



BOLETÍN OFICIAL DE LAS **CORTES DE ARAGÓN**

Número 213
Año XXXII
Legislatura VIII
5 de febrero de 2014

Sumario

10. JUSTICIA DE ARAGÓN 10.1. INFORME ANUAL

Informe anual del Justicia de Aragón a las
Cortes de Aragón, 2013 18752

10. JUSTICIA DE ARAGÓN

10.1. INFORME ANUAL

Informe anual del Justicia de Aragón a las Cortes de Aragón, 2013.

PRESIDENCIA DE LAS CORTES DE ARAGÓN

Presentado en las Cortes de Aragón por el Justicia de Aragón el informe anual a que se refiere el artículo 35 de la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, y en virtud del artículo 9 del Reglamento de organización y funcionamiento del Justicia de Aragón, se ordena su publicación en el Boletín Oficial de las Cortes de Aragón.

Zaragoza, 23 de enero de 2014.

El Presidente de las Cortes
JOSÉ ÁNGEL BIEL RIVERA

EL JUSTICIA DE ARAGÓN INFORME ANUAL 2013

ÍNDICE

ANÁLISIS INSTITUCIONAL DE FUNCIONAMIENTO AÑO 2013

ORGANIZACIÓN INTERNA

1. Del personal de la Institución
2. De los medios
 - 2.1. De los medios económicos

RESUMEN ESTADÍSTICO DE LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN

1. Introducción
2. Datos estadísticos
 - 2.1. Registro de entradas y salidas
 - 2.2. Expedientes
 - 2.3. Evolución temporal de los expedientes
 - 2.4. Procedencia de las quejas
 - 2.5. Distribución por materias
 - 2.6. Distribución por organismos
 - 2.7. Resoluciones del Justicia

EL DEBER DE COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES CON LA INSTITUCIÓN

1. Recordatorios de Deberes Legales
 - 1.1. Expedientes en los que se han dictado Recordatorios de Deberes Legales sin Sugerencia
 - 1.2. Expedientes en los que se han dictado Recordatorios de Deberes Legales con Sugerencia
2. Sugerencias sin respuesta de la Administración
 - 2.1. Sugerencias de 2013
 - 2.2. Sugerencias de 2012

RELACIONES INSTITUCIONALES

1. Difusión del Derecho Aragonés
2. Difusión de la Institución del Justicia
 - 2.1. Conferencias
 - 2.2. Visitas a la sede en Zaragoza
 - 2.3. Otras iniciativas de difusión
3. Otras actividades del Justicia

4. Comparecencias en las Cortes
5. Publicaciones
6. Relación con otros Defensores

ANÁLISIS DE LA ACTIVIDAD REALIZADA EN CUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES LEGALMENTE ENCOMENDADAS

DEFENSA DE LOS DERECHOS INDIVIDUALES Y COLECTIVOS RECONOCIDOS EN EL ESTATUTO DE AUTONOMÍA

1. Agricultura, Ganadería y Montes
 - 1.1. Datos generales
 - 1.2. Planteamiento general
2. Economía y Hacienda
 - 2.1. Datos generales
 - 2.2. Planteamiento general
3. Industria y Comercio
 - 3.1. Datos generales
 - 3.2. Planteamiento general
4. Ordenación Territorial: Urbanismo
 - 4.1. Datos generales
 - 4.2. Planteamiento general
5. Ordenación Territorial: Vivienda
 - 5.1. Datos generales
 - 5.2. Planteamiento general
6. Ordenación Territorial: Medio ambiente, conservación de la naturaleza, flora y fauna
 - 6.1. Datos generales
 - 6.2. Planteamiento general
7. Ordenación Territorial: Obras públicas
 - 7.1. Datos generales
 - 7.2. Planteamiento general
8. Ordenación Territorial: Servicios públicos y transportes
 - 8.1. Datos generales
 - 8.2. Planteamiento general
9. Educación
 - 9.1. Datos generales
 - 9.2. Planteamiento general
10. Cultura y Turismo
 - 10.1. Datos generales
 - 10.2. Planteamiento general
11. Sanidad
 - 11.1. Datos generales
 - 11.2. Planteamiento general
12. Bienestar Social
 - 12.1. Datos generales
 - 12.2. Planteamiento general
13. Trabajo
 - 13.1. Datos generales
 - 13.2. Planteamiento general
14. Seguridad Social
 - 14.1. Datos generales
 - 14.2. Planteamiento general
15. Inmigración
 - 15.1. Introducción
 - 15.2. Planteamiento general
16. Interior
 - 16.1. Datos generales
 - 16.2. Planteamiento general
17. Justicia
 - 17.1. Datos generales

- 17.2. Planteamiento general
- 18. Empleo Público
 - 18.1. Datos generales
 - 18.2. Planteamiento general
- 19. Derechos
 - 19.1. Datos generales
 - 19.2. Planteamiento general
- 20. Contratación
 - 20.1. Datos generales
 - 20.2. Planteamiento general

DEFENSA DEL ESTATUTO DE AUTONOMÍA Y TUTELA DEL ORDENAMIENTO JURÍDICO ARAGONÉS

- 1. Defensa del Estatuto de Autonomía y tutela del Ordenamiento Jurídico aragonés
 - 1.1. Datos generales
 - 1.2. Planteamiento general

DATOS ECONÓMICOS

ANÁLISIS INSTITUCIONAL DE FUNCIONAMIENTO AÑO 2013

ORGANIZACIÓN INTERNA

1. DEL PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN

Secretaría General y Gabinete

Secretaría General: Rosa Aznar Costa
Asesora de Prensa: Carmen Rivas Alonso
Responsable de la Oficina de Atención al Ciudadano: Raquel Gavara Legaz
Secretaría Particular del Justicia: Idoia Cabeza García
Secretario de la Asesora Jefe: Miguel Ramiro Edo
Secretaría de Gabinete: Blanca García Arruga
Chófer del Justicia: Carlos Marina Garcés

Asesores

Asesora Jefe: Laura Bejarano Gordejuela - Magistrada
María Victoria Arenere Mendoza - Fiscal
M.ª Rosa Casado Monge - Fiscal
Isabel de Gregorio-Rocasolano Bohórquez - Abogado
Jorge Lacruz Mantecón - Abogado
Jesús Daniel López Martín - Administrador Superior de la D.G.A.
Carmen Martín García - Catedrática de Instituto
Itziar M.ª Ochoa Cabello - Magistrada
Jesús Olite Cabanillas - Secretario-Interventor de Administración Local
Víctor Solano Sainz - Administrador Superior de la D.G.A.

Funcionarios

Técnico Informático: Javier Gracia de las Heras
Jefe de Negociado de Gestión Económica: Javier Sola Lapeña
Jefe de Negociado de Gestión Administrativa: Josefina Abad Gómez
Oficiales administrativos de Servicios Generales: Ana Domínguez Lafuente, Marina León Marco, Milagros Martín Cotaina, Blanca Navarro Miral
Ujier-conductor: Juan Ramón Aznar Colino
Ujier-telefonista: Raúl Jánovas Merino

2. DE LOS MEDIOS

2.1. DE LOS MEDIOS ECONÓMICOS

	Total capítulo	Incremento sobre 2012
Capítulo I:	1.614.207,89	0,00%
Capítulo II:	413.240,00	-11,02%
Capítulo IV:	12.735,18	0,00%
Capítulo VI:	0,00	0,00%
Total	2.040.183,07	-2,45%

RESUMEN ESTADÍSTICO DE LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN

1. INTRODUCCIÓN

Durante el pasado año de 2013 esta Institución ha tramitado un total de 2.560 quejas, un 10,8 % más que el pasado año, que se instruyeron 2.309 quejas.

El número de quejas presentadas por ciudadanos residentes en Aragón fue de 2.329 (el año pasado ascendió a 2.095), de las cuales 1.856 se asociaron a Zaragoza y provincia, 312, a Huesca y provincia, y 161, a Teruel y su provincia. El número de quejas procedentes de personas residentes en otras Comunidades Autónomas sumó 56 y se recibió una queja de un ciudadano residente en el extranjero.

De nuevo debemos destacar que durante este año los efectos de la crisis social y económica han vuelto a tener su repercusión, tanto en el contenido como en el creciente número de quejas recibidas: por su orden, las materias en las que se ha detectado un mayor aumento de quejas son bienestar social, empleo público, economía y hacienda y trabajo.

En materia de Bienestar Social el incremento de los expedientes ha sido notable, pues se ha pasado de tramitar 211 expedientes en 2012 a los 522 del presente año, la mayoría de los cuales hacen referencia a la solicitud de concesión o renovación de prestaciones y, concretamente, del ingreso aragonés de inserción. Han sido numerosas las personas que se han dirigido a esta Institución demandando, bien información acerca de las ayudas y prestaciones a las que pudieren acceder, bien apoyo y mediación ante la Administración para acelerar su concesión.

En el área del Empleo Público se han tramitado 216 expedientes frente a los 162 del año de 2012; el principal motivo común en muchas de las quejas recibidas ha sido la disminución de procedimientos de acceso al empleo público, consecuencia, en gran parte, de las medidas adoptadas en el sector público para la reducción del gasto. Únicamente en el ámbito de las contrataciones laborales de carácter temporal celebradas por entidades locales, particularmente al amparo de convenios de colaboración con las Diputaciones Provinciales para el fomento del empleo, se ha experimentado un aumento de quejas referentes al desarrollo de los procedimientos de selección; también en el ámbito local se ha constatado un retraso en la ejecución de ofertas ya aprobadas.

En el ámbito de la Economía y la Hacienda pública también se ha producido un incremento del número de quejas, ascendiendo los expedientes instruidos a 228, frente a los 202 del pasado año (en el que ya se había experimentado un aumento de este tipo de quejas); muchas de ellas están relacionadas con los procedimientos de gestión y de recaudación de las cuotas de los impuestos, tasas, precios públicos y contribuciones especiales. Otras hacen referencia especialmente a la ejecución de hipotecas, a los elevados tipos de interés, a la venta de participaciones preferentes por parte de Bancos y Cajas, embargos de bienes y salarios por deudas privadas, etc.

También se ha advertido un aumento, (aun en menor medida) del número de quejas en la materia de Trabajo, (de las 69 del pasado año, a las 87 del año de 2013). Las dificultades de acceso al mercado laboral, las consecuencias de la falta de empleo y cuestiones relacionadas con el cobro del subsidio de desempleo, son entre otros, los temas objeto de queja en este ámbito.

Sanidad y Educación son otras de las áreas que concitan mayor número de quejas de los ciudadanos; en Sanidad, se han recibido 150, frente a los 144 del pasado año. Las quejas más frecuentes han sido las relativas a la prestación del servicio asistencial (listas de espera, retraso en tratamientos, posibles negligencias médicas, copago farmacéutico), así como a reintegro de gastos y financiación de tratamientos, además de aquellas que inciden en la asistencia psiquiátrica. El número de quejas recibidas en el área de Educación, viene prácticamente manteniéndose respecto del pasado año, de las 222 de 2012 a las 219 de 2013; la petición de una mayor dotación de medios, las becas de comedor, y, en algunos casos, el acceso a la educación son algunos de los asuntos que se plantean en las quejas recibidas.

La sostenida situación de crisis reflejada en las quejas expresadas por la ciudadanía mostró a esta Institución la necesidad de buscar el mayor acercamiento posible a las personas que se dirigen a la misma en busca de soluciones a algunos de sus problemas y, también, a aquellas otras personas que, por su especial situación (su vulnerabilidad, falta de recursos, dificultades de acceso a la administración, lejanía espacial, dificultades de comunicación

etc.) precisan que se les facilite la posibilidad de acceder a ella. Por esta razón, y desde el año de 2010, el titular de la Institución viene desplazándose de forma habitual a las diferentes sedes de las Comarcas, habiendo visitado ya todas ellas, y, algunas, en más de una ocasión: en el año de 2013 se ha girado visita, además de a las tres capitales de provincia, a las Comarcas de Campo de Borja, Campo de Belchite, La Jacetania, Sierra de Albaracín, Campo de Cariñena, Bajo Aragón-Caspe, Andorra-Sierra de Arcos, Hoya de Huesca, Cinca Medio, Aranda, Bajo Aragón, Comunidad de Calatayud y Somontano de Barbastro. Dichas visitas son debidamente publicitadas con la finalidad de que toda persona o asociación que desee plantear sus pretensiones pueda hacerlo directamente mediante una visita presencial; el Justicia de Aragón recibió así a 150 personas y a 15 asociaciones.

De otra parte, también durante el año de 2013 el titular de la Institución ha mantenido un contacto directo con diferentes asociaciones, organizaciones no gubernamentales y agentes sociales que se dedican a las personas más afectadas por los efectos de la crisis, con la finalidad de profundizar en los problemas actuales de la ciudadanía y en las líneas de actuación para la búsqueda de soluciones estructurales que permitan crear expectativas reales de futuro para aquellas personas que lo necesitan.

Además, esta Institución ha visitado 32 Centros de Personas Mayores, Menores y Discapacitados, con la finalidad de facilitarles la posibilidad de que expresaran directamente sus necesidades, problemas y pretensiones, propiciando un mayor acercamiento de estas personas a la Administración.

Varios han sido los expedientes incoados en virtud de escrito presentado por un número importante de personas; así, y a título de ejemplo, merece destacarse el expediente 819/2013-8 promovido por 837 personas y cuyo objeto era la convocatoria de las pruebas de competencias básicas para 6.º de primaria en Teruel; en el expediente 1264/2013-3, más de 100 personas mostraban su disconformidad con la actuación de la Policía Local de Zaragoza con ocasión del sacrificio de un perro en la vía pública. En el expediente 1127/2013-4, 23 personas, todas ellas personal del Salud, expresaban sus discrepancias con los criterios observados en la modificación del proceso de promoción interna. Otras 22 personas, personal estatutario del Salud de un determinado Centro sanitario, mostraban su desacuerdo con lo que entendían suponía una modificación de sus condiciones laborales y salariales en el expediente 142/2013-4.

Del total de los expedientes instruidos, esta Institución se ha dirigido en 1.101 ocasiones a la Administración autonómica, (el pasado año fueron 756), al referirse el contenido de dichas quejas a actuaciones que correspondían a su ámbito competencial; en 663 veces, a la Administración Local (el pasado año fueron 723), y en 82 casos, a la Administración del Estado (el año de 2012, en 78 casos). 51 han sido las veces que esta Institución ha solicitado información a empresas que gestionan servicios públicos (el pasado año, 79), y en 11 asuntos, las quejas hacían referencia a actuaciones llevadas a cabo por miembros de distintos Colegios Profesionales.

Como en los años anteriores, el medio elegido mayoritariamente por las personas que han presentado quejas ante esta Institución ha sido el presencial; 1.108 ciudadanos han sido atendidos en las sedes de Zaragoza, Huesca y Teruel, en las visitas giradas a las capitales de las Comarcas y en las realizadas a distintos Centros asistenciales, asociaciones, residencias y organizaciones no gubernamentales, bien por los asesores o por el propio titular de la Institución. La cercanía y la atención personalizada que ofrece esta forma de recoger sus peticiones y el hecho de que, en algunos casos, incluso se les pueda ofrecer la información que demandan, hacen que sea éste el medio idóneo de comunicación para la mayoría de quienes se dirigen a esta Institución. No obstante, continúa ascendiendo de forma notable el número de quejas recibidas vía e-mail, pues mientras en el año de 2012 se presentaron 774, este año han sido 824 las presentadas mediante Internet.

Los expedientes que la Institución ha incoado de oficio impulsando su propia actividad han sido 68.

Entrando ya en el estudio más pormenorizado y por materias de los expedientes instruidos, debe subrayarse que el mayor número de expedientes incoados se corresponde con la materia de Bienestar Social, habiéndose producido, además, un fuerte incremento respecto de los tramitados el pasado año, de los 211 de 2012, a los 522 de 2013; le siguen los expedientes relativos a Educación, 219, los de Empleo Público (que también han observado un incremento, pues de los 162 de 2012 se ha pasado a los 216 del año de 2013) y Economía y Hacienda Pública, (de los 202 de 2012 a los 228 de 2013).

En cuanto al número de resoluciones dictadas, ha ascendido a 440, frente a las 393 del pasado año, lo que ha supuesto un incremento del 12%. De ellas, 418 han sido Sugerencias y Recomendaciones, y 22, Recordatorios de Deberes Legales.

A la fecha de elaboración y entrega de este Informe, de las 418 Sugerencias y Recomendaciones emitidas, han sido aceptadas 201, lo que supone un 48% del total. Se han rechazado 74, que representa el 18% del total, se hallan pendientes de respuesta, 117 (el 28%) y no han obtenido respuesta alguna de la Administración a la que iban dirigidas, 26, esto es, el 6 % del total.

Analizando este capítulo con mayor detalle y por materias, se debe concluir que el mayor número de Sugerencias dictadas ha correspondido al área de Bienestar Social, con 133 resoluciones, de las cuales 44 fueron aceptadas (el 33%), 29 fueron rechazadas (el 22%), 59 se encuentran pendientes de respuesta (44%) y sólo 1 no obtuvo respuesta (el 1%); en el área de Educación fueron dictadas 64 Sugerencias, de las cuales 47 fueron aceptadas (el 73%), 12 fueron rechazadas (el 19%), 3 se hallan pendientes de respuesta (el 5%) y 2 no obtuvieron respuesta alguna (el 3%). En materia de Urbanismo se dictaron 44 resoluciones, de las cuales fueron aceptadas 25 (el 57%), se rechazaron 2 (el 5%), se encuentran pendientes de respuesta 9 (el 20%) y no merecieron respuesta 8 (el 18%).

Por último, en el área de Empleo Público se dictaron 34 Sugerencias, habiendo sido aceptadas 10 (el 29%), rechazadas, 9 (el 26%), pendientes de respuesta, 12 (el 35%) y no obtuvieron respuesta alguna, 3 (el 9%). En materia de contratación pública se dictaron 10 sugerencias, de las cuales 5 fueron aceptadas y otras 5 rechazadas.

A lo largo del año de 2013 se han solucionado 962 casos por el mero ofrecimiento por parte de la Institución de la información que requerían las personas interesadas, así como con la facilitación a las mismas de la información solicitada a las Administraciones públicas concernidas. En 216 ocasiones se ha solucionado el problema objeto de la queja tras la intervención o mediación de la Institución y en 39 supuestos se ha tenido conocimiento por la persona interesada de que dicho problema había sido resuelto. Si a esta cifras se le suman las Sugerencias dictadas, los 24 informes emitidos y los 90 casos en los que se ha conferido el oportuno traslado a la Administración competente con la finalidad de acercar la pretensión ciudadana con la Administración competente para resolverla, debe concluirse que durante el año de 2013 se ha contribuido a resolver los problemas de las personas que han acudido a esta Institución en 1.710 casos.

En cumplimiento del mandato establecido en el Estatuto de Autonomía de Aragón y en la Ley Reguladora del Justicia de Aragón, esta Institución ha persistido en su labor de defensa del Estatuto de Autonomía, tutela del ordenamiento jurídico aragonés y difusión de nuestro Derecho y de nuestras Instituciones. Para la consecución de esta tarea, el titular de la Institución ha pronunciado 17 conferencias, ha recibido la visita en la sede de 22 grupos de personas distintos, sumando el total de personas visitantes 633, a las que ha atendido personalmente.

Además, ha proseguido la labor editorial de la Institución mediante la publicación y presentación de cinco libros: las Actas de los Vigésimosegundos Encuentros del Foro de Derecho Aragonés, el libro *«El Justicia de Aragón en los anales del cronista Jerónimo Zurita (1548-1580). Unas notas de aproximación»* de D. Guillermo Redondo, la reedición del *«Manual de Derecho civil aragonés (Conforme al Código del Derecho Foral de Aragón)»* dirigido por D. Jesús Delgado y coordinado por D.ª María Ángeles Parra, el libro *«Introducción y antecedentes históricos del Código de Derecho Foral de Aragón»*, editado conjuntamente por el Gobierno de Aragón, las Cortes de Aragón y el Justicia de Aragón así como el libro n.º 53 de la colección del Justicia, *«Capitulaciones matrimoniales de Sobrarbe (1439-1807)»*, de D. Manuel Gómez de Valenzuela.

Además, y dentro de las competencias estatutariamente atribuidas de difusión, tutela y defensa del ordenamiento jurídico aragonés y del Estatuto de Autonomía, así como de información acerca de la finalidad y competencias de la propia Institución, deben citarse determinados actos especialmente significativos; así, en fecha 18 de enero de 2013, el titular de la Institución entregó el Informe Anual de 2012 al Presidente de las Cortes de Aragón, presentándolo ante el Pleno de las Cortes el día 1 de febrero de 2013.

El día 19 de febrero de 2013, el Justicia de Aragón compareció ante la Comisión de Comparecencias y Peticiones Ciudadanas para presentar el Informe Especial sobre el Estado del empleo público en la Administración Autónoma aragonesa; por último, en fecha 15 de octubre de 2013, el titular de la Institución volvió a comparecer ante la Comisión de Comparecencias y Peticiones Ciudadanas para presentar el Informe Especial sobre *«Transparencia y Buen Gobierno en la Comunidad Autónoma de Aragón»*.

En el mes de noviembre se celebraron los Vigésimoterceros Encuentros del Foro de Derecho Aragonés, desarrollándose a lo largo de cuatro sesiones durante las tardes de todos los martes de dicho mes, convocándose la última de ellas en Teruel. El día 3 de diciembre de 2013, el titular de la Institución inauguró la XI Jornadas Constitucionales organizadas por la Universidad de Zaragoza y por la propia Institución bajo el título *«La Justicia en España: tres visiones»*.

En cuanto a las relaciones de la Institución con el resto de las Defensorías de España, ha de señalarse que el 22 de marzo de 2013, el titular de la Institución asistió a la conferencia ofrecida por el Defensor del Pueblo Europeo en Madrid, participando el 27 de septiembre de 2013 en la Jornada del XXX aniversario del Defensor del Pueblo de España y los días 30 y 31 de noviembre de 2013, en las XXVIII Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo organizadas por el Diputado el Común de Canarias con el título *«La Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad a los cinco años de su entrada en vigor»*.

Aún debe hacerse referencia al número de consultas y visitas recibidas a lo largo de 2013 en la página web de la Institución, que ascendió a 846.070; las consultas fueron atendidas, bien con la propia información que se ofrece en la página web, bien mediante la contestación personal a quien las formuló. El país de procedencia de la mayor parte de las visitas y de las consultas es España, seguido de Estados Unidos y de los países de la Unión Europea.

Por último, debe aludirse a que, de acuerdo con las políticas de contención del gasto público, el presupuesto de la Institución correspondiente al año de 2013 ha disminuido en un 2,45% en relación al presupuesto total del año anterior.

2. DATOS ESTADÍSTICOS

2.1. REGISTRO DE ENTRADAS Y SALIDAS

Durante el año de 2013, El Justicia de Aragón registró 6.904 documentos de entrada y 14.983 escritos de salida. Su distribución por meses fue la siguiente:

Registro		
Mes	Entradas	Salidas
Enero	598	1204
Febrero	542	1075
Marzo	529	1095
Abril	634	1252
Mayo	662	1326
Junio	673	1326
Julio	686	1707
Agosto	412	876
Septiembre	536	1258
Octubre	620	1309
Noviembre	567	1267
Diciembre	445	1288
Total	6904	14983

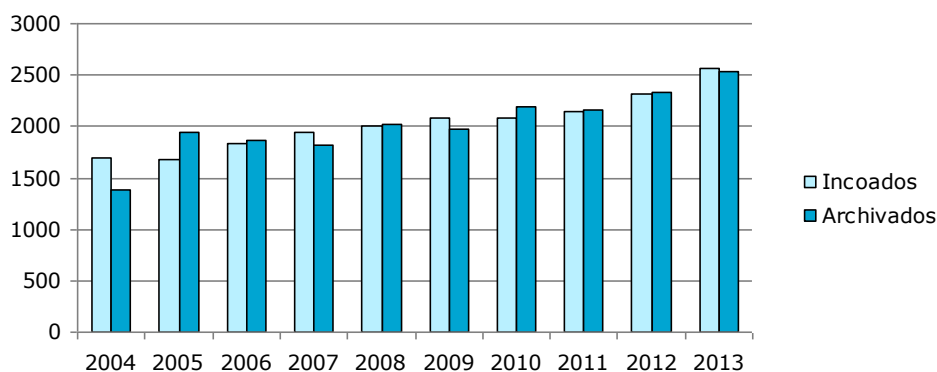
2.2. EXPEDIENTES

2.2.1. Registro de expedientes

En el año 2013, se ha abierto en la Institución un total de 2.560 expedientes y se han archivado 2.529, siendo el estudio comparativo con años anteriores el siguiente:

Expedientes		
Año	Incoados	Archivados
2004	1700	1582
2005	1684	1739
2006	1839	1857
2007	1938	1821
2008	2002	2017
2009	2089	1976
2010	2090	2197
2011	2142	2166
2012	2309	2332
2013	2560	2529

Expedientes



2.2.2. Tratamiento de los expedientes

De los 2.560 expedientes incoados en esta Institución durante el año 2013, a 31 de diciembre habían sido archivados 1.928, por lo que 632 continúan en tramitación en 2014. De otra parte, han sido archivados un total de 601 expedientes correspondientes a años anteriores, ascendiendo a 2.529 el total de expedientes que se han archivado a lo largo de 2013.

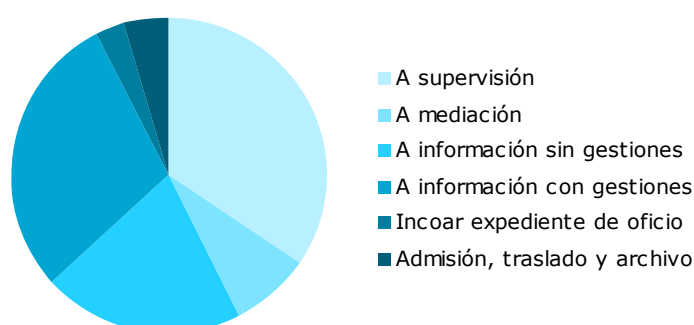
Se encuentran en tramitación, a 1 de enero de 2014, 660 expedientes (frente a los 629 del año anterior), ascendiendo a 3.189 la cifra total de expedientes que han sido atendidos en el año de 2013.

Expedientes Atendidos	
Expedientes tramitados	3189
Expedientes incoados en 2013	2560
Expedientes pendientes de 2012	594
Expedientes pendientes de 2011	32
Expedientes pendientes de 2010	3
Expedientes archivados	2529
Expedientes archivados de 2013	1928
Expedientes archivados de 2012	567
Expedientes archivados de 2011	31
Expedientes archivados de 2010	3
Expedientes pendientes a 31/12/2012	660

Procederemos ahora a ver más detenidamente las actuaciones realizadas en la tramitación de los expedientes, en cuanto a admisión, rechazo, remisión a otros defensores, suspensiones y archivos.

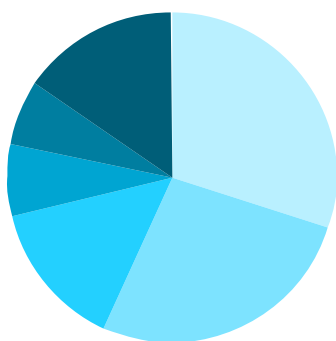
Tipos de admisión	
A supervisión	738
A mediación	171
A información sin gestiones	437
A información con gestiones	630
Incoar expediente de oficio	68
Admisión, traslado y archivo	93
Total	2137

Tipos de admisión



Motivos de rechazo	
Conflicto entre particulares	25
Disconformidad con procedimiento judicial	22
Evidente inexistencia de irregularidad	12
Transcurrido plazo de un año	6
Pendiente de resolución judicial	5
Falta de competencia	3
Falta de interés legítimo	3
Inexistencia de pretensión	3
Pronunciamiento anterior sobre el mismo tema	2
Ser anónimo	1
Irrogar perjuicio a derecho de tercera persona	1
Total	83

Motivos de rechazo



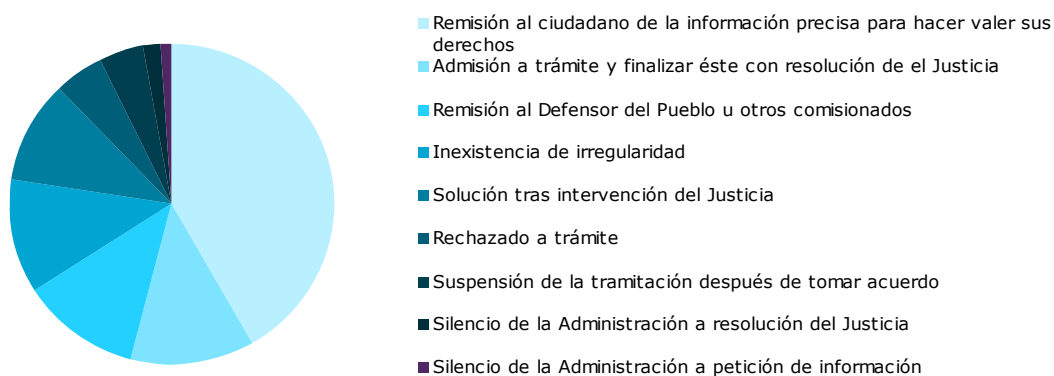
- Conflicto entre particulares
- Disconformidad con procedimiento judicial
- Evidente inexistencia de irregularidad
- Transcurrido plazo de un año
- Pendiente de resolución judicial
- Otros

Remisión a otros defensores	
Defensor del pueblo	288
Otros comisionados autonómicos	14
Defensores extranjeros	0
Total	302

Motivos de suspensión	
Decaimiento del ciudadano	48
Desistimiento del ciudadano	20
Tema resuelto cuando se presentó la queja	38
Tema entra en vía judicial	11
Duplicidad con el Defensor del pueblo	3
Total	120

Motivos de archivo	
Remisión al ciudadano de la información precisa para hacer valer sus derechos	1052
Admisión a trámite y finalizar éste con resolución del Justicia	311
Remisión al Defensor del Pueblo u otros comisionados	301
Inexistencia de irregularidad	289
Solución tras intervención del Justicia	262
Rechazado a trámite	128
Suspensión de la tramitación después de tomar acuerdo	112
Silencio de la Administración a resolución del Justicia	42
Silencio de la Administración a petición de información	26
Carencia de legitimación	4
Duplicidad con Defensor del Pueblo	2
Total	2529

Motivos de archivo



2.3. EVOLUCIÓN TEMPORAL DE LOS EXPEDIENTES

La siguiente tabla muestra la distribución mensual de los expedientes incoados en 2013.

Incoación por meses	
Enero	209
Febrero	211
Marzo	202
Abril	235
Mayo	244
Junio	258
Julio	261
Agosto	124
Septiembre	207
Octubre	241
Noviembre	212
Diciembre	156
Total	2560

2.4. PROCEDENCIA DE LAS QUEJAS

2.4.1. Por el medio utilizado

Los expedientes se han iniciado por quejas recibidas por los siguientes medios:

Quejas según el medio utilizado	
Visita personal Zaragoza	1242
Visita personal Huesca	77
Visita personal Teruel	47
Recibidas por correo postal	256
Recibidas por correo electrónico	824
Recibidas por FAX	17
Recibidas por llamada telefónica	29
Expedientes de oficio	68
Total	2560

Procedencia de las quejas

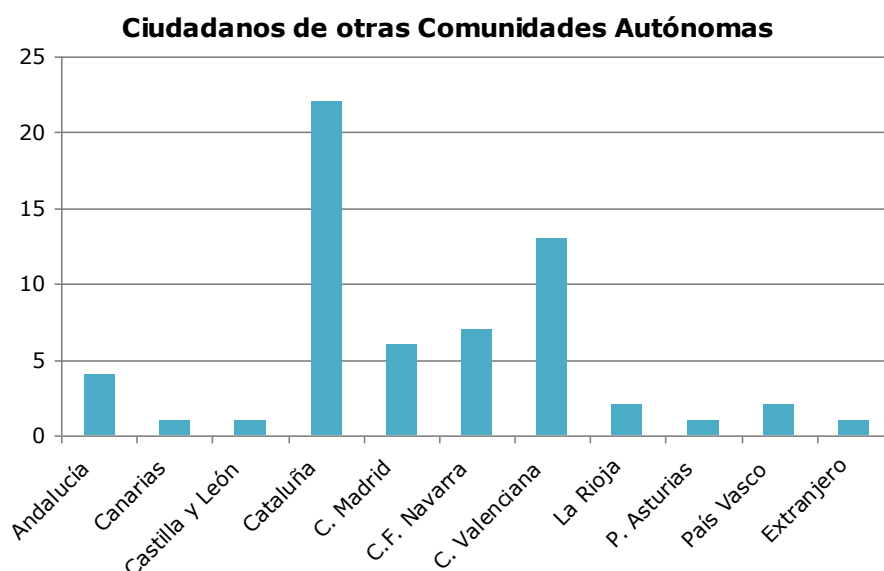


2.4.2. Distribución geográfica

Como viene siendo habitual, se han iniciado expedientes por quejas de ciudadanos residentes en otras comunidades autónomas y países. La distribución ha sido la siguiente:

Procedencia geográfica	
Andalucía	4
Almería	1
Cádiz	1
Málaga	2
Canarias	1
Las Palmas	1
Castilla y León	1
Burgos	1
Cataluña	22
Barcelona	16
Gerona	1
Lérida	5
Comunidad de Madrid	6
Madrid	6
Comunidad Foral de Navarra	7
Navarra	7

Procedencia geográfica	
Comunidad Valenciana	13
Alicante	1
Castellón	4
Valencia	8
La Rioja	2
La Rioja	2
País Vasco	2
Alava	2
Principado de Asturias	1
Asturias	1
Extranjero	1
Andorra	1
Total	60



A continuación mostramos el municipio de los ciudadanos residentes en Aragón cuyas quejas han originado la apertura de un expediente.

Procedencia Geográfica – Provincia de Huesca			
Aínsa-Sobrarbe	8	Ballobar	1
Albalate de Cinca	1	Barbastro	26
Alberuela de Tubo	3	Benabarre	2
Alcampell	2	Benasque	1
Alcolea de Cinca	1	Bielsa	1
Almudévar	2	Biescas	1
Almunia de San Juan	1	Binaced	2
Alquézar	2	Binéfar	9
Angüés	3	Boltaña	1
Ansó	1	Broto	1
Arén	1	Campo	1
Ayerbe	2	Canal de Berdún	1

Procedencia Geográfica – Provincia de Huesca			
Canfranc	1	Monzón	24
Castejón del Puente	1	Naval	2
Esplús	2	Osso de Cinca	1
Estadilla	9	Peñas de Riglos (Las)	1
Fanlo	3	Sabiñánigo	9
Fonz	3	Salas Bajas	1
Fraga	10	Sallent de Gállego	1
Graus	4	Santa Eulalia de Gállego	1
Gurrea de Gállego	6	Sariñena	3
Huesca	97	Sena	1
Ibieca	2	Sotonera (La)	1
Igriés	2	Tamarite de Litera	1
Ilche	1	Tella-Sin	1
Isábena	1	Tierz	1
Jaca	29	Torla	1
Laluenga	3	Valle de Hecho	3
Lalueza	1	Velilla de Cinca	1
Lanaja	1	Vencillón	1
Loporzano	4	Villanueva de Sigena	4
Total			312

Procedencia Geográfica – Provincia de Teruel			
Aguaviva	2	Híjar	4
Albalate del Arzobispo	2	Libros	1
Albarracín	7	Martín del Río	1
Albentosa	1	Montalbán	6
Alcañiz	20	Mora de Rubielos	2
Alcorisa	3	Mosqueruela	1
Alfambra	1	Orihuela del Tremedal	1
Andorra	8	Puebla de Valverde (La)	1
Ariño	1	Rubielos de Mora	2
Bronchales	1	Saldón	1
Calaceite	1	Santa Eulalia	1
Calamocha	6	Sarrión	3
Calanda	3	Teruel	60
Calomarde	1	Torres de Albarracín	1
Castel de Cabra	1	Torrijo del Campo	3
Castellote	1	Tronchón	2
Cella	1	Utrillas	2
Cuevas de Almudén	1	Valderrobres	3
Ejulve	1	Vallecillo (El)	1
Escucha	3		
Total			161

Procedencia Geográfica – Provincia de Zaragoza			
Ainzón	3	Joyosa (La)	3
Alagón	8	Leciñena	1
Alberite de San Juan	2	Lechón	3
Alfajarín	4	Luceni	1
Alhama de Aragón	4	Lumpiaque	1
Almonacid de la Sierra	2	Maella	1
Almunia de Doña Godina (La)	7	Magallón	1
Alpartir	1	Maleján	1
Aniñón	1	Maluenda	1
Aranda de Moncayo	2	Mallén	7
Ateca	3	Manchones	1
Belchite	4	María de Huerva	1
Biota	2	Mequinenza	4
Boquiñeni	2	Mezalocha	2
Borja	12	Miedes de Aragón	2
Botorrita	2	Morata de Jalón	5
Brea de Aragón	3	Morés	1
Burgo de Ebro (El)	4	Moros	2
Cabañas de Ebro	1	Muel	4
Cadrete	3	Muela (La)	20
Calatayud	48	Navardún	1
Calatorao	2	Novallas	2
Cariñena	3	Nuévalos	2
Caspe	19	Nuez de Ebro	2
Cosuenda	1	Osera de Ebro	2
Cuarte de Huerva	11	Paracuellos de Jiloca	1
Chiprana	2	Pastriz	3
Daroca	3	Pedrola	2
Ejea de los Caballeros	16	Pedrosas (Las)	1
Épila	13	Perdiguera	2
Erla	1	Pinseque	7
Fabara	1	Pintanos (Los)	1
Farlete	3	Plasencia de Jalón	2
Fuentes de Ebro	2	Pradilla de Ebro	2
Gallur	1	Puebla de Alfindén (La)	9
Gelsa	2	Quinto	5
Gotor	2	Ricla	1
Ibdes	2	San Martín de la Virgen de Moncayo	1
Illueca	10	San Mateo de Gállego	5
Jaraba	1	Santa Eulalia de Gállego	1

Procedencia Geográfica – Provincia de Zaragoza			
Sestrica	1	Used	1
Sierra de Luna	2	Utebo	22
Sigüés	1	Valtorres	2
Sobradiel	1	Villafranca de Ebro	2
Tarazona	12	Villamayor de Gállego	9
Tauste	2	Villanueva de Gállego	13
Torres de Berrellén	1	Villanueva de Huerva	1
Torrijo de la Cañada	2	Zaragoza	1444
Urrea de Jalón	2	Zuera	11
Total			1856

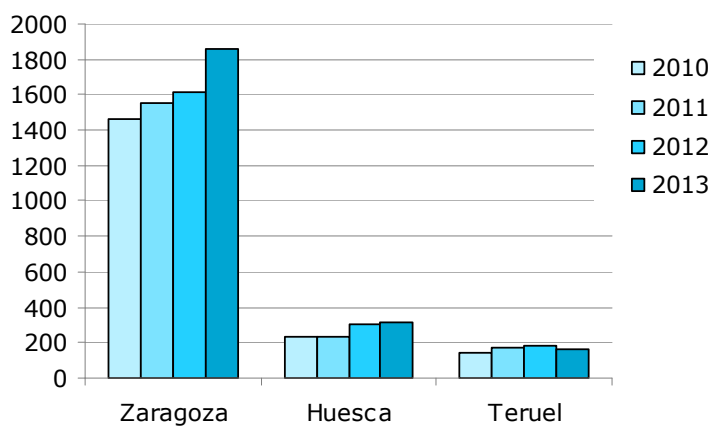
Distribución por provincias



A continuación mostramos la evolución en las provincias aragonesas a lo largo de los últimos años.

Quejas por provincias				
Provincia	2013	2012	2011	2010
Zaragoza	1856	1610	1558	1460
Huesca	312	307	238	235
Teruel	161	178	168	139

Evolución de las quejas presentadas

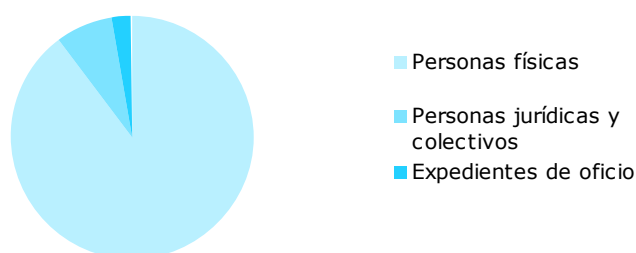


2.4.3. Procedencia atendiendo al presentador de la queja

La tabla siguiente muestra los expedientes iniciados en virtud de la presentación de una queja por parte de ciudadanos y por parte de colectivos y entidades así como aquellos iniciados de oficio por el Justicia.

Quejas presentadas	
Personas físicas	2296
Personas jurídicas y colectivos	196
Expedientes de oficio	68
Total	2560

Quejas presentadas



2.5. DISTRIBUCIÓN POR MATERIAS

La siguiente tabla muestra la distribución por materias de los expedientes incoados en 2013

Distribución por Materias	
Agricultura	46
Asistencia Social	522
Comercio	22
Contratación Pública	28
Cultura y Patrimonio	62
Defensa del Estatuto de Autonomía de Aragón	4
Derechos	66
Economía	46
Educación	219
Empleo Público	216
Ganadería	4
Hacienda	182
Industria	19
Interior	150
Justicia	176
Medio Ambiente	120
Menores	55
Obras Públicas	28
Sanidad	150
Seguridad Social	47
Servicios Públicos	96
Tutela del Ordenamiento Jurídico Aragonés	30
Trabajo	87
Urbanismo	106
Vivienda	79
Total	2560

2.6. DISTRIBUCIÓN POR ORGANISMOS

A continuación, reflejamos el número de expedientes en los que nos hemos dirigido a los diferentes organismos administrativos en solicitud de información con motivo de la tramitación de los expedientes.

Administración Autonómica	
Presidenta del Gobierno de Aragón	1
Departamento de Educación, Universidad, Cultura y Deporte	201
Departamento de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente	43
Departamento de Economía y Empleo	27
Departamento de Hacienda y Administración Pública	63
Departamento de Industria e Innovación	16
Departamento de Obras Públicas, Urbanismo, Vivienda y Transportes	60
Departamento de Política Territorial e Interior	4
Departamento de Presidencia y Justicia	11
Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia	667
Universidad de Zaragoza	14
Cortes de Aragón	2
Total	1109

Diputaciones Provinciales	
Diputación Provincial de Huesca	5
Diputación Provincial de Teruel	3
Diputación Provincial de Zaragoza	10
Total	18

Comarcas	
Comarca Alto Gállego	1
Comarca Campo de Belchite	1
Comarca Campo de Cariñena	1
Comarca Comunidad de Calatayud	2
Comarca Comunidad de Teruel	1
Comarca de Bajo Aragón-Caspe	2
Comarca de La Hoya de Huesca	1
Comarca de La Jacetania	3
Comarca de La Ribera Alta del Ebro	1
Comarca de La Ribera Baja del Ebro	1
Comarca de Las Cinco Villas	1
Comarca de Los Monegros	1
Comarca de Matarraña	1
Comarca de Sobrarbe	1
Comarca de Somontano de Barbastro	1
Comarca de Tarazona y El Moncayo	1
Comarca de Valdejalón	3
Comarca del Aranda	2
Comarca del Bajo Cinca	2
Comarca del Bajo Martín	1
Comarca del Cinca Medio	3
Total	31

Administración Local	
Ayuntamiento de Huesca	21
Ayuntamiento de Teruel	21
Ayuntamiento de Zaragoza	288
Ayuntamiento de Aguaviva	1
Ayuntamiento de Ainzón	3
Ayuntamiento de Alagón	4
Ayuntamiento de Albalate del Arzobispo	1
Ayuntamiento de Albarracín	3
Ayuntamiento de Albelda	1
Ayuntamiento de Alberuela de Tubo	1
Ayuntamiento de Alcañiz	15
Ayuntamiento de Alcorisa	1
Ayuntamiento de Alfajarín	1
Ayuntamiento de Alfántega	1
Ayuntamiento de Almonacid de la Sierra	1
Ayuntamiento de Almudévar	2
Ayuntamiento de Alpartir	1
Ayuntamiento de Alloza	1
Ayuntamiento de Andorra	4
Ayuntamiento de Angüés	2
Ayuntamiento de Antillón	1
Ayuntamiento de Añón de Moncayo	1
Ayuntamiento de Arén	4
Ayuntamiento de Ariza	1
Ayuntamiento de Artieda	1
Ayuntamiento de Ateca	2
Ayuntamiento de Ayerbe	1
Ayuntamiento de Azuara	1
Ayuntamiento de Barbastro	5
Ayuntamiento de Belchite	1
Ayuntamiento de Belmonte de Gracián	1
Ayuntamiento de Benasque	1
Ayuntamiento de Binéfar	1
Ayuntamiento de Biota	1
Ayuntamiento de Boltaña	2
Ayuntamiento de Boquiñeni	1
Ayuntamiento de Borja	5
Ayuntamiento de Cadrete	2
Ayuntamiento de Calaceite	1
Ayuntamiento de Calamocha	4

Administración Local	
Ayuntamiento de Calanda	1
Ayuntamiento de Calatayud	20
Ayuntamiento de Calatorao	3
Ayuntamiento de Calomarde	1
Ayuntamiento de Canal de Berdún	1
Ayuntamiento de Carenas	1
Ayuntamiento de Cariñena	4
Ayuntamiento de Caspe	7
Ayuntamiento de Cetina	1
Ayuntamiento de Cuarte de Huerva	2
Ayuntamiento de Chiprana	1
Ayuntamiento de Daroca	2
Ayuntamiento de Ejea de los Caballeros	7
Ayuntamiento de El Burgo de Ebro	1
Ayuntamiento de El Vallecillo	1
Ayuntamiento de Épila	2
Ayuntamiento de Escucha	1
Ayuntamiento de Estadilla	1
Ayuntamiento de Fanlo	3
Ayuntamiento de Farlete	1
Ayuntamiento de Fonz	2
Ayuntamiento de Fraga	9
Ayuntamiento de Fuentes Calientes	1
Ayuntamiento de Fuentes Claras	1
Ayuntamiento de Gallur	1
Ayuntamiento de Graus	4
Ayuntamiento de Grisel	2
Ayuntamiento de Híjar	3
Ayuntamiento de Huesa del Común	1
Ayuntamiento de Igriés	1
Ayuntamiento de Illueca	4
Ayuntamiento de Jaca	10
Ayuntamiento de La Almolida	1
Ayuntamiento de La Almunia de Doña Godina	3
Ayuntamiento de La Muela	10
Ayuntamiento de La Puebla de Alfindén	4
Ayuntamiento de La Puebla de Castro	1
Ayuntamiento de La Puebla de Híjar	2
Ayuntamiento de La Sotonera	1
Ayuntamiento de Las Pedrosas	1

Administración Local	
Ayuntamiento de Las Peñas de Riglos	1
Ayuntamiento de Lechón	1
Ayuntamiento de Mallén	1
Ayuntamiento de Manchones	1
Ayuntamiento de Miedes de Aragón	1
Ayuntamiento de Monreal del Campo	1
Ayuntamiento de Montalbán	1
Ayuntamiento de Monzón	10
Ayuntamiento de Mora de Rubielos	1
Ayuntamiento de Morés	2
Ayuntamiento de Moros	1
Ayuntamiento de Mosqueruela	1
Ayuntamiento de Muel	1
Ayuntamiento de Noguera de Albarracín	1
Ayuntamiento de Novallas	1
Ayuntamiento de Orihuela del Tremedal	1
Ayuntamiento de Oseja	1
Ayuntamiento de Panticosa	1
Ayuntamiento de Pastriz	1
Ayuntamiento de Pedrola	1
Ayuntamiento de Pinseque	5
Ayuntamiento de Pitarque	1
Ayuntamiento de Puertomingalvo	1
Ayuntamiento de Quinto	2
Ayuntamiento de Ricla	1
Ayuntamiento de Rubielos de Mora	2
Ayuntamiento de Sabiñánigo	3
Ayuntamiento de Sádaba	1
Ayuntamiento de San Mateo de Gállego	1
Ayuntamiento de Sangarrén	1
Ayuntamiento de Sariñena	1
Ayuntamiento de Sarrión	2
Ayuntamiento de Sigüés	1
Ayuntamiento de Tarazona	3
Ayuntamiento de Tauste	3
Ayuntamiento de Tella-Sin	1
Ayuntamiento de Torla	1
Ayuntamiento de Torralba de Aragón	2
Ayuntamiento de Torralba de los Frailes	3
Ayuntamiento de Torralba de Ribota	1

Administración Local	
Ayuntamiento de Urrea de Jalón	2
Ayuntamiento de Utebo	2
Ayuntamiento de Utrillas	1
Ayuntamiento de Valdecuenca	1
Ayuntamiento de Valderrobres	1
Ayuntamiento de Valtorres	1
Ayuntamiento de Velilla de Cinca	1
Ayuntamiento de Veracruz	1
Ayuntamiento de Villanueva de Gállego	3
Ayuntamiento de Villarluego	1
Ayuntamiento de Villarquemado	1
Ayuntamiento de Zuera	2
Total	616

Administración del Estado	
Confederación hidrográfica del Ebro	7
Comunidades de regantes	11
Delegación del Gobierno en Aragón	15
Demarcación de carreteras del estado en Aragón	1
Fondo de garantía salarial	1
Dirección general del catastro	4
Servicio público de empleo estatal	22
Instituto nacional de la seguridad social	3
Jefatura provincial de tráfico	8
Tesorería general de la seguridad social	8
Inspección provincial de trabajo y de la seguridad social	5
Total	85

Otras Defensorías	
Defensor del pueblo	275
Defensor del pueblo Andaluz	1
Sindic de Greuges (Cataluña)	3
Sindic de Greuges (Comunidad Valenciana)	1
Defensor del Pueblo Navarra	1
Procurador del Común de Castilla y León	3
Diputado del Común de Canarias	1
Ararteko	4
Total	289

2.7. RESOLUCIONES DEL JUSTICIA

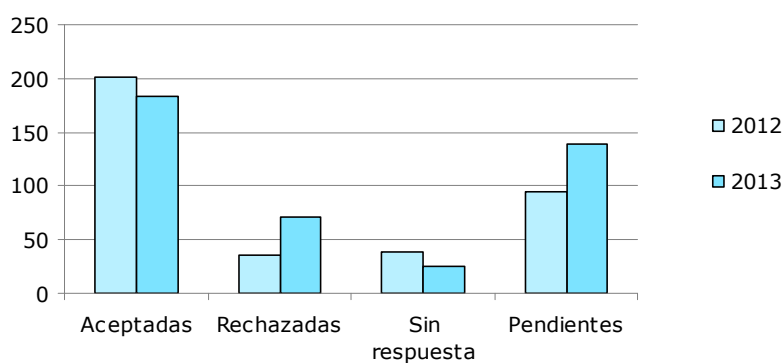
2.7.1. Sugerencias y Recomendaciones

Durante el año 2013 se han dictado 418 Recomendaciones y Sugerencias, frente a las 371 del año 2012. El grado de aceptación de las mismas se refleja en la siguiente tabla.

Recomendaciones y sugerencias		
Respuesta	2012 ¹	2013 ²
Aceptadas	201	183
Rechazadas	36	71
Sin respuesta	39	25
Pendientes de respuesta	95	139
Total	371	418

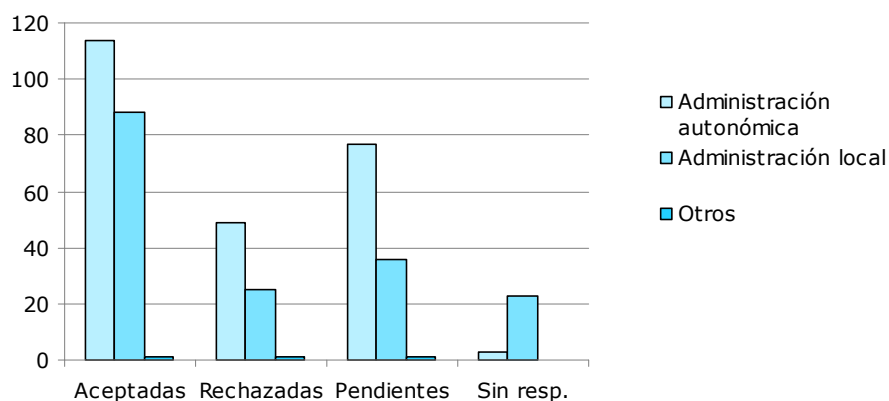
¹ Datos de respuestas a 31 de diciembre de 2012² Datos de respuestas a 31 de diciembre de 2013

Recomendaciones y Sugerencias



Recomendaciones y sugerencias					
Tipo de Organismos	Aceptadas	Rechazadas	Pendientes	Sin respuesta	Total
Adm. autonómica	114	49	77	3	243
Adm. local	88	25	36	23	172
Otros	1	1	1		3
Total	203	75	114	26	418

Recomendaciones y Sugerencias



2.7.2. Recordatorios de deberes legales

Como se muestra en mayor profundidad en el capítulo siguiente, la falta de colaboración de algunos organismos ha motivado que en 2013 se hayan dictado 73 Recordatorios del deber legal de auxiliar al Justicia en sus investigaciones, frente a 70 dictados en 2012. De esos recordatorios, 51 se han incluido junto a otras tantas sugerencias o recomendaciones.

EL DEBER DE COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES CON LA INSTITUCIÓN

En la labor de investigación inherente al ejercicio de la función supervisora, el Justicia de Aragón precisa de la colaboración y del auxilio de las autoridades y funcionarios de la Administración afectada. Esa colaboración y auxilio se debe plasmar en la cumplida respuesta a las peticiones de información, en la remisión de los documentos necesarios y en el libre acceso a las dependencias administrativas, cuando el supuesto así lo requiriere.

El deber de la colaboración, imprescindible para el cumplimiento de los fines propios de la Institución, se establece en el artículo 5 de la Ley Reguladora del Justicia de Aragón, *«Todos los órganos y entes sujetos a la supervisión del Justicia de Aragón, están obligados a auxiliarle en sus investigaciones»*. De otra parte, el párrafo primero del artículo 19 del mismo texto legal dispone que *«todos los poderes públicos y entidades afectadas por esta Ley están obligados a auxiliar al Justicia en sus investigaciones»*, concretando en su párrafo segundo que *«las autoridades, funcionarios y todo el personal dependiente de la Administración deberán facilitar al Justicia o a aquél en quien delegue, las informaciones, asistencia y entrada a todas las dependencias, centros y organismos. Igualmente deberán poner a su disposición los datos, expedientes o cualquier clase de documentos que permitan llevar a cabo adecuadamente la actuación investigadora.»*

En la mayoría de los expedientes tramitados a lo largo del año de 2013, las distintas Administraciones interesadas han dado respuesta a las peticiones de información formuladas por esta Institución, y, de la misma forma, en los casos en los que, además, se ha dictado Resolución, se ha recibido respuesta a la misma por parte de la Administración aludida.

No obstante, en este apartado deben exponerse aquellos supuestos en los que la Administración no ha ofrecido respuesta alguna, bien a la petición de información previa, bien, en su caso, al dictado de la resolución, bien a ambas circunstancias, en cumplimiento de la obligación legalmente prevista en el artículo 22.5 de la Ley Reguladora del Justicia de Aragón, en virtud de la cual debe otorgarse publicidad a la falta de respuesta de las Administraciones interesadas en las comparecencias que el Justicia efectúa ante las Cortes de Aragón con ocasión de la presentación de su Informe Anual o ante la Comisión de Peticiones y Derechos Humanos.

1. RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES

A continuación se expone el listado de expedientes en los que, por no haberse recibido respuesta alguna a la petición de información solicitada a la Administración —en su mayoría hasta tres veces recordada—, se han dictado Recordatorios de Deberes Legales o Recordatorios de Deberes Legales además de Sugerencia (Sólo en aquellos supuestos en los que la falta colaboración de la Administración aludida no ha impedido a la Institución pronunciarse sobre al fondo de la cuestión planteada en la queja).

1.1. EXPEDIENTES EN LOS QUE SE HAN DICTADO RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES SIN SUGERENCIA

Expediente 1021/2013-10

Ayuntamiento de Aguaviva

Expone su disconformidad con el Ayuntamiento de Aguaviva a causa de la medición de la superficie de una granja de su propiedad.

Expediente 1707/2013-10

Ayuntamiento de Alagón

Solicita que el Ayuntamiento de Alagón se haga cargo de las condiciones de salubridad de una calle de seguridad de una acequia que pasa por la misma.

Expediente 398/2013-10

Ayuntamiento de Alcañiz

Se solicita en la queja que sean subsanadas las deficiencias de vertidos en la Comunidad de Propietarios de la Plaza de Mendizábal n.º 10 ya que varios pisos evacúan las aguas residuales a una antigua acequia de riego

Expediente 1392/2013-10

Ayuntamiento de Añón de Moncayo

Se solicita en el escrito de queja información sobre las obras en la Casa Parroquial de Añón y acerca del expediente de legalidad que pudieren ampararlas.

Expediente 42/2013-10

Ayuntamiento de Borja

Se expone en la queja que en el mes de agosto de 2012 se interesó del Ayuntamiento de Borja licencia de obras para el cambio de la puerta de su domicilio y no ha recibido respuesta alguna.

Expediente 2309/2012-10

Ayuntamiento de Gurrea de Gállego

Se describe en la queja la disconformidad de una persona con la forma en la que el Ayuntamiento de Gurrea de Gállego ha tramitado un expediente urbanístico sobre un solar de su propiedad que estaba declarado en ruina inminente.

Expediente 181/2013-10

Ayuntamiento de Huesca

Se explica en la queja que han solicitado permiso al Ayuntamiento de Huesca para llevar a cabo obras en su vivienda, no habiendo obtenido respuesta alguna.

Expediente 454/2013-9

Ayuntamiento de Huesca

Disconformidad de un ciudadano con que una Asociación de Vecinos vaya a acondicionar un camino de titularidad pública repartiendo el coste por igual entre los distintos propietarios, con independencia de la extensión que utilice cada uno.

Expediente 1091/2013-10

Ayuntamiento de Huesca

En la queja se discrepa con el Ayuntamiento de Huesca en la declaración de ruina de un inmueble.

Expediente 2232/2012-5

Ayuntamiento de La Muela

Se denuncia en el escrito de queja una supuesta vulneración de sus derechos como concejales por parte de la alcaldía de La Muela.

Expediente 636/2013-5

Ayuntamiento de La Muela

Se expone en la queja la disconformidad con la aprobación del pliego y memoria de contratación del servicio de abastecimiento de agua y vertido en La Muela sin fiscalización previa.

Expediente 2064/2012-1

Ayuntamiento de Tauste

Se explica en el escrito de queja la falta de información y transparencia sobre quién ha superado las pruebas para la contratación de varios operarios en el Ayuntamiento de Tauste.

Expediente 458/2013-3

Ayuntamiento de Zaragoza

Se demanda en la queja la colocación de un carril-bici en las avenidas de Valencia y de Duquesa Villahermosa de Zaragoza.

Expediente 822/2013-10

Ayuntamiento de Zaragoza

El propietario de un terreno en Valdefierro solicita información sobre las actuaciones tramitadas y aprobadas en relación con la gestión urbanística del Área G-57-6, y sobre lo resuelto en el Proyecto de Reparcelación acerca de la servidumbre de acceso a una acequia

Expediente 1001/2013-3

Ayuntamiento de Zaragoza

Se insta en la queja que esta Institución medie para que el Ayuntamiento de Zaragoza proceda a colocar una señal de paso de peatones en una calle del barrio de la Almozara.

Expediente 500/2013-1

Ayuntamiento de Zaragoza

Se sostiene en la queja que se le ha denegado el IAI por no presentar toda la documentación, pese a haberla adjuntado.

Expediente 1886/2012-1

Comarca de Ribera Alta Del Ebro

Ciudadano disconforme con la valoración y respuesta que han dado los Servicios Sociales de la Ribera Alta del Ebro del escrito que presentó por los problemas de una menor de edad.

Expediente 539/2013-1

Comarca de Tarazona y El Moncayo

Se explica en la queja que los servicios sociales de la Comarca de Tarazona y el Moncayo ofreció una ayuda económica para una persona menor de edad que nunca ha llegado a recibir.

Expediente 482/2012-4

Departamento de Educación, Universidad, Cultura y Deporte

Se denuncian en la queja supuestas irregularidades en la concesión de varias comisiones de servicio en Educación.

Expediente 504/2013-1

Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia

Se incoa de oficio por la posible puesta en marcha del servicio de teleasistencia y ayuda a domicilio a personas a favor de personas que pudieren precisar del mismo.

Expediente 650/2013-1

Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia

Se expone en la queja la disconformidad de un ciudadano con que la resolución administrativa en virtud de la cual se le ha rebajado el grado de minusvalía a una persona con discapacidad.

Expediente 261/2013-4

Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia

Se explican en la queja los motivos de discrepancia de un ciudadano con los criterios de baremación de la antigüedad en la convocatoria de movilidad interna de personal de centros de gestión del Salud.

1.2. EXPEDIENTES EN LOS QUE SE HAN DICTADO RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES CON SUGERENCIA

Expediente 529/2013-2

Ayuntamiento de Alagón

Se requiere en la queja un control, por parte de la Administración competente, del uso adecuado del patio trasero de un bar.

Expediente 1514/2010-9

Ayuntamiento de Albarracín

Se exponen en la queja algunos supuestos problemas derivados de la actividad turística en Albarracín.

Expediente 1655/2012-2

Ayuntamiento de Alcañiz

Denuncia las molestias que causa una peña situada en el local debajo de su vivienda así como la supuesta pasividad del Ayuntamiento de Alcañiz ante dicha actividad.

Expediente 1248/2012-3

Ayuntamiento de Barbastro

El objeto del expediente es demandar a la administración competente mayor seguridad y vigilancia en la zona de estacionamiento de camiones en Barbastro para evitar robos, subrayando la necesidad de reforzar las actuales medidas.

Expediente 485/2013-10

Ayuntamiento de Belmonte de Gracián

Se denuncia en el escrito de queja el supuesto incumplimiento de precedente Recomendación del Justicia, referente a edificación en situación de ruina. Se reitera la Recomendación.

Expediente 16/2013-3

Ayuntamiento de Borja

El motivo de la queja es la falta de respuesta por parte del Ayuntamiento de Borja a la petición de un ciudadano de la concesión de una reserva de plaza de aparcamiento en una calle de dicha localidad.

Expediente 107/2013-2

Ayuntamiento de Calatorao

Se reclama en la queja la obligación del Ayuntamiento de Calatorao de atender las solicitudes ciudadanas así como el deber de cumplir la ordenanza y hacer públicos los datos que se exigen.

Expediente 1187/2013-10

Ayuntamiento de Caspe

El objeto de la queja son las deficiencias de accesibilidad a espacios y edificios públicos, y en materia de transportes urbano e interurbano, así como en contratación de personas con discapacidad.

Expediente 1881/2012-10

Ayuntamiento de Épila

Se denuncia en la queja la existencia de filtraciones y daños a propiedades particulares, en zona de casas cuevas, reclamándose la procedencia de su inspección técnica, valoración y ejecución de las reparaciones.

Expediente 1611/2012-5

Ayuntamiento de Fonz

Se expone en la queja que el Ayuntamiento de Fonz no le entrega a un ciudadano copia de unos expedientes administrativos que se precisan para redactar un informe

Expediente 611/2013-10

Ayuntamiento de Híjar

Se expone en la queja que como consecuencia de unos desprendimientos en la iglesia de Híjar, caen piedras en los patios de los vecinos, no habiendo obtenido respuesta del Ayuntamiento de Híjar.

Expediente 2038/2012-10

Ayuntamiento de Híjar

Se expone en la queja una supuesta ocupación de su propiedad por parte del Consistorio.

Expediente 2288/2012-5

Ayuntamiento de Ibdes

Se expone en la queja la disconformidad con que existan distintas tarifas de la tasa por prestación de servicios del cementerio municipal dependiendo de si se está o no empadronado en la localidad.

Expediente 874/2013-2

Ayuntamiento de La Almunia de Doña Godina

Se expresa en la queja la disconformidad de un concejal con la modificación de la Ordenanza de Convivencia y Civismo donde se prohíbe jugar a la pelota en la calle.

Expediente 2023/2012-10

Ayuntamiento de Luna

Se denuncia en la queja la realización de unas obras que, supuestamente, no se ajustan a la legalidad urbanística.

Expediente 1467/2012-10

Ayuntamiento de Maella

Muestra la queja la disconformidad de un vecino con la calificación urbanística de una finca propiedad de un familiar.

Expediente 1265/2012-4

Ayuntamiento de Malón

Se alude en la queja a la supuesta falta de información y transparencia en un proceso de selección de personal convocado por el Ayuntamiento de Malón.

Expediente 986/2012-4

Ayuntamiento de Mallén

Se denuncian en la queja supuestas irregularidades en el proceso de selección de una plaza de administrativo interino en el Ayuntamiento de Mallén.

Expediente 258/2013-9

Ayuntamiento de Monreal Del Campo

Se expone en la queja que el Ayuntamiento de Monreal del Campo no ha repuesto un camino público de acceso a una finca, pese a haber sido requerido judicialmente para ello.

Expediente 671/2013-2

Ayuntamiento de Morés

Se denuncia en la queja la supuesta falta de información a los concejales por parte del equipo de gobierno del Ayuntamiento de Morés.

Expediente 186/2013-10

Ayuntamiento de Oseja

Se expone en la queja la supuesta inactividad municipal en relación con denuncia de obras sin licencia.

Expediente 1414/2012-4

Ayuntamiento de Tauste

El motivo de la queja es describir la supuestas irregularidades en el proceso selectivo para contratación temporal de un Educador Generalista de Personas Adultas por parte del Ayuntamiento de Tauste.

Expediente 731/2012-10

Ayuntamiento de Tauste

Se incoa de oficio para recabar información de varios Ayuntamientos, en este caso de Tauste, sobre el estado de las competencias municipales en materia de conservación de edificios.

Expediente 2054/2012-7

Ayuntamiento de Tauste

Se exponen en la queja supuestas irregularidades en la contratación para cubrir varios puestos en el Ayuntamiento de Tauste.

Expediente 1747/2012-10

Ayuntamiento de Teruel

Se incoa de oficio por la noticia del hundimiento de un tramo de la antigua muralla en Teruel.

Expediente 339/2013-4

Ayuntamiento de Teruel

El motivo de la queja es la falta de respuesta por parte del Ayuntamiento de Teruel a un escrito presentado por un ciudadano. Se le recuerda al Consistorio el deber de resolver expresamente los procedimientos administrativos iniciados a solicitud de ciudadano y de emitir los certificados acreditativos del silencio administrativo.

Expediente 2151/2012-2

Ayuntamiento de Zaragoza

Se exponen en la queja las molestias por ruidos a causa de las actuaciones que se realizan al aire libre en el anfiteatro del recinto Expo con ocasión de la celebración de los «Festivales del Ebro».

Expediente 2108/2012-2

Ayuntamiento de Zaragoza

Se abre de oficio por los problemas de suciedad que causan las palomas, recordando al Consistorio la obligación municipal de mantenimiento de los centro de primaria.

Expediente 3/2013-5

Ayuntamiento de Zaragoza

Se plantea en la queja la disconformidad del ciudadano con que no puedan acceder al abono anual de Bizi las personas que no están empadronadas en Zaragoza y se sugiere la oportunidad de que los ciudadanos no empadronados en Zaragoza puedan acceder a los abonos anuales del servicio de alquiler público de bicicletas de la ciudad (Bizi Zaragoza).

Expediente 1385/2013-10

Ayuntamiento de Zaragoza

El motivo de la queja es la supuestamente deficiente accesibilidad a las instalaciones de «Playas de Zaragoza».

Expediente 1070/2013-5

Ayuntamiento de Zaragoza

Se exponen en la queja algunas de deficiencias en los tranvías y proponen mejoras para el uso del tranvía por parte de los discapacitados

Expediente 1247/2013-1

Ayuntamiento de Zaragoza

El presentador de la queja solicitó una ayuda de urgencia para la compra de unas lentillas y la autoridad administrativa no le ha dado respuesta alguna.

Expediente 1352/2012-10

Departamento de Política Territorial E Interior

El objeto de la queja es el estado ruinoso en que se encuentra un inmueble de la localidad de Albalate del Arzobispo, sin que el citado Ayuntamiento haya llevado a cabo ninguna actuación.

Expediente 1211/2012-9

Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia

Un familiar del presentador de la queja tiene que ser operado de cadera y hay lista de espera, solicitando que le operen lo antes posible, dado el estado psicológico en el que se encuentra.

Expediente 1536/2012-9

Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia

La persona que presenta la queja se halla esperando una operación de hombro desde hace un tiempo; comoquiera que no se le practica la intervención, se va a proceder a darle el alta médica, no hallándose en condiciones de trabajar.

Expediente 1598/2012-9

Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia

La persona interesada está exenta de aportación farmacéutica pero le han cobrado los medicamentos que necesita y solicita que se agilice el proceso de devolución de las cantidades.

Expediente 1294/2012-4

Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia

Se expresa en la queja la disconformidad con la forma en que ha resuelto el Hospital Miguel Servet el proceso de reconversión de plazas propias de la función administrativa de personal estatutario del Salud.

Expediente 111/2013-4

Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia

Se reclama en la queja la obligación de la Administración competente de proceder a la convocatoria periódica de procedimientos para la provisión reglada de puestos.

Expediente 666/2013-9

Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia

Se manifiesta en la queja que lleva desde junio de 2012 en lista de espera preferente para ser operada de columna, sin que se le haya notificado fecha alguna para la intervención.

Expediente 605/2013-4

Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia

Se invoca en la queja el deber de establecer un marco normativo para el personal Médico y Enfermero de Atención Continuada en Atención Primaria que asegure su estabilidad laboral y el respeto a sus derechos.

Expediente 506/2013-4

Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia

El objeto Deber de convocar procesos de movilidad para la provisión de puestos de Facultativos Especialistas de Área del Salud en el plazo marcado por la normativa aplicable.

Expediente 520/2013-10

Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia

Asociación de discapacitados denuncia diferentes tipos de barreras arquitectónicas en Jaca y Sabiñánigo.

Expediente 1067/2013-10

Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia

Se expone en el escrito de queja la imposibilidad de usar los aseos públicos por los discapacitados.

Expediente 1446/2013-9

Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia

Se explica en la queja que una persona lleva 18 meses de baja laboral y un año de espera para una operación de hernia discal; se solicita le realicen la operación lo antes posible, pues tiene muchos dolores y no puede llevar una vida normal.

Expediente 1370/2013-9

Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia

Persona que se encuentra a la espera de una operación de rodilla; pese a habersele realizado el preoperatorio, aún no tiene fecha para la intervención.

Expediente 1941/2012-4

Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia

El objeto de la queja es la disconformidad de un ciudadano con la resolución mediante la cual se modifica la valoración de méritos en un proceso selectivo tras la realización del examen.

Expediente 240/2013-4

Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia

Colectivo de matronas inscritas en la bolsa de empleo temporal del Salud solicitan la modificación del pacto de la mesa sectorial en materia de promoción interna temporal para el personal estatutario fijo del Salud. Se indica en la sugerencia la oportunidad de ofertar una proporción menor de plazas vacantes para su provisión por promoción interna temporal, facilitando así el acceso a nombramientos para el desempeño de plazas.

Expediente 1556/2013-9

Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia

Se explica en la queja la disconformidad del ciudadano con que se haya cancelado una operación que le han de practicar a última hora.

Expediente 956/2013-9

Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia

El objeto de la queja es la espera durante 8 años de una operación de reducción de pecho.

Expediente 1424/2013-9

Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia

Una persona denuncia en su queja que se encuentra pendiente de una operación de espalda en Traumatología del Miguel Servet desde julio de 2012 y, a pesar de tener cita preferente, todavía no se ha fijado fecha para la intervención.

Expediente 1267/2013-9

Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia

Persona que desde 2008 está en lista de espera para que le realicen una abdominoplastia, solicita que se le opere lo antes posible.

2. SUGERENCIAS SIN RESPUESTA DE LA ADMINISTRACIÓN

En la presente sección se incluyen los expedientes cuyas sugerencias o recomendaciones no han obtenido respuesta de la administración a la que iban dirigidas. En el primer apartado las dictadas a lo largo del año de 2013 y en el segundo apartado aquellas otras dictadas en el año de 2012 que, por la fecha de su emisión, se hallaban pendientes de respuesta a la fecha del cierre del Informe Anual correspondiente al año de 2012.

2.1. SUGERENCIAS DE 2013

Expediente 2234/2012-8

Ayuntamiento de Alagón

Se interesa la colaboración de los municipios para sufragar el pago de becas de comedor en los colegios.

Expediente 1118/2013-5

Ayuntamiento de Albalate Del Arzobispo

Se recuerda al Ayuntamiento de Albalate del Arzobispo su obligación de prestar correctamente el servicio de alcantarillado en la calle Cantarerías, en evitación de perjuicios a particulares.

Expediente 1514/2010-9

Ayuntamiento de Albarracín

Se exponen en la queja algunos supuestos problemas derivados de la actividad turística en Albarracín.

Expediente 1366/2012-5

Ayuntamiento de Alhama de Aragón

Se denuncian en la queja las supuestas irregularidades en la transmisión de una licencia de autotaxi; se indican en la sugerencia los supuestos en los que cabe dicha transmisión según el Real Decreto 763/1979, de 16 de marzo.

Expediente 16/2013-3

Ayuntamiento de Borja

Se expone en la queja que en el mes de agosto de 2012 se interesó del Ayuntamiento de Borja licencia de obras para el cambio de la puerta de su domicilio y no ha recibido respuesta alguna.

Expediente 480/2013-10

Ayuntamiento de Cadrete

Se expone en la queja que, en su día, se solicitó al Ayuntamiento de Cadrete información sobre una posible infracción urbanística de una empresa arrendataria de unas naves de su propiedad, sin haber obtenido respuesta alguna.

Expediente 183/2013-10

Ayuntamiento de Carenas

Se denuncia en la queja la ejecución de unas obras sin licencia en vía pública y que afectan a propiedad particular.

Expediente 1611/2012-5

Ayuntamiento de Fonz

Se expone en la queja que el Ayuntamiento de Fonz no le entrega a un ciudadano copia de unos expedientes administrativos que se precisan para redactar un informe

Expediente 2234/2012-8

Ayuntamiento de La Almunia de Doña Godina

Se interesa la colaboración de los municipios para sufragar el pago de becas de comedor en los colegios.

Expediente 118/2013-4

Ayuntamiento de La Muela

Se recuerda al Consistorio su deber de regularizar la situación de los veinticinco trabajadores indefinidos no fijos incluidos en el Decreto de Alcaldía 781 Ig/S 2012, adoptando las medidas necesarias para garantizar el respeto a los principios de igualdad, mérito y capacidad.

Expediente 1265/2012-4

Ayuntamiento de Malón

Se alude en la queja a la supuesta falta de información y transparencia en un proceso de selección de personal convocado por el Ayuntamiento de Malón.

Expediente 186/2013-10

Ayuntamiento de Oseja

Se expone en la queja la supuesta inactividad municipal en relación con denuncia de obras sin licencia.

Expediente 484/2013-10

Ayuntamiento de Panticosa

Queja por deficiente ejecución municipal de Proyecto de Normalización de Fincas, que afectaba a terrenos de una comunidad de propietarios, fuera del ámbito de U.E. 12, para dar acceso viario a la misma.

Expediente 1414/2012-4

Ayuntamiento de Tauste

El motivo de la queja es describir la supuestas irregularidades en el proceso selectivo para contratación temporal de un Educador Generalista de Personas Adultas por parte del Ayuntamiento de Tauste.

Expediente 2056/2012-4

Ayuntamiento de Teruel

Se explica en la queja que, en su día, se solicitó al Ayuntamiento de Teruel una rectificación de sus trienios, no habiendo obtenido respuesta alguna.

Expediente 1829/2012-10

Ayuntamiento de Teruel

Se denuncia en la queja la existencia de supuestas deficiencias urbanísticas en el parking de la Pza. San Juan de Teruel.

Expediente 1747/2012-10

Ayuntamiento de Teruel

Se incoa de oficio por la noticia del hundimiento de un tramo de la antigua muralla en Teruel.

Expediente 2105/2012-2

Ayuntamiento de Torres de Barbués

Se expone en la queja que se han presentado varias solicitudes ante el Ayuntamiento de Torres de Barbués, no habiendo recibido respuesta alguna.

Expediente 1926/2012-4

Ayuntamiento de Valderrobres

Se sugiere al Consistorio la revisión de la decisión de extinguir un contrato laboral fijo de un empleado de la plantilla del consistorio, al considerarse que no concurren las circunstancias objetivas para ello.

Expediente 2151/2012-2

Ayuntamiento de Zaragoza

S exponen en la queja las molestias por ruidos a causa de las actuaciones que se realizan al aire libre en el anfiteatro del recinto Expo con ocasión de la celebración de los «Festivales del Ebro».

Expediente 3/2013-5

Ayuntamiento de Zaragoza

Se plantea en la queja la disconformidad del ciudadano con que no puedan acceder al abono anual de Bizi las personas que no están empadronadas en Zaragoza y se sugiere la oportunidad de que los ciudadanos no empadronados en Zaragoza puedan acceder a los abonos anuales del servicio de alquiler público de bicicletas de la ciudad (Bizi Zaragoza).

Expediente 433/2013-3

Ayuntamiento de Zaragoza

Se expone en la queja la disconformidad con la nueva forma de renovación de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad pro parte del Ayuntamiento de Zaragoza.

Expediente 651/2013-1

Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia

Se explica en la queja que una persona solicitó en febrero de 2013 la renovación del IAI, no habiendo obtenido respuesta alguna.

Expediente 520/2013-10

Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia

Asociación de discapacitados denuncian diferentes tipos de barreras arquitectónicas en Jaca y Sabiñánigo

2.2. SUGERENCIAS DE 2012

Expediente 889/2012

Ayuntamiento de Caldearenas

El objeto de la queja es la discrepancia de un ciudadano con la instalación de una línea de baja tensión en una propiedad privada por parte del Ayuntamiento de Caldearenas sin aviso ni consentimiento previo del propietario.

Expediente 1243/2012

Ayuntamiento de Huesca

El objeto de la queja está relacionado con la ampliación de un supermercado y con la necesidad de mejora de determinadas cuestiones relativas a la seguridad.

Expediente 1849/2012

Ayuntamiento de Ontiñena

El objeto de la sugerencia es la conveniencia de mayor concreción de los supuestos en los que cabe imponer la obligatoriedad en la recepción del servicio público de suministro de agua potable.

Expediente 1285/2012-7

Ayuntamiento de Tauste

Se expone en la queja que, presentada solicitud al Consistorio para se procediera a la anulación de los recibos del canon de labor, no se ha obtenido respuesta alguna.

Expediente 984/2012

Ayuntamiento de Utebo

Se afirma en la queja que el Ayuntamiento de Utebo le exige el pago del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica de un vehículo adquirido a su nombre, pese a haber denunciado la sustracción de su DNI, no siendo el legítimo propietario del mismo.

Expediente 1344/2012-8

Ayuntamiento de Zaragoza

Se expone en la queja que las ayudas para becas de comedor y material escolar van a ser insuficientes en el próximo curso escolar.

Expediente 1034/2012-5

Ayuntamiento de Zaragoza

La fundamentación de la sugerencia se centra en la propuesta al Consistorio de implantación de una línea telefónica gratuita o de contacto local para atender las incidencias del servicio BIZI, en lugar de la actual línea 902.

Expediente 1097/2012-5

Ayuntamiento de Zaragoza

El motivo de la Sugerencia es la de proponer al Consistorio Propuesta la ubicación en lugar céntrico del municipio de Zaragoza y de fácil acceso de la Oficina de Atención al Usuario del servicio BIZI.

Expediente 947/2012-1

Ayuntamiento de Zaragoza

Se solicita en la queja algún tipo de ayuda para alimentación ya que la persona afectada cobra una pensión mínima y tiene problemas de visión; en la sugerencia se indica la necesidad de un pronunciamiento ante solicitud de ayuda de urgencia.

Expediente 1821/2012-4

Ayuntamiento de Zaragoza

En la sugerencia dictada se subraya el deber del Consistorio de respetar el plazo fijado en la norma para la ejecución de las ofertas de empleo público aprobadas.

Expediente 1293/2012-2

Comarca de Las Cinco Villas

El objeto del expediente es la revisión de un procedimiento de contratación de dos arquitectos, recordándose en la sugerencia la obligación de ajustarse al procedimiento elegido.

Expediente 347/2012-7

Comunidad de Regantes de La Acequia de Grío

Se denuncian en la queja los supuestos desperfectos causados en una finca por el Sindicato de Riegos de Grío .

Expediente 582/2012-10

Departamento de Obras Públicas, Urbanismo, Vivienda y Transportes

El objeto del expediente es la denegación de ayudas de rehabilitación, para instalación de salvaescaleras en C/ Ricla n.º X, por inexistencia de crédito presupuestario, sugiriéndose la procedencia de resolver suspensivamente hasta nueva existencia de línea de crédito.

Expediente 85/2011-9

Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia

Se incoa de oficio habida cuenta las listas de espera en atención especializada.

Expediente 700/2012-9

Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia

Se incoa de oficio en razón de las listas de espera en atención especializada.

Expediente 90/2012-4

Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia

Se solicita en la queja que se contemple la titulación de Técnico Superior de Documentación Sanitaria para desempeñar el trabajo de Documentación y Archivo Sanitario.

RELACIONES INSTITUCIONALES

1. DIFUSIÓN DEL DERECHO ARAGONÉS

— Vigesimalterceros Encuentros del Foro de Derecho Aragonés.— El 8 de octubre de 2013 se firmó por la Institución de El Justicia de Aragón, el Tribunal Superior de Justicia de Aragón, la Academia Aragonesa de Jurisprudencia y Legislación, la Facultad de Derecho de la Universidad de Zaragoza, el Real e Ilustre Colegio de Abogados de Zaragoza, el Ilustre Colegio de Abogados de Huesca, el Ilustre Colegio de Abogados de Teruel, el Ilustre Colegio Notarial de Aragón, el Ilustre Colegio de Registradores de la Propiedad y Mercantiles de España (Decanato Autonómico de Aragón) y el Ilustre Colegio de Procuradores de Zaragoza, el convenio de colaboración para la celebración de los «Vigesimalterceros Encuentros del Foro de Derecho Aragonés», con el siguiente programa de ponencias:

— Día 5 de noviembre de 2013 en Zaragoza: *Protección de los bienes de interés cultural dentro y fuera de Aragón*, por D. Fernando García Vicente, D. Hipólito Gómez de las Rocas Pinilla y D. Rafael Santacruz Blanco.

— Día 12 de noviembre de 2013 en Zaragoza: *Arrendamientos urbanos y Derecho Aragonés*, por D. Gabriel García Cantero, D. Javier José Palazón Valentín y D. Diego Vigil de Quiñones Otero.

— Día 19 de noviembre de 2013 en Zaragoza: *Papel del propietario del suelo en la gestión urbanística*, por el D. José Fernando Rubio Pérez, D. Ignacio Pemán Gavín y D.ª Pilar Lou Grávalos.

— Día 26 de noviembre de 2013 en Teruel: *Padres e hijos mayores de edad: gastos y convivencia*, por D.ª María del Carmen Bayod López y D. Fernando Baringo Giner.

El Justicia asistió a las sesiones de los días 5, 12, 19 y 26 de noviembre. Se editarán las Actas con el contenido de dichas Ponencias.

2. DIFUSIÓN DE LA INSTITUCIÓN DEL JUSTICIA

2.1. CONFERENCIAS

- 24-01-13 Conferencia sobre la figura del Justicia para alumnos de la Universidad de la Experiencia en la Facultad de Medicina de Zaragoza
- 07-02-13 Conferencia sobre la Institución del Justicia en el Colegio La Salle Franciscanas de Zaragoza
- 26-02-13 Conferencia sobre el libro de Tobías de la Biblia en el Centro Cultural Joaquín Roncal de Zaragoza
- 28-02-13 Charla sobre la figura del Justicia para los alumnos del C.P. Luis García Sainz de Fuentes de Ebro
- 07-03-13 Conferencia «El Justicia y el Derecho Aragonés», en el Centro Cultural de Villanueva de Gállego, dentro de los actos de su semana cultural
- 13-03-13 Conferencia «El Justicia de Aragón, pasado, presente y futuro» en el Hogar de Personas Mayores de Sabiñánigo
- 11-04-13 Conferencia sobre «Los Fueros de Aragón» en la Casa de Cultura de Pedrola
- 16-04-13 Conferencia sobre «Sujeciones cero» dentro de las VI Jornadas de Alzheimer en Aragón, en el Centro Joaquín Roncal de Zaragoza
- 06-05-13 Conferencia del Justicia de Aragón en la Academia Aragonesa de Legislación y Jurisprudencia
- 22-05-13 Conferencia sobre la Institución del Justicia de Aragón en el colegio Carmelitas de Madre Vedruna
- 19-06-13 Conferencia «El Justicia de Aragón, pasado, presente y futuro» en el Hogar de Personas Mayores de Andorra Teruel
- 18-09-13 Conferencia «Consecuencias en la ciudadanía del Privilegio Real concedido por Felipe III al lugar de Andorra», en la Casa de Cultura de Andorra, Teruel
- 26-09-13 Ponencia «Democracia y Ombudsman: la visión de los protagonistas» dentro del II Congreso Internacional sobre Ombudsman y Democracia en el Centro de Estudios Políticos y Constitucionales de Madrid, organizado por el Defensor del Pueblo y la FIO
- 15-11-13 Charla sobre la Institución del Justicia de Aragón para los alumnos del CEIP Alfredo Muiños de Remolinos
- 15-11-13 Conferencia «El Justicia, defensor de los derechos humanos, ahora y siempre» en el salón de Actos de la parroquia de Santa Engracia

- 04-12-13 Ponencia «La Salvaguarda del Derecho civil aragonés y su aplicación» en el acto de clausura del curso de la Universidad de la Experiencia en Facultad de Medicina
- 19-12-13 Conferencia sobre el papel del Justicia de Aragón, en el Ayuntamiento de Torralba de Aragón dentro de su semana cultural

2.2. VISITAS A LA SEDE EN ZARAGOZA

Visitas escolares

En total se han atendido 22 grupos, sumando un total de 633 personas.

Se detalla a continuación la referencia cronológica de estas visitas:

- 21-01-13 35 alumnos de Bachillerato de dos Centros educativos de Basilea (Suiza)
- 25-01-13 20 adolescentes de Centros Socio-laborales de Zaragoza que celebran el día de la Paz.
- 21-02-13 60 miembros de la Asociación de Amas de Casa de Fraga
- 21-03-13 35 alumnos de Primaria del Colegio Público El Justicia de Aragón de Alcorisa (Teruel)
- 11-04-13 25 alumnos de 4.º de Primaria del Colegio Escolapias Calasanz de Zaragoza
- 16-04-13 25 alumnos de 4.º de Primaria del Colegio Escolapias Calasanz de Zaragoza
- 18-04-13 25 alumnos de 4.º de Primaria del Colegio Escolapias Calasanz de Zaragoza
- 25-04-13 25 alumnos de Primaria del Colegio Escuelas Pías de Zaragoza
- 30-04-13 25 alumnos de Primaria del Colegio Escuelas Pías de Zaragoza
- 08-05-13 20 inmigrantes, alumnos de cursos de español de la Universidad Popular de Zaragoza
- 13-05-13 20 inmigrantes, alumnos de cursos de español de la Universidad Popular de Zaragoza
- 28-05-13 20 adultos de la Fundación Ezequiel Moreno
- 07-06-13 62 alumnos de 5.º de Primaria del Colegio Santa Ana (Zaragoza)
- 18-06-13 20 miembros de una Asociación de mujeres de Zaragoza
- 25-06-13 6 adolescentes internados en el reformatorio de Zaragoza
- 05-11-13 30 alumnos de Ciclos Formativos de Grado Medio y Superior del Colegio El Buen Pastor de Zaragoza
- 19-11-13 15 alumnos de Ciclos Formativos de Grado Medio del Colegio San Vicente de Paul de Zaragoza
- 28-11-13 55 alumnos de Educación Especial del Colegio Reina Sofía de Monzón
- 10-12-13 35 alumnos de Ciclos Formativos de Grado Medio y Superior del Instituto de Educación Secundaria Pablo Serrano de Zaragoza
- 16-12-13 25 alumnos de 3.º de Primaria del Colegio San Agustín de Zaragoza
- 17-12-13 25 alumnos de 3.º de Primaria del Colegio San Agustín de Zaragoza
- 19-12-13 25 alumnos de 3.º de Primaria del Colegio San Agustín de Zaragoza

2.3. OTRAS INICIATIVAS DE DIFUSIÓN

La principal actuación llevada a cabo en 2013 para dar a conocer a los aragoneses la Institución del Justicia y su actividad ha sido la participación en la red social Twitter con el perfil @el_justicia. Hemos de reconocer que la incursión del Justicia en las redes sociales ha sido tardía, pero esta circunstancia no nos ha restado un ápice de entusiasmo.

El primer tuit se realizó el 6-11-2013 y hasta el día 31 de diciembre de 2013 se habían emitido 276 tuits, lo que supone una media de siete actualizaciones diarias. El contenido de los mismos, se refiere, fundamentalmente, a las sugerencias del Justicia, con la etiqueta propia #SugerenciadelJusticia, visitas que el Justicia de Aragón realiza a distintos lugares de Aragón, #VisitasdelJusticia, sugerencias aceptadas por la Administración, información servicio sobre cómo dirigirse al Justicia para presentar una queja, el procedimiento de tramitación de las mismas, las direcciones útiles para contactar con la Institución, la agenda del titular, Fernando García Vicente, sus declaraciones, con la etiqueta #FGV, y «pinceladas» sobre las peculiaridades del Derecho Aragonés.

Junto al contenido de elaboración propia, la cuenta del Justicia también se nutre de los tuits que elaboran las personas individuales y colectivas y las Instituciones y Administraciones a las que seguimos y cuyo contenido conecta con las funciones y objetivos del Justicia de Aragón. Este hecho, enriquece la cuenta del Justicia y permite a la Institución tener una visión de los problemas e inquietudes de los aragoneses muy próxima a la realidad y en permanente actualización.

En cuanto al número de seguidores, todavía discreto, asciende a 329 y la Institución sigue a su vez, 379 cuentas.

Hasta el momento, la estrategia fijada para divulgar la actividad del Justicia en la red se ha centrado en seguir a nuestros homólogos y a nuestros principales destinatarios, las administraciones a las que hacemos sugerencias y recomendaciones; a asociaciones y colectivos organizados y reconocidos legalmente que realicen su actividad en nuestro territorio; a periodistas y a personas con un perfil público, que se definan y tengan un número de seguidores superior a cien y a todas las personas individuales que nos siguen, a quienes, por cortesía institucional, también seguimos.

La principal enseñanza que hemos extraído de Twitter en el poco tiempo que llevamos formando parte de esta red es que hay que ser activo, aportar contenido, dar, ofrecer... mirar más allá de nuestra cuenta y ser receptivo con el contenido de nuestros seguidores para retuitearlo, marcarlo como favorito, o hacerle algún comentario. Se trata de mantener una actitud muy parecida a la que mantendríamos en las relaciones cara a cara con el objetivo de ser una Institución próxima, amable y resolutive.

Además, la principal característica de Twitter, que son sus mensajes breves, directos, frescos, continuos, etc. está permitiendo a la Institución del Justicia dar una imagen más cercana a las personas a las que dirige su actividad. Seguiremos, por tanto, explorando las posibilidades que las redes ofrecen para el desarrollo de la comunicación institucional del Justicia de Aragón, sin prejuicios y dispuestos a aprender cada día.

Por otro lado, la web institucional ha recibido en 2013, 183.409 visitas, muchas de ellas, para encontrar información y resolver dudas sobre la actividad ordinaria de la Institución, las sugerencias y recomendaciones que formula y también, sobre la aplicación en la vida diaria del Derecho Aragonés, a tenor de las consultas específicas que se reciben sobre esta materia.

A través de este medio, la Institución procura satisfacer el interés de los ciudadanos informando sobre la actividad que realiza en el sentido más amplio de la palabra: actos y convocatorias, notas de prensa, noticias, sugerencias y recomendaciones, publicaciones, etc. En concreto, el apartado que reúne las sugerencias y recomendaciones formuladas por El Justicia a las Administraciones aragonesas resulta especialmente útil en la labor de difusión ya que se ha convertido en una fuente de información para los medios de comunicación, depositarios del derecho a la información de la sociedad. En 2013 se han publicado en la web, 230 sugerencias que han favorecido la presencia del titular de la Institución en prensa, radio y televisión. A modo de ejemplo, el número de noticias, reportajes y entrevistas al Justicia y sobre la Institución, en la prensa escrita aragonesa, ha ascendido a 631.

En otro orden de cosas, y por tercer año consecutivo, la Institución ha desarrollado el programa de visitas a las comarcas de Aragón con el fin de afianzar el conocimiento que los aragoneses del medio rural tienen de la Institución.

No podemos olvidar que aunque las nuevas tecnologías permiten eliminar distancias, un amplio sector de la población (mayores, personas con menos recursos, habitantes de zonas con deficientes infraestructuras de telecomunicaciones, entre otros) carece de acceso a estas herramientas.

Para contrarrestar estas carencias, El Justicia de Aragón, Fernando García Vicente, en persona, se traslada a las capitales de comarca, seleccionadas previamente siguiendo un orden que permite atender a las tres provincias y a comarcas tanto grandes como pequeñas, y recibe a todas las personas que desean mantener una entrevista con él. En unas ocasiones, se recoge la queja que vienen a plantear, en otras, se informa al ciudadano respecto alguna duda o consulta y, en general, se orienta a las personas sobre los pasos que ha de seguir para enfrentar sus problemas, al tiempo que se les informa de las competencias de la Institución.

El balance de estas jornadas es siempre muy positivo y enriquecedor porque permiten acercar la Institución a las personas y al mismo tiempo recibir del entorno que se visita una imagen bastante ajustada de la realidad y muy útil para el desempeño de la labor diaria del Justicia. Con este convencimiento, el titular de la Institución, ha visitado en 2013, 14 comarcas, que son: Andorra-Sierra de Arcos, Aranda, Bajo Aragón, Calatayud, Campo de Borja, Cinca Medio, Campo de Belchite, Campo de Cariñena, Bajo Aragón-Caspe, Jiloca, Hoya de Huesca, Jacetania, Sierra de Albarracín y Somontano de Barbastro. En total, Fernando García Vicente se ha reunido con más de 150 personas y 15 asociaciones, fundamentalmente de carácter social, que le han trasladado sus problemas e inquietudes.

tudes. Desde que se pusiera en marcha esta iniciativa en 2011, las personas recibidas directamente por el Justicia suman más de 400.

Un sector de la sociedad al cual El Justicia de Aragón presta especial atención a la hora de transmitir su mensaje es el que forman niños y jóvenes. A ellos están destinados los concursos de dibujo y micro-cortos que todos los años organiza el Justicia. En el de dibujo, en 2013, han participado más de 600 escolares, y en el de micro-cortos, si bien el número de participantes ha sido mucho más reducido, el entusiasmo con el que han trabajado los Institutos, nos lleva a mantener el concurso en próximas ediciones y a mejorar la difusión de la convocatoria a través de las redes sociales, fundamentalmente, ahora que ya hemos comenzado nuestra andadura en dicho universo.

Siguiendo en el ámbito educativo, los escolares son los principales protagonistas de las visitas de grupos a la sede del Justicia. En ellas, los alumnos pueden charlar personalmente con Fernando García Vicente quien, además, no duda en desplazarse a los centros escolares de Aragón que reclaman su presencia. En 2013, nos han visitado 16 colegios.

En 2013, el titular de la Institución ha continuado las visitas a organizaciones no gubernamentales y asociaciones de carácter asistencial para conocer de primera mano la labor social que realizan y apoyarles en la situación actual de crisis económica. Entre otras, y a iniciativa propia, Fernando García Vicente, ha mantenido encuentros con El Refugio de Zaragoza, la Parroquia de San Pablo de Zaragoza, el Centro de Tiempo Libre Cadeneta, el Centro Reina Sofía de Atades en Monzón, y el centro de la Fundación CEDES del Barrio de San Gregorio de la capital aragonesa.

La difusión del Derecho Aragonés, una de las funciones estatutarias de la Institución, se asienta sobre tres pilares: la edición y publicación de libros, la participación en la revista jurídica, *Actualidad del Derecho en Aragón*, y la organización del Foro de Derecho Aragonés. Respecto al primer pilar, en 2013 se han publicado cinco libros cuyos títulos se pueden consultar en la web. La participación de la Institución del Justicia en la revista jurídica, de cuyo consejo de redacción forma parte junto con la Dirección General de Desarrollo Estatutario del Gobierno de Aragón, la Asociación de Letrados de la Comunidad, el Colegio de Graduados Sociales y la Facultad de Derecho de la Universidad de Zaragoza, se concreta en la aportación trimestral de reseñas sobre sugerencias y recomendaciones de la Institución y de noticias de carácter jurídico, así como en la difusión de la revista a través de la página web y de las redes sociales.

La organización del Foro de Derecho Aragonés en el mes de noviembre, cuya vigésimo tercera edición se ha celebrado este año, pretende divulgar nuestro Derecho y profundizar en él gracias a la participación de reconocidos juristas y al debate que sigue a las ponencias. Los temas tratados, con éxito de público, han sido «Protección de los bienes de interés cultural dentro y fuera de Aragón», «Arrendamientos urbanos y Derecho aragonés», «El papel del propietario del suelo en la gestión urbanística» y «Padres e hijos mayores de edad: gastos y convivencia».

Por último, en el mes de septiembre de 2013 se puso en marcha una iniciativa para conocer la valoración que los usuarios de la Institución hacen del servicio prestado por la misma al término de la tramitación de sus respectivos expedientes. Con el nombre «Encuesta sobre la calidad del servicio que presta el Justicia de Aragón», en el periodo comprendido entre septiembre y diciembre de 2013, se remitieron 340 encuestas en las que se realizaba la siguiente pregunta: *¿El servicio prestado por la Institución en la tramitación de su expediente ha sido útil?* A fecha de 31 de diciembre, se habían recibido 67 respuestas, 53 en las que la respuesta era, Si y 14 en las que la respuesta era, No. De las 53 respuestas positivas, 35 incluían una valoración más extensa, coincidiendo la mayoría de los comentarios en calificar de favorable el trato recibido, la proximidad y calidez del personal de la Institución y la rapidez en la tramitación. Por su parte, los comentarios negativos aluden a la falta de capacidad ejecutiva del Justicia y al hecho de que, en ocasiones, las administraciones aceptan las sugerencias que les realiza la Institución pero, en ocasiones, no las cumplen.

Con los resultados sobre la mesa, la Institución se muestra satisfecha por un doble motivo: la valoración positiva que, en términos generales, recibe el servicio prestado por la Institución del Justicia, así como la utilidad de los comentarios que incluyen las respuestas y que contribuyen a mejorar el servicio.

Concurso de Dibujo

La Institución ha convocado un concurso de dibujo, bajo el lema «¿De qué te quejas?», dirigido a alumnos de Educación Primaria escolarizados en Centros docentes aragoneses públicos y privados. Cada Centro educativo participante designó un profesor responsable para presentar los trabajos.

Un jurado formado por miembros de la Institución del Justicia analizó detalladamente los dibujos, y valoró diversos aspectos, teniendo presente la edad de los participantes: la técnica utilizada, la composición, el colorido, la originalidad, la temática, la forma en que ilustra el desarrollo de las labores legalmente encomendadas al Justicia, y cómo se reflejan problemas reales que preocupan a la ciudadanía. Y tras sus deliberaciones, decidió que fueran premiados los siguientes alumnos:

— *Por el tratamiento gráfico, ingenuo y colorista, del entorno de una zona verde y de posibles riesgos para los menores que juegan en ella:*

Alejandro Checa, alumno de 3.º de Primaria

Colegio San Agustín de Zaragoza

Profesor responsable: Luis Lalanza

— *Por plasmar diversos aspectos relativos a la escasez de recursos en el área de Educación, con buena técnica y una acertada distribución de espacios:*

Elena Plana Aguilar, alumna de 6.º de Primaria

Colegio Público El Justicia de Aragón de Alcorisa (Teruel)

Profesora responsable: Amalia Gascón

La entrega de premios y diplomas tuvo lugar en un acto presidido por el Justicia, celebrado el día 20 de diciembre, fecha en que se conmemora el aniversario de la ejecución de Juan de Lanuza V.

Concurso de Micro-Cortos

En 2013, la Institución celebró la quinta edición del concurso de micro-cortos el Justicia de Aragón ¿De qué te quejas? dirigido a alumnos de Secundaria y Bachillerato para que conozcan cuales son las funciones de la Institución, cómo cuáles son los cauces para relacionarse con ella, qué se puede esperar de los trámites que realiza el Justicia, etc. Tanto en este concurso, como en el tradicional de dibujos, dirigido a los alumnos de Primaria la participación fue muy amplia.

El micro-corto ganador fue: «Fuera de lugar», realizado por Guillermo Lacampa Garcés, Diego Serón Salvador y Aitor Serrano Alfonso, alumnos del curso primero del Grado Superior de Producción Audiovisual y de espectáculos, del Centro Público de Formación Profesional integrado en el IES Los Enlaces de Zaragoza.

En segundo lugar, y ante la apreciable calidad de los trabajos presentados, los miembros del Jurado decidieron acordar dos premios accésit a los dos trabajos finalistas siguientes:

— «Carriles bicis inapropiados», realizado por Acher Pina Laborda, Eila Salamero Serrano y Lorena Albir Viñado, alumnos del curso primero de Bachillerato del IES Condes de Aragón de Zaragoza .

— «Botellón», realizado por el Área de Lengua y Literatura del Colegio Salesiano de la Almunia de Doña Godina (Zaragoza).

El jurado valoró de forma positiva el hecho de que los trabajos premiados demostraran un correcto conocimiento tanto de las funciones de El Justicia de Aragón como de los problemas a que se enfrentan los ciudadanos aragoneses. En cuanto a la creatividad, el jurado ha destacado la existencia de un guión bien estructurado, un tratamiento de la imagen profesional cuidado, así como la utilización de recursos audiovisuales.

3. OTRAS ACTIVIDADES DEL JUSTICIA

16-01-13	Recoge las quejas de los ciudadanos de la Comarca del Campo de Borja en la sede Comarcal
16-01-13	Visita el centro ocupacional de Agón (Zaragoza)
22-01-13	Inaugura la Jornada de la FAIM, (Fundación para la atención integral del menor) en la sede de la Institución
06-02-13	Recoge las quejas de los ciudadanos de la Comarca del Jiloca, en su sede de Calamocha (Teruel)
06-02-13	Visita la Asociación de Discapacitados Psíquicos de ATADI, (Centro Ocupacional de Monreal del Campo, Teruel)
10-02-13	Lee el Manifiesto de ASPANO «El diagnóstico temprano marca la diferencia» dentro de los actos con motivo del Día Internacional del Niño con Cáncer en el Salón de Actos de la Cámara de Comercio e Industria de Zaragoza
12-02-13	Imposición de la Cruz de Honor de la Orden de San Raimundo de Peñafort al Justicia de Aragón en el Palacio de Justicia de Zaragoza
14-02-13	Asiste a la presentación del Acta «Curiarum Regni Aragonum. Cortes del Reinado de Fernando II» en el Palacio de la Aljafería

- 15-02-13 Participa en los actos con motivo de la festividad de San Raimundo de Peñafort en el Aula Magna de la Facultad de Derecho
- 20-02-13 Asiste al acto conmemorativo del CXXXI Aniversario de la Academia General Militar en el Patio de Armas de la A.G.M.
- 27-02-13 Asiste a los actos con motivo del 150 Aniversario de la fundación del Cuerpo de Bomberos de Zaragoza
- 27-02-13 Visita la Aldea Infantil de Villamayor, en Camino del molino, 100, Villamayor, Zaragoza
- 28-02-13 Recoge las quejas de los ciudadanos de la Comarca Campo de Belchite en su sede comarcal
- 12-03-13 Asiste a la entrega de la «Insignia de Oro Colegial» a los profesionales de enfermería que como Fuerzas de Seguridad del Estado han participado en misiones humanitarias fuera del territorio nacional
- 13-03-13 Recoge las quejas de los ciudadanos de la Comarca de La Jacetania en su sede Comarcal
- 15-03-13 Apertura del IV Curso de Derecho Civil de Aragón en línea para Jueces y Magistrados en la Facultad de Derecho
- 09-04-13 Asiste a la clausura de las Jornadas y presentación del libro «Introducción y antecedentes históricos del Código Foral de Aragón» en la Sala Jerónimo Zurita del Edificio Pignatelli
- 17-04-13 Recoge las quejas de los ciudadanos de la Comarca Sierra de Albarracín, en su sede Comarcal
- 17-04-13 Visita Cáritas Teruel, en la Casa del Aljibe, Teruel
- 19-04-13 Asiste a la Inauguración de la Jornada de exposición de resultados «Proyecto para la Inclusión Social de las personas con discapacidad», en el salón de actos de la Diputación Provincial de Huesca
- 19-04-13 Asiste a la entrega del premio de las letras aragonesas a José Manuel Blecuá en el IAACC Pablo Serrano de Zaragoza
- 21-04-13 Participa en el acto Institucional del día de Aragón con motivo de S. Jorge en el Museo de Huesca, Pza. de la Universidad
- 22-04-13 Asiste al acto Institucional con motivo del día de Aragón en la Delegación del Gobierno de Aragón en Teruel
- 23-04-13 Participa en la confección de la bandera floral de la asociación de empresarios floristas de Aragón en la Plaza de Aragón
- 23-04-13 Participa en el acto Institucional del día de Aragón con motivo de la festividad de San Jorge en el Palacio de la Aljafería
- 06-05-13 Asiste al homenaje a Manuel Giménez Abad en el salón San Jorge del Palacio de la Aljafería
- 09-05-13 Recoge las quejas de los ciudadanos de la Comarca Campo de Cariñena en su sede comarcal
- 13-05-13 Asiste al acto de inauguración de la Ciudad de la Justicia en el pabellón «Fueros de Aragón», en el Recinto Zentro-Expo de Zaragoza
- 23-05-13 Se reúne con la asociación discapacitados sin fronteras en la sede de la Institución
- 24-05-13 Participa en los actos conmemorativos del aniversario de la fundación de la Guardia Civil en el Acuartelamiento del Carmen
- 24-05-13 Asiste al acto de Imposición de la Cruz de San Ivo a D. Emilio Gastón dentro de los Actos con motivo de la festividad de San Ivo en el Colegio de Abogados de Zaragoza
- 27-05-13 Asiste a la entrega premios O.N.C.E. en su sede de Zaragoza
- 28-05-13 Asiste a los actos de celebración del 169 aniversario de la fundación de la Guardia Civil en la Comandancia de la Guardia Civil de Huesca
- 28-05-13 Inaugura el II Seminario «Buen trato a Personas Mayores» en el Colegio de Médicos de Zaragoza
- 31-05-13 Clausura el seminario «Relaciones entre padres e hijos en Aragón: ¿Un modelo a exportar?» en el aula de la Institución Fernando el Católico del Palacio de Sástago
- 05-06-13 Asiste a la entrega galardones Aragoneses del Año 2013
- 06-06-13 Recoge las quejas de los ciudadanos de la comarca de Caspe en su sede comarcal
- 06-06-13 Visita la Asociación de discapacitados Asadic de Caspe
- 06-06-13 Clausura el curso de derecho aragonés en la facultad de Derecho
- 11-06-13 Presenta la memoria del Centro de Solidaridad de Zaragoza, Proyecto Hombre en la sede de la Institución

- 12-06-13 Presenta el libro «Fueros y libertades. El mito de la constitución aragonesa en la Europa moderna» de Clizia Magoni en la sede de la Institución
- 13-06-13 Visita la Fundación CEDES de Zaragoza
- 13-06-13 Asiste al acto de clausura de las actividades de la Cátedra Miguel de Cervantes de las Armas y las Letras 2012-2013, en la Academia General Militar
- 19-06-13 Recoge las quejas de los ciudadanos de la comarca de Andorra Sierra de Arcos en su sede comarcal
- 23-06-13 Participa en los actos con motivo de la festividad de San Juan de la Peña en el Monasterio de San Juan de la Peña
- 24-06-13 Inaugura el Centro de Recursos de Sordoceguera y Espacio Atemtía de Apascide Aragón y Atades de Zaragoza
- 26-06-13 Se reúne con los alcaldes de Benasque y Castejón de Sos para interesarse por la situación de los ayuntamientos afectados por las riadas
- 28-06-13 Visita la Hermandad del Refugio de Zaragoza
- 04-07-13 Ceremonia de Entrega de las Medallas de Oro de Santa Isabel de Portugal en el Salón de Plenos de la Diputación Provincial de Zaragoza
- 05-07-13 Acto de entrega de Reales Despachos presidido por SS.AA.RR. Los Príncipes de Asturias en el Patio de Armas de la A.G.M.
- 17-07-13 Debate sobre el estado de la Comunidad Autónoma. Intervención de la Presidenta del Gobierno de Aragón en las Cortes de Aragón
- 18-07-13 Debate sobre el estado de la Comunidad Autónoma, Intervención de los Grupos Parlamentarios y respuesta de la Presidenta en las Cortes de Aragón
- 24-07-13 Asiste a la toma de Posesión del Consejo Consultivo de Aragón, en la Sala de Columnas del Gobierno de Aragón en el Edificio Pignatelli
- 25-07-13 Recoge quejas de los ciudadanos de la Comarca de la Hoya de Huesca en su sede comarcal
- 26-07-13 Visita la Asociación Cadeneta (OZANAM), Plaza Santo Domingo, 22, Zaragoza
- 05-09-13 Recoge las quejas de los ciudadanos de la Comarca del Cinca Medio en su Sede de Monzón
- 05-09-13 Visita el Centro Reina Sofía de Atades de Monzón
- 10-09-13 Acto de entrega del Premio Derechos Humanos Rey de España en el Paraninfo de la Universidad de Alcalá
- 19-09-13 Recoge las quejas de los ciudadanos de la Comarca del Aranda en su sede comarcal de Illueca
- 24-09-13 Asiste al Acto institucional con motivo de la conmemoración de Ntra. Sra. de la Merced en el Centro Penitenciario de Zaragoza, (Zuera)
- 04-10-13 Acto de Apertura del año Judicial en el Palacio de los Condes de Morata
- 05-10-13 Acto de entrega de la Medalla de Oro y Distinciones en el salón de Actos de la Casa Consistorial de Zaragoza
- 10-10-13 Acto oficial de izado de la bandera nacional en la Plaza de España de Zaragoza
- 24-10-13 Recoge las quejas de los ciudadanos de la Comarca del Bajo Aragón en su sede de Alcañiz
- 26-10-13 Acto de Jura de Bandera de Caballeros y Damas Cadetes y Alumnos de nuevo ingreso en la Academia General Militar
- 08-11-13 Asiste a la inauguración del Centro Social Hermano Isidoro, economato social de la Cruz Blanca, en Huesca
- 14-11-13 Inaugura las IX Jornadas del Consejo General del Poder Judicial y del Consejo Superior de Colegios de Arquitectos de España en Zaragoza
- 20-11-13 Celebración del XIV aniversario de la Convención sobre los derechos de los niños y niñas, organizado por UNICEF en el C.E.I.P. El Espartidero de Zaragoza
- 21-11-13 Recoge las quejas de los ciudadanos de la Comarca Comunidad de Calatayud en su Sede Comarcal
- 22-11-13 Asiste a la Clausura del V Congreso Iberoamericano de Cultura por el Príncipe Felipe en el Palacio de Congresos de Zaragoza
- 25-11-13 Inaugura el I Foro de Jóvenes de Aragón, en el Centro Pignatelli de Zaragoza
- 27-11-13 Inaugura las Jornadas FAIM (Fundación para la atención integral del menor), en el Centro Joaquín Roncal de Zaragoza

- 29-11-13 Participa en la entrega de Premios de la Fundación UNIR en la sede de Bantierra de Zaragoza
- 03-12-13 Inaugura las XI Jornadas Constitucionales en el Aula Magna de la Facultad de Derecho
- 05-12-13 Actos con motivo del XXXV aniversario de la Constitución Española en la Sede de la Delegación del Gobierno
- 11-12-13 Acto de presentación del estudio «Análisis del Perfil sociosanitario del paciente anticoagulado en España» organizado por ASANAR
- 12-12-13 Recoge las quejas de los ciudadanos de la Comarca Somontano de Barbastro en su sede comarcal
- 20-12-13 Ofrenda Floral al monumento del Justiciazgo en la Plaza Aragón, con motivo de la conmemoración del 422 aniversario de la ejecución de Juan de Lanuza
- 20-12-13 Entrega de premios de los concursos de dibujo y micro-cortos, dentro de los actos con motivo de la conmemoración del 422 aniversario de la ejecución de Juan de Lanuza en la sede de la Institución

4. COMPARENCIAS EN LAS CORTES

- 18-01-13 Entrega el Informe Anual de la Institución al Presidente de las Cortes de Aragón en el Palacio de la Aljafería
- 01-02-13 Presenta el Informe Anual de la Institución 2012 en sesión plenaria en las Cortes de Aragón
- 19-02-13 Comparecencia ante la Comisión de Comparecencias y Peticiones Ciudadanas, para presentar el Informe especial sobre el Estado del Empleo Público en la Administración Autonómica aragonesa.
- 15-10-13 Comparecencia ante la Comisión de Comparecencias y Peticiones Ciudadanas, para presentar el Informe especial sobre «Transparencia y buen gobierno en la Comunidad Autónoma de Aragón»

5. PUBLICACIONES

— **Actas de los Vigosegundos Encuentros del Foro de Derecho Aragonés**, en el que se recoge las ponencias de las sesiones celebradas durante los martes del mes de noviembre del año 2012, sobre los temas siguientes:

— **«Valoración de bienes inmuebles por y ante la Administración aragonesa»**, cuyo ponente es D. Rafael Santacruz Blanco y cuyos coponentes son D. Fernando Villaró Gumpert y D.ª Ángeles Ruiz Escrivá de Romaní.

— **«La reforma de la función pública en Aragón»**, cuyo ponente es D. Juan Carlos Zapata Híjar y cuyos coponentes son D. José Manuel Aspas Aspas y D. Ignacio Murillo García-Atance.

— **«Custodia compartida en Aragón»**, cuyo ponente es D. José Antonio Serrano García y cuyos coponentes son D. Emilio Molins García-Atance y D. Manuel Ferrer Andrés.

— **«Efectos Jurídicos de las parejas estables no casadas en Aragón»**, cuyo ponente es D. Javier Seoane Prado y cuyos coponentes son D. Pedro Martínez Viamonte y D.ª Sol Otto Oliván.

— **«El Justicia de Aragón en los anales del cronista Jerónimo Zurita (1548-1580). Unas notas de aproximación»**, cuyo autor es D. Guillermo Redondo Veintemillas.

— Reedición de la publicación **«Manual de Derecho civil aragonés (Conforme al Código del Derecho Foral de Aragón (4.ª Edición))»**, dirigida por D. Jesús Delgado Echeverría y coordinada por D.ª María Ángeles Parra Lucán.

— **«Introducción y antecedentes históricos del Código de Derecho Foral de Aragón»**, editada conjuntamente por el Gobierno de Aragón, las Cortes de Aragón y el Justicia de Aragón.

— **N.º 53 de la colección del Justicia, «Capitulaciones matrimoniales de Sobrarbe (1439-1807)»**, cuyo autor es D. Manuel Gómez de Valenzuela.

6. RELACIÓN CON OTROS DEFENSORES

- 22-03-13 Asiste a la conferencia de Nikiforos Diamandouros, Defensor del Pueblo Europeo, presentado por Soledad Becerril, Defensora del Pueblo y organizado por Nueva Economía Forum en Madrid
- 27-09-13 Asiste a la Jornada del XXX Aniversario del Defensor del Pueblo de España en el Palacio del Senado en Madrid
- 30/31-10-13 Participa en las XXVIII Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo, organizadas por el Diputado del Común de Canarias con el título «la Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad, a los cinco años de su entrada en vigor».

ANÁLISIS DE LA ACTIVIDAD REALIZADA EN CUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES LEGALMENTE ENCOMENDADAS

DEFENSA DE LOS DERECHOS INDIVIDUALES Y COLECTIVOS RECONOCIDOS EN EL ESTATUTO DE AUTONOMÍA

1. AGRICULTURA, GANADERÍA Y MONTES*

1.1. DATOS GENERALES

Estado actual de los expedientes					
Año de inicio	2013	2012	2011	2010	2009
Expedientes incoados	50	59	49	44	51
Expedientes archivados	31	56	49	44	51
Expedientes en trámite	19	3	0	0	0

Sugerencias / Recomendaciones (sin RDL)		
Año	2013	2012
Aceptadas	2	8
Rechazadas	1	1
Sin Respuesta	0	2
Pendientes Respuesta	5	0
Total	8	11

Sugerencias / Recomendaciones (con RDL)		
Año	2013	2012
Aceptadas	0	1
Rechazadas	0	0
Sin Respuesta	0	0
Pendientes Respuesta	2	0
Total	2	1

Recordatorios de deberes legales		
Año	2013	2012
Recordatorios de deberes legales	0	0

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
2061/2012	Retraso en la conclusión de un procedimiento de concentración parcelaria	Sugerencia
2002/2012	Anulación de una sanción impuesta a un partícipe por un Jurado de Riegos.	Sugerencia
718/2013	Solicitud de responsabilidad de una Comunidad de Regantes por causa de filtraciones en un inmueble	Sugerencia
1130/2013	Procedimiento de rectificación de linderos	Sugerencia
86/2013	Aprovechamiento de bienes comunales. Falta de contestación a la solicitud presentada por un vecino	Sugerencia
163/2013	Falta de tramitación de una solicitud de aprovechamiento comunal.	Sugerencia
2038/2012	Falta de contestación a una solicitud de un vecino	Sugerencia
2023/2012	Falta de contestación a una solicitud de un vecino	Sugerencia
1280/2013	Sugerencia formulada al Departamento de Agricultura, Ganadería y Montes para que estudiara la causa de las inundaciones de una parcela agrícola y en su caso procediera al inicio de un expediente de responsabilidad patrimonial	Sugerencia
1819/2012	Falta de motivación en la resolución de un procedimiento sobre la anchura de un camino de servicio de una comunidad de regantes	Sugerencia

1.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

El número de quejas tramitadas, aunque se ha reducido en 9 al del año pasado, supera la media de los últimos cinco años, por lo que podemos decir que en esta materia cada año va en aumento el número de ciudadanos, sobre todo agricultores, que presentan su queja ante el Justicia de Aragón.

Clasificamos las quejas presentadas principalmente en cuatro apartados:

* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en la página web de la Institución (www.eljusticiadearagon.es).

- 1.— Los procesos de concentración parcelaria.
- 2.— La aplicación de las ayudas de la Política Agraria Comunitaria
- 3.— Las reclamaciones presentadas a las comunidades de regantes.
- 4.— Aprovechamientos de montes de las entidades locales

De las quejas presentadas no se desprende que haya problemas que afecten a una generalidad de ciudadanos por el funcionamiento habitual de la Administración, ya que las quejas que se han tramitado hacen referencia a cuestiones concretas, y principalmente a peticiones de información, que presentan los agricultores.

1.2.1. Concentraciones Parcelarias

Dadas las diferencias que se producen en los procesos de concentración entra los agricultores afectados y el órgano de concentración, lo que supone la resolución de numerosos incidentes y recursos que retrasan y alargan la finalización del procedimiento y la entrega de las nuevas fincas a los agricultores, desde esta Institución se considera que al igual que han hecho otras Comunidades Autónomas como Navarra, Galicia y Castilla y León, en Aragón se apruebe una norma sobre concentraciones parcelarias por la que sin merma de los derechos de los agricultores sea gane en eficacia y en rapidez a la hora de resolver cuantas cuestiones de platen, lo que redundaría en un menor coste económico para la Administración y en una ejecución de los proyectos de concentración más breve en el tiempo.

Sobre las concentraciones parcelarias en las quejas se plantean cuestiones principalmente sobre el procedimiento de clasificación y valoración de las tierras en los acuerdos que aprueban las bases provisionales y definitivas de la concentración. Las reclamaciones de los agricultores hacen referencia a la exclusión de fincas del perímetro de superficie a concentrar, al retraso en la ejecución del procedimiento de concentración, y a la existencia de parcelas con derecho a riego sin estar este hecho calificado.

Como expedientes más significativos podemos reseñar los siguientes:

Una asociación de propietarios de parcelas del municipio de Ayerbe presentó queja al considerar que el órgano de concentración no había tenido en cuenta la existencia de parcelas con algún derecho sobre agua de manantiales y que en consecuencia podían regarse dentro del perímetro a concentrar. La Administración, advertida de esta circunstancia procedió a revisar las bases de concentración aprobadas para incluir la existencia de dichas parcelas y valorarlas en debida forma, quedando la cuestión en vías de solución.

Se presentó también queja por parte de agricultores de Pozuelo de Aragón, por el motivo del retraso en la tramitación del procedimiento de concentración, por lo que se consideró necesario formular Sugerencia al Departamento de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente para que si en el procedimiento iniciado para el cumplimiento del Acuerdo de Concentración ya se han realizado determinados actos por la Diputación General de Aragón, el principio de eficiencia exige que los recursos que ya se han utilizado no caigan en saco roto sin conseguir objetivo alguno, sino que será necesario continuar en la actuación administrativa para lograr el objetivo perseguido dando cumplimiento y respondiendo al principio de eficiencia antes citado se adoptaran aquellas medidas que se estime oportunas para ejecutar el Acuerdo de Concentración adoptado, subperímetro seco.

En relación con la queja presentada por agricultores de Híjar por el retraso en el comienzo de los trámites de la concentración parcelaria de seco y de regadío del término de Híjar; el Departamento de Agricultura nos informó que en cuanto a la concentración de seco se iniciaban los trámites de concentración de forma inmediata, la de regadío quedaba archivada al no contar con una mayoría de propietarios regantes dispuestos a asumir la modernización de los regadíos, vinculando la concentración de regadío a la aprobación de la modernización. Motivo este que se consideró fundado por esta Institución, informándose de ello a los interesados.

Se presentaron tres quejas de agricultores afectados por las concentraciones de Navardún y Calcón informado el Departamento de Agricultura a esta Institución que las cuestiones planteadas serían resueltas en el trámite de resolución a los recursos de alzada presentados, de lo que se informó a los interesados.

Por último, se formuló Sugerencia al Departamento de Agricultura para que estudiara iniciar un expediente de oficio de responsabilidad patrimonial de la Administración al haber presentado un agricultor indicios claros de ser responsabilidad del proyecto de concentración parcelaria de Pueyo de Fañanás ejecutado el causante de inundaciones periódicas en su parcela por causa de lluvias abundantes que eran recogidas por el camino de servicio colindante a la parcela inundada. La cuestión que debía estudiar la Administración era el cambio de trazado del camino y la pérdida de los drenajes naturales existentes antes de la construcción del nuevo camino.

1.2.2. Política Agraria Comunitaria

En particular se informa a los agricultores que deben tener en cuenta que la superficie que hay que declarar en la solicitud de ayudas de la PAC es la que realmente se cultiva, pues caso contrario, los controles de la PAC pueden

detectar irregularidades en la superficie de las parcelas declaradas y reducir la cuantía de la ayuda a percibir por el agricultor. También se informa de que en los procedimientos de otorgamiento de ayudas y subvenciones de la Política Agraria Comunitaria, las declaraciones erróneas motivadas por la confección de las solicitudes por terceras personas o entidades y no por los propios agricultores, no exime de responsabilidad al peticionario de la subvención.

Reseñar la queja presentada por un agricultor que al rellenar la declaración de ayudas de la PAC por su entidad financiera se olvidó de marcar la casilla referente a la petición de ayudas por proteaginosas. Tramitado el expediente, el Departamento de Agricultura nos confirmó la imposibilidad de revisar su decisión sobre retirada de ayudas de la PAC al haber observado escrupulosamente la normativa vigente europea. La decisión de la Administración estaba fundada en Derecho, y confirmada su motivación por la Sentencia del TSJ de Valencia de, que en un caso análogo, confirmó la resolución de la Administración. Desde la Institución se informó de la fundada resolución de la Administración al interesado.

Otras cuestiones que se plantean por los agricultores a esta Institución hacen referencia a las reclamaciones de los agricultores ante el Catastro sobre cuestiones de superficie de las parcelas agrarias, los linderos y su titularidad. Desde esta Institución se informa sobre el procedimiento de rectificación de la inscripción catastral señalado en la Ley del catastro Inmobiliario, y caso de advertir alguna irregularidad en la actuación del órgano de la Administración del Estado se remite el expediente al Defensor del Pueblo.

1.2.3. Comunidades de Regantes

Las comunidades de regantes son corporaciones de derecho público, aunque sean de base asociativa privada, y que en cuanto actúan como Administración deben sujetar su proceder a la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Las comunidades de regantes pueden exigir, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley de Aguas vigente, por la vía administrativa de apremio el importe de las deudas líquidas derivadas de un acto de naturaleza administrativa que deban abonar sus partícipes a la Comunidad; ello significa, que sin recabar el auxilio de la jurisdicción civil, el presidente de la Comunidad de regantes puede dictar la providencia de apremio, y tras las sucesivas fases de procedimiento, embargar bienes del patrimonio del miembro de la Comunidad deudor. Por ello, en las quejas presentadas por regantes en relación con el pago de los recibos de la comunidad, se les informa que si la comunidad ha seguido el procedimiento del Reglamento de Recaudación, la actuación administrativa de la comunidad se ajusta al Ordenamiento jurídico.

Por esta Institución se consideró necesario formular Sugerencia a la Comunidad de Regantes de Belver de Cinca ya que ante las alegaciones presentadas por un partícipe de la Comunidad sobre la construcción de un nuevo camino de servicio colindante a la acequia de riego a su finca, y la ocupación de parte de ésta, la Comunidad no había resuelto el procedimiento en debida forma al no motivar su decisión y no ofrecer los recursos correspondientes.

Se formuló Sugerencia a la Comunidad de Regantes de Magallón para que resolviera de forma motivada la petición de daños y perjuicios solicitada por una vecina de la localidad que consideraba que las humedades y filtraciones que se producían en la bodega de una casa de su propiedad eran causadas por la acequia de la Comunidad.

También se formuló Sugerencia al Jurado de Riegos de la Comunidad de Regantes de Herederos Regantes de la Ciudad de Alcañiz para que en los procedimientos sancionadores que incoe y resuelva en el futuro se observe y aplique el derecho a la defensa consagrado en el artículo 24 de la Constitución, así como los principios del procedimiento sancionador que se establece en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

1.2.4. Aprovechamientos de montes de las entidades locales

En este año 2013 se han presentado quejas en relación con la administración y adjudicación de parcelas de montes comunales de los Ayuntamientos de Torralba de los Frailes, Manchones, Villareal del Canal, Alcañiz, Biota y Fuentes Calientes. Los motivos de queja hacen principalmente referencia al aumento del canon a abonar por la adjudicación del lote, el incumplimiento de los requisitos para tener derecho a ser adjudicatario, y la exigencia de empadronamiento y residencia para acceder al derecho.

Sobre esta materia se formularon las siguientes resoluciones:

Al Ayuntamiento de Manchones para que resolviera la reclamación presentada por un agricultor vecino de la localidad sobre la desestimación de su petición de lote de tierra comunal y para que adecuara la norma aprobada por el Pleno Municipal para el disfrute y aprovechamiento de las tierras del patrimonio comunal al Ordenamiento jurídico vigente, ya que a juicio de esta Institución, el requisito de exigir ser cabeza de familia como exigencia

previa para acceder al disfrute y aprovechamiento de los bienes comunales no es una causa justa y razonable para limitar el derecho que tiene todo vecino, previsto en el artículo 22 c) de la Ley de Administración Local de Aragón y artículo 18. c) de la Ley de Bases de Régimen Local, a acceder a los aprovechamientos comunales y que no debe tener ninguna excepción que no sea justificable atendiendo a la función social de la propiedad.

Al Ayuntamiento de Fuentes Calientes, para que resolviera siguiendo el procedimiento legalmente establecido el correspondiente expediente administrativo sobre la solicitud de lote de tierras comunales presentada por un vecino, al no constar la tramitación de expediente alguno.

2. ECONOMÍA Y HACIENDA*

2.1. DATOS GENERALES

Estado actual de los expedientes					
Año de inicio	2013	2012	2011	2010	2009
Expedientes incoados	228	202	159	122	103
Expedientes archivados	184	196	159	122	103
Expedientes en trámite	44	6	0	0	0

Sugerencias / Recomendaciones (sin RDL)		
Año	2013	2012
Aceptadas	7	4
Rechazadas	3	7
Sin Respuesta	0	2
Pendientes Respuesta	6	1
Total	16	14

Sugerencias / Recomendaciones (con RDL)		
Año	2013	2012
Aceptadas	0	1
Rechazadas	0	0
Sin Respuesta	0	0
Pendientes Respuesta	2	0
Total	2	1

Recordatorios de deberes legales		
Año	2013	2012
Recordatorios de deberes legales	0	2

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
60/2013	Anulación de embargo de cuenta corriente el ser la pensión inferior al Salario Mínimo Interprofesional	Sugerencia aceptada
2033/2012	Falta de contestación expresa a una solicitud de nulidad	Sugerencia no aceptada.
162/2013	Anulación de embargo de cuenta corriente el ser la pensión inferior al Salario Mínimo Interprofesional	Sugerencia no aceptada
1943/2012	Anulación de la liquidación por asistencia sanitaria	Sugerencia aceptada
456/2013	Falta de resolución del recurso de reposición presentado contra una liquidación de la tasa de agua	Sugerencia no aceptada
2228/2012	Solicitud de devolución de ingresos indebidos no contestada	Sugerencia aceptada
2055/2012	Discriminación por abono de cuotas más elevadas por el suministro de agua a una urbanización.	Sugerencia sin respuesta
704/2013	Disconformidad por el cobro de conservación y mantenimiento de un contador de agua propiedad del dueño del inmueble	Sugerencia parcialmente aceptada
1097/2013	Falta de notificación de la nueva liquidación de la tasa de agua tras la aceptación del recurso por la Administración	Sugerencia parcialmente aceptada
115/2013	Alquiler del pabellón municipal. Falta de Ordenanza Fiscal que regule el aprovechamiento	Sugerencia aceptada
2288/2012	Diferentes tarifas por el servicio de cementerio según el empadronamiento	Sugerencia pendiente de respuesta
1467/2012	Falta de contestación a una solicitud formulada por el interesado sobre la calificación de un terreno y el pago del IBI	Sugerencia sin respuesta
739/2013	Disconformidad con la cuota de contribuciones especiales notificada al no haber incluido a todos los vecinos beneficiarios por la obra de pavimentación de la calle	Sugerencia aceptada

* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en la página web de la Institución (www.eljusticiadearagon.es).

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
395/2013	Falta de contestación a un recurso de reposición	Sugerencia pendiente de respuesta
2140/2013	Suspensión el procedimiento de recaudación del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica hasta que aporte la resolución de baja en el Registro General de la Oficina Provincial de Tráfico de Huesca	Sugerencia no aceptada
2286/2012	Aprobación de las Ordenanzas Fiscales cumpliendo estrictamente el procedimiento de elaboración establecido en la Ley de Haciendas Locales para que no queden limitadas las garantías y derechos de los contribuyentes, y se proceda de oficio a la devolución de lo indebidamente cobrado	Sugerencia aceptada
39/2013	En relación con la tasa de basuras de la Comarca de La Hoya de Huesca, en la que se planteaba una cuestión relativa a la ausencia de hecho imponible por no generar residuos determinada actividad	Sugerencia pendiente de respuesta
2165/2012	Falta de resolución de una solicitud de baja de contador de agua	Sugerencia pendiente de respuesta

2.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

En esta materia el número de quejas ha aumentado al pasar de 202 expedientes tramitados durante el 2012 a 228 expedientes de este año 2013, y el número de resoluciones formuladas ha sido de 18, una más que el año pasado. Al igual que el año pasado, este incremento del 12.5 % de las quejas presentadas y en relación sobre todo con los años anteriores es debido, principalmente, a las quejas presentadas por los ciudadanos sobre temas relacionados con la crisis económica en la que nos encontramos, sin que haya una actuación concreta de la Administración Pública que haya que supervisar por esta Institución. Son cuestiones privadas las que se plantean en las queja que recibimos y que hacen referencia especialmente a la ejecución de hipotecas, los elevados tipos de interés, la venta de participaciones preferentes por parte de Bancos y Cajas, embargos de bienes y salarios por deudas privadas, etc.

Este año 2013, como en los anteriores, también se han presentado quejas que sobre la comprobación de valores de los inmuebles adquiridos ya sea a título de compraventa o por sucesión. El motivo de queja que exponen es su disconformidad con el resultado de la valoración que les notifica la Administración en el trámite de comprobación de valor de la transmisión del inmueble al considerar los ciudadanos que el precio pagado por el inmueble adquirido es el real de mercado y que la valoración que da la Administración supera el valor de mercado.

También ha continuado la presentación de quejas por el elevado valor catastral fijado por la Oficina del Catastro Inmobiliario en el Municipio de Zaragoza y la disconformidad de los ciudadanos con el pago del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana.

Hay que significar también las siete quejas presentadas contra la adquisición de las acciones llamadas preferentes a los bancos y cajas, aunque se han presentado menos quejas que en el año anterior sobre esta cuestión. Estos expedientes se han remitido también al Defensor del Pueblo para su tramitación al ser la Comisión Nacional del Mercado de Valores un organismo de la Administración General del Estado.

Este año igualmente hemos tratado en un expediente la cuestión de la existencia de discriminación en las tasas de un Ayuntamiento al bonificarse únicamente a los vecinos empadronados en la localidad, y que dieron lugar a que se formulara Sugerencia en la que se concluía la vulneración de la Ley de Haciendas Locales en dichos casos, que no permite la aprobación de bonificación alguna con base al empadronamiento del sujeto pasivo de la tasa que corresponda. Esta Sugerencia, fundada en la Jurisprudencia del Tribunal Supremo que interpreta la normativa de la Ley de Haciendas Locales sobre bonificaciones, se viene manteniendo desde esta Institución en las resoluciones que formula a los distintos Ayuntamientos que mantienen aprobadas en su ordenanzas bonificaciones por empadronamiento.

Ha descendido el número de expedientes presentados en relación al embargo de cuentas corrientes por deudas tributarias. En estos expedientes se informa al ciudadano que la Ley de Enjuiciamiento Civil en su artículo 607 establece que el primer salario interprofesional de una pensión o sueldo es inembargable y se les informa también del procedimiento de recurso contra las providencias de embargo.

También se han presentado quejas por las sanciones impuestas por las diferentes Administraciones por infracciones tipificadas en la Ley General Tributaria en la liquidación de los diferentes tributos. En estos casos, se explica al contribuyente el procedimiento sancionador en cuanto a la fase de alegaciones, prueba y ejecución de la multa pecuniaria que se impone y su suspensión en vía administrativa.

Por otra parte, y como en años anteriores, no observamos desde esta Institución problemas que afecten a una generalidad de ciudadanos por el funcionamiento de los Departamentos de Hacienda y Administración Pública y

de Economía y Empleo del Gobierno de Aragón. Siendo las quejas presentadas por los ciudadanos relativas a los procedimientos seguidos por la Administración en la gestión, inspección y recaudación de los diferentes impuestos y tasas vigentes.

2.2.1. Procedimientos de gestión y recaudación de los tributos

La mayor parte de los expedientes de queja tramitados en esta materia de economía y hacienda se refieren a quejas que presentan los contribuyentes en relación con los procedimientos de gestión y de recaudación, tanto en periodo voluntario como en vía de apremio, de las cuotas de los impuestos, tasas, precios públicos y contribuciones especiales.

Dentro de la labor de información de los derechos de los contribuyentes desde la Institución se atiende a los ciudadanos que solicitan información sobre el procedimiento a seguir para poder recurrir una resolución o una liquidación notificada por la Administración, en particular, en relación a la forma de los escritos, sus plazos y también en relación a la normativa en la que fundar su derecho. Los ciudadanos son informados cuando acuden a la Institución en el mismo momento de la entrevista con el asesor o posteriormente por medio de escrito en el que se les informa de la cuestión que plantean. En otros muchos casos que nos presentan los ciudadanos se les informa desde la Institución de la legalidad de la actuación de la Administración, explicando las razones en las que se funda la resolución administrativa.

Se ha informado a los contribuyentes que en los supuestos de tributos de cobro periódico, como por ejemplo las tasas o el IBI, al no ser necesario la notificación personal de la deuda tributaria a partir del segundo recibo, la Administración ante el impago debe notificar el inicio del procedimiento de apremio y puede posteriormente embargar el dinero depositado en cuentas corrientes.

También se han presentado quejas en relación con el fraccionamiento de deuda tributaria, en unos casos solicitando información sobre el procedimiento de petición de fraccionamiento, y en otros por la elevada cuantía mensual a abonar.

En relación con los procedimientos de gestión supervisados desde esta Institución podemos reseñar los expedientes siguientes:

Sugerencia al Ayuntamiento de La Muela en relación con el hecho de que exigir el pago de una tasa con anterioridad a la publicación de la ordenanza reguladora del servicio que aprueba la nueva cuota y su entrada en vigor, infringe el artículo 17.4 de la Ley de Haciendas Locales, Texto Refundido, siendo que en el propio Acuerdo de modificación publicado se dispone que la entrada en vigor es el día siguiente a su publicación en el Boletín. Por ello, y a juicio de esta Institución, el Ayuntamiento de la Muela debería proceder de oficio a la devolución de las cantidades indebidamente cobradas durante los meses en los que la modificación de las tarifas de la Ordenanza fiscal n.º 12 no estaba vigente.

Sugerencia al Ayuntamiento de Zaragoza para que exigiera el pago de la tasa por la prestación del servicio de asistencia sanitaria de la ambulancia del cuerpo de Bomberos directamente a la aseguradora del riesgo, ya que según los artículos 3.4 de la Ordenanza Fiscal n.º 16, 36 de la Ley General Tributaria y 23 de la Ley de Haciendas Locales, es el sujeto pasivo sustituto del contribuyente por imposición de la Ley y en lugar de éste está obligado a cumplir las prestaciones materiales y formales de la obligación tributaria; sin perjuicio de que pudiera, en su caso, repercutir sobre dicho contribuyente el importe de la tasa, y proceder a la anulación de la liquidación de la tasa por la prestación de servicios médicos notificada al ciudadano.

En relación con la queja presentada en relación con la tasa de basuras de la Comarca de La Hoya de Huesca, en la que se planteaba una cuestión relativa a la ausencia de hecho imponible por no generar residuos determinada actividad desde la Institución se informó al contribuyentes que si al ejercer una actividad empresarial generadora de residuos puede probarse de forma fehaciente que deposita dichos residuos en un vertedero oficial, en ese caso, al no producirse el hecho imponible de la tasa comarcal de recogida de basuras, no se le podría exigir el importe de la referida tasa, debiendo el sujeto pasivo presentar recurso contra la liquidación que de la tasa se le notifique y probar de forma indubitada que no ha generado residuos. Asimismo, se formuló Sugerencia a la Comarca de La Hoya de Huesca en este expediente para que entregara a los interesados una copia del informe económico financiero de la Tasa por recogida domiciliaria de basuras y residuos sólidos urbanos y su destrucción y tratamiento sanitario y diera contestación a las alegaciones presentadas por los interesados resolviendo todas las cuestiones planteadas.

También reseñamos la Sugerencia formulada al Ayuntamiento de La Muela, en relación con la Ordenanza reguladora de la tasa por suministro de agua en la que se establece una tarifa diferenciada para los residentes en la localidad y los residentes en una Urbanización, al considerar desde esta Institución que dicha norma suponía una discriminación entre los sujetos pasivos que residen dentro del casco urbano de La Muela y los que residen en el

término municipal. La Ley de Haciendas Locales y la Ley General Tributaria admiten diferenciaciones entre los sujetos pasivos en atención a la capacidad económica, lo que permitiría el establecimiento de distintas cuotas entre viviendas, comercios, bares y restaurantes, etc., pero lo que a juicio de esta Institución no sería conforme a Derecho es la diferencia de cuotas según donde radiquen las viviendas. Por ello se sugirió al Ayuntamiento de La Muela que revisara su Ordenanza reguladora de la tasa sobre distribución de agua en relación a las diferentes cuotas que tiene establecidas según donde se encuentren ubicadas las viviendas.

Sobre los procedimientos de recaudación examinados podemos detallar los siguientes expedientes:

Al igual que el año anterior, los ciudadanos nos han presentado quejas por el embargo de los saldos de sus cuentas corrientes de entidades financieras por el impago de los tributos y en relación con la inembargabilidad de la cuantía del primer salario mínimo interprofesional de la pensión o sueldo que se percibe al mes. Por este motivo se han formulado sendas resoluciones al Ayuntamiento de Zaragoza al no haber observado, a juicio de esta Institución, el límite que supone para proceder al embargo de cuentas corrientes la primera cuantía del salario mínimo interprofesional en el caso de dos ciudadanas que vieron embargada su cuenta bancaria siendo sus ingresos inferiores a la salario mínimo interprofesional, por lo que habría quedado vulnerado el artículo 607 de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

Como expediente a reseñar se debe hacer mención al tramitado contra los servicios de recaudación del Ayuntamiento de Zaragoza que exigió el pago de una sanción por infracción urbanística con recargo de apremio, al no considerar suspendido el pago de la deuda por presentación de recurso ante los Tribunales de lo Contencioso con depósito de la multa ante el Juzgado. Tras la intervención de la Institución el Ayuntamiento de Zaragoza anuló el recargo de apremio.

Al Ayuntamiento de Huesca, en relación con el Impuesto sobre vehículos de Tracción Mecánica, se consideró necesario formular Sugerencia para que suspendiera la ejecutividad de un acto de recaudación hasta que el contribuyente pudiera dar de baja en el padrón de vehículos de la Dirección Provincial de Tráfico a un vehículo embargado en el año 1989 y adjudicado en subasta por el Juzgado de Primera Instancia n.º 1 de Huesca.

2.2.2. Tasas y contribuciones especiales

Durante el año 2013 y en relación con las tasas y contribuciones especiales que cobran los Ayuntamientos por los servicios y obras que prestan a los vecinos se han formulado a los Ayuntamientos las siguientes sugerencias:

— Al Ayuntamiento de Huesca para que resolviera una solicitud de baja de dos contadores de agua presentada por el propietario de un edificio.

— Al Ayuntamiento de Teruel en relación con la tasa por suministro de agua potable cuya cuota se notificó al propietario del inmueble como sustituto del contribuyente, al considerarse desde esta Institución que dado que el artículo 64 del Reglamento Municipal de Agua y Saneamiento del Ayuntamiento de Teruel establece que el contratante del suministro será el titular de la finca y que también puede ser el inquilino si cuenta con autorización bastante de la propiedad, el Ayuntamiento de Teruel debe confirmar que el beneficiario del suministro contaba con la referida autorización de la propiedad, pues caso contrario, y en estricta aplicación de la referida norma, no puede exigirse responsabilidad al propietario, ya que la autorización es necesaria de conformidad con el citado artículo 64.

— Sugerencia al Ayuntamiento de Calatayud para que resolviera una petición de devolución de ingresos indebidos en relación a la tasa de suministro de agua.

— Al Ayuntamiento de Alfántega para que procediera a resolver un recurso contra la liquidación de un recibo de la tasa de agua.

— Al Ayuntamiento de Alpartir, en un caso de aprobación de contribuciones especiales de una obra de pavimentación, se consideró necesario sugerir que procediera a revisar la contribución aprobada al no haber incluido a la totalidad de los vecinos beneficiados por dicha obra de pavimentación.

— Al Ayuntamiento de Novallas se le sugirió que aprobara una Ordenanza fiscal reguladora de la tasa por alquiler del Pabellón Municipal, con la finalidad de reglamentar el uso por los vecinos del referido Pabellón.

— Sugerencia al Ayuntamiento de Ildes para que en sus Ordenanzas Fiscales sobre las tasas por la prestación de servicios públicos o la realización de actividades administrativas de competencia local, establezca su importe (cuota tributaria) sin distinguir entre los sujetos pasivos según estén o no empadronados en el municipio.

2.2.3. Administración General del Estado

Como los demás años se han presentado quejas sobre la actuación de **la Agencia Estatal de Administración Tributaria** en relación principalmente con el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y con el Impuesto sobre el Valor Añadido; quejas sobre las que se ha informado al administrado una vez recabada informa-

ción de la Administración, y remitiéndose en otros casos al Defensor del Pueblo para su examen caso de advertir por la Institución indicios de actuación irregular.

3. INDUSTRIA Y COMERCIO*

3.1. DATOS GENERALES

Estado actual de los expedientes					
Año de inicio	2013	2012	2011	2010	2009
Expedientes incoados	41	72	83	59	61
Expedientes archivados	34	72	83	59	61
Expedientes en trámite	7	0	0	0	0

Sugerencias / Recomendaciones (sin RDL)		
Año	2013	2012
Aceptadas	0	1
Rechazadas	0	0
Sin Respuesta	0	0
Pendientes Respuesta	0	0
Total	0	1

Sugerencias / Recomendaciones (con RDL)		
Año	2013	2012
Aceptadas	0	0
Rechazadas	0	0
Sin Respuesta	1	0
Pendientes Respuesta	0	0
Total	1	0

Recordatorios de deberes legales		
Año	2013	2012
Recordatorios de deberes legales	0	0

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
1514/2010	Problemas con el turismo en Albarracín	Sugerencia pendiente de contestación
2153/2013	Solicitan que se reestablezca un cartel anunciativo de un comercio	Archivo por solución
1201/2013	Disconforme con que le hagan pagar las obras de una torre cuyos desperfectos no habían sido ocasionados por la misma	Facilitación de la información con gestiones
1099/2013	Expone los problemas de un transformador eléctrico en Sangüés	Archivo en vías de solución
1286/2013	Problemas con la térmica de Andorra	Facilitación de la información con gestiones

3.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

La mayor parte de las quejas recibidas durante el año 2013 se refieren a disconformidad de ciudadanos usuarios de los servicios de energía eléctrica y de gas en relación con facturaciones o actuaciones de las empresas suministradoras, y, en general, las gestiones de información realizadas desde esta Institución ante dichas empresas, han culminado satisfactoriamente, permitiendo la aclaración de las discrepancias. Y algunas de las quejas planteadas se han resuelto por mera información desde esta Institución sin más gestiones.

En buena parte de los casos se evidencia una carencia de información de los ciudadanos, por lo que el expediente suele resolverse recabándola y transmitiéndola al interesado, que acude a esta Institución manifestando que se siente indefenso y que desconoce cómo y a quién dirigirse.

También son numerosos los casos en que el ciudadano requiere una mediación, generalmente con la compañía suministradora de energía eléctrica o de gas, en relación a disconformidad con las facturaciones.

En esta materia como en otras, la casuística es elevada, habiéndose planteado quejas diversas como problemas con transformadores eléctricos, facturas por retirada de contadores, los daños causados en electrodomésticos por alteraciones en el suministro eléctrico, el retraso en el alta de un nuevo contrato o incidencias con los contadores.

* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en la página web de la Institución (www.eljusticiadearagon.es).

De los 19 expedientes asignados, durante 2013, 6 se resolvieron mediante información a los ciudadanos, sin más gestiones, 9 facilitando la información obtenida de las Administraciones o Empresas de servicios públicos a las que se referían, 2 en vías de solución y otros 2 se encuentran en tramitación.

Algunos de los asuntos planteados, y a los que se dio respuesta mediante información, se referían: a reclamación de daños por interrupción del suministro con ocasión del cambio de contador, y actuación de la Junta Arbitral de Consumo; a denuncia relativa a reclamación de facturaciones recibidas tras darse de baja, a disconformidad con actuación de organismos de la Administración del Estado en procedimiento de Evaluación y Declaración de Impacto Ambiental de la Línea Eléctrica «Mezquita-Platea», promovida por R.E.E., sobre la que ya se había presentado queja ante la Defensora del Pueblo; a petición de mediación para ayudas a la Térmica de Andorra, para adaptación a Directiva comunitaria de emisiones; a disconformidad con la lengua utilizada en facturaciones; al incremento de cuota fija de potencia y a reclamación de daños causados en Estación de ITV.

3.2.1. *Derechos de los consumidores*

Otras quejas muy significativas se refieren a consultas efectuadas por los ciudadanos que versan sobre sus derechos como consumidores. En estos supuestos, se remite al ciudadano a la Oficina Municipal del Consumidor y se le informa sobre la posibilidad de presentar reclamación ante la Junta Arbitral de Consumo, poniendo en su conocimiento el procedimiento de arbitraje en el caso de que la empresa contra la que se presenta la reclamación se encuentre adherida al referido sistema de mediación. No obstante lo expuesto, si de los hechos denunciados se apreciara infracción de las disposiciones contenidas en el Estatuto del Consumidor y Usuario de la Comunidad Autónoma, se les comunica que tienen la posibilidad de interponer una denuncia ante Consumo de la Administración Autonómica, a cuyos servicios se les remite.

También conviene destacar que cuando se presenta una denuncia administrativa en esta materia, se aprecia que en algunos de los casos, pese a su tramitación e incluso adopción de medidas en sus funciones de vigilancia y control, no se comunica a los ciudadanos la resolución por la que se procede al archivo del expediente.

3.2.2. *Ayudas para la Térmica de Andorra*

En este expediente de queja, en el que se solicitaba la mediación de la Institución, en relación con la necesidad de ayudas públicas para que la Térmica de Andorra pudiera llevar a efecto las adaptaciones precisas para cumplir con la Directiva europea de emisiones, aunque se solicitó información tanto al Departamento de Industria e Innovación del Gobierno de Aragón, como a la Delegación del Gobierno en Aragón, de la Administración del Estado, sólo el organismo autonómico nos remitió su Informe, del que dimos traslado a los interesados, sin perjuicio de ofrecerles la posibilidad de acudir a la Defensora del Pueblo, en relación con las competencias del Ministerio de Industria y Energía de la Administración del Estado.

3.2.3. *Solicitan que se restablezca un cartel anunciativo de un comercio*

En este expediente, el propietario de un comercio en una localidad advertía que la señal que contenía la rotulación de su negocio había desaparecido por haber sido cortados sus postes con una máquina, habiéndose visto seriamente perjudicado su negocio ya que la información que los viajeros obtenían a través de la señal de tráfico era de vital importancia para sus intereses económicos y profesionales.

Se solicitaba la reposición de una señal idéntica o similar lo antes posible para que el perjuicio a la localidad, tradicionalmente conocida por sus manufacturas cerámicas, no se viera más agravado.

Tras recabar la pertinente información, se nos señaló que era intención de la Subdirección de Carreteras la reposición del cartel colocando uno de las mismas características que el situado en la A-138, y que dicha restitución iba a ser llevada a cabo en el plazo más breve posible.

3.2.4. *Problemas con un transformador eléctrico*

En este caso, se aludía al problema de un transformador eléctrico y, en concreto, su ubicación en el casco de la localidad, y la corporación tenía desde hacía años un claro interés en que se retirara a una distancia suficiente del casco por razones de seguridad, debiendo restituirse en sitio adecuado.

Tras recabar la pertinente información el Ayuntamiento indicaba su voluntad de dar solución a este asunto que, como muchos otros, requerían una financiación pública adecuada, la correcta solución técnica del mismo y las autorizaciones necesarias. La reubicación de este transformador debía realizarse manteniendo el servicio de sumi-

nistro eléctrico a la localidad y se realizaría cuando los trámites iniciados llegaran a su terminación, y la dependencia de otras instituciones había condicionado y retrasado la ejecución eficaz del mismo, siendo además consientes de la actual situación económica del país lo que les obligaba a ser prudentes en las valoraciones subjetivas.

4. ORDENACIÓN TERRITORIAL: URBANISMO*

4.1. DATOS GENERALES

Estado actual de los expedientes					
Año de inicio	2013	2012	2011	2010	2009
Expedientes incoados	106	119	102	120	114
Expedientes archivados	69	117	102	120	114
Expedientes en trámite	37	2	0	0	0

Sugerencias / Recomendaciones (sin RDL)		
Año	2013	2012
Aceptadas	20	45
Rechazadas	1	5
Sin Respuesta	4	9
Pendientes Respuesta	8	0
Total	33	59

Sugerencias / Recomendaciones (con RDL)		
Año	2013	2012
Aceptadas	5	9
Rechazadas	1	2
Sin Respuesta	4	13
Pendientes Respuesta	1	0
Total	11	24

Recordatorios de deberes legales		
Año	2013	2012
Recordatorios de deberes legales	9	12

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
42/2013	Solicitud de información sobre estado de tramitación Licencia de obras para cambio de puerta en C/ Cinto n.º 4. BORJA	R.D.L. art. 19 LJ al Ayt.º de Borja Sin respuesta
2309/2012	Solicitud de información sobre actuaciones municipales en relación con edificación y luego solar, en C/ La Paz n.º 35, y en n.º 37. GURREA DE GÁLLEGO	R.D.L. art. 19 LJ al Ayt.º de Gurrea de Gállego Acuso recibo y remití información
181/2013	Solicitud de información sobre actuaciones municipales en relación con solicitud de compra de un terreno colindante a inmueble en C/ Desengaño n.º 36. HUESCA	R.D.L. art. 19 LJ al Ayt.º de Huesca Acuso recibo y remití información
398/2013	Solicitud de información sobre actuaciones municipales en Expte. licencia de obras 64/2005 y/o 65/2005, y 207/2006; y en relación con denuncia sobre vertidos de saneamiento inmueble de Plaza Mendizábal n.º 10, a acequia, y no a red general municipal. ALCANIZ	R.D.L. art. 19 al Ayt.º de Alcañiz Acuso recibo y remití información
822/2013	Solicitud de información sobre gestión urbanística del Área G-57-6, y servidumbre en su ámbito. ZARAGOZA	R.D.L. art. 19 LJ al Ayt.º de Zaragoza Acuso recibo y remití información
1021/2013	Solicitud de información sobre actuaciones municipales en relación con Parcela enajenada a particular y diferencias de superficie. AGUAVIVA.	R.D.L. art. 19 LJ al Ayt.º de Aguaviva Sin respuesta
1091/2013	Solicitud de información sobre actuaciones municipales en relación con edificio en C/ Doña Petronila n.º 17. HUESCA	R.D.L. art. 19 LJ al Ayt.º de Huesca Acuso recibo y facilitó acceso al expte., en sede municipal
1392/2013	Solicitud de información sobre obras en Casa Parroquial. AÑÓN DE MONCAYO	R.D.L. art. 19 LJ al Ayt.º de Añón de Moncayo Sin respuesta
1707/2013	Solicitud de información sobre obras de urbanización de calle en el entorno de calle Danzantes, 19, y sobre titularidad de la misma; sobre condiciones de salubridad de terreno no edificado, y de seguridad de acequia. ALAGÓN	R.D.L. art. 19 LJ al Ayt.º de Alagón Sin respuesta

* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en la página web de la Institución (www.eljusticiadearagon.es).

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
1099/2012	URBANISMO. EJECUCION DE LA URBANIZACION. Deficiencias de ejecución de Proyecto de Urbanización del Sector 9, «Junto a Fuenfresca». Conveniencia de control municipal de ocupación de viviendas antes de recepción de obras de urbanización. TERUEL	Recomendación al Ayt.º de Teruel Aceptada
1098/2013	URBANISMO. GESTION URBANISTICA. Dilatación durante años (hay Expte. de queja ante esta Institución, en 2007) del procedimiento de aprobación de un Proyecto de Reparcelación, en zona Torrente de Abajo. Falta de impulso de oficio del procedimiento, y de resolución de las cuestiones planteadas. ALBELDA.	Recomendación al Ayt.º de Albelda Aceptada
484/2013	URBANISMO. Queja por deficiente ejecución municipal de Proyecto de Normalización de Fincas, que afectaba a terrenos de una comunidad de propietarios, fuera del ámbito de U.E. 12, para dar acceso viario a la misma. PANTICOSA .	Recomendación al Ayt.º de Panticosa Sin respuesta
1111/2013	URBANISMO. LICENCIAS. ÓRDENES DE EJECUCION. EJECUCION DEL PLANEAMIENTO. Queja por denegación de licencias para cerramiento de propiedad afectada por vial previsto en P.D.S.U., y por orden de ejecución para limpieza de terrenos. Inactividad municipal en relación con solicitudes de deslinde, de modificación del P.D.S.U., y en gestión urbanística para ejecución del mismo, en orden a la adquisición de viales previstos, y cuya necesidad y proporcionalidad resulta, en parte, cuestionable. Inexistencia de irregularidad respecto a orden de ejecución para limpieza de terrenos. NOGUERA DE ALBARRACIN.	Recomendación al Ayt.º de Noguera de Albarracín Aceptada
576/2013	URBANISMO. EJECUCION DEL PLANEAMIENTO. Queja por denegación de Licencia municipal para colocación de señales de vado a I.E.S., en C/ Jarque de Moncayo, por ser dicha calle de propiedad de D.P.Z.. Falta de ejecución del P.G.O.U., en cuanto a reparcelación, por compensación, del Área de Intervención G-58-4, siendo las titularidades de los terrenos, en su mayor parte, de Administraciones Públicas. Sugerencia de vías de solución para llegar a la cesión de calle definida en Planeamiento. ZARAGOZA.	Sugerencia al Ayt.º de Zaragoza Aceptada parcial Sugerencia a Diputación Provincial de Zaragoza Pendiente de respuesta Sugerencia al Dpto. de Educación, Universidad, Cultura y Deporte.DGA. Aceptada
1568/2013	URBANISMO. LICENCIAS URBANISTICAS. Queja contra actuación municipal en tramitación de Licencia, para evitar la venta forzosa, y denegada por no cumplir prescripciones de Comisión de Patrimonio. Improcedencia de pronunciarse sobre caso concreto, por existir resolución firme, y presentada queja fuera de plazo de amparo. Deficiencias observadas en expediente, y sugerencias para futuras actuaciones. Exigencia de solicitud de nueva Licencia, y requerimientos documentales. Examen de actuaciones municipales relativas a denuncia de edificaciones no ajustadas a lo requerido, en materia de conservación del solar, y en compensación de deudas entre interesado y Ayuntamiento. ZARAGOZA.	Sugerencia al Ayt.º de Zaragoza Pendiente de respuesta
1352/2012	URBANISMO. CONSERVACION DE LA EDIFICACION Y RUINA. Denuncia de estado ruinoso de edificios. Competencia municipal para control del estado de conservación de la edificación y declaración de ruina. Procedencia de ejecución subsidiaria, y de establecer prioridades en función de la urgencia de las situaciones. Sugerencia a la Administración autonómica para estudiar líneas de ayuda y financiación para ejercicio de competencias municipales. ALBALATE DEL ARZOBISPO.	Recomendación al Ayt.º de Albalate del Arzobispo Aceptada R.D.L. art. 19 LJ y Sugerencia al Dpto. de Política Territorial e Interior.DGA. Sin respuesta Sugerencia al Dpto. de Obras Públicas, Urbanismo, Vivienda y Transportes. DGA. Aceptada
1881/2012	URBANISMO. CONSERVACION DE LA EDIFICACION . Denuncia de filtraciones y daños a propiedades particulares, en zona de casas cuevas. Insuficiencia de la actividad municipal. Procedencia de su inspección técnica, valoración y ejecución de las reparaciones precisas. Incumplimiento del deber de información al Justicia. EPILA.	R.D.L. art. 19 LJ y Recomendación al Ayt.º de Épila Aceptada
611/2013	URBANISMO. CONSERVACION DE LA EDIFICACION. Denuncia de desprendimientos de la Iglesia Parroquial (BIC) y daños a propiedades particulares. Inactividad municipal. Incumplimiento municipal del deber de información al Justicia. Procedencia de inspección técnica, determinación de las obras de reparación precisa y su valoración, y de requerir a la propiedad de la Iglesia, por orden de ejecución. Procedencia de asistencia técnica del Dpto. autonómico competente en protección de los BIC. HIJAR.	R.D.L. art. 19 LJ y Recomendación al Ayt.º de Híjar Aceptada Recomendación al Dpto. de Educación, Universidad, Cultura y Deporte.DGA Aceptada
485/2013	URBANISMO. CONSERVACION DE LA EDIFICACION Y RUINA. Denuncia de incumplimiento de precedente Recomendacion del Justicia, referente a edificación en situación de ruina. Incumplimiento del deber de información al Justicia. Reiteración de la Recomendación para declaración de ruina edificio en C/ La Virgen n.º 26. BELMONTE DE GRACIÁN.	R.D.L. art. 19 LJ y Recomendación al Ayt.º de Belmonte de Gracián No aceptada
428/2013	URBANISMO. CONSERVACION Y REPARACION DE INFRAESTRUCTURAS Y DE LOS EDIFICIOS. Queja por filtraciones y que afectan a propiedades particulares. Insuficiencia del Informe técnico emitido, en ejecución de anterior Recomendación de esta Institución, en Expte. 978/2012. Confluencia de obligaciones municipal y de propietarios. Procedencia de recabar nuevo informe técnico de fondo. Obligación municipal de aportar documentación sobre obras previamente ejecutadas y actuaciones municipales en reparación de redes y viales. MOROS.	Recomendación al Ayt.º de Moros Aceptada

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
729/2012	URBANISMO. CONSERVACION DE LA EDIFICACION Y RUINA. Expediente de oficio sobre actuación municipal en ejercicio de sus competencias. Procedencia de concretar, en órdenes de ejecución y a efectos de declarar ruina, las obras a ejecutar y su valoración. CASPE.	Recomendación al Ayt.º de Caspe Aceptada
730/2012	URBANISMO. CONSERVACION DE LA EDIFICACION Y RUINA. Expediente de oficio sobre actuación municipal en ejercicio de sus competencias. Procedencia de concretar, en órdenes de ejecución y a efectos de declarar ruina, las obras a ejecutar y su valoración. Improcedencia de actuaciones verbales. Ejecución subsidiaria a cargo de los propietarios. ANDORRA.	Recomendación al Ayt.º de Andorra Aceptada
731/2012	URBANISMO. CONSERVACION DE LA EDIFICACION Y RUINA. Expediente de oficio sobre actuación municipal en ejercicio de sus competencias. Incumplimiento del deber de información al Justicia. Procedencia de concretar, en órdenes de ejecución y a efectos de declarar ruina, las obras a ejecutar y su valoración. TAUSTE.	R.D.L. art. 19 LJ y Recomendación al Ayt.º de Tauste Aceptada
733/2012	URBANISMO. CONSERVACION DE LA EDIFICACION Y RUINA. Expediente de oficio sobre actuación municipal en ejercicio de sus competencias. Procedencia de concretar, en órdenes de ejecución y a efectos de declarar ruina, las obras a ejecutar y su valoración. ZUERA.	Recomendación al Ayt.º de Zuera Aceptada
1747/2012	URBANISMO. CONSERVACION DEL PATRIMONIO CULTURAL. Expediente de oficio sobre hundimiento ocurrido en un tramo de muralla, entre C/ Comadre y Plaza Domingo Gascón, en Teruel. Incumplimiento municipal del deber de información al Justicia. Acogida de conclusiones del informe técnico de Comisión Provincial de Patrimonio Cultural. TERUEL.	R.D.L. art. 19 LJ y Recomendación al Ayt.º de Teruel Sin respuesta
1846/2012	URBANISMO. LICENCIAS Y DISCIPLINA URBANISTICA. Obligación municipal de impulso de oficio de procedimiento sobre denuncia de presunta infracción urbanística, y de resolución expresa. Omisión en procedimiento de licencia de exigencia de Proyecto Técnico para obra nueva. CETINA.	Recomendación al Ayt.º de Cetina Aceptada parcial
183/2013	URBANISMO. LICENCIAS. DISCIPLINA URBANISTICA. Obras sin licencia en vía pública y que afectan a propiedad particular. Sujeción a previa licencia. Obligación municipal de control y de ejercicio de competencias en protección de la legalidad. Derecho del particular afectado a recabar del Ayuntamiento información sobre promotor y ejecutor de las obras. CARENAS.	Recomendación al Ayt.º de Carenas Sin respuesta
2226/2012	URBANISMO. DISCIPLINA. LICENCIA. Denuncia incumplimiento normativa salida de humos, de actividad bar taberna. Falta de impulso de oficio del procedimiento administrativo. ZARAGOZA	Recomendación al Ayt.º de Zaragoza Aceptada
186/2013	URBANISMO. DISCIPLINA URBANISTICA. Inactividad municipal en relación con denuncia de obras sin licencia. Procedencia de incoación Expediente sancionador y de restauración de la legalidad urbanística. Posible ocupación de bien municipal y dominio público. Procedencia de su deslinde y recuperación. OSEJA.	Recomendación al Ayt.º de Oseja Sin respuesta
1211/2013	URBANISMO. PROTECCION DE LA LEGALIDAD Y DISCIPLINA URBANISTICA. Irregularidad en la actuación municipal ante obras sin licencia. Improcedencia de actuación administrativa verbal. Legalización posterior. Sometimiento del conflicto privado entre colindantes a la Jurisdicción ordinaria. LA PUEBLA DE HIJAR.	Recomendación al Ayt.º de La Puebla de Híjar Aceptada
480/2013	URBANISMO. PROTECCION DE LA LEGALIDAD Y DISCIPLINA URBANISTICA. LICENCIA DE LEGALIZACION. Injustificada demora y dilatación para resolución de procedimientos incoados, de protección de la legalidad, y de otorgamiento de licencia de legalización. La resolución administrativa debe resolver todas las cuestiones planteadas. CADRETE.	Recomendación al Ayt.º de Cadrete Sin respuesta
1829/2012	URBANISMO Y MEDIO AMBIENTE. Denuncia de actividad de Parking público municipal sin Licencia de actividad. Incumplimiento de condiciones de la Licencia. Actuación municipal en contra de las condiciones de Licencia. Ausencia de Acta de Comprobación y de autorización de puesta en servicio. TERUEL	Recomendación al Ayt.º de Teruel Sin respuesta
1977/2012	URBANISMO. DISCIPLINA URBANISTICA. Queja por actuación municipal en relación con denuncia de obras en vivienda. Discreoancia sobre si lo ejecutado fueron obras menores, para las que se había solicitado licencia, o mayores, a juicio del Ayuntamiento. Obligación de resolver expresamente recurso interpuesto, y a todos los aspectos planteados en el mismo. ZARAGOZA	Recomendación al Ayt.º de Zaragoza Aceptada 15-01-14
780/2013	URBANISMO. DISCIPLINA URBANISTICA. Obras no ajustadas a Licencia. Ocupación de propiedad ajena, no amparada por licencia; competencia de Jurisdicción civil ordinaria. Existencia de licencia de obras menores; carácter de Obras mayores de las denunciadas. Recuperación de dominio público viario, competencia municipal. Procedimiento de desafectación de «sobrante de vía pública». Conveniencia de tramitar instrumento de ordenación urbanística (P.D.S.U.). VALDECUENCA.	Recomendación al Ayt.º de Valdecuenca Pendiente de respuesta
350/2013	URBANISMO. ACCESIBILIDAD AL TRANSPORTE PUBLICO URBANO . Queja por situaciones de indebido tratamiento y condiciones de accesibilidad para personas discapacitadas. Propuesta de medidas para mejora en reconocimiento de sus derechos al uso del transporte público urbano. ZARAGOZA.	Recomendación al Ayt.º de Zaragoza Aceptada parcial
520/2013	URBANISMO. BARRERAS ARQUITECTÓNICAS Y ACCESIBILIDAD. Queja por la existencia de barreras arquitectónicas y deficiencias de accesibilidad en Jaca y Sabiñánigo. Incumplimiento del deber de información al Justicia, por parte del Dpto. de Sanidad, B.S. y Familia del Gobierno de Aragón. Inactividad del Consejo para la Promoción de la Accesibilidad y Eliminación de Barreras, regulado en Decreto 19/1999, del Gobierno de Aragón.	R.D.L. art. 19 LJ y Recomendación al Dpto. de Sanidad, Bienestar Social y Familia. DGA Sin respuesta Sugerencia al Ayt.º de Jaca No aceptada Sugerencia al Ayt.º de Sabiñánigo Aceptada

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
1067/2013	URBANISMO. ACCESIBILIDAD. Sugerencias para mejora de accesibilidad universal a los aseos públicos adaptados, en Zaragoza. Incumplimiento del Departamento de Sanidad, B.S. y Familia del Gobierno de Aragón, del deber de información al Justicia, por inactividad del Consejo para la Promoción de la Accesibilidad y Eliminación de Barreras.	R.D.L. art. 19 LJ y Recomendación al Dpto. de Sanidad, Bienestar Social y Familia. DGA. Pendiente de respuesta Sugerencia al Ayt.º de Zaragoza Aceptada
1187/2013	URBANISMO. ACCESIBILIDAD. Queja por deficiencias de accesibilidad a espacios y edificios públicos, y en materia de transportes urbano e interurbano, así como en contratación de personas con discapacidad. Incumplimiento del deber de información al Justicia, por parte del Ayuntamiento de Caspe.	R.D.L. art. 19 LJ y Recomendación al Ayt.º de Caspe Aceptada parcial
1385/2013	URBANISMO. ACCESIBILIDAD. Queja por deficiente accesibilidad a las instalaciones de «Playas de Zaragoza». Incumplimiento municipal del deber de información al Justicia.	R.D.L. art. 19 LJ y Recomendación al Ayt.º de Zaragoza Aceptada
1878/2012	URBANISMO. INCUMPLIMIENTO DE NORMAS DE ACCESIBILIDAD. INCUMPLIMIENTO DE NORMAS DE SEGURIDAD EN CASO DE INCENDIOS. CARENCIA DE LICENCIA DE ACTIVIDAD. Queja por incumplimientos de normativa, en materia de accesibilidad y de seguridad, y por carencia de Licencia de actividad, en Cafetería-Restaurante del Hospital «Miguel Servet». Procedencia de cambio de emplazamiento. Procedencia de normalizar el funcionamiento de Consejo para la Promoción de la Accesibilidad y Eliminación de barreras. Solicitud de Informe de actuaciones 1999-2009. Conveniencia de armonizar normativa básica estatal y la Autonómica, para dar cumplimiento a Ley 26/2011. Procedencia de actuación municipal para restauración de la legalidad en materia de Licencia de actividad, y de prevención y seguridad en materia de incendios. Falta de Informe del Servicio municipal contra incendios de la situación existente. ZARAGOZA.	Recomendación al Dpto. de Sanidad, Bienestar Social y Familia. DGA. Pendiente de respuesta Recomendación al Ayt.º de Zaragoza Pendiente de respuesta
106/2013	URBANISMO. LICENCIAS. Condiciones de las licencias que imponen servidumbres para servicio público. Obligación de información al ciudadano, y sugerencia de limitación al mínimo imprescindible, en materia de señalización temporal limitativa de estacionamiento en vías urbanas, para actos o eventos públicos. CALATORAO.	Sugerencia al Ayt.º de Calatorao Aceptada
1965/2013	URBANISMO. GESTION URBANISTICA. Obtención de viales. Obligación de cesión gratuita hasta 15 % de la superficie de parcela. Petición de indemnización por el exceso. Incumplimiento de la obligación de resolución expresa a solicitud de los administrados. CALATORAO	Recomendación al Ayt.º de Calatorao Pendiente de respuesta
1116/2013	URBANISMO. DISCIPLINA Y LICENCIAS URBANISTICAS. PROTECCION Y RECUPERACION DEL DOMINIO PÚBLICO VIARIO. Actuación municipal procedente ante denuncia de actuación de particular que obstruía el tránsito por camino rural, y ante edificación sin licencia de caseta que incumplió normas municipales de separación a linderos, en Senda del Molino. MIEDES DE ARAGON.	Recomendación al Ayt.º de Miedes Pendiente de respuesta
2018/2013	URBANISMO. OBRAS. CONSERVACION Y REPARACION DE EDIFICIOS. Queja por irregular situación catastral de edificio de Kiosco, Bar y Aseos, en paraje El Sotet, obra ejecutada por C.H. del Ebro. Reparación de la edificación y entrega al Ayuntamiento para su uso, explotación y conservación futura, y regularización en Catastro y en Inventario Municipal de Bienes. FRAGA.	Recomendación al Ayt.º de Fraga Pendiente de respuesta

4.1.1. Resumen numérico general del área de Urbanismo

4.1.1.1. Quejas presentadas y Resoluciones adoptadas

Durante el pasado año 2013 se han incoado un total de 106 Expedientes de Quejas en materia de Urbanismo, algunos menos de los incoados en el año 2012, pero en el que, de los 119 incoados, 18 lo fueron de oficio a los Ayuntamientos de más de 5.000 habitantes, en relación con la actuación municipal en materia de control del estado de conservación de la edificación, órdenes de ejecución y expedientes de ruina, la mitad de los cuales se han archivado sin observar irregularidad administrativa destacable en los expedientes y documentación examinados.

La proporción de quejas dirigidas contra el Ayuntamiento de Zaragoza (29 sobre un total de 106) se sitúa, en el pasado año, en torno a algo más del 27 % del total de las presentadas. Siguen en importancia, las 4 quejas presentadas contra el Ayuntamiento de Calatayud, y las 3 dirigidas contra cada uno de los Ayuntamientos de Huesca, Teruel, Jaca, Alcañiz y Monzón.

En esta concreta área, durante el pasado año 2012, se han formulado un total de 53 Recomendaciones, Sugerencias y Recordatorios.

En los casos de silencio de las Administraciones a nuestras peticiones de información, tal y como venimos haciendo en los últimos años, hemos formulado resoluciones recordatorias de la obligación legal (conforme a lo establecido en el art. 19 de la Ley 4/1985, reguladora del Justicia de Aragón) de facilitar a esta Institución la informa-

ción y documentación solicitada para investigación de las quejas presentadas. Y en los casos en los que la documentación aportada por los presentadores de queja nos han permitido llegar a alguna conclusión sobre las actuaciones (o no actuaciones, en algunos casos) de las Administraciones, se han adoptado resoluciones sobre la cuestión planteada.

Recordatorios del citado deber legal, en sentido estricto, se formularon al Ayuntamiento de Borja (Expte. DI-42/2013), al Ayuntamiento de Gurrea de Gállego (Expte. DI-2309/2012), al Ayuntamiento de Huesca (Expte. DI-181/2013, y DI-1091/2013), al Ayuntamiento de Zaragoza (Expte. DI-1822/2013), al Ayuntamiento de Alcañiz (Expte. DI-398/2013), al Ayuntamiento de Aguaviva (Expte. DI-1021/2013), al Ayuntamiento de Añón de Moncayo (Expte. DI-1392/2013) y al Ayuntamiento de Alagón (Expte. DI-1707/2013)

De los antes citados, tras acusar recibo del Recordatorio, remitieron documentación o información, o facilitaron la misma, los Ayuntamientos de Gurrea de Gállego, Huesca, Alcañiz y Zaragoza.

En 10 Expedientes, el Recordatorio del deber legal de información a esta Institución ha acompañado a Sugerencias o Recomendaciones sobre el fondo del asunto.

Así, pues, en algo más del 35 % de las resoluciones adoptadas, en materia de urbanismo, hemos tenido que hacer Recordatorio del deber legal de información a esta Institución, lo que pone de manifiesto una cierta opacidad que debiera rectificarse.

4.1.1.2. Expedientes resueltos por facilitación de información

En el año 2013 se ha facilitado Información, bien directamente, o tras recabar ésta de las Administraciones correspondientes, en **27 Expedientes** :

[DI-0038/2013; DI-0073/ 2013; DI-0133/2013; DI-0161/2013; DI-0284/2013; DI-0366/2013; DI-0431/2013; DI-0579/2013; DI-0604/2013; DI-706/2013; DI-0748/2013; DI-0768/2013; 0771/2013; DI-0822/2013; DI-0847/2013; DI-860/2013; DI-1003/2013; DI-1022/2013; DI-1131/2013; DI-1149/2013; DI-1199/2013; DI-1682/2013; DI-1931/2013; DI-2341/2013; 2353/2013, DI-2463/2013; y DI-2464/2013]

4.1.1.3. Expedientes archivados por solución

Sin llegar a tener que dictar resolución, por haberse apreciado que el problema planteado se había resuelto, se ha acordado el archivo, en Expediente DI-534/2013.

4.1.1.4. Expedientes archivados por considerar el asunto en vías de solución

Se ha acordado el archivo, por haberse apreciado que el asunto estaba en vías de solución, en **9 Expedientes** :

[Exptes: DI-0022/2013; DI-0033/2013; DI-0070/2013; DI-0168/2013; DI-0415/2013; DI-0875/2013; DI-0963/2013; DI-1203/2013 ; y DI-1795/2013]

4.1.1.5. Expedientes remitidos al Defensor del Pueblo o a otros Defensores Autonómicos

Dos de las quejas presentadas, la tramitada con n.º de Expte. DI-2314/2013, se remitió a la Defensora del Pueblo. Y también la parte de queja presentada en Expte. DI-1187/2013 que se refería a una concesión de transporte público de viajeros otorgada por el Ministerio de Fomento.

4.1.1.6. Expedientes suspendidos por existencia de procedimiento judicial

En los Expedientes DI-630/2012 y DI-817/2013 se acordó suspender el procedimiento por haberse planteado el asunto ante los órganos jurisdiccionales.

4.1.1.7. Expedientes archivados por inexistencia de irregularidad administrativa

Se han archivado por inexistencia de irregularidad administrativa un total de **17 Expedientes**:

[Exptes: DI-720/2012; DI-721/2012; DI-722/2012; DI-724/2012; DI-726/2012; DI-727/2012; DI-728/2012; DI-732/2012; DI-734/2012; DI-207/2013; DI-245/2013; DI-266/2013; DI-317/2013; DI-378/2013; DI-1071/2013; DI-1448/2013; y DI-1584/2013]

4.1.1.8. Expedientes archivados por desistimiento o por decaimiento de la queja

En 2 casos, hemos archivado, por desistimiento de los presentadores, o decaimiento de su objeto; en concreto en los Expedientes números DI-246/2013 y DI-370/2013.

4.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

4.2.1. *Análisis, propuestas, y contenido de las resoluciones adoptadas*

En el pasado año 2013, y en el área de urbanismo, como antes decíamos, debemos destacar la culminación del examen de expedientes de oficio incoados para supervisar el ejercicio de competencias municipales de inspección y control del estado de conservación de la edificación, órdenes de ejecución y expedientes de ruina, en Ayuntamientos de más de cinco mil habitantes, tras haberlo hecho previamente en relación con las tres capitales de Provincia

Este año han sido varias las resoluciones formuladas en asuntos relativos a ejecución y gestión del Planeamiento urbanístico.

Y, nuevamente, la falta de actividad municipal en relación con denuncias de infracciones urbanísticas, ha dado lugar a Recomendaciones y Sugerencias tendentes a que los Ayuntamientos ejerzan sus irrenunciables competencias en materia de disciplina y restauración de la legalidad urbanística.

Han sido varios los expedientes de queja incoados por razón de asuntos ya planteados en años anteriores, y sobre los que se había acordado su archivo por estar en vías de solución, o por haberse aceptado nuestras resoluciones, pero sin que luego se haya actuado en consecuencia por las Administraciones a las que se dirigían.

4.2.1.1. Recomendaciones y Sugerencias en relación con el ejercicio de competencias municipales de inspección y control del estado de conservación de la edificación, órdenes de ejecución, y declaración de ruina

En el año 2013 se ha completado el examen de los expedientes de oficio incoados, en 2012, a Ayuntamientos de más de cinco mil habitantes de nuestra Comunidad Autónoma, en relación con el ejercicio de competencias municipales de inspección y control del estado de conservación de la edificación, órdenes de ejecución y expedientes de ruina. De los 13 Expedientes que quedaron pendientes de resolver, en 9 de ellos, al examinar la documentación facilitada por los respectivos Ayuntamientos, se llegó a la conclusión de no apreciar irregularidad administrativa en las actuaciones analizadas (Ayuntamientos de Utebo, Monzón, Barbastro, Fraga, Tarazona, Sabiñánigo, Binéfar, La Almunia de Doña Godina, Alagón, y Cuarte de Huerva). Sólo en 4 expedientes se consideró procedente formular resolución, sobre algunos aspectos de tales actuaciones, a los Ayuntamientos de Caspe, de Andorra, de Tauste y de Zuera.

En relación con la conservación y reparación de Bienes de Interés Cultural se formularon Resoluciones dirigidas a los Ayuntamientos de Teruel (con Recordatorio del deber legal de información a esta Institución, y Recomendación, relativa a la muralla de la ciudad), y con respecto a la Iglesia parroquial de Híjar, al Ayuntamiento y al Departamento de Educación, Universidad, Cultura y Deporte, del Gobierno de Aragón.

En resolución adoptada en relación con queja por falta de ejecución subsidiaria del Ayuntamiento de Albalate del Arzobispo, tras declaración de ruina, junto a Recomendación dirigida al mismo, se planteó a los Departamentos de Política Territorial e Interior (por razón de sus competencias en materia de Administración Local), y al de Obras Públicas, Urbanismo, Vivienda y Transportes (por razón de sus competencias urbanísticas), la conveniencia de articular programas de ayuda económica para financiación de actuaciones en esta materia.

La respuesta recibida del Ayuntamiento de Belmonte de Gracián (a Recordatorio de deberes legales y Recomendación formulada en Expte. DI-485/2013, en el que se reiteraba las anteriormente formuladas en Expte. DI-9/2010 y DI-599/2011) evidencian la conveniencia de articular ayudas al respecto, especialmente para municipios cuyo patrimonio edificado está en gran medida necesitado de actuación por su degradación.

4.2.1.2. Recomendaciones y Sugerencias en relación con la conservación y reparación de infraestructuras de servicios municipales, de abastecimiento de agua y alcantarillado, y sobre deficiencias de los mismos que afectan a propiedades particulares

Nuevamente ha habido lugar a formular Recomendaciones relativas a la comprobación de situaciones de afectación a particulares por filtraciones de aguas, y su eventual origen en deficiencias de infraestructuras de servicios

urbanísticos. Así, al Ayuntamiento de Épila (Expte. DI-1881/2012), y al Ayuntamiento de Moros (Expte. DI-428/2013).

4.2.1.3. Recomendaciones y Sugerencias en relación con el ejercicio de competencias municipales en materia de protección de la legalidad y disciplina urbanística

Es esta una de las materias en las que ha habido lugar, durante el pasado año 2013, a un mayor número de resoluciones.

En general, en dichas resoluciones, hemos constatado la inactividad municipal, la falta o demora injustificada de instrucción de procedimientos, y de resolución expresa, a las denuncias o recursos presentados.

En las resoluciones formuladas a los Ayuntamientos de Oseja (Expte. DI-186/2013), y de Valdecuenca (Expte. DI-780/2013), se planteaban también situaciones de incumplimiento municipal de su obligación de defensa y recuperación del dominio público.

4.2.1.4. Resoluciones sobre ejecución y gestión del planeamiento

Sobre falta de ejecución de las previsiones del Planeamiento municipal, por parte de Ayuntamientos, y de otras Administraciones, se han formulado varias Recomendaciones y Sugerencias. Así, al Ayuntamiento de Teruel (Expte. DI-1099/2012), en relación con urbanización de un sector de planeamiento parcial; al Ayuntamiento de Albelda (Expte. DI-1098/2013), retomando anterior resolución de esta Institución, que consideraba estar en vías de solución el motivo de queja; al Ayuntamiento de Panticosa (Expte. DI-484/2013), en relación con la ejecución de un procedimiento de normalización de fincas, sobre el que también se presentó queja previamente ante esta Institución; al Ayuntamiento de Noguera de Albarracín (Expte. DI-1111/2013), respecto a gestión de suelo de propiedad particular previsto para espacio viario; y al Ayuntamiento de Zaragoza, Diputación Provincial de Zaragoza, y Departamento de Educación, Universidad, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón (Expte. DI-576/2013), en relación con cesión al primero de la denominada calle Jarque de Moncayo, en el marco de Proyecto de Reparcelación del Área de Intervención G-58-4, al haber transcurrido el plazo previsto en Plan General para su gestión por compensación, y dándose la circunstancia de que la titularidad de la mayor parte de suelos, lo es de Administraciones públicas.

4.2.1.5. Resoluciones sobre Licencias urbanísticas

Aunque no podíamos pronunciarnos sobre el caso concreto que motivaba la queja (en Expte. DI-1568/2013), al encontrarnos con resoluciones administrativas devenidas firmes, el examen de un concreto expediente de licencia nos llevó a formular alguna sugerencia, que puede ser útil tener en cuenta, en estos procedimientos, en beneficio de los ciudadanos, tanto en cuanto a la resolución coherente con la existencia de informes técnicos favorables, cuando pueden recogerse las prescripciones como tales, en la resolución de Licencia, y en cuanto a la cumplimiento de requerimientos documentales por remisión a documentación ya obrante en poder de la Administración.

4.2.1.6. Resoluciones sobre Deficiencias de Accesibilidad y Eliminación de Barreras

Las muy diversas quejas que se han presentado ante esta Institución, tanto dirigidas a la propia sede, como en varias visitas realizadas a Comarcas, en las que se planteaban deficiencias de accesibilidad, a edificios, transportes públicos, y a edificios, han dado lugar a la formulación de una decena de resoluciones, cuatro de las cuales se han dirigido al Ayuntamiento de Zaragoza (Exptes. DI-350/2013, DI-1067/2013, DI-1385/2013, y DI-1878/2012), y una a cada uno de los Ayuntamientos de Jaca (Expte. DI-520/2013), Caspe (Expte. DI-1187/2013), y Sabiñánigo (Expte. DI-520/2013).

La situación de inaccesibilidad y de riesgo en caso de incendio, que afecta a la Cafetería-Restaurante del Hospital Universitario «Miguel Servet», sobre la que ya se han venido formulando resoluciones de esta Institución desde hace cinco años (en Expte. DI-819/2008, DI-123/2009, y DI-202/2011), en principio aceptadas por la Administración Autonómica, pero sin que hasta la fecha se hayan adoptado medidas para su cambio de emplazamiento y acomodación a las normas de accesibilidad y seguridad exigibles en un edificio de tal naturaleza, ha motivado la formulación de sendas resoluciones, en Expte. DI-1878/2012, dirigidas al Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia, y al Ayuntamiento de Zaragoza, en sus respectivos ámbitos de competencias, a partir de queja

presentada denunciando, una vez más, la falta de actuación efectiva que de solución al incumplimiento de las normas de aplicación.

Seguimos constatando, como es de ver en varios Expedientes, la inactividad del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia, en relación con la renovación y funcionamiento periódico reglamentario del Consejo para la Promoción de la Accesibilidad y Eliminación de barreras, cuya Presidencia y Vicepresidencia corresponden, respectivamente, al titular del mencionado Departamento y al Director Gerente del I.A.S.S., Consejo del que hemos solicitado, infructuosamente (lo que ha dado lugar a reiterados Recordatorios del deber legal de información a esta Institución), la emisión de informes sobre las quejas que se nos planteaban, así como sobre las actuaciones realizadas en cumplimiento de lo establecido en Ley 3/1997, y Decreto 19/1999, en los diez años de plazo dado para aplicación de planes y medidas de eliminación de barreras.

Tal y como ya decíamos en el Informe Anual de 2011, en relación con las actuaciones desarrolladas por esta Institución, sobre los aspectos relativos a discapacidad, *«Desde hace varios años esta Institución viene poniendo de manifiesto, en los sucesivos Informes Anuales, el incumplimiento de la Administración Autonómica, y de los Departamentos con atribuida competencia en materia de eliminación de barreras arquitectónicas, en relación con la renovación y periódico funcionamiento del Consejo para la Promoción de la Accesibilidad y Eliminación de Barreras, conforme a su regulación contenida en Decreto 19/1999, y consideramos obligado volver a hacerlo en éste, sometiéndolo a consideración del nuevo responsable del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia, la necesidad de adopción de las medidas que normalicen el funcionamiento de dicho Consejo, que creemos debe desarrollar en beneficio de las personas que lo necesitan, y que, no nos cansaremos de repetir, podemos ser cualquiera de nosotros.»*

En el pasado año 2013, los trabajos de las Jornadas de Coordinación de los Defensores del Pueblo dedicaron su atención, precisamente, a la aplicación de la Convención Internacional de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad, y su plasmación, en nuestro Ordenamiento jurídico interno, en Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, y por ello, consideramos obligado en este Informe Anual :

— Volver a recordar las funciones que por Ley 3/1997, y por el artículo 60 del Decreto 19/1999, le están atribuidas, al citado Consejo, y especialmente las que tienen una previsión de periódico cumplimiento, hasta ahora incumplido, en relación con deficiencias de condiciones de accesibilidad y de eliminación de barreras. Recordemos que, entre dichas funciones, están :

«b) Conocer las consignaciones presupuestarias de las Administraciones públicas implicadas, destinadas al cumplimiento de los objetivos contenidos en la presente Ley.

d) Recibir información anual sobre las realizaciones y grado de cumplimiento de las previsiones contenidas en la presente Ley para la evaluación de los resultados de todas las actuaciones, tanto de la Comunidad Autónoma como de los Ayuntamientos.

g) Efectuar labores de seguimiento, relativas al cumplimiento de este Decreto, instando, en su caso, a los órganos competentes, a la adopción de las medidas sancionadoras que procedan.

h) Proponer, anualmente, el orden de prioridades para la adaptación de los elementos urbanísticos, arquitectónicos y del transporte, de acuerdo con las disponibilidades presupuestarias.

i) Emitir informe anual sobre el grado de cumplimiento de la Ley y disposiciones reglamentarias de desarrollo.

j) Determinar los criterios de organización y funcionamiento del Fondo para la supresión de barreras y promoción de la accesibilidad.»

— Reiterar también la petición formulada en varias resoluciones de esta Institución (veáanse las Recomendaciones hechas en Expte. de queja DI-520/2013-10, DI-1067/2013, y DI-1878/2012) para que se remita a esta Institución, el Informe, sobre las actuaciones realizadas en cumplimiento de la Ley 3/1997 y Decreto 19/1999, elaborado con ocasión del cumplimiento de los diez años de plazo que dicho Decreto establecía para aprobación y aplicación de los programas de adaptación y eliminación de barreras.

— Y reiterar también la recomendación de que por el mencionado Departamento se someta a Informe del antes mencionado Consejo, la revisión de la normativa autonómica, y su coherencia y adecuación o no a las condiciones básicas reguladas por la normativa estatal que se ha venido dictando en relación con la accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad. Y, en su caso, las modificaciones que se consideren serían convenientes en relación con la composición y funcionamiento del propio Consejo, que hayan podido perjudicar su operatividad y eficacia, para el mejor cumplimiento de sus funciones.

4.2.1.7. Resoluciones sobre otros asuntos planteados

Sobre ordenación temporal de uso de espacios públicos y posibles afecciones a particulares, formulamos una Sugerencia al Ayuntamiento de Calatorao (Expte. DI-106/2013).

Respecto a falta de resolución expresa de un recurso presentado al Ayuntamiento de Calatorao, formulamos Recomendación (Expte. DI-1965/2013), recordando que no es conforme a Derecho la práctica de remitirse al silencio administrativo, por la indefensión que ello supone para el ciudadano.

En Expediente DI-1116/2013, se ha formulado Recomendación al Ayuntamiento de Miedes, para deslinde de camino rural afectado por actuaciones de particulares no amparadas por licencia e incursas en infracción de normas urbanísticas de aplicación.

Y en Expte. DI-2018/2013, derivada de previo Expte. DI-963/2013, tras obtener de Confederación Hidrográfica del Ebro, la reparación de una edificación destinada a kiosco y bar, se ha instado al Ayuntamiento de Fraga, a regularizar su situación catastral y en inventario municipal de bienes.

5. ORDENACIÓN TERRITORIAL: VIVIENDA*

5.1. DATOS GENERALES

Estado actual de los expedientes					
Año de inicio	2013	2012	2011	2010	2009
Expedientes incoados	79	105	116	96	99
Expedientes archivados	61	105	116	96	99
Expedientes en trámite	18	0	0	0	0

Sugerencias / Recomendaciones (sin RDL)		
Año	2013	2012
Aceptadas	4	6
Rechazadas	0	1
Sin Respuesta	0	0
Pendientes Respuesta	0	0
Total	4	7

Sugerencias / Recomendaciones (con RDL)		
Año	2013	2012
Aceptadas	0	0
Rechazadas	0	0
Sin Respuesta	0	0
Pendientes Respuesta	0	0
Total	0	0

Recordatorios de deberes legales		
Año	2013	2012
Recordatorios de deberes legales	0	0

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
DI-14/2013	Sugerencia relativa a problemas de convivencia en viviendas de arrendamiento	Aceptada
DI-877/2013	Sugerencia relativa a deficiencias en Viviendas de Protección Oficial	Aceptada
DI-364/2013	Recomendación relativa a instalación de terrazas ocupando el dominio público.	Aceptada
DI-1447/2013	Recomendación relativa a licencia para instalación de aparato de aire acondicionado	Aceptada

5.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

Durante el año 2013 se han tramitado 79 expedientes en materia de vivienda, cifra inferior a los presentados en el año 2012 y los motivos de las mismas han sido más variados que en años anteriores. Como en los últimos años, se ha reflejado en el contenido de las quejas la incidencia de la crisis económica y las consecuencias que de ella se derivan.

Han aumentado notoriamente los expedientes admitidos a información con gestiones, la mayoría de ellos por tardanza de la Administración en dar respuesta a solicitudes de ayudas presentadas, a solicitudes de vivienda de

* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en la página web de la Institución (www.eljusticiadearagon.es).

alquiler social, y a demoras en el pago de las ayudas concedidas, también ha aumentado el número de expedientes resueltos por estar en vías de solución o solucionados tras la intervención de la Institución, sin necesidad de haber tenido que emitir una Sugerencia o Recomendación. Sin embargo se han formulado menos sugerencias y recomendaciones que en el año 2012.

Como en años anteriores se han recibido solicitudes de información y quejas sobre arrendamientos urbanos y comunidades de propietarios, aunque en número inferior al del año 2012. En lo que se refiere a los arrendamientos urbanos hay que destacar la queja presentada por un propietario que se vio en la necesidad de acudir al Juzgado para reclamar el pago de la renta, reiteradamente incumplido por la arrendadora, a pesar de que ha recibido una ayuda del Gobierno de Aragón para dicha finalidad y con el fin lograr el cobro de su deuda se había dirigido al servicio de Vivienda para que le informasen oficialmente de la concesión de dicha ayuda, a fin de incorporarla a la documentación presentada en el Juzgado. Sin embargo, la información le fue denegada, amparándose en la normativa de protección de datos personales. Se tramitó el expediente y la Administración manifestó que en el supuesto de beneficiarios de ayudas destinadas a los arrendatarios, la comprobación se realiza a través de la aplicación de fianzas, comprobando que sigue depositada la fianza a su nombre en la misma vivienda, y en el momento en que tiene entrada una solicitud de la devolución de la fianza depositada relativa a ese contrato, se inicia el procedimiento administrativo para la exigencia de reintegro parcial de la subvención. Igualmente si se tiene conocimiento de que el inquilino ha dejado de pagar la renta, tal y como señala el artículo 35.8 del Decreto 60/2009, se procede en consecuencia. En este supuesto concreto ya se había iniciado el procedimiento de reintegro, por lo que se procedió al archivo del expediente por estar en vías de solución. El resto de cuestiones de arrendamientos urbanos se han referido a problemas entre propietarios e inquilinos que quedan fuera de las competencias de esta Institución si bien se les ha facilitado una mínima información sobre la norma de aplicación y dónde plantear su problema.

En lo que se refiere a comunidades de propietarios la cuestión más planteada ha sido la disconformidad de los comuneros con la forma de repercutir los gastos originados por la modificación de las instalaciones sobre todo de gas, calefacción y aire acondicionado, pero también con la implantación de ascensores en edificios en los que no existen. También ha habido quejas referidas a problemas de convivencia entre vecinos. Lo mismo que con las quejas presentadas en materia de arrendamientos urbanos y aunque se trata de problemas entre particulares en los que no puede intervenir la Institución, se ha facilitado una mínima información sobre la norma de aplicación.

Han disminuido las quejas presentadas por ciudadanos que adquirieron una vivienda como socios de una Cooperativa y que posteriormente por diversas circunstancias se vieron avocados a darse de baja en la Cooperativa, sufriendo retrasos y dificultades para obtener el reembolso de las aportaciones realizadas.

Han aumentado las quejas de ciudadanos que compraron en su momento una vivienda de protección oficial y al finalizar la construcción e ir a escriturar la vivienda, les fue denegado el crédito hipotecario por dos entidades financieras, y aunque por parte de la Administración se ha considerado la renuncia como justificada, y el contrato de compraventa suscrito aprobado y visado por la Administración, incluye la cláusula en la que se explican las condiciones en caso de resolución del contrato y se excluye la cláusula penal por incumplimiento cuando la imposibilidad de pago del comprador derive de la denegación de financiación por al menos dos entidades financieras de acuerdo con lo previsto en la Disposición Adicional Octava del Decreto 60/2009, de 14 de abril del Gobierno de Aragón, por el que se regula el Plan Aragonés para facilitar el acceso a la vivienda y fomentar la rehabilitación 2009-2012, tienen dificultades para resolver el contrato con el vendedor y recuperar las cantidades aportadas. Desde la Institución se les ha informado en el sentido de que al tratarse de un contrato de compraventa sujeto a Derecho privado, deben ser los compradores los que insten por vía judicial la Resolución del contrato.

Por otra parte en relación con las quejas planteadas en el año 2013, cabe destacar las que han hecho referencia a lo siguiente:

5.2.1. Ayudas para Viviendas de Protección Oficial y para rehabilitación de edificios y viviendas

Han sido numerosas las quejas presentadas por retrasos en el pago de las ayudas aprobadas para la rehabilitación de viviendas así como por denegación de prórrogas de subsidios de intereses y por la supresión o recorte de ayudas para la adquisición de viviendas por parte del Ministerio de Fomento.

En algunos de los supuestos, la denegación de la prórroga de subsidiación de intereses del préstamo cualificado para adquisición de vivienda de protección oficial ha venido motivada porque la media de los ingresos familiares de los años anteriores una vez ponderada, era superior al 20% indicado por la normativa de aplicación, o por incumplimiento de alguno de los requisitos. Una vez solicitada y remitida por parte de la Administración la infor-

mación correspondiente a cada supuesto, se ha informado a los interesados sobre su caso concreto y se ha hecho constar en su caso, que no hay incumplimiento por parte de la Administración.

Ha habido varios expedientes en los que se manifestaba, que a pesar de haber recibido la Resolución del Director General de Vivienda y Rehabilitación del Gobierno de Aragón en la que, una vez examinada la documentación presentada para la ampliación del periodo de subsidiación del préstamo hipotecario cualificado, se reconocía el derecho a la obtención de la prórroga en el mismo de conformidad con lo establecido en el Real Decreto sobre medidas de financiación de actuaciones protegidas en materia de vivienda y suelo del Plan 2002-2005, sin embargo, se había devuelto la Resolución por parte de la entidad financiera, sin aplicar las bonificaciones en los intereses, en base a los criterios de interpretación para la aplicación del artículo 35 del Real Decreto-Ley 20/2012 de 13 de julio de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria.

Concretamente el artículo 35 establece que: a partir de la entrada en vigor del Real Decreto-ley quedan suprimidas las ayudas de subsidiación de préstamos contenidas en el Real Decreto 2066/2008, de 12 de diciembre, por el que se regula el Plan Estatal de Vivienda y Rehabilitación 2009-2012. Así mismo no se reconocerán aquellas solicitudes que estén en tramitación y que no hayan sido objeto de concesión por parte de la Comunidad Autónoma. El reconocimiento del derecho y la concesión lo formula la Comunidad Autónoma, pero el pago del subsidio correspondiente es competencia del Estado.

Esos expedientes fueron remitidos al Defensor del Pueblo, por tratarse de una cuestión regulada por el Ministerio de Fomento.

Por parte de la Defensora del Pueblo se tramitó y se dio respuesta a los interesados, en el siguiente sentido que por su interés se reproduce en este informe:

«Se ha recibido la información solicitada a la Dirección General de Arquitectura, Vivienda y Suelo del Ministerio de Fomento en la que se da traslado del informe de la Abogacía del Estado del Ministerio de Fomento, con relación a la interpretación del artículo 35 del Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio. Examinado el informe, la Defensora del Pueblo manifestó su discrepancia con el contenido del mismo, en concreto con la interpretación dada a la quinta de las cuestiones sometidas a examen.

Como bien reconoce el mencionado informe la interpretación del artículo 35 del mencionado Real Decreto-Ley es clara en cuanto a que ese precepto se refiere exclusivamente a las ayudas recogidas en el Plan Estatal de Vivienda y Rehabilitación 2009-2012. La propia inclusión de la denominación de dicho Plan se realiza de manera formal, inequívoca y perfectamente singularizada.

A pesar de ello se acude al principio general de interpretación que establece el artículo 3.1 del Código Civil para extender la aplicación de esa norma a todos los Planes Estatales de Vivienda. Esta extensión interpretativa la fundamenta el informe en dos consideraciones jurídicas:

La primera, que se califica de interpretación finalista, recoge una mención en la exposición de motivos de la Ley a la generalidad de los planes de vivienda, cuando se describen las ayudas a la subsidiación de préstamos. Por las mismas razones que apunta el informe podría entenderse que el legislador, que en esa exposición de motivos recuerda que todos los planes estatales de vivienda recogen este tipo de ayudas, en el expediente a que se hace referencia el articulado opta unívocamente por suprimir sólo las ayudas del Plan Estatal de Vivienda y Rehabilitación 2009-2012. El artículo 35 no colisiona interpretativamente, a estos efectos, con otros preceptos del articulado de la norma en que se inserta por lo que la Abogacía del Estado ha de acudir a la exposición de motivos ante esa ausencia de dudas en el propio texto dispositivo.

La segunda consideración en que se basa esa interpretación extensiva sobre el ámbito objetivo del artículo 35 es "la realidad social del tiempo en que se ha de aplicar", citando de nuevo la exposición de motivos de la ley en cuanto a "la coyuntura económica de insuficiencia presupuestaria y la evolución de los precios de la vivienda", como motivo de supresión de esta ayuda. Contrariamente a lo argumentado por el informe de la Abogacía del Estado, la Defensora del Pueblo entiende que el legislador, en la parte dispositiva de la Ley, ciñe con toda claridad la medida de ahorro presupuestario a la supresión de las ayudas del Plan 2009-2012, que de por sí supone una cuantía económica muy relevante.

En todo caso, el Defensor de Pueblo considera que esa interpretación extensiva no resulta la más adecuada en la perspectiva de garantía de los derechos de los ciudadanos beneficiarios de ayudas de los planes estatales de vivienda anteriores. Dado el número de quejas recibidas que plantean este problema, el Defensor del Pueblo decidió dirigirse a la Dirección General de Arquitectura, Vivienda y Suelo del Ministerio de Fomento, con las siguientes Recomendaciones:

1. — Trasladar a los órganos competentes de las Comunidades Autónomas la revisión del criterio interpretativo empleado por ese Ministerio, que conduzca a la aplicación del artículo 35 del Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, en los términos estrictos que recoge la Ley.

2. — *De acuerdo con lo anterior, proceder al trámite de conformidad y abono de las ayudas reconocidas por las Comunidades Autónomas hasta la entrada en vigor de la Ley 4/2013, de 4 de junio.*

3. — *Comunicar a aquellas Comunidades Autónomas, que hasta la entrada en vigor de la Ley 4/2013, de 4 de junio, dictaron resoluciones denegatorias conforme a la circular emitida por ese Ministerio, la posibilidad de revisar de oficio dichas resoluciones en orden a garantizar los derechos de los ciudadanos en relación con los planes de vivienda anteriores al Plan Estatal de Vivienda y Rehabilitación 2009-2012.»*

Según la información recibida del Defensor del Pueblo, la Recomendación se rechazó por parte del Ministerio de Fomento el pasado mes de octubre.

En otras ocasiones las quejas presentadas han sido por la tardanza de la Administración en dar respuesta a una solicitud presentada. Se admitieron los expedientes y se solicitó información y se han resuelto los expedientes sin necesidad de formular Recomendación o Sugerencia, excepto los que están pendientes de respuesta en la fecha de elaboración de este informe.

5.2.2. Deficiencias constructivas en viviendas de nueva construcción

Como en años anteriores, aunque sin ser un número muy significativo, se han tramitado varios expedientes referidos a defectos constructivos en viviendas de protección oficial de nueva construcción, entre las que se destacan las siguientes:

Nuevamente se formuló una queja por defectos constructivos en los trasteros ubicados en el sótano de un edificio de viviendas de Protección Oficial promovido por Suelo y Vivienda de Aragón S.L.U. en Valdespartera (Zaragoza). El expediente se archiva ya que según manifestó en su escrito de respuesta la citada Sociedad, continuaban con los trámites judiciales precisos contra los agentes intervinientes en la construcción del edificio, al tiempo que trabajaban en la coordinación de los trabajos de reparación propuestos en los trasteros con el ánimo de ofrecer a los propietarios afectados una solución que les permita utilizar convenientemente los inmuebles adquiridos.

Otro de los expedientes presentados por esta causa, referido a goteras en un edificio de Protección Oficial en Zuera, expediente DI- 877/2013, en el que se manifestaba en el informe remitido por la Administración, que no se podía determinar el origen de las filtraciones y que había opiniones contrapuestas entre los técnicos y la Comunidad de propietarios, fue objeto de una Sugerencia al Departamento de Obras Públicas, Urbanismo, Vivienda y Transportes del Gobierno de Aragón para que por el Departamento se procediera a realizar las actuaciones e informes técnicos necesarios, en orden a determinar la causa de las filtraciones en las viviendas, y una vez determinada, adopte la resolución que corresponda en aras a dar solución a los defectos detectados. La Sugerencia fue admitida por la Administración.

Otra de las quejas se ha referido a unas viviendas de Protección Oficial sitas en Huesca y promovidas por una Cooperativa. Tramitado el expediente se facilitó la información al presentador de la queja, indicándole todas las actuaciones llevadas a cabo por la Administración en relación con la denuncia presentada en su día, ya que se trataba de una promoción de viviendas en la que se han ido produciendo diversas patologías a lo largo de los más de 8 años transcurridos desde que se finalizó la construcción de las mismas y de acuerdo con la documentación que obra en los expedientes, se han subsanado la mayor parte de las deficiencias, incluso algunas de las que no fueron denunciadas a la Inspección de Vivienda. En algunos casos, el origen de las patologías no había sido posible determinarlo y, por tanto, tampoco se podía determinar quién era el responsable, si bien, se podría haber acudido a la jurisdicción competente dentro de los plazos establecidos en la normativa vigente para exigir las correspondientes responsabilidades.

5.2.3. Necesidad de vivienda social y de ayudas

Se han presentado numerosas quejas de ciudadanos en relación con la necesidad de esta tipología de viviendas destinadas a los sectores de población más desfavorecidos, dada la situación económica de muchas familias acuciadas por la escasez de recursos y por el paro, y fundamentalmente por la escasez de viviendas que respondan a esta finalidad social.

Las quejas hacen referencia en muchos casos a familias que van a ser desahuciadas por falta de pago y viven en una vivienda alquilada de propiedad particular. Se dirigen a la Administración solicitando una vivienda y dada la escasez de viviendas de alquiler social y el incremento de la demanda que ha habido en estos últimos años, no obtienen una respuesta, o bien les comunican que no hay viviendas vacantes y únicamente pueden presentar una solicitud y estar apuntados en una lista de espera. Se dirigen a la Institución manifestando su problema y situación angus-

tiosa solicitando su mediación para su obtención. Por parte de la Institución se solicita información a la Administración titular de las viviendas y se les facilita toda la información posible en aras a tratar de solucionar su problema.

Para el año 2013, estaba previsto el Plan de Vivienda Social del Gobierno de Aragón con diversas medidas, para aprovechar el patrimonio público de vivienda y para la gestión social del mismo. En el Boletín Oficial de Aragón de 3 de julio, se publicó la Orden de 28 de junio de 2013, del Consejero de Obras Públicas, Urbanismo, Vivienda y Transportes, por la que se convocan ayudas financieras a inquilinos para 2013, previstas en el Decreto 102/2013, de 11 de junio, por el que se crea y regula la Red de Bolsas de Viviendas para el Alquiler Social de Aragón, pero a pesar de la puesta en funcionamiento del citado Plan no ha sido suficiente para paliar la situación de las numerosas personas y colectivos que se encuentran en una situación muy vulnerable.

Un año más esta Institución, aun consciente del esfuerzo que se viene realizando en materia de vivienda y la escasez de los recursos económicos existente, tiene que hacer un llamamiento a todos los poderes públicos con competencia en la materia para que de forma coordinada entre todas las Administraciones implicadas, haga un mayor esfuerzo y faciliten una solución lo más ágil posible para paliar estas situaciones de familias en situación social y económica desfavorecida.

Con este mismo problema de fondo de necesidad de vivienda, se han presentado numerosas quejas referidas al retraso en la aprobación y en el pago de las ayudas de urgencia para arrendamiento solicitadas al Ayuntamiento de Zaragoza a través de los Servicios Sociales.

En relación con las viviendas de arrendamiento de propiedad de la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda y en relación con un edificio en el que un vecino venía desde hace años insultando, amenazando y causando ruidos y molestias al resto de los vecinos, se formuló una Sugerencia que fue aceptada por la citada Sociedad, en la que se les decía que aún siendo conscientes de la labor realizada hasta el momento, se atiende a los problemas expuestos en la resolución, adoptando las medidas adecuadas para favorecer la convivencia y fomentar la cohesión social, la tolerancia y el respeto entre los vecinos del Paseo Echegaray n.º 128 de Zaragoza, proporcionándoles los recursos necesarios para solucionar los problemas derivados de la difícil convivencia existente hasta el momento, e interviniendo en aplicación de la normativa municipal en los casos en que dicha normativa sea incumplida.

También se recibieron diversas quejas en las que varios ciudadanos, inquilinos de la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda, manifestaban su preocupación por la carta recibida notificándoles la finalización del plazo contractual. Se solicitó información y se procedió al archivo de los expedientes, ya que según manifestó la citada Sociedad, antes de remitir la carta y entendiendo que el contenido de la misma puede generar inquietud o dudas, las trabajadoras sociales hacen visita domiciliaria a cada inquilino antes con el fin de explicar su contenido, aclarar dudas y en los casos en los que permanecen en la vivienda informarles de que la seguirán ocupando suscribiendo un nuevo contrato, y facilita en general la continuidad de los arrendatarios en la vivienda aunque sea necesario, dada la regulación vigente, formalizar con ellos un nuevo contrato, una vez expirado el plazo legal, y en el caso concreto de las finalizaciones de contrato de este edificio, todos los inquilinos seguirían ocupando las viviendas.

6. ORDENACIÓN TERRITORIAL: MEDIO AMBIENTE, CONSERVACIÓN DE LA NATURALEZA, FLORA Y FAUNA*

6.1. DATOS GENERALES

Estado actual de los expedientes					
Año de inicio	2013	2012	2011	2010	2009
Expedientes incoados	120	133	146	116	132
Expedientes archivados	93	133	146	116	132
Expedientes en trámite	27	0	0	0	0

Sugerencias / Recomendaciones (sin RDL)		
Año	2013	2012
Aceptadas	10	19
Rechazadas	5	5
Sin Respuesta	0	2
Pendientes Respuesta	3	0
Total	18	26

* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en la página web de la Institución (www.eljusticiadearagon.es).

Sugerencias / Recomendaciones (con RDL)		
Año	2013	2012
Aceptadas	4	8
Rechazadas	0	0
Sin Respuesta	1	3
Pendientes Respuesta	0	1
Total	5	12

Recordatorios de deberes legales		
Año	2013	2012
Recordatorios de deberes legales	0	0

N.º Expte	Asunto	Municipio	Último trámite
AGUAS			
145/13	Aplicación del Plan Ambiental del Ebro	Aragón	Sugerencia aceptada
727/13	Solicitan que se construya la EDAR	Canfranc	Sugerencia aceptada
BIODIVERSIDAD			
2108/12	Exceso de palomas en el C.P. Andrés Manión	Zaragoza	Sugerencia aceptada
MONTES Y VÍAS PECUARIAS			
569/12	Seguimiento expte. vallado cinegético y granja	Biel	Sugerencia aceptada
INFORMACIÓN AMBIENTAL			
587/13	No recibe información ambiental sobre talas	Loporzano	Sug NO aceptada
1435/13	Sanción desproporcionada por roturación	Fraga	Sugerencia aceptada
ACTIVIDADES			
1655/12	Molestias por una peña en C/ Carmen	Alcañiz	Sug aceptada parcialmente
2035/12	Molestias de una peña en C/ Tenor Fleta	Alagón	Sugerencia aceptada
2151/12	Ruido excesivo de los «Festivales del Ebro»	Zaragoza	Sug NO contestada
2227/12	Ruido de las campanas de la iglesia	Hecho	Sug NO aceptada
793/13	Molestias del «Gran Café Estrella de Cuba»	Zaragoza	Sug NO aceptada
416/13	Demora excesiva en licencia: granja de corderos	Sangarrén	Sugerencia aceptada
529/13	Molestias del patio trasero del bar	Alagón	Sugerencia aceptada
984/13	Problema para la instalación de veladores en Buerba	Fanlo	Sug NO aceptada
1273/13	Ruido de verbenas y bailes al aire libre	Almudévar	Sugerencia aceptada
1809/13	Acumulación de bares en zona saturada de Moncasi	Zaragoza	Sug pte respuesta
107/13	El Ayto no responde a solicitud relativa a bares	Calatorao	Sugerencia aceptada
RESIDUOS			
2131/12	El vertedero de Zaragoza sigue sin restaurar	Zaragoza	Sugerencia aceptada
1387/13	Criterio del INAGA en gestión de residuos	Aragón	Sug NO aceptada

6.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

6.2.1. Expedientes iniciados de oficio

A lo largo de 2013 se iniciaron cinco expedientes de oficio en materia ambiental, que vienen referidos a los siguientes asuntos:

En materia de **aguas**, aunque también podría asignarse al epígrafe de espacios naturales, se abrió expediente tras conocer los problemas existentes en la «Laguna del Cañizar», iniciativa impulsada por la Confederación Hidrográfica del Ebro y los Ayuntamientos de Cella y Villarquemado que ha supuesto la recuperación de un espacio natural con méritos para convertirse en importante foco de atracción turística y ambiental. Según indica la Orden de concesión, la Fundación Laguna del Cañizar recibió el «Premio Medio Ambiente de Aragón 2012», «por su destacada labor en la recuperación de la laguna del mismo nombre, un humedal de más de 11 km², que fue desecado y transformado desde el siglo XVIII y hoy gracias a la Fundación es una de las zonas húmedas de agua dulce de mayor extensión de Aragón y de España, y cuenta ya, con una importante comunidad de aves acuáticas». Mediante Orden de 21/11/12 se incluyó la Laguna en el Inventario de Humedales Singulares de Aragón. Tras conocer noticias que hablaban de la desecación de la Laguna y de su mal estado actual, el Asesor responsable de Medio Ambiente se desplazó al lugar para comprobar esta situación, derivada de la apertura permanente de las compuertas de drenaje cuyo cierre permite la acumulación de agua, con lo que únicamente permanecen encharcados unos pocos terrenos alrededor del centro de observación de aves; el resto estaba seco y colonizado por hierbas, lo que motivó el abandono de las aves acuáticas que la poblaban, entre las que se contaban especies tan emblemáticas como el avetoro, o las grullas, que ya no hacen parada en sus migraciones. Estos cambios en la configuración hacen que no se pueda crear un hábitat estable hasta pasados unos años, ya que las aves tienen sus rutinas y es difícil cambiarlas, habiéndose perdido una gran parte del trabajo realizado.

En el curso del expediente se ha solicitado información al Departamento de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente y a la Confederación Hidrográfica del Ebro, al objeto de promover acciones que hagan honor al reconocimiento que ya disfruta este humedal y fórmulas de gestión que tengan en cuenta todos los intereses en litigio.

Los problemas afectantes a la **biodiversidad** no solo se producen en espacios naturales. El exceso de animales puede generar molestias e incluso problemas sanitarios o educativos, como se apreció en el expediente incoado tras la visita de representantes de la Institución al Colegio Público Andrés Manjón en Zaragoza, donde la multitud de palomas que habían hecho de los tejados y patio su hábitat impedían el disfrute de este espacio y suponían un riesgo para la salud de los pequeños. Se instó del Ayuntamiento, como Administración responsable en el mantenimiento de los centros educativos de primaria, la adopción de medidas, poniéndose manos a la obra.

La protección de los **espacios naturales** ha motivado nuestra intervención respecto de una iniciativa del Ayuntamiento de Zaragoza para ampliar el camino de acceso al Galacho de Juslibol mediante una actuación que, comprobada in situ tras la información recabada por otros medios, no parece muy adecuada a la fragilidad un ecosistema de transición entre la ribera del río Ebro y la estepa, afectando a un escarpe o cortado que es la frontera natural entre ambos y, según la memoria del Plan General, refugio y lugar de nidificación de 23 especies de aves, muchas de las cuales son especies protegidas o amenazadas, como el búho real, el alimoche o el halcón peregrino. Se ha solicitado al Ayuntamiento información relativa a la finalidad de esta actuación y para conocer si se han cumplido las normas de protección, adoptado las medidas para salvaguardar los valores naturales del mismo y evaluado las posibles alternativas.

La demora en la restauración del antiguo vertedero de **residuos** de Zaragoza motivó la apertura de un nuevo expediente para recordar tal necesidad a las administraciones local y regional, pues su estado actual sigue generando preocupación. Este asunto fue sido abordado en los informes de los dos años anteriores, y en mayo de 2013 se dictó una nueva Sugerencia. Actualmente sabemos que están avanzados los trámites para la licitación de la obra; confiamos en que todo ello siga su curso normal y en un plazo razonable podamos ver recuperado este espacio tan degradado.

En materia de residuos se debe dar cuenta también de un expediente incoado tras conocer la existencia de un depósito de residuos peligrosos abandonados en una nave industrial de Quinto y en el terreno adyacente, procedentes de una empresa que en su día obtuvo una autorización como gestora de residuos peligrosos, y que en virtud de la misma recogió los residuos, pero no hizo ninguna gestión con ellos, sino que simplemente se limitó a almacenarlos. El expediente ha sido archivado al haberse realizado por el Departamento responsable de medio ambiente las actuaciones necesarias para reconducir el problema y comprobar que actualmente está trabajando en el lugar una empresa que realiza correctamente la gestión de los residuos.

6.2.2. Expedientes de queja

En el cuadro «Expedientes más significativos» figuran aquellos cuyo trámite ha concluido con una resolución. Su texto íntegro se ha ido publicando en la página web de la Institución, constando en el presente Informe en el CD que acompaña al libro.

Como se desprende de los cuadros numéricos, esta relación es una minoría dentro del trabajo que se realiza en la Institución, donde las quejas siguen los caminos que dicta, fundamentalmente, la mayor o menor corrección de la actuación administrativa objeto de supervisión. Así, un buen número de expedientes se archivan por inexistencia de irregularidad, que habitualmente se conoce tras recibir la información de la Administración destinataria de la queja, en cuyo caso se informa a los ciudadanos fundamento legal y las causas que justifican la actuación administrativa, y de su adecuación a las normas reguladoras del caso; envío al Defensor del Pueblo, al tratarse de problemas vinculados a los órganos de la Administración del Estado, ajenos a nuestra supervisión; cuestiones entre particulares, en las que el Justicia no puede intervenir; problemas que se han solucionado o se hallan en vías de solución tras la mediación; desistimiento expreso o tácito del ciudadano, y otros casos en que no ha sido preciso instruir expediente, dado que la información que precisaba el ciudadano se le ha podido facilitar sin ninguna gestión ulterior.

Los subapartados por materias que se reseñan a continuación hacen mención también a expedientes que, aunque no hayan concluido en resolución, consideramos importante hacer constar.

6.2.2.1. Aguas

Las avenidas de los ríos son un motivo de preocupación constante para las poblaciones de los municipios ribereños. Con motivo de las que se produjeron a principio de año en el río Ebro se recibieron un elevado número de

quejas que solicitaban una mayor intervención de la Administración frente a este problema. Frente a las posturas que propugnaban una acción agresiva sobre los cauces mediante la retirada de áridos y vegetación para dar mayor salida al agua, entendiendo que con ello se disminuyen los riesgos, en la Sugerencia dictada con tal motivo se propugna la aplicación del «Plan Medioambiental del Ebro y Bajo Cinca», impulsado por el Gobierno autonómico tras las inundaciones del año 2003, cuyas medidas (limpieza de ríos y sotos, naturalización de riberas, retranqueo de motas, etc.), fruto del análisis técnico sosegado que se plasma en un extenso y detallado documento, resultan más adecuadas para dar respuesta al problema.

Caso diferente es el que sucede en Albarracín con el barranco de Valdevécar, donde el acúmulo de restos vegetales y residuos diversos sí que supone un obstáculo artificial al discurrir de las aguas. La queja fue trasladada a la Confederación Hidrográfica del Júcar, donde algunos vecinos se habían dirigido en varias ocasiones para solicitar su limpieza o ser autorizados para ello, sin obtener respuesta.

La construcción de presas o pantanos es siempre una cuestión controvertida, habiéndose recibido quejas favorables al impulso de algunos (Mularroya o Biscarrues) o de sus opositores, como ocurre con el primero o con la presa de laminación del río Bergantes en Aguaviva. Dada la clara competencia del Defensor del Pueblo en proyectos que tramita la Confederación Hidrográfica del Ebro, se han remitido a este órgano, tras facilitar a los ciudadanos la información obtenida en las consultas realizadas.

La construcción de depuradoras de aguas residuales en los núcleos pirenaicos es un problema que sigue pendiente de resolución, a pesar de su vital importancia para el mantenimiento del buen estado ecológico de los ríos tratarse de vertidos que se producen en su cabecera. Analizado el caso de Canfranc, se formuló Sugerencia al Departamento de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente urgiendo la construcción y puesta en servicio de una depuradora conforme a los convenios suscritos con el Ministerio de Medio Ambiente y el Ayuntamiento de esta localidad.

6.2.2.2. Biodiversidad

Ya hemos comentado que la proliferación excesiva de animales puede generar molestias e incluso problemas de salud pública al referirnos a la colonia de palomas del Colegio Andrés Manjón.

Junto a esta especie, hay otras domésticas que deben ser objeto de control, como son los perros o gatos. Se han recibido varias quejas por los perros sueltos en determinadas zonas de la ciudad de Zaragoza, especialmente en los parques; si bien es comprensible la aspiración de los propietarios de mascotas de disponer de amplios espacios para el solaz de sus animales, debe anteponerse la tranquilidad y seguridad de los viandantes, que a veces se ven atemorizados, aún cuando los animales solo tengan intención de jugar. La reciente medida del Ayuntamiento de Zaragoza de autorizar que los perros puedan dejarse sueltos en los parques a determinadas horas puede generar malestar ciudadano, como se ha podido observar en las quejas recibidas y en los medios de comunicación, siendo recomendable vigilar determinados comportamientos y realizar alguna campaña de sensibilización. Respecto a los gatos, tras una segunda intervención se ha conseguido que el Ayuntamiento de Pedrola aprobase una ordenanza e interviniese ante las continuas molestias que causaban a unos vecinos el exceso incontrolado de gatos que vivían en un tramo de calle atraídos por la comida que, en un erróneo concepto proteccionista, dejaban otros en la vía pública.

Los daños agrarios o accidentes producidos por animales silvestres han motivado varias quejas, en las que se ha informado a los afectados del procedimiento a seguir para obtener un resarcimiento, en los casos que procedía conforme a la Ley.

La protección de animales ha generado tres expedientes: uno por el indebido trato dado a un conejo en un programa de la televisión autonómica, susceptible de ser considerado maltrato animal prohibido por la Ley, dándose traslado del mismo a sus responsables. Otro venía dado porque no se prohíben los toros en la ordenanza de protección animal de Zaragoza; si bien puede haber discrepancias en torno a esta postura, se ajusta a lo establecido en la Ley de Protección Animal, por lo que no hay irregularidad, y así se comunicó al ciudadano. El último versaba sobre la desatención de algunas aves del Jardín Botánico del Parque José Antonio Labordeta, en Zaragoza, cuestión que desde el Ayuntamiento se atendió con prontitud.

6.2.2.3. Caza y pesca

La gestión de los cotos de caza no es siempre pacífica. Así lo demuestran las quejas procedentes de los municipios de Almochuel, Zuera o Azuara, en este último por la desaparición del coto social que venía gestionando el

Gobierno de Aragón, con los consiguientes enfrentamientos entre agricultores, cazadores y los respectivos Ayuntamientos, situación que debe evitarse con el diálogo y la buena disposición de todos los afectados.

Los daños de especies cinegéticas (ciervos, jabalíes, cabras montesas, conejos, etc.) tienen un régimen legal específico que en ocasiones no da plena satisfacción a los perjudicados. Como se ha dicho en años anteriores, es urgente el desarrollo reglamentario de la Ley de Caza de Aragón para que se atiendan los diversos problemas que ha de afrontar este complejo sector de actividad.

6.2.2.4. Montes y vías pecuarias

Damos cuenta aquí con satisfacción del resultado positivo obtenido en el segundo expediente de queja por la excesiva sanción impuesta a un vecino de Fraga por la roturación de un terreno forestal que el Ayuntamiento arrendó al interesado para el cultivo de frutales, tras haber obtenido en los tribunales una autorización para roturar que debió haber gestionado el Ayuntamiento. La aceptación de la Sugerencia instando la inejecutividad de la resolución sancionadora posibilita la continuidad del aprovechamiento agrícola y evita unos daños y gastos injustificados y muy lesivos para el ciudadano.

Se trae nuevamente a este Informe Anual el expediente seguido con el Departamento de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente y el Ayuntamiento de Biel-Fuencalderas a cuenta de un vallado que, justificándose en ocasiones como instalación necesaria para una granja cinegética, no ha cumplido en su tramitación los requisitos ambientales o de gestión y uso de bienes públicos municipales que le son exigibles. Confiamos en que la aceptación de la Sugerencia formulada en septiembre de 2013 ponga fin a esta polémica situación.

La corta de arbolado en montes públicos es una cuestión que debería ser objeto de mayor transparencia, dado que en ocasiones los ciudadanos se ven sorprendidos ante talas que consideran abusivas y reclaman información de la Administración ambiental sobre los permisos concedidos, sin que les sea facilitada con rapidez. Así se apreció, entre otros, en el expediente por tal motivo a cuenta de unas talas en Loporzano, donde incluso se desestimó la Sugerencia instando la entrega de la información solicitada.

6.2.2.5. Actividades

El desarrollo de actividades de diversa naturaleza sigue generando el mayor número de quejas ambientales: mientras en materia de aguas se han tramitado 11 quejas, en biodiversidad 14, de caza y pesca 7, de espacios naturales 3 o de montes y vías pecuarias 4, han sido 73 las recibidas por los problemas derivados de las actividades, tanto para su iniciación como en su propio desarrollo.

Por problemas frente a la administración para el ejercicio de actividades se formularon quejas por el cambio habido en la ordenanza de veladores de Zaragoza (al haberse establecido nuevos criterios para su instalación y perjudicando en algunos casos a determinados negocios, al restringirles el número de mesas en la calle), las dificultades encontradas para la apertura de establecimientos comerciales o la continuidad de algunos tras su traspaso. La instalación de veladores ha sido problemática también en Buerba, núcleo de Fanlo (Huesca) donde la pretensión de un hostelero para colocar las mesas frente a la fachada de su local ha encontrado continuos obstáculos por parte del Ayuntamiento; en la Sugerencia dictada se observan también otras cuestiones (desproporcionada reacción municipal ante la colocación de un toldo, dudas sobre la ordenanza reguladora) que, junto a la respuesta recibida, denotan una cierta animadversión que puede restar objetividad a la actuación administrativa.

Cabe citar el problema sufrido por una empresa agropecuaria para la instalación de una granja de corderos en Sangarrén, cuya queja fue motivada por la excesiva demora en resolver; tras la Sugerencia formulada, donde se indicaba la normativa sobre la que debían fundamentarse los informes técnicos al haber mediado un cambio en las Directrices Ganaderas precisamente por esta tardanza, el expediente fue resuelto de forma favorable a la solicitud.

La instalación o funcionamiento de velatorios o tanatorios ha dado lugar a varias quejas. Respecto de esta cuestión, se tramitaron en años anteriores dos expedientes dirigidos al Gobierno de Aragón para que actualizase las normas de policía sanitaria y mortuoria, puesto que muchos problemas derivan de la ausencia de regulación. Se informó que estaban trabajando en ello pero, dado que ha transcurrido tiempo suficiente sin que se tenga noticia de algún avance, tal vez sea conveniente volver a insistir, a fin de clarificar la situación de estos centros, como se ha hecho en otras Comunidades Autónomas.

Si bien una parte importante de quejas por ruidos provienen del sector de la hostelería, no son estas la mayoría, como ocurría en anteriores ocasiones. La aglomeración de personas en las calles, bien para hacer «botellón» o simplemente para tomar la consumición o fumar, supone una molestia importante a partir de determinadas horas donde, contrariamente al mayor silencio que sería preciso para no alterar el descanso nocturno, el tono de voz y

determinadas actitudes incívicas se van incrementando de forma acorde a la ingesta de alcohol u otras sustancias. Esta situación se vuelve a observar con preocupación en el entorno de la calle Moncasi, en Zaragoza, donde a la tranquilidad ganada tras el decaimiento de una «zona de marcha» que durante casi treinta años ha venido martirizando al vecindario ha sucedido la inquietud por su reciente revitalización y la reapertura de locales que habían sido cerrados. Se ha dirigido al Ayuntamiento una Sugerencia instando un control estricto de las condiciones de los establecimientos y su actividad, a fin de que este problema quede definitivamente solventado.

En ocasiones, los problemas de contaminación acústica son producidos por actividades que promueven o directamente organizan entidades públicas. Se dio en los «Festivales del Ebro» en Zaragoza y también se ha observado, entre otros casos, en Almudévar, donde el Ayuntamiento organiza verbenas al aire libre o en un local inadecuado, que se desarrollan durante toda la noche con acreditado exceso de ruido, y sin tener en consideración las molestias que causa a muchos vecinos y los enfrentamientos y disputas que con tal motivo se generan. La campaña iniciada durante el verano para reducir la contaminación acústica mediante avisadores luminosos en determinados espacios que no son muy ruidosos, como el colegio o el consultorio médico, contrasta con la permisividad ante un problema de índole mucho más grave y cuya resolución está en su mano.

Las peñas de jóvenes constituyen un problema sobre el que los Ayuntamientos están comenzando a hacerse cargo, habiéndose aprobado o promovido ordenanzas que encaucen la situación dentro de unos límites razonables y les otorguen mayores posibilidades de actuación para evitar conflictos vecinales. Otros negocios diversos de la hostelería también son origen de problemas, cuando sus instalaciones de climatización, cámaras, compresores u otros elementos necesarios para su funcionamiento no se hallan debidamente insonorizados.

Los ruidos vecinales han sido objeto de varias quejas, en concreto, cuatro; en estos casos se orienta a los ciudadanos de las opciones legales y las opciones de orden administrativo, civil e incluso penal. Si bien se encarece el diálogo como mejor forma de solucionar los conflictos, debemos reconocer que en ocasiones se trata de un problema arduo de resolver, pues el afectado está ante personas que ignoran las más elementales normas de respeto, y hay que asumir que, aún debidamente acreditada la infracción, una eventual sanción no asegura el final del problema.

Para cerrar el tema de los ruidos hay que hacer referencia a un problema que se repite periódicamente, el toque nocturno de las campanas de las iglesias. No solo es la molestia que genera a los vecinos más cercanos a ella el ruido del reloj que, sin ninguna necesidad, señala todos los intervalos horarios las 24 horas, sino que en una localidad turística como Hecho supone un serio inconveniente para visitantes que no están acostumbrados y no pueden descansar por la noche, lo que ha llevado en más de una ocasión a suspender estancias vacacionales antes de lo previsto y renunciar a reservas hechas con anterioridad, con la pérdida económica para hoteles, casas rurales y otros negocios y la negativa repercusión que ello supone de cara a su promoción de un turismo de calidad.

Se han observado deficiencias a la hora de facilitar información referida a actividades, siendo que los datos deberían ser públicos, no solo por la consulta del libro registro que ya preveía el antiguo Reglamento de Actividades Molestas, Nocivas, Insalubres y Peligrosas, sino en aplicación la normativa de información ambiental y de muchas ordenanzas municipales. En este sentido, se ha dirigido una Sugerencia al Ayuntamiento de Calatorao para que cumpla su propia ordenanza y permita consultar a través de la web las condiciones de las licencias de los establecimientos abiertos al público.

6.2.2.6. Residuos

Las actividades de gestión de residuos han generado diez expedientes de queja, que pueden agruparse en varias categorías: residuos urbanos, donde se tratan temas de relativa sencillez, como es la ubicación de los contenedores urbanos, procurando que se minimicen las molestias de estos imprescindibles elementos; residuos industriales, de cuya intervención en el municipio de Quinto se ha dado cuenta anteriormente al ser un expediente iniciado de oficio; la restauración del antiguo vertedero de Zaragoza, también aludida en el mismo epígrafe; o la limpieza de solares que, en varias localidades, se estaban convirtiendo en auténticos vertederos.

La necesidad de simplificar los criterios aplicados por el Instituto Aragonés de Gestión Ambiental a la hora de establecer las condiciones para el otorgamiento de la autorización de Gestor de Residuos Peligrosos en los casos en que únicamente se realiza la recogida, transporte, almacenamiento temporal y entrega a gestor autorizado, pero no su valorización o tratamiento final fue planteada en la queja de una empresa del sector. Analizada la normativa, se comprobó que una interpretación más amplia ofrece posibilidades de mejorar la gestión sin menoscabo de la tutela ambiental que debe quedar siempre asegurada, y por ello se formuló una Sugerencia instando una actuación en este sentido, pero no fue aceptada.

7. ORDENACIÓN TERRITORIAL: OBRAS PÚBLICAS*

7.1. DATOS GENERALES

Estado actual de los expedientes					
Año de inicio	2013	2012	2011	2010	2009
Expedientes incoados	28	39	43	39	45
Expedientes archivados	23	38	43	39	45
Expedientes en trámite	5	1	0	0	0

Sugerencias / Recomendaciones (sin RDL)		
Año	2013	2012
Aceptadas	1	2
Rechazadas	0	0
Sin Respuesta	0	2
Pendientes Respuesta	0	0
Total	1	4

Sugerencias / Recomendaciones (con RDL)		
Año	2013	2012
Aceptadas	1	0
Rechazadas	0	0
Sin Respuesta	0	2
Pendientes Respuesta	0	0
Total	1	2

Recordatorios de deberes legales		
Año	2013	2012
Recordatorios de deberes legales	1	1

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
723/2013	Solicita el acondicionamiento de un camino de acceso a una finca	Sugerencia aceptada
258/2013	Un Juzgado de Paz instó al Ayuntamiento a reponer un camino público y no se ha hecho	Sugerencia aceptada
454/2013	Disconforme con que se vaya a acondicionar un camino repartiendo el coste por igual entre los distintos propietarios con independencia de la extensión de cada uno de ellos	Recordatorio de Deberes Legales
474/2013	Disconforme con la denegación de responsabilidad patrimonial por caída en vía pública	Archivo por solución
1221/2013	Expediente de oficio por la financiación de peajes de la AP-7, quedando excluida Aragón	Remisión al Defensor del Pueblo
384/2013	A consecuencia de obras municipales se impide el acceso a su propiedad	Archivo por solución

7.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

7.2.1. Expropiaciones

Año tras año, se repiten las reclamaciones en las que se evidencia un retraso en el abono del justiprecio o indemnizaciones en las expropiaciones, en las que tras pedir información a la Administración expropiante, suele comunicárenos que en breve plazo de tiempo se procederá al pago del justiprecio acordado pero se aprecia que, pese al anuncio de su materialización, los retrasos en los pagos se dilatan cada vez más en el tiempo.

También son constantes las relativas a que pequeños Ayuntamientos actúan por vía de hecho ocupando terrenos particulares sin observar los trámites previstos en el procedimiento expropiatorio, habiendo sugerido a los mismos que inicien los correspondientes expedientes expropiatorios para legalizar la ocupaciones de terrenos adquiridas hasta llegar al abono del justiprecio que se fije.

7.2.2. Retraso en ejecución de obras y daños por obras públicas

En varios expedientes se quejan de retrasos en la ejecución de obras públicas de conservación, mantenimiento y mejora, así como la falta de actuación cuando determinadas carreteras se encuentran en mal estado, apre-

* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en la página web de la Institución (www.eljusticiadearagon.es).

ciándose que el común denominador en todas ellas radica en la falta de presupuesto que posibilite las actuaciones precisas.

Conviene destacar una de ellas, en la que a la vista del mal estado de una pista forestal (expediente 1304/2013), el Ayuntamiento de Alloza se puso en contacto con el Ingeniero-Técnico forestal del Gobierno de Aragón, para que evaluare las obras a ejecutar y el importe de las mismas, y estimando que el mantenimiento de dicha pista forestal recaía sobre el Gobierno de Aragón, al estar ubicada en un punto de vigilancia de incendios, se puso en contacto con el Servicio Provincial de Medio Ambiente para que procedieran a su urgente reparación, añadiendo que si dicho Servicio no disponía de partida presupuestaria para llevar a cabo dichas obras, el propio Ayuntamiento iniciaría los trámites reglamentarios para ejecutar las mismas con cargo a los Fondos de Mejora de sus Montes, gestionados a su vez por el Departamento de Medio Ambiente.

7.2.3. Expedientes de responsabilidad patrimonial

En los tramitados por responsabilidad patrimonial de la Administración Pública por obras realizadas por las mismas, que se repiten todos los años y son los más numerosos, se constata que en muchas ocasiones, las denuncias iniciales no dan lugar a la apertura del correspondiente expediente. Por ello, resulta necesario recordar a la Administración que dichas denuncias tienen que culminar con un acto administrativo decisorio que exprese los recursos que proceden frente a la misma, órgano al que han de presentarse y plazo para interponerlos, sin olvidar que la tramitación de los citados expedientes no pueden exceder, con carácter general, del plazo de 6 meses, sin que en ningún caso se pueda acudir a la vía del silencio.

7.2.4. Solicita que se complete la cesión al Ayuntamiento de la Avenida Cataluña

Nuevamente, se ha vuelto a presentar una reclamación por el problema en la Avenida de Cataluña, una de las más largas de Zaragoza, y que a partir del número 160, a la altura del tercer cinturón, hasta el número 301, que termina en el puente sobre el Río Gállego, debido a que la titularidad de este tramo correspondía al Ministerio de Fomento, en los últimos años no se habían realizado obras de mantenimiento y adecuación, por lo que la situación era de completa degradación de la zona, debido al deterioro normal y continuado causado por el paso del tiempo, al que también se le ha sumado el abandono de la actividad de algunas empresas que aquí estaban instaladas.

Se solicitaba que se instara a las partes implicadas, Ministerio de Fomento y Ayuntamiento de Zaragoza a acordar una solución urgente: cesión de la vía al ayuntamiento de Zaragoza, y comienzo rápido de obras de reparación, tal y como se les prometió, el 18 de Marzo de 2010.

De las informaciones facilitadas se deducía que, si bien ya había sido firmado el protocolo de colaboración entre el Ministerio de Fomento y el Ayuntamiento de Zaragoza, para la futura cesión de la Carretera N-II para su adecuación como vía urbana e integración en el entorno municipal, la transferencia de titularidad no se producirá hasta la firma del convenio que se firmara en desarrollo del citado protocolo y, en consecuencia, hasta que dicho tramo no sea de titularidad municipal, no se podrán llevar a cabo las obras de acondicionamiento necesarias para adecuarlo al desarrollo urbanístico previsto en esa zona.

Esta Institución entendía que, en cualquier caso, los ciudadanos no deben ser tratados desigualmente dentro de nuestra localidad sobre la base de cuestiones técnicas que pueden y deben superarse, para garantía de la calidad de vida dentro de su específico entorno poblacional y el disfrute de un medio ambiente adecuado.

Por ello sin perjuicio de reconocer que en último término la responsabilidad actual compete al Ministerio de Fomento al ser el actual titular de la vía, se sugirió al Ayuntamiento de Zaragoza que trata de resolver la problemática planteada durante mucho tiempo en ese concreto tramo de la vía, agilizando e impulsando las gestiones necesarias en aras a la consecución de la cesión de la vía al propio Ayuntamiento, junto con la dotación económica que posibilite proceder a las obras de reparación y adecuación precisas.

Esta Sugerencia fue aceptada por el Ayuntamiento de Zaragoza, quién manifestó que quedaba pendiente la formalización del convenio para cesión de dicha vía a formalizar entre el Ministerio de Fomento (actual titular de la avenida) y el Ayuntamiento de Zaragoza, que posibilitaría la renovación integral de la Avda. Cataluña por parte del Ayuntamiento de Zaragoza y que, previsiblemente, no comenzaría hasta finales del año 2012, siendo la intención del gobierno municipal la acometida de esos trabajos a lo largo de esa legislatura.

8. ORDENACIÓN TERRITORIAL: SERVICIOS PÚBLICOS Y TRANSPORTES*

8.1. DATOS GENERALES

Estado actual de los expedientes					
Año de inicio	2013	2012	2011	2010	2009
Expedientes incoados	96	87	104	113	109
Expedientes archivados	61	87	104	113	109
Expedientes en trámite	35	0	0	0	0

Sugerencias / Recomendaciones (sin RDL)		
Año	2013	2012
Aceptadas	2	1
Rechazadas	1	1
Sin Respuesta	2	4
Pendientes Respuesta	6	0
Total	11	6

Sugerencias / Recomendaciones (con RDL)		
Año	2013	2012
Aceptadas	1	2
Rechazadas	0	0
Sin Respuesta	1	1
Pendientes Respuesta	0	0
Total	2	3

Recordatorios de deberes legales		
Año	2013	2012
Recordatorios de deberes legales	0	0

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
1476/2012	Aguas. Posible aplicación del instituto de la prescripción, en fase de apremio, a deudas contraídas por suministro de agua y recogida de basuras. Ayuntamiento de Zaragoza.	Recomendación no aceptada
1679/2012	Cementerios. Expediente de revisión de acto administrativo de transmisión de titularidad de nicho, por posible nulidad. Ayuntamiento de Zaragoza.	Recomendación aceptada
1068/2013	Transporte urbano. Accesibilidad universal del Servicio Público de Alquiler de Bicicletas (BIZI). Ayuntamiento de Zaragoza.	Sugerencia pendiente de respuesta
80/2013	Televisión y radio. Funcionamiento de la Emisora Pública Municipal «Radio Fraga».	Sugerencia pendiente de respuesta
1366/2012	Transporte urbano. Expediente de autorización de transmisión de licencia de autotaxis. Ayuntamiento de Alhama de Aragón.	Recomendación sin respuesta
3/2013	Transporte urbano. Oportunidad de que los ciudadanos no empadronados en Zaragoza puedan acceder a los abonos anuales del Servicio Público de Alquiler de Bicicletas. Ayuntamiento de Zaragoza.	Sugerencia sin respuesta
1540/2013	Transporte urbano. Mantenimiento de la línea de autobús n.º 40 y otras propuestas. Ayuntamiento de Zaragoza.	Sugerencia parcialmente aceptada
995/2013	Transporte urbano. Conveniencia de que el abono bonificado de transporte urbano para desempleados se haga extensible a aquellos que, por hallarse en regímenes especiales de cotización, aun habiendo trabajado y cotizado, no tienen derecho a paro. Ayuntamiento de Zaragoza.	Sugerencia pendiente de respuesta
1782/2013	Transporte urbano. Tarifas bonificadas de autobús urbano para familias numerosas: inexigibilidad del requisito de empadronamiento en la localidad de Zaragoza para su obtención. Ayuntamiento de Zaragoza.	Sugerencia pendiente de respuesta
1069/2013	Transporte urbano. Derecho de las personas con movilidad reducida a descender de los autobuses urbanos por la puerta delantera. Artículo 19 apartado 5 de la Ordenanza Municipal para la Eliminación de Barreras de la Comunicación y del Transporte en el Municipio de Zaragoza.	Recomendación pendiente de respuesta
1070/2013	Transporte urbano. Mejora de la accesibilidad del tranvía para discapacitados. Ayuntamiento de Zaragoza.	Sugerencia parcialmente aceptada
1118/2013	Varios. Obligación municipal de prestar correctamente el servicio de alcantarillado. Ayuntamiento de Albalate del Arzobispo.	Recomendación sin respuesta

* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en la página web de la Institución (www.eljusticiadearagon.es).

8.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

En el presente año se han incoado 96 expedientes relacionados con la materia de Servicios Públicos y Transportes. El número ha aumentado respecto del año anterior (87) y se acerca al del año 2011 (104). Una característica a considerar en esta materia es que, algunos de los expedientes tramitados —en particular, los correspondientes a transportes—, engloban a varias personas que han comparecido ante la Institución con la misma queja, si bien estas se han tramitado dentro de un único procedimiento.

Dentro este apartado la casuística es muy variada. Para facilitar el estudio y conocimiento del número de expedientes tramitados, esta materia se ha dividido en las siguientes categorías: aguas (17 expedientes), cementerios (3 expedientes), transporte urbano (31 expedientes), transporte ferroviario (12 expedientes), otros transportes (5 expedientes), servicios postales (1 expediente), telefonía y telecomunicaciones (14 expedientes), televisión y radio (3 expedientes) y varios (10 expedientes).

En materia de **aguas** los expedientes incoados han versado principalmente sobre problemas de abastecimiento y gestión del suministro de agua así como sobre facturación y dación de altas y bajas del servicio.

En este orden de cosas, en los expedientes 272/2013, 777/2013 y 1073/2013 se trató, como tema común, sobre la posibilidad de instalar contadores de agua individuales en determinados inmuebles, ello ante las dudas que sobre la contabilización de los consumos conlleva para los usuarios la existencia de contadores totalizadores o comunitarios en las fincas y los problemas de su posterior individualización entre los vecinos. En todos estos casos se solicitó información a la Administración Local correspondiente, respondiendo ésta a cada caso concreto sobre la consulta formulada; respuestas de las que, posteriormente, se dio traslado a los interesados.

Otro bloque de expedientes trata de problemas de abastecimiento de agua.

Así, en el expediente n.º 1626/2013 se examina una petición al Ayuntamiento de Puibolea sobre conexión de un huerto a la red de abastecimiento de agua; en el expediente n.º 1626/2013 se estudia una reclamación al Ayuntamiento de Mosqueruela por escasez de agua; los expedientes 2034/2013 y 2237/2013 denuncian la falta de suministro de agua potable en inmuebles ubicados en Graus y Urrea de Jalón, respectivamente. En el expediente 2222/2013 el problema denunciado es inverso: la anulación de una tubería de abastecimiento de agua que, al parecer, el Ayuntamiento de Jaca había autorizado tiempo atrás. Todas estas quejas están en tramitación.

En el expediente n.º 1657/2013 se estudió la petición de un particular al Ayuntamiento de Angüés de autorización para conexión con la red general de abastecimiento de aguas para una «explotación doméstica de animales». Consultado el Consistorio, este remitió informe sobre los motivos —de carácter urbanístico— por los que entendía que no procedía dicha autorización, concluyéndose el expediente por inexistencia de irregularidad.

Por su parte, en relación con la facturación del agua consumida, se han tramitado los expedientes n.º 1354/2013 y 1185/2013. En el primero de ellos, un particular mostraba su disconformidad con las facturas recibidas tras haberse procedido a un cambio del contador de agua. El Ayuntamiento de Zaragoza dio adecuada respuesta a esta queja, dándose traslado de la misma al interesado. En el segundo, la queja se dirigía al Ayuntamiento de Caspe, y continúa su instrucción.

Por último, en este apartado, deben reseñarse también los expedientes n.º 1646/2013, 2022/2013 y 2097/2013 en los que el motivo de la queja se encuentra en la existencia de filtraciones de agua y mal funcionamiento de las redes de abastecimiento (desagües, colectores...) que han llevado a los afectados a solicitar que se tomen medidas para averiguar su origen así como la reparación de los daños. En el primer caso, en el que intervenía el Ayuntamiento de Arén, el expediente concluyó en vías de solución. En los otros dos, en los que intervienen el Ayuntamiento de Épila y el de Mallén, los expedientes se encuentran en tramitación.

En materia de **cementerios**, se han recibido consultas sobre mantenimiento y cuidado de instalaciones mortuorias y nichos, ubicación y traslado de restos y sobre abono de tasas y cánones.

En este caso reseñamos el expediente n.º 1916/2013 en el que un ciudadano solicitaba nuestra mediación para que el Ayuntamiento de Zaragoza le informara sobre la titularidad de unos nichos de los que, según nos indicaba, era propietaria su madre. El Consistorio respondió adecuadamente, y se dio traslado de la contestación al interesado.

En materia de **transportes urbanos**, entre los expedientes incoados en el año 2013 se distinguen principalmente aquellos que interesan una mejora de su accesibilidad para discapacitados y personas con movilidad reducida, los que tratan de la supresión de determinadas líneas de autobús o la reordenación de su recorrido, aquellos que se refieren a los ruidos y molestias que causan los autobuses al dejar el motor encendido en las paradas y, por último, los que tratan de la aplicación de tarifas bonificadas en el transporte público a determinados colectivos.

Entre los que estudian la accesibilidad del transporte urbano se encuentran los siguientes:

El expediente n.º 1069/2013, en el que se interesaba que las personas con movilidad reducida pudieran descender del autobús por su puerta delantera. Tras recibir la respuesta del Ayuntamiento de Zaragoza y estudiar la normativa de aplicación, esta Institución dictó Recomendación dirigida a recordar que esta petición es un derecho que se recoge expresamente en el artículo 19 apartado 5 de la Ordenanza Municipal para la Eliminación de Barreras de la Comunicación y del Transporte en el Municipio de Zaragoza, y que, como tal derecho, había de respetarse cuando así lo interesaran estos usuarios. Esta Sugerencia se encuentra pendiente de respuesta.

Por su parte, en los expedientes n.º 1068/2013 y 1070/2013 se solicitó, respectivamente, la incorporación de bicicletas y estaciones adaptadas en el servicio BIZI Zaragoza así como una mejora en la accesibilidad de los tranvías. Se realizaron dos Sugerencias instando al Ayuntamiento de Zaragoza a reunirse con grupos de discapacitados con el objetivo de conseguir mejoras de estos servicios.

Y en los expedientes n.º 1102/2013 y 1924/2013 se pusieron de manifiesto diferentes propuestas de mejora de los servicios de transporte para discapacitados, de lo que se dio traslado al Ayuntamiento de Zaragoza e informando este sobre las medidas adoptadas y las previstas con el mismo fin.

En el expediente 1788/2013 se trató de las barreras observadas por una persona con movilidad reducida en el transporte público de Monzón, en vías de solución tras nuestra intervención.

Entre los expedientes relacionados con la supresión de determinadas líneas de autobús así como sobre la variación de su recorrido y paradas, destacamos los siguientes:

En los expedientes 1540/2013 y 1620/2013 se solicitaba la recuperación de la línea de autobús urbano n.º 40. El Ayuntamiento de Zaragoza manifestó su parecer contrario a esta petición. En este caso, dada la importancia de esta línea en cuanto al elevado número de usuarios que la tomaban y su cercanía a centros sanitarios e instancias administrativas, desde esta Institución, mediante Sugerencia se interesó, junto con otras propuestas, su restablecimiento. El Consistorio, por su parte, ha rechazado esta petición por entender que no es viable ni económica ni funcionalmente dado el trayecto paralelo del tranvía.

En el expediente n.º 1529/2013 un ciudadano manifestaba su disconformidad con el hecho de que no exista ninguna línea de autobús a Valdespartera, dependiendo los vecinos únicamente del tranvía, mientras que en el expediente n.º 2116/2013 un particular proponía una nueva ruta-línea de autobús. En el primer caso, el Ayuntamiento de Zaragoza no ha valorado la propuesta y, del segundo, se dio traslado de la queja al Consistorio para su estudio.

Por su parte, los expedientes n.º 2138/2013 —sobre el mal funcionamiento de la línea 31—, n.º 2329/2013 —sobre el deficiente servicio de la línea 28, n.º 2385/2013 —sobre el posible restablecimiento de la línea 30—, y el n.º 2386/2013 —en el que se denuncia la falta de comunicación por transporte público entre Rosales del Canal, Valdefierro y Los Enlaces—, se encuentran en tramitación.

Otro grupo de expedientes tienen como tema general el relativo a la no aplicación de tarifas bonificadas en el transporte público a determinados colectivos. Esta ha sido una cuestión novedosa que ha dado lugar a un estudio muy pormenorizado de varias de estas tarifas reducidas y su posible extensión a unos u otros usuarios.

Así, en el expediente 995/2013 un ciudadano que en su día se encontró cotizando en el régimen especial de empleados domésticos y ahora se encontraba en paro denunciaba que, a pesar de estar desempleado, TUZSA no le concedía los abonos bonificados para parados al exigir, como requisito, el haber finalizado la prestación por desempleo. Prestación que el interesado nunca cobró porque no la reconocía su régimen de cotización. En este caso, esta Institución no encontró argumento jurídico alguno que apoyara esta diferenciación entre personas desempleadas, por lo que dictó Sugerencia instando al Consistorio la extensión de dichos abonos reducidos a personas que se encontraban en la misma situación que el denunciante. La Sugerencia está pendiente de respuesta.

Relacionado con el caso anterior se encuentra el expediente n.º 2490/2013, en el que la petición de tarifa reducida por desempleo procede de un autónomo, y que está en tramitación.

En los expedientes 1782/2013 y 1861/2013 se estudió el caso de dos usuarios que solicitaban también un abono reducido para transporte público, en este caso por pertenecer a familias numerosas, y que les habían sido denegados por no estar empadronados en Zaragoza. Tras estudiar la Ley de Familias Numerosas, en la que se recogen los beneficios a los que pueden acogerse este tipo de familias y entre los que, expresamente, se incluyen ventajas económicas en transporte público, esta Institución concluyó que el Ayuntamiento de Zaragoza estaba obligado a conceder este tipo de abonos a los miembros de familias numerosas con independencia de si estaban o no empadronadas en el municipio, al no ser este un requisito exigido en la Ley de Familias Numerosas para su reconocimiento. Esta Sugerencia está pendiente de respuesta.

Relacionados también con el transporte urbano y su correcto funcionamiento, en particular, con las molestias y ruidos que ocasionan los autobuses al dejar encendidos los motores durante el tiempo que permanecen en las paradas, nos encontramos con los siguientes expedientes:

Expediente n.º 475/2013 —molestias en la línea 29—, expediente n.º 1472/2013 —molestias ocasionadas por los autobuses que paran en el intercambiador ubicado en el Paseo María Agustín—, expediente n.º 1744/2013 —molestias en las terminales de Valdespartera—, y expediente n.º 2091/2013 —molestias en la línea 42—. En estos casos, debemos destacar la voluntad del Ayuntamiento de Zaragoza y de AUZSA a la hora de tomar medidas para la evitación de estos problemas, habiendo sido siempre receptivos a estos avisos y procurando dar soluciones para que estas molestias se reduzcan en la medida de lo posible.

Este año se ha observado una disminución de quejas relacionadas con el Servicio BIZI Zaragoza. Sólo se han recibido 2.

Así, en el caso del expediente n.º 1383/2013, un ciudadano denunció la indefensión de los usuarios de este servicio cuando se producían penalizaciones por exceso de uso horario. Desde esta Institución se consideró que, si bien no se apreciaba irregularidad en cuanto al sistema utilizado, sí era susceptible de ser mejorado, al menos en cuanto a la celeridad del aviso de penalización, lo que se advirtió al Ayuntamiento de Zaragoza.

Por su parte, en el expediente 3/2013 se estudió la queja de un ciudadano que mostraba su disconformidad que la imposibilidad de los no empadronados en Zaragoza de acceder al abono anual del servicio BIZI. El expediente concluyó con Sugerencia del Justicia en el que se interesaba que se permitiera obtener este abono anual a cualquier interesado en el servicio, sin diferencias por razón de empadronamiento. Esta Sugerencia no recibió respuesta del Ayuntamiento de Zaragoza.

Por último, y como expediente de oficio —n.º1945/2013—, se ha solicitado información al Consistorio zaragozano sobre los servicios de transporte público previstos para acceder a la Ciudad de la Justicia; expediente que continúa en tramitación.

En el apartado de **transporte ferroviario**, nuevamente hemos de hacer referencia a la existencia de expedientes (n.º 189/2013 y 1503/2013) frente a Renfe de los que resulta la disconformidad de los ciudadanos aragoneses con la política comercial llevada a cabo por dicha empresa en relación con el precio de los billetes que salen a la venta para los trenes AVE en los trayectos Madrid-Zaragoza-Lérida-Barcelona. En el mismo sentido, objeto también de estas quejas ha sido la inexistencia de lanzaderas para el trayecto Zaragoza-Lérida que permitan abaratar el coste del precio del billete para aquellos usuarios habituales de este medio de transporte, tal y como ya tiene lugar en otros trayectos de las líneas AVE. En todos estos casos se ha dirigido escrito a Renfe solicitando información sobre estos hechos, con remisión, tras ello, de los expedientes al Defensor del Pueblo al considerar que la actuación de Renfe pudiera suponer una discriminación para los usuarios aragoneses de estas líneas AVE respecto del resto de usuarios de otros trayectos AVE al no aplicar iguales condiciones de precios para todos los usuarios y no disponer de alternativas ferroviarias más baratas para iguales trayectos.

Otras quejas han tratado sobre la supresión de trenes que unen Zaragoza con diferentes poblaciones (expte. 79/2013), sobre las malas comunicaciones ferroviarias con Teruel (expte. 457/2013), sobre la supresión de los trenes Avant Zaragoza-Calatayud (expte. 1433/2013), sobre el cambio de horarios del primer tren que une Zaragoza y Lérida (expte. 1533/2013), sobre la supresión de trenes los fines de semana en Bubierca (expte. 1709/2013), sobre la falta de trenes adaptados a minusválidos en la línea Monzón-Barcelona (expte. 1818/2013); en estos casos se ha transmitido a los interesados la información solicitada así como, en alguno de ellos, se ha procedido a su remisión al Defensor del Pueblo.

Por último, en el expediente 2482/2013 se ha solicitado que los trenes AVE con conexión con Francia hagan parada en Zaragoza. Este expediente está en tramitación, habiéndonos dirigido para obtener información sobre la cuestión tanto al Gobierno de Aragón como a Renfe.

En el apartado **otros transportes** se han tramitado los siguientes expedientes:

El n.º 77/2013, en el que un ciudadano mostraba su disconformidad con la supresión de un autobús a las 22 horas que comunicaba Zaragoza con Valencia a través de Teruel. Este expediente se archivó por desistimiento del interesado.

En el expediente 259/2013 se solicitaba que el autobús que paraba en Teruel hiciera una de estas paradas en el Hospital Obispo Polanco, dándose al particular la información que solicitaba.

En el expediente 328/2013 se trató de la prueba de Capacitación para el Transporte de Mercancías por Carretera realizada en Teruel este año. Desde el Gobierno de Aragón se remitió información sobre la actuación de la Administración autonómica en esta prueba, en la que apreció irregularidades que motivaron su anulación, lo que se comunicó a los afectados.

En el expediente 1177/2013 se estudió la petición de una empresa de autocares que presta servicio de transporte escolar para que dicho servicio no desapareciera. El Gobierno de Aragón remitió informe sobre las distintas fórmulas que, según la normativa, tenía para cubrir este servicio y el por qué se había optado la prestación de parte del mismo mediante el servicio de autobús discrecional, de lo que se dio traslado al interesado.

En el expediente 2306/2013, en tramitación, se aborda el tema de las deficientes comunicaciones tanto por tren como por autobús entre Zaragoza y Teruel.

En el apartado de **servicios postales** se incoó el expediente 1454/2013, en el que un particular denunciaba que había enviado un paquete a través de Correos si bien este ni había llegado a su destino ni le había sido devuelto. Este expediente se remitió al Defensor del Pueblo al carecer de competencia el Justicia de Aragón para supervisar la actuación de Correos.

En el apartado de **telecomunicaciones y telefonía** se encuadran los expedientes relacionados con los servicios de telefonía móvil, fija e internet. Se han recibido numerosos escritos con motivo del funcionamiento irregular de estos servicios, describiéndose situaciones de incumplimiento por parte de las operadoras de promociones, ofertas y contratos, de facturación indebida o excesiva de servicios, de facturación sorpresiva de los conocidos como «mensajes Premium», problemas en dación de altas y bajas en las operadoras o de inclusiones de usuarios no procedentes en las conocidas como «listas de morosos». Desde esta Institución se da cumplida información sobre las posibilidades de actuación que tienen los usuarios afectados para hacer valer sus derechos, además de dar traslado de la queja a las concretas entidades contra las que se dirigen con la petición de que procedan a dar respuesta y a resolver los problemas planteados. Destaca el amplio número de contestaciones que se reciben de estas compañías telefónicas informando, tras nuestra intervención, de que han dado solución a las concretas cuestiones planteadas.

En el apartado de **televisión y radio**, se han recibido 3 quejas, de contenido muy variado.

Así, en el expediente n.º 80/2013 se estudió el funcionamiento de la Emisora Municipal Radio Fraga. Según la queja, en la actividad que esta desarrolla se habían producido injerencias por parte del Asesor de Comunicación de la Alcaldía, y se solicitaba, por ello, que se estudiara si ello cabía dentro de este tipo de emisoras. Tras el examen del caso, se dictó Sugerencia en la que se instaba al Ayuntamiento de Fraga a crear el órgano de dirección editorial de la misma a que se refiere el art. 42.3 de la Ley 7/2010, de 31 de marzo, de Comunicación Audiovisual así como a establecer a través de los órganos rectores de la emisora la elaboración de unas directrices de programación acordes a los principios de pluralismo, interés general, diversidad y generalidad, según establece la indicada norma. Esta Sugerencia se encuentra pendiente de respuesta.

En el expediente n.º 136/2013 se interesaba la ampliación del número de canales de televisión digital que podían verse en Torla, de lo que se informó por el Gobierno de Aragón.

Y, en el expediente n.º 656/2013 un particular formulaba denuncia contra RTVE, y de ella se dio traslado al Defensor del Pueblo al ser la institución competente para su tramitación.

Finalmente, en el apartado **varios** se recogen quejas de diferente índole.

Así, en el expediente n.º 1118/2013 un ciudadano solicitaba que se solucionaran los problemas que se producían en su vivienda de Albalate del Arzobispo debidos a unas obras de vertido mal realizadas. La queja concluyó con el dictado de Recomendación al Consistorio para que adoptara las medidas necesarias para la correcta prestación del servicio de alcantarillado, evitando así los daños que, de presente, y por una mala ejecución de unas obras, se estaban causando en un inmueble. Esta Recomendación no recibió respuesta del Ayuntamiento.

En los expedientes n.º 873/2013 y 2488/2013 se está realizando un seguimiento sobre una petición de restitución de alumbrado público en una calle del Polígono de Centrovía, de La Muela. Esta solicitud, inicialmente, se aceptó por el Consistorio pero sin embargo, a fecha de hoy, todavía no ha sido cumplimentada.

En el expediente n.º 1053/2013, una ciudadana solicitaba que le informáramos de los motivos por los que el Departamento de Medio Ambiente no había dado autorización todavía para dotar de suministro eléctrico al núcleo de Silves. En este caso, nos dirigimos a la Administración autonómica, desde donde se nos remitió escrito en el que se explicaban los motivos de su actuar, y del que dimos traslado, dado su interés, a la afectada.

Para terminar, se encuentran en tramitación los expedientes 1980/2013, 2007/2013 y 2150/2013. En el primero de ellos, un ciudadano se queja de la falta de bancos en varias zonas verdes de la zona de Salvador Allende, mientras que en el segundo se denuncia el estado de suciedad de las riberas del Ebro en la parte próxima al barrio de La Almozara. En ambos casos, estamos pendientes de la contestación del Ayuntamiento de Zaragoza. En el tercer expediente reseñado, un ciudadano solicitaba la colocación de placas con el nombre en las calles, en Alcañiz, de lo que dimos traslado al Consistorio a la espera de su respuesta.

9. EDUCACIÓN*

9.1. DATOS GENERALES

Estado actual de los expedientes					
Año de inicio	2013	2012	2011	2010	2009
Expedientes incoados	219	222	171	213	201
Expedientes archivados	167	222	171	213	201
Expedientes en trámite	52	0	0	0	0

Sugerencias / Recomendaciones (sin RDL)		
Año	2013	2012
Aceptadas	47	28
Rechazadas	12	5
Sin Respuesta	2	1
Pendientes Respuesta	3	3
Total	64	37

Sugerencias / Recomendaciones (con RDL)		
Año	2013	2012
Aceptadas	0	0
Rechazadas	0	0
Sin Respuesta	0	0
Pendientes Respuesta	0	0
Total	0	0

Recordatorios de deberes legales		
Año	2013	2012
Recordatorios de deberes legales	0	0

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
158/2013	Domicilios sin Centros a distancia de proximidad lineal dentro de su zona	Sugerencia aceptada
1743/2012	Designación de armonizadores para las Pruebas de Acceso a enseñanzas universitarias	Recomendación aceptada
1672/2012	Desplazamientos a un Colegio Público en zonas sin urbanizar	Dos sugerencias no aceptadas
2134/2012	Anticipar concesión de ayudas de comedor escolar	Tres sugerencias aceptadas
1982/2012	Adjudicación de vacantes residuales en ESO y Bachillerato	Sugerencia aceptada
2051/2012	Protocolos de actuación en casos de separación legal o divorcio	Sugerencia aceptada
2034/2012	Criterios de evaluación en prueba de acceso a Grado Superior	Sugerencia aceptada
276/2013	Escolarización de hermanos de la misma edad	Recomendación aceptada
2169/2012	Atención higiénico-sanitaria en Centro de Educación Infantil	Sugerencia parcialmente aceptada
179/2013	Curso sin docencia para finalizar estudios de un plan en extinción en la Universidad de Zaragoza	Recomendación aceptada
2234/2012	Financiación de ayudas de comedor escolar	23 sugerencias: 15 aceptadas, 2 parcialmente, 4 no aceptadas 2 sin respuesta
1/2013	Devolución de preinscripción en estudio propio de la Universidad de Zaragoza	Sugerencia no aceptada
176/2013	Acceso al expediente	Sugerencia aceptada
280/2013	Concesión de subvenciones para personal investigador	Recomendación aceptada
740/2013	Escolarización de alumnos con necesidad específica de apoyo educativo	Sugerencia parcialmente aceptada
1390/2012	Documento identificativo para acceder a ayudas	Sugerencia no aceptada
1862/2012	Becas para el Conservatorio Superior de Música de Aragón	Recomendación parcialmente aceptada
819/2013	Prueba para los alumnos de 6.º de Primaria en Teruel	Sugerencia aceptada
1867/2012	Certificados del Conservatorio Superior de Música de Aragón	Recomendación aceptada
1864/2012	Gastos de alumnos becados por el Conservatorio Superior de Música de Aragón	Recomendación parcialmente aceptada
1860/2012	Acuerdo entre Instituto Aragonés de la Juventud y Conservatorio Superior de Música de Aragón	Dos sugerencias: Una aceptada y otra parcialmente aceptada
602/2013	Centros con altos porcentajes de alumnos con necesidad de apoyo educativo	Sugerencia parcialmente aceptada

* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en la página web de la Institución (www.eljusticiadearagon.es).

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
945/2013	Programas de movilidad en la Universidad de Zaragoza	Sugerencia parcialmente aceptada
196/2013	Título de Bachiller para acceder a Formación Profesional de Grado Superior	Sugerencia no aceptada
1525/2013	Convocatoria de ayudas de comedor escolar	Sugerencia parcialmente aceptada
1109/2013	Homologación de titulaciones de Tiempo Libre	Recomendación aceptada
757/2013	Valoración como mérito de Estudios Propios e Idiomas	Dos sugerencias parcialmente aceptadas
1219/2013	Formalización de solicitud de ayudas vía telemática	Recomendación aceptada
1560/2013	Asignación de Centro escolar no solicitado	Sugerencia no aceptada
1731/2013	Acceso a ruta de transporte escolar	Dos sugerencias no aceptadas
929/2013	Zonas de escolarización en Barbastro	Sugerencia aceptada
476/2013	Centros que imparten modalidades de bilingüismo	Sugerencia pendiente de respuesta
1803/2013	Denegación de ayudas de comedor escolar	Recomendación aceptada
1528/2013	Precios públicos por matrícula en Ciclos Formativos de Grado Superior	Sugerencia pendiente de respuesta
309/2013	Mantenimiento de instalaciones en Colegio Público de Alcañiz	Sugerencia parcialmente aceptada
1747/2013	Revisión del proceso de evaluación en Educación Primaria	Sugerencia pendiente de respuesta

9.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

En este año 2013 se han tramitado 219 expedientes en el área de Educación, cifra ligeramente inferior a los instruidos en el ejercicio anterior (222), con un descenso que no llega al 1.5%. No obstante, algunos de estos expedientes los conforman escritos de distintos ciudadanos o colectivos que aluden a una misma cuestión, como es el caso de las 837 quejas incorporadas al expediente registrado con el número 819/2013.

En cuanto al número de recomendaciones y sugerencias, se han formulado 64 frente a las 37 del ejercicio 2012, lo que supone un incremento de un 73% respecto del año anterior. Y observamos que no hay demora en las respuestas de la Administración que, en el momento de redactar este Informe, ya nos ha dado a conocer su postura en relación con las resoluciones que le ha dirigido El Justicia, a excepción de las remitidas a finales de año. En lo concerniente al grado de aceptación de las mismas, se observa que el número de sugerencias y recomendaciones aceptadas hasta la fecha, 47, representan más del 73% del total.

9.2.1. Comedor escolar

Son diversas las quejas que se han presentado en relación con la convocatoria de ayudas para sufragar gastos de comedor escolar, con una variada casuística, si bien una mayoría hacían referencia a la denegación de la beca solicitada en casos concretos. En este sentido, habida cuenta de que la Administración educativa motiva sus resoluciones, tanto la provisional como la definitiva, de una forma generalizada con una misma respuesta en los distintos supuestos tramitados, El Justicia ha recomendado, y ha sido aceptado, que se comunique a las familias la denegación de la ayuda con la amplitud necesaria, haciendo constar en la información que se les facilite, además del preceptivo ofrecimiento de recursos, las causas concretas de la desestimación individualizadamente.

Otras quejas mostraban el desacuerdo de colectivos o ciudadanos particulares por distintos aspectos reflejados en las bases de la convocatoria del Departamento de Educación, Universidad, Cultura y Deporte. Tras la tramitación de uno de estos expedientes, esta Institución ha sugerido que se prevea la posibilidad de concesión del 100% de estas ayudas en los supuestos de extrema necesidad, así como que en las respectivas normas que regulan la concesión de las ayudas de comedor escolar y para la adquisición de material curricular, la Administración educativa estudie la conveniencia de introducir que se podrá proceder a la rectificación de la valoración inicial cuando se produzca un empeoramiento sustancial de la situación socioeconómica de la familia, siempre que se acredite tal circunstancia fehacientemente.

En cualquier caso, en la coyuntura económica que atravesamos, esta Institución estima que la concesión de estas ayudas ha derivado hacia un problema social por la cantidad de familias en una precaria situación económica que precisa la gratuidad del servicio. Considerando que también deben colaborar otras Administraciones, el Justicia se ha dirigido a los Ayuntamientos de las ciudades aragonesas de mayor población a fin de que cooperen con la Administración educativa aragonesa en la financiación de las ayudas de comedor escolar que solicitan las

familias residentes en nuestra Comunidad, ya sea a través de los Servicios Sociales Municipales o bien mediante la firma de Convenios con la Administración educativa. La mayoría de estas sugerencias han sido aceptadas.

Especialmente problemática es la situación de los Centros educativos que escolarizan altos porcentajes de alumnado socialmente desfavorecido, según recoge una de las quejas presentadas que aludía a un Centro concreto de Zaragoza. Visto lo cual, El Justicia ha sugerido y ha sido aceptado que la Administración educativa, en acción coordinada con los Servicios Sociales, tanto autonómicos como municipales, revise la situación socioeconómica de las familias de tales Centros que, cumpliendo los requisitos de la convocatoria, no pudieron ser beneficiarias de la ayuda completa de comedor escolar para sus hijos y actúen en consecuencia.

En sus visitas a Centros educativos, al Justicia le han informado sobre las situaciones de precariedad de algunas familias y, sin demora, ha realizado gestiones personales con la titular del Departamento para tratar de solventar el problema, que han sido inmediatamente atendidas. Esta Institución estima que, ante la falta de recursos para conceder la gratuidad del servicio de comedor a los miles de solicitantes, es preciso verificar con rigor, pormenorizada e individualmente, la situación socioeconómica de las familias solicitantes de estas ayudas. Y en todos los supuestos en que se acrediten carencias alimentarias de menores que, además, por su situación económica y familiar de extrema necesidad, la comida en el Colegio es la única que tienen garantizada al día, tratándose de una primera necesidad, se ha de procurar que ningún niño se quede sin esa asistencia mínima. A nuestro juicio, con los recursos hoy existentes se debe atender en primer lugar lo más urgente y lo más necesario, mas existe una línea roja que no se puede traspasar y, para ello, se ha de otorgar prioridad absoluta a que ningún menor de nuestra Comunidad pase hambre.

En cuanto a las familias inmigrantes que solicitan estas ayudas, han sido varias las que han presentado quejas por problemas surgidos con su documentación identificativa. Tras la instrucción de un expediente sobre esta cuestión, se ha sugerido que, en futuras convocatorias de ayudas por parte del Departamento de Educación, Universidad, Cultura y Deporte de la DGA, se estudie la conveniencia de admitir, para quienes no pueden presentar DNI, NIF o NIE, el pasaporte como documento alternativo de identificación, de forma excepcional y verificando previamente la situación familiar.

En lo concerniente al procedimiento, sugerimos, y fue aceptado, que se debería anticipar la convocatoria de ayudas de comedor escolar de forma que puedan estar ya resueltas al inicio del curso. Por otra parte, dadas las características de las familias solicitantes de estas ayudas, la exigencia de uso de la aplicación informática y de cumplimentación de las solicitudes por vía telemática requirió este año un replanteamiento y la adopción de determinadas medidas, no previstas en la normativa. Aun cuando estimamos plausible tal intervención, El Justicia ha recomendado —y ha sido aceptado— que, en las respectivas normas que regulen en el futuro las convocatorias para sufragar gastos de comedor escolar y para la adquisición de material curricular, la Administración educativa introduzca las modificaciones que estime pertinentes, en lo que respecta a formalización de solicitudes, con objeto de que el proceso que se lleve a cabo en la práctica sea fiel reflejo de lo establecido en las respectivas Órdenes. En todo caso, consideramos de gran utilidad la colaboración del personal de los Centros docentes para facilitar la realización de este tipo de trámites.

9.2.2. Admisión de alumnos

La normativa autonómica de aplicación en esta materia establece un procedimiento de adjudicación de vacantes que se ha de desarrollar en los Servicios Provinciales, conforme a lo dispuesto en el Decreto de admisión. Y son diversas las quejas que se han dirigido a esta Institución debido a que, en dicho proceso, se ha asignado al interesado una plaza distinta a todas las consignadas en su solicitud. Analizada la situación, El Justicia ha sugerido al Departamento de Educación, Universidad, Cultura y Deporte de la DGA que, cuando no resulte posible otorgar un puesto escolar en ninguno de los siete Centros consignados en una instancia de admisión, los afectados puedan optar por plazas que hayan quedado vacantes en otros Centros de su preferencia.

Posiblemente sean muy pocos los ciudadanos que no tienen Centro alguno en su zona concurriendo la circunstancia de proximidad lineal. Mas, a nuestro juicio, esta situación debería ser recogida en la normativa de aplicación, análogamente a lo que sucede con las solicitudes que solamente tienen un Centro en el radio de proximidad lineal, a las que se da preferencia en los criterios de desempate. Por ello, El Justicia se ha dirigido a la Administración educativa sugiriendo una modificación de los criterios de desempate establecidos en la normativa de admisión de alumnos, de forma que se otorgue también una especial consideración a los solicitantes que, por no disponer de Centros dentro de su zona concurriendo la circunstancia de proximidad lineal, se ven obligados a solicitar algún Centro próximo al domicilio, a menos de 1.000 metros pero en zonas de influencia limítrofes. Sugerencia que ha sido aceptada.

Con respecto a la adjudicación de vacantes residuales, se advierte que la Orden de convocatoria, en el apartado relativo a «*Procedimiento en los Servicios Provinciales*», delega en cada Centro educativo la adjudicación de tales vacantes. El proceso establecido en la actualidad ha permitido evitar las largas filas que se formaban en las puertas de los Centros cuando las plazas residuales se adjudicaban por orden de presentación de la solicitud. No obstante, esa adjudicación de plazas residuales fraccionada, celebrando un acto en cada Centro, incrementa considerablemente el número de asistentes puesto que es lógico que, para que las posibilidades de admisión sean mayores, los solicitantes recurran a familiares o amigos que, en representación del interesado, estén presentes en cada uno de los Centros de su interés. Lo que hace más lento el proceso, al margen de multiplicar las personas presentes en estos actos.

Visto lo cual, con objeto de simplificar la organización de este procedimiento, creemos que se podría unificar en un único acto a celebrar en cada Servicio Provincial la adjudicación de esas vacantes residuales, y así lo hemos sugerido y ha sido aceptado por la Administración educativa. Hemos señalado, además, la conveniencia de que se anticipe el proceso para que queden asignadas las plazas a los solicitantes antes del inicio de las jornadas lectivas.

En el presente ejercicio también ha sido objeto de queja ante esta Institución el elevado porcentaje de alumnos inmigrantes y procedentes de minorías étnicas escolarizados en determinados Centros de nuestra Comunidad. En este sentido, El Justicia ha sugerido a la Administración educativa aragonesa que estudie la conveniencia de fijar un número máximo de alumnos con necesidad específica de apoyo educativo por unidad escolar, de aplicación tanto en el proceso de admisión ordinario como en las adjudicaciones fuera de plazo, a fin de evitar que, salvo circunstancias excepcionales, estos alumnos superen el 30% del total.

Asimismo, ha sido sometida a la consideración de esta Institución una rectificación de las zonas de escolarización en Barbastro. Estimamos que es lógico que, si un Centro cambia de ubicación, se haga un replanteamiento de oficio de la situación, analizando como queda tanto su nuevo entorno como el anterior para, en su caso, efectuar las modificaciones pertinentes en las áreas de influencia, no solamente del Centro trasladado sino también de otros cercanos a los que pueda afectar el cambio por incrementarse o disminuir en ellos la demanda de puestos escolares. Sin embargo, en el supuesto concreto examinado a instancia de parte, varios años después del cambio de ubicación de un Centro escolar, se advierte que no ha habido modificación alguna en la zonificación, por lo que El Justicia sugirió a la Administración educativa que actúe con la debida celeridad a fin de realizar las modificaciones pertinentes en las áreas de influencia de los Centros docentes de la citada localidad.

9.2.3. Medios materiales y recursos humanos

La Ley Orgánica de Educación aborda la necesaria cooperación de municipios, corporaciones o entidades locales con la Administración educativa, y dispone que la conservación, el mantenimiento y la vigilancia de los edificios destinados a Centros públicos de Educación Infantil, de Educación Primaria o de Educación Especial corresponderán al municipio respectivo. Por ello, ante las quejas que hacen referencia al mal estado de instalaciones de determinados Centros docentes, El Justicia ha sugerido al respectivo Ayuntamiento que proceda a efectuar con prontitud las reparaciones que sean necesarias para mantenerlas en buen estado de conservación.

Otra cuestión que fue objeto de queja ante esta Institución es la regulación del Programa integral de bilingüismo en lenguas extranjeras en Aragón, que incluye dos modalidades de bilingüismo: Centros que, sin incluir la lengua extranjera, imparten al menos 2 áreas, materias o módulos del currículo en lengua extranjera (inglés, francés o alemán), que desarrollan el denominado Currículo Impartido en Lengua Extranjera 2, CILE 2; y Centros que, sin incluir la lengua extranjera, imparten 1 área, materia o módulo del currículo en lengua extranjera, que desarrollan el Currículo Impartido en Lengua Extranjera 1, CILE 1. Dado ese porcentaje de carga lectiva que realmente se imparte en lengua extranjera, esta Institución estimó oportuno sugerir que se estudie la conveniencia de otorgar otra denominación a los Centros que desarrollan CILE1 ó CILE2 más acorde con la realidad de las enseñanzas en lengua extranjera que van a recibir sus alumnos que, a nuestro juicio, no son suficientes como para justificar que se les tipifique como bilingües.

Por otra parte, examinadas detenidamente las múltiples alegaciones presentadas por los colectivos presentadores de estas quejas relativas a la implantación de estos programas, El Justicia formuló sugerencia para que la Administración educativa coordine los distintos niveles que imparten modalidades de bilingüismo a fin de dar continuidad a las enseñanzas en una lengua extranjera al pasar de Educación Primaria a Secundaria. Creemos que se ha de asegurar que en cada zona de escolarización haya Centros de Primaria y Secundaria que desarrollen enseñanzas bilingües en una misma lengua extranjera.

También sugerimos que se realicen las modificaciones que se estimen pertinentes para, atendiendo a las peculiaridades de los Centros Rurales Agrupados, posibilitar que los alumnos del medio rural tengan acceso a estas

enseñanzas en lenguas extranjeras; así como que se adopten las medidas oportunas para garantizar que el profesorado que va a impartir la materia propia de su especialidad en una lengua extranjera tiene un buen dominio de la misma, suficientemente actualizado.

El currículo del segundo ciclo de Educación Infantil refleja la importancia de continuar con la adquisición de los buenos hábitos de salud e higiene ya iniciados que contribuyen al cuidado del propio cuerpo y a la progresiva autonomía. En este ciclo, el menor ha de progresar en la adquisición de esos hábitos y actitudes relacionados con la higiene. Entendemos que la inclusión de estos contenidos supone un reconocimiento implícito de la falta de autonomía de los menores en esa etapa, por lo que necesitará que se le preste cierto apoyo asistencial. Es preciso, por tanto, prever la cobertura de estas necesidades, especialmente las de los más pequeños, lo que conlleva que los Centros adopten medidas para actuar de acuerdo con lo que precisan estos alumnos.

Así, tras la tramitación de quejas a instancia de parte sobre el particular, El Justicia ha sugerido al Departamento de Educación, Universidad, Cultura y Deporte de la DGA que facilite una intervención inmediata que permita solventar las situaciones higiénico-sanitarias que puedan sobrevenir en relación con la higiene corporal de los menores, en todos los Centros aragoneses que imparten el segundo ciclo de Educación Infantil.

Ya se ha señalado, en el apartado anterior, la conveniencia de adoptar medidas que posibiliten una distribución más equilibrada del alumnado con necesidad específica de apoyo educativo entre todos los Centros, estableciendo las modificaciones pertinentes en la normativa que regula el proceso de admisión de alumnos, de forma que quienes son inmigrantes o pertenecen a minorías étnicas se puedan escolarizar en unas condiciones que favorezcan una adecuada atención a sus peculiaridades y la satisfacción de las necesidades de compensación educativa adicionales que presenten. Mas, en tanto existan en Aragón Colegios que escolarizan muy altos porcentajes de alumnado inmigrante, de minorías étnicas y procedentes de medios socioculturales desfavorecidos se deberían adoptar, si fuera preciso, medidas de discriminación positiva en razón de las dificultades adicionales que su personal docente y laboral debe afrontar en el desempeño de las tareas que han de realizar con estos alumnos, tanto las motivadas por necesidades de apoyo educativo como, en ocasiones, las de tipo asistencial. Consecuentemente, se ha formulado sugerencia formal con la finalidad de instar que se otorgue una especial consideración a aquellos Centros educativos que escolarizan muy altos porcentajes de este alumnado.

9.2.4. Formación Profesional

En este ejercicio también se han tramitado quejas relativas a la insuficiente oferta de plazas en determinados Ciclos Formativos, así como por los precios públicos a abonar en enseñanzas de Formación Profesional en los casos en que el estudiante tiene asignaturas convalidadas o cursa sus estudios en régimen nocturno, en el que se permite al alumnado dividir los dos cursos de estas enseñanzas en tres. En ambos supuestos, esa reducción del servicio educativo prestado no lleva aparejada la consiguiente disminución del precio público a abonar en concepto de matrícula.

A nuestro juicio, habida cuenta de que la normativa de aplicación vigente establece el precio público de cada módulo, y esto permite ajustar el importe de la matrícula en función de los módulos que se vayan a cursar, en la determinación de los precios públicos a satisfacer en la matrícula de las enseñanzas de Ciclos Formativos de Grado Superior, la Administración debería ajustar el importe al servicio educativo que, en la práctica, se va a prestar real y efectivamente al alumno, y en este sentido se ha formulado sugerencia al Departamento de Educación, Universidad, Cultura y Deporte de la DGA.

Otra cuestión que ha sido objeto de queja ante esta Institución es el requisito de titulación exigido para poder acceder al Grado Superior, «*estar en posesión del título de Bachiller o equivalente a efectos académicos*», sin especificar a qué título de Bachiller se está haciendo referencia. Los continuos cambios que en los últimos años ha venido experimentando la legislación por la que se debe regir nuestro sistema educativo, exige que se nombren con mayor precisión las titulaciones de igual denominación mencionadas en determinados preceptos.

Es preciso tener en cuenta que con el término «título de Bachiller» se alude tanto al título de Bachiller obtenido al amparo de lo dispuesto en la Ley General de Educación como a las titulaciones otorgadas conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Ordenación General del Sistema Educativo —Bachiller LOGSE— o en la actualmente vigente Ley Orgánica de Educación —Bachiller LOE—. Así, la normativa debe especificar el título de Bachiller que se exige en cada supuesto, pues no son equivalentes a todos los efectos.

En todo caso, mientras se mantenga esa ambigüedad en la redacción de los preceptos de aplicación al acceso a estas enseñanzas que, en nuestra opinión, no matizan suficientemente el título de Bachiller que se exige, se ha formulado sugerencia para que desde el Departamento de Educación, Universidad, Cultura y Deporte de la DGA se dicten instrucciones a todos los Centros que imparten Ciclos Formativos de Grado Superior con la finalidad de

evitar que matriculen en esos estudios a alumnos que, pese a haber obtenido un título de Bachiller, no cumplen el requisito de titulación.

La normativa que regula las pruebas de acceso a las enseñanzas de Formación Profesional y el curso de preparación de las mismas señala la obligatoriedad de que, en el proceso de reclamación de calificaciones, la resolución sea notificada por escrito a los interesados conteniendo *«expresión de los errores cometidos»*. Constatado el incumplimiento de este último requisito en un caso concreto, con el consiguiente desconocimiento de la afectada, y detectada la necesidad de aportar información acerca de los errores cometidos para evitar que se susciten dudas sobre la actuación de la Comisión de Evaluación, se formuló sugerencia, que fue aceptada, a fin de que el Servicio Provincial correspondiente notificara los errores cometidos en la prueba en cuestión.

9.2.5. Evaluación

Tuvieron entrada en esta Institución 837 quejas, registradas como un único expediente, que mostraban su disconformidad con las instrucciones dictadas para la celebración de la prueba de competencias básicas de los alumnos de sexto curso de Educación Primaria de la Provincia de Teruel. Entre otros aspectos, alegaban que la Resolución había sido dictada por órgano manifiestamente incompetente, así como que al hacerse pública la información relativa al Centro y a la Provincia de Teruel se estaba evaluando a los Centros educativos participantes, sin tener en cuenta *«las situaciones socioeconómicas y culturales de las familias y alumnos que acogen, el entorno del propio centro y los recursos de que dispone»*, como exige la Ley Orgánica de Educación.

En consecuencia, El Justicia sugirió —y fue aceptado— que la Administración educativa aragonesa aporte a las familias información sobre las calificaciones de sus hijos en las distintas partes de la prueba, limitando la publicidad relativa a los resultados de los Centros en relación con los demás de la provincia de Teruel, a fin de evitar que se pueda establecer una clasificación de los mismos. Y, analizadas detenidamente las condiciones de realización de la prueba, se estimó oportuno sugerir que, con objeto de evitar posibles distorsiones derivadas del nivel de exigencia de cada corrector, se estudie la conveniencia de que cada ejercicio, en todos los Centros docentes de la provincia de Teruel, sea corregido por un mismo miembro de la Comisión.

En lo concerniente a la valoración de méritos de los aspirantes a puestos de trabajo reservados a funcionarios docentes no universitarios en régimen de interinidad con el fin de determinar la prelación de los integrantes de las listas de espera, se tramitó una queja que aducía que estudios propios de la Universidad de Zaragoza no se tomaban en consideración como mérito en el apartado de formación académica, ni se valoraban títulos de Idiomas no expedidos por Escuelas Oficiales de Idiomas, aunque el nivel de formación fuera equivalente según el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas.

Visto lo cual, esta Institución sugirió la inclusión, como formación académica, de las titulaciones correspondientes a Estudios Propios de la Universidad de Zaragoza en las valoraciones que realice la Administración para seleccionar aspirantes en ofertas de empleo público, en particular, como mérito para acceder a puestos de personal docente no universitario en régimen de interinidad y en las nuevas baremaciones para determinar la prelación de los aspirantes que integran las listas de espera. Asimismo, se formuló sugerencia a fin de que, en los citados procedimientos, para valorar la capacitación lingüística y comunicativa en lenguas extranjeras, la Administración educativa otorgue validez a todos aquellos títulos expedidos por organismos europeos que acrediten un nivel de formación equivalente al que el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas otorga a los certificados de las Escuelas Oficiales de Idiomas.

En la instrucción de un expediente relativo a un proceso de reclamación de calificaciones, y la consiguiente decisión de no promoción de curso en Educación Primaria, advertimos que se está aplicando una normativa diseñada para reclamar en Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato, dictada por el Estado al amparo de lo dispuesto en la Ley Orgánica de Ordenación General del Sistema Educativo, ya derogada. Estimamos, y así lo sugerimos, que la Administración educativa aragonesa debería establecer con prontitud un procedimiento específico de reclamación contra calificaciones finales o decisiones de no promoción en Educación Primaria, a fin de que se pueda dar cumplimiento a lo expresado en la vigente Orden de 2007, sobre la evaluación en Educación Primaria en los Centros aragoneses: *«Las reclamaciones a que hubiere lugar se tramitarán y resolverán de acuerdo con el procedimiento que establezca el Departamento de Educación, Cultura y Deporte.»*

9.2.6. Enseñanzas artísticas

Un Acuerdo suscrito en el año 2010 entre el Instituto Aragonés de la Juventud y el Conservatorio Superior de Música de Aragón posibilitó la concesión de ayudas *«en forma de beca»* a alumnos procedentes de otros países,

que se beneficiaban de la gratuidad tanto del importe de la matrícula en el Conservatorio como de los gastos de manutención y alojamiento en la Residencia «Baltasar Gracián». Pese a que el Convenio no establece plazo de vigencia, ni las causas de extinción, ni la posibilidad de un órgano superior donde se resolviesen las posibles discrepancias en su aplicación, ni tenemos conocimiento alguno de la rescisión del Acuerdo, la Dirección del Conservatorio Superior de Música de Aragón ha remitido escritos a los beneficiarios de aquellas ayudas exigiendo el pago de las matrículas de años anteriores.

Esta Institución estima que, habida cuenta de que los afectados han actuado de buena fe, no se debe exigir el pago con efectos retroactivos de todos aquellos conceptos que en su momento les comunicaron que estaban exentos (matrícula académica, alojamiento y manutención), y se les deberían expedir los títulos o certificados académicos correspondientes a los estudios o materias que hayan superado, sin condicionar esta expedición al pago de matrículas o gastos de los que en su momento habían sido eximidos. Se formuló sugerencia en ese sentido, que fue aceptada, y se solicitó al Instituto Aragonés de la Juventud y al Conservatorio Superior de Música de Aragón que revisen su actuación en los doce casos concretos que nos presentaron. Asimismo, El Justicia se dirigió al Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia y al Departamento de Educación, Universidad, Cultura y Deporte de la DGA con objeto de que adopten las medidas que estimen oportunas en relación con el referido Acuerdo.

9.2.7. Desplazamientos al centro escolar

La planificación del servicio de transporte escolar en nuestra Comunidad es una tarea que resulta muy compleja y que, en ocasiones, presenta dificultades, debido a la gran dispersión geográfica del territorio aragonés, con múltiples pequeños municipios y entidades administrativas inframunicipales. Mas los desplazamientos diarios a otras localidades próximas, que han de efectuar necesariamente algunos alumnos para asistir al centro educativo, suponen unas desigualdades de partida que exigen la adopción de medidas de carácter compensatorio con objeto de reducir sus efectos.

En este sentido, tras el examen de la situación planteada en un caso concreto, estimamos plausible que el Director del Servicio Provincial correspondiente autorizase, con carácter excepcional y debido a las especiales circunstancias de la familia, a hacer uso de los servicios complementarios escolares para cursar los estudios en un Centro distinto al considerado de referencia para su localidad de residencia. Esta autorización conllevó que la alumna tuviera que incorporarse a la ruta de transporte escolar ya organizada en una parada a varios kilómetros de su domicilio. Por ello, El Justicia sugirió al Departamento de Educación, Universidad, Cultura y Deporte de la DGA y a la Comarca Alto Gállego que adoptasen medidas a fin de facilitar los desplazamientos de esa alumna al Centro en el que está escolarizada.

Para las familias que residen en el mismo casco urbano en el que se ubica el Centro escolar, la Administración prevé que puedan ser beneficiarios del servicio de transporte escolar aquellos alumnos cuyos domicilios se encuentren en entidades menores de población, urbanizaciones y otros núcleos de la misma localidad, siempre que estén suficientemente alejados del casco urbano, y para ello fija una distancia mínima. Compartimos ese criterio de la Administración que tiene en cuenta las peculiaridades de determinadas zonas del área metropolitana de Zaragoza que cabría calificar de rurales, puesto que la situación es análoga a la de quienes no disponen de oferta educativa en su localidad de residencia.

No obstante, en determinadas zonas sin urbanizar, creemos que, además de la distancia del domicilio al Centro educativo se han de tomar en consideración otros aspectos —posibilidad de uso de una línea regular de transporte o el estado de la vía por la que han de transitar los alumnos, etc.— y actuar con la necesaria flexibilidad en estos casos pese a que el trayecto a recorrer sea inferior a ese mínimo establecido en la normativa. En consecuencia, tras la tramitación de una queja a instancia de parte, El Justicia se dirigió al Departamento de Educación, Universidad, Cultura y Deporte de la DGA y al Ayuntamiento de Zaragoza instando la adopción de medidas que posibilitasen que los desplazamientos de los alumnos al Centro de un barrio zaragozano se realicen en unas condiciones que permitan garantizar su seguridad.

El Equipo Directivo de un Centro educativo planteó al Justicia la necesidad de tener más información sobre la forma de proceder en el momento en que la familia se ha de hacer cargo del alumno, normalmente al finalizar la jornada lectiva, en los casos conflictivos de separación o divorcio, y especialmente en los supuestos en que ambos progenitores tienen la custodia compartida. Analizada la situación, esta Institución formuló sugerencia a la Administración educativa, que fue aceptada, con la finalidad de que remita a todos los Centros las «Orientaciones sobre tratamiento de la información escolar de alumnos a padres separados/divorciados», así como que estudie la conveniencia de elaborar un protocolo de actuación más amplio, con instrucciones sobre cómo deben proceder los

responsables educativos cuando se requiere la presencia de algún progenitor separado legalmente o divorciado en el Centro escolar, con especial referencia al momento de entrega de los hijos.

9.2.8. Universidad

Pese a la existencia de un defensor sectorial en asuntos referidos a la Universidad de Zaragoza, esta Institución ha tramitado diversos expedientes y en algunos ha formulado sugerencia o recomendación al Rectorado. Es el caso de la denegación de un curso sin docencia a una estudiante que había superado el 85% de los créditos de un plan de estudios en extinción; expediente que finalizó con una recomendación del Justicia para que se revisara lo actuado y, en su caso, se concediera a la afectada el curso sin docencia solicitado, en aplicación de las medidas flexibilizadoras previstas en un Acuerdo del Consejo de Gobierno. El Rectorado lo aceptó según consta en la correspondiente resolución que estima la pretensión de la interesada.

También fue objeto de queja ante esta Institución la designación de armonizadores de la Prueba de Acceso a las enseñanzas universitarias de Grado, expediente en el que El Justicia recomendó, y fue aceptado, que la Comisión Organizadora fijase los criterios de organización antes de proceder al nombramiento de profesores armonizadores, así como que la Universidad de Zaragoza vele por el estricto cumplimiento de los límites y plazos establecidos por la Comisión para el desempeño del cargo de armonizador.

En tramitación de un expediente de queja, relativo a la posibilidad de participación de un estudiante en los programas de movilidad SICUE y Erasmus, detectamos que, en la práctica, para la participación en el programa Erasmus, cada Centro de la Universidad de Zaragoza ha establecido una regulación propia con un distinto nivel de exigencia. Visto lo cual, El Justicia dirigió sugerencia al Rectorado instando la adopción de medidas para que todos los Centros de la Universidad aragonesa impongan unos mismos requisitos a los participantes en programas de movilidad.

La denegación de la devolución del importe abonado como preinscripción para cursar un Máster de la Universidad de Zaragoza, cuya matrícula no se llegó a formalizar por incompatibilidad de horarios con un contrato de trabajo, es otra de las cuestiones sometidas a nuestra consideración. Tras la tramitación del expediente se sugirió que, en el supuesto de aplicar en la práctica el criterio de no devolución de la preinscripción excepto por causas imputables a la Universidad, se debería introducir esa puntualización en el Reglamento de Oferta de Formación Permanente de la Universidad de Zaragoza.

Por otra parte, la denegación de una subvención en un caso concreto, nos permitió constatar la indefinición y no ponderación de los criterios a valorar en la convocatoria de subvenciones del Consejero de Industria e Innovación, destinadas a la formación y contratación de personal investigador para el año 2013. A este respecto, El Justicia recomendó y fue aceptado que en futuras convocatorias, el Departamento de Industria e Innovación establezca unos parámetros para efectuar el proceso de valoración de las solicitudes, precisando en la normativa las puntuaciones que se otorgarán en la evaluación de los distintos criterios; así como que se facilite a los interesados la información necesaria a fin de dotar de mayor transparencia al proceso de selección y garantizar los principios de objetividad e igualdad en la resolución del mismo.

9.2.9. Homologación de títulos

Como en pasados ejercicios, se han remitido al Defensor del Pueblo estatal los expedientes relativos a homologación de títulos extranjeros, cuestión sobre la que no podemos intervenir por ser competencia de la Administración del Estado. No obstante, la Ley de Juventud de Aragón señala al Instituto Aragonés de la Juventud de Aragón como organismo competente para otorgar y homologar las titulaciones en materia de tiempo libre, tema que fue objeto de queja ante esta Institución.

Examinado el caso concreto que nos plantearon, detectamos la carencia de una reglamentación para la homologación de titulaciones en materia de tiempo libre expedidas por otras Administraciones, lo que dota al Instituto Aragonés de la Juventud de un amplio poder discrecional para tomar decisiones en tal sentido. Considerando que se han de establecer unos límites a la discrecionalidad, en evitación de toda posible arbitrariedad y con la finalidad de detectar cualquier posible infracción en el proceder razonable que se presume en el citado organismo, El Justicia recomendó y fue aceptado que la Administración proceda a completar el desarrollo reglamentario de la Ley de Juventud de Aragón, en particular, en lo que respecta al procedimiento la homologación de titulaciones en materia de tiempo libre expedidas por otras Administraciones.

10. CULTURA Y TURISMO*

10.1.DATOS GENERALES

Estado actual de los expedientes					
Año de inicio	2013	2012	2011	2010	2009
Expedientes incoados	62	59	45	51	41
Expedientes archivados	53	59	45	51	41
Expedientes en trámite	9	0	0	0	0

Sugerencias / Recomendaciones (sin RDL)		
Año	2013	2012
Aceptadas	8	2
Rechazadas	0	1
Sin Respuesta	0	1
Pendientes Respuesta	0	0
Total	8	4

Sugerencias / Recomendaciones (con RDL)		
Año	2013	2012
Aceptadas	0	0
Rechazadas	0	0
Sin Respuesta	0	0
Pendientes Respuesta	0	0
Total	0	0

Recordatorios de deberes legales		
Año	2013	2012
Recordatorios de deberes legales	0	0

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
1809/2012	Determinación de aspectos concretos de realización de las actividades deportivas —como establecimiento de horarios— que anualmente se ofertan: actuación rigurosa en cuanto a su fijación, evitando en la medida de lo posible cualquier posterior una vez iniciada la actividad deportiva. Comarca Campo de Borja.	Sugerencia aceptada
119/2013	Contrato menor de prestación de servicios de socorrismo. Ayuntamiento de La Muela.	Sugerencia aceptada
589/2013	Campeonato de Aragón de Karate. Requisitos de participación. Imposibilidad de limitar los derechos de participación de los deportistas por razón del número de afiliados-federados del club al que pertenecen los posibles participantes. Federación Aragonesa de Karate y Deportes Asociados y Departamento de Educación, Universidad, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón.	Sugerencia aceptada
1037/2013	Documentos a aportar y requisitos a cumplir para justificar la situación real económica de los usuarios de piscinas municipales que solicitan tarifas reducidas de acceso a este servicio. Ayuntamiento de Zaragoza.	Sugerencia parcialmente aceptada
312/2013	Cartuja de las Fuentes de Nuestra Señora (Sariñena, Huesca): posibles medidas a adoptar para su conservación. Departamento de Educación, Universidad, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón.	Sugerencia aceptada
2138/2012	Plazos de tramitación y decisión de una solicitud de cesión de uso de local municipal para actividad cultural: posibilidad de que, dada la escasa complejidad de la petición, dichos plazos se abrevien. Ayuntamiento de Morata de Jalón.	Sugerencia aceptada
714/2013	Conveniencia de que se prevea/mantenga una partida presupuestaria para la adquisición de libros para la Biblioteca de Aragón. Departamento de Educación, Universidad, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón.	Sugerencia aceptada

10.2.PLANTEAMIENTO GENERAL

En esta materia se ha mantenido el número de las quejas y consultas recibidas respecto del año anterior, continuando en 62 el número de expedientes incoados.

El epígrafe «Cultura y Turismo» engloba una gran diversidad de materias que abarcan desde la protección del patrimonio cultural aragonés en toda su extensión, tanto tangible (bienes muebles, inmuebles, documental...) como intangible (lengua, usos, costumbres...), hasta situaciones relacionadas con actividades culturales y artísticas, con deporte y juventud. Todo ello es una muestra de las múltiples inquietudes de los ciudadanos en relación con aspec-

* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en la página web de la Institución (www.eljusticiadearagon.es).

tos de la vida que, no por estar relacionados con la dimensión lúdica, educativa y social de la persona, son menos relevantes.

En la submateria de **deportes** se han abierto 28 expedientes, aumento significativo respecto de los 15 del año 2012.

Entre ellos se encuentra el n.º 1037/2013, relacionado con las tarifas bonificadas a las que se pueden acoger los usuarios de piscinas municipales. Este expediente tuvo su origen en la queja de un ciudadano que mostraba su disconformidad con el hecho de que, para acceder a este tipo de tarifas, se tuviera en cuenta sólo la situación económica del año anterior —lo que se acreditaba a través de la última declaración de IRPF— cuando ésta, en el año en curso, podía ser peor. El Ayuntamiento utilizaba este criterio por un principio de seguridad y facilidad en la comprobación de datos, si bien, a juicio de esta Institución, podía dar lugar a situación injustas. Por ello, se dictó Sugerencia interesando al Ayuntamiento de Zaragoza que admitiera cualquier documento que permitiera acreditar de manera clara la situación económica del usuario a los efectos de acceder a las tarifas bonificadas. Esta Sugerencia fue parcialmente aceptada en el sentido de ampliar la bonificación a los beneficiarios del Ingreso Aragonés de Inserción por considerar que la documentación es fácil de recabar y refleja la situación real de la unidad familiar, valorada por técnicos especialistas.

En relación con las piscinas municipales, también se trataron cuestiones como la aplicación de tarifas más caras para los usuarios no empadronados en Zaragoza (expte. 791/2013), queja de la que se dio traslado al Consistorio zaragozano; la petición de una ciudadana de que a los efectos de acceder a tarifas bonificadas se computaran todos los miembros de la unidad familiar (expte. 1231/2013), expediente en el que el Ayuntamiento de Zaragoza remitió los motivos de este actuar; la solicitud de devolución de parte de la cuota abonada por uso de un particular de las piscinas municipales de La Puebla de Alfindén una vez cerradas por el Consistorio (expte. 982/2013), expediente que concluyó en vías de solución tras nuestra intervención; o la petición de un usuario del programa de «Natación Terapéutica» que no pudo realizar por prescripción médica (expte. 2501/2013), en tramitación.

En los expedientes n.º 269/2013, 316/2013 y 250/2013 se estudió la redistribución de las ayudas concedidas para el Plan de Instalaciones Deportivas aprobado en su día por el Gobierno de Aragón y que, ante los actuales recortes presupuestarios, acordó la posposición de su pago a anualidades venideras. En este caso, examinado el expediente con la información remitida por la Administración, se concluyó en la inexistencia de irregularidad a la vista de las dificultades económicas observadas. Ello no obstante, se hizo llegar al Gobierno de Aragón la conveniencia de que, como criterio general, habría subvenirse, en primer lugar, lo más necesario y urgente, considerando en este caso las obras que ya están concluidas. Cubiertas estas situaciones, y teniendo en cuenta la actual escasez de recursos, habrían de respetarse las leyes de reparto objetivo existentes en materia de subvenciones, reconociendo también la existencia de criterios de oportunidad en el ámbito de las inversiones, lo que habría de ser decidido en sede parlamentaria.

Merece especial atención, también, el expediente n.º 589/2013, en el que se denunciaban las limitaciones impuestas por la Federación Aragonesa de Karate y Deportes Asociados a determinados deportistas para participar en el Campeonato de Aragón de Kárate celebrado este año. Así, según las bases, la limitación se asociaba al número de federados existentes en el club en el que el interesado estaba inscrito, de manera que, según el número de federados de cada club, el número de posibles participantes variaba. Tras abordar todos los ángulos de la cuestión, y, en particular, las normas y reglamentos deportivos de aplicación, esta Institución dictó Sugerencia en la que instaba a la Federación Aragonesa de Karate a inaplicar dicho criterio de participación por considerar que carecía de apoyo jurídico. Esta Sugerencia fue aceptada por la Federación en cuestión.

Al igual que en años anteriores, este año también ha sido objeto de queja el conocido como «derecho de retención» de jugadores menores de edad, en la disciplina de fútbol (exptes. 1552/2013 y 1561/2013). Al respecto, en el caso de equipos participantes en los «Juegos Escolares», la situación es clara en cuanto que en la normativa autonómica de aplicación no se prevé «derecho de retención» alguno al terminar cada temporada. La situación se complica en el caso del deporte federado, en el que la legislación estatal sí parece admitirlo. Al quedar fuera de nuestras competencias de actuación el problema denunciado —ya que deriva de norma estatal—, se informó de la respuesta dada a esta cuestión por el Defensor del Pueblo, Institución a la que en años anteriores se habían remitido expedientes similares.

Por su parte, en el expediente 185/2013 fue objeto de estudio la denuncia realizada por un ciudadano sobre la venta de bebidas alcohólicas de más de 18.º en el Centro Deportivo Municipal La Granja. Argumentaba el interesado que, a su juicio, y por aplicación del art. 12.6 de la Ley 3/2001, de 4 de abril, del Gobierno de Aragón, de prevención, asistencia y reinserción social en materia de drogodependencias, el citado centro deportivo tenía la consideración de «administración», y, como tal, en la misma no podía expendirse alcohol, lo que sí se

hacia en el bar existente en su interior. Tras consultar tanto al Ayuntamiento de Zaragoza como al Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia del Gobierno de Aragón sobre el sentido de la norma, esta Institución concluyó en la inexistencia de irregularidad administrativa, al considerar que un centro deportivo municipal no tenía la estricta consideración de «administración» en el significado y fin pretendido en la Ley 3/2001.

Otro expediente relevante ha sido el n.º 7/2013, en el que se trataba de la disconformidad de un particular con el cierre del Parque Deportivo, lo que se dio traslado a los órganos correspondientes.

Finalmente, destacamos la existencia de un grupo de expedientes con conclusión satisfactoria, por hallarse en vías de solución, entre los que están: el expediente n.º 282/2013, en que se trató de la falta de información del Ayuntamiento de Alcañiz a un ciudadano sobre las actividades del Servicio Municipal de Deportes y la subida de precios; el expediente n.º 358/2013 en el que una asociación deportiva de tenis mostraba su disconformidad con el hecho de que en el año 2013 se le cobrara por el uso de pistas de tenis en horario destinado a deporte escolar en el CDM Casetas cuando, en años anteriores, el uso había sido gratuito; el expediente n.º 862/2013, en el que se denunciaba el mal estado de la zona de barras y ejercicios que existe en las proximidades de la estatua del Batallador, en el Parque Grande; o el n.º 2262/2013, en el que se aludía al trato discriminatorio del Comité de Entrenadores de la Federación Aragonesa de Fútbol a la hora de reconocer el título como entrenadores a aquellos aspirantes que habían completado su formación en centros diferentes de los federativos.

Dentro del subapartado **espectáculos y festejos** se han incoado 2 expedientes.

Así, el expediente n.º 298/2013 se incoó de oficio para conocer las medidas y protocolos de protección y seguridad previstos por los Ayuntamientos de varios municipios ante la celebración de grandes eventos, y de lo que se recibió cumplida respuesta por parte de los Consistorios consultados.

Por su parte, en el expediente 2234/2013 se trató de un caso particular sobre las funciones de las conocidas como «comisiones de fiestas» así como del acceso por parte de los vecinos de Las Pedrosas a las actividades que por el mismo Ayuntamiento y la comisión se organizaban.

En materia de **juventud** se ha incoado 1 expediente, el n.º 1108/2013, en el que desde un colegio se interesaba que se informara por parte del Gobierno de Aragón sobre la necesidad o no de tener una específica autorización para el desarrollo de los campamentos que desde el centro se organizaban en periodo estival. Desde el Departamento de Educación, Universidad, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón se dio respuesta, tras nuestra intervención, a la cuestión formulada.

En el apartado de **lenguas** se han tramitado 8 expedientes. La incoación de los correspondientes al año 2013, en casi todos los casos, está directamente relacionada con la aprobación en este curso de una nueva Ley de Lenguas.

Todas estas quejas parten de un sentir común, como es el deseo de que se protejan las lenguas minoritarias existentes en Aragón; sin embargo, el enfoque o la forma en la que se pretende alcanzar este fin es diferente en cada uno de ellos.

Así, en el expediente n.º 750/2013 la defensa se hacía respecto de la lengua aragonesa. En el expediente 843/2013 se denunciaba la falta de aplicación de la entonces vigente Ley de Lenguas, mientras que en los expedientes n.º 1393/2013, 1563/2013 y 1600/2013 se realiza una crítica a la Ley de Lenguas aprobada en 2013. Por su parte, y en otra dirección, en el expediente 932/2013 se solicita la aplicación de esta nueva ley.

En esta materia, la postura del Justicia de Aragón, en la labor mediadora que al le corresponde, ha sido la de considerar que sobre lo único que ha existido acuerdo en cuanto a cómo debe entenderse la cuestión lingüística en Aragón aparece reflejado en el Estatuto de Autonomía y se refiere al reconocimiento de la existencia de lenguas y modalidades lingüísticas de Aragón, sin entrar en más precisiones.

Tratar de encasillar lo que sin mayores problemas se habla siempre será problemático. Hay que tener en cuenta las mayorías, respetar las minorías y evitar en cualquier caso las situaciones de conflicto que pudieran surgir en un ámbito que se ha mostrado en todo momento pacífico, reflejo de la sensibilidad y sensatez de la sociedad aragonesa en estas cuestiones en las que siempre ha primado el respeto individual.

El Justicia ha transmitido en todos estos casos que velará por ello a través de las funciones que tiene encomendadas, especialmente en aquellos casos en los que se produzcan situaciones de imposición lingüística o de exclusión de ciudadanos por causa de la lengua empleada.

Paralelamente a este sentir, en la Institución se mantuvo una reunión con representantes de diversas entidades culturales y sociales donde se examinaron las diferencias entre la antigua y la proyectada Ley de Lenguas. Tras ello se dirigieron al Departamento de Educación, Universidad, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón una serie de propuestas para ser incluidas en el nuevo proyecto, entre las que se encontraba la posibilidad de que se impartieran clases de estas lenguas minoritarias en todo Aragón y se ofrecieran cursos en el ámbito universitario.

Ninguna de las propuestas fue incluida en el proyecto de Ley de Lenguas. La nueva ley se aprobó sin el consenso que, a nuestro juicio, estimábamos necesario, circunstancia esta que lamentamos en la medida en que ello puede crear fricciones a la hora de su aplicación.

En este momento, y en materia de lengua, continúan en tramitación los expedientes n.º 2441/2013, en el que se denuncia la precaria situación de la enseñanza de la lengua aragonesa en los colegios, y el n.º 2538/2013, en el que se interesa una adecuada planificación lingüística para salvaguardar la misma.

En el apartado de **patrimonio** se han abierto 18 expedientes, 7 menos que el año anterior —25—, si bien continuando la tónica del incremento del número de quejas en esta materia en comparación con las del año 2011, que fueron 6.

La conveniencia de la conservación y protección del rico patrimonio monumental existente en Aragón ha sido objeto de la apertura de diversos expedientes, referidos cada uno de ellos a diferentes bienes si bien todos ellos precisados de rehabilitación.

Así, en el expediente n.º 312/2013 se solicitó información al Departamento de Educación, Universidad, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón sobre el estado de conservación de La Cartuja de las Fuentes de Sariñena. En este caso, el expediente concluyó con Sugerencia en la que se indicaba a la Administración Autonómica que valorase la posibilidad de incorporar dicho inmueble al patrimonio del Gobierno de Aragón y a proceder, tras ello, a adoptar las medidas necesarias para garantizar su preservación. La Sugerencia fue aceptada, si bien, tras un estudio por parte del Gobierno de Aragón de las ventajas e inconvenientes económicos que dicha incorporación suponía al erario público decidió, finalmente, rechazarla.

Siguiendo con el interés de los ciudadanos en el mantenimiento y rehabilitación de estos bienes, en el expediente n.º 443/2013 se interesó por un particular información acerca del estado de la Iglesia de la Mantería y las posibles intervenciones previstas, dándose traslado a este de la contestación remitida por el Gobierno de Aragón. Lo propio se hizo en el caso del expediente n.º 685/2013, sobre el derrumbamiento de una parte de la muralla de Zaragoza; o en el expediente 2344/2013, en tramitación, en la que se interesa que se modifique el trazado de una canalera que está causando daños en los capiteles románicos de la Iglesia de San Pedro el Viejo, de Huesca.

Merece una mención especial el expediente n.º 2213/2013, en el que una asociación puso en nuestro conocimiento la situación actual de la conocida Factoría Averly y las posibles actuaciones a realizar respecto de la misma para su protección. La primera de ellas, a juicio del presentador de la queja, era la declaración del bien como BIC, dentro del apartado de patrimonio industrial. En este caso, la Administración Autonómica no contestó a nuestra petición de información, si bien, durante la tramitación del expediente se dictó desde el Departamento de Educación, Universidad, Cultura y Deporte un acuerdo por el que se declaraba el bien como «catalogado» en una tercera parte, además de algunos bienes muebles y maquinaria de su interior junto con su archivo. Examinado el expediente, la decisión del Gobierno de Aragón no puede valorarse como incorrecta por esta Institución, máxime considerando que se basa en informes de técnicos expertos. Ello no obstante, un principio de prudencia llevó a esta Institución a indicar a las Administraciones intervinientes y a los posibles afectados por actuaciones en la fábrica la conveniencia de, antes de realizar cualquier tipo de derribo del inmueble, esperar a que la resolución sobre su catalogación fuera firme.

Otro bloque de expedientes —6— se ha centrado en el tratamiento que se da en los diferentes medios a la información histórica relativa al Reino de Aragón. Así, se han denunciado, entre otras, las incorrecciones históricas que sobre esta cuestión han aparecido en distintos programas de TV3 o en la página web oficial de la Generalitat de Catalunya (expte. 695/2013). En este caso, se pusieron los hechos en conocimiento del Gobierno de Aragón para su seguimiento y adopción de las medidas oportunas. O el expediente n.º 2348/2013, en el que se denunciaba que en la Sinagoga del Tránsito de Toledo aparecía información que denominaba los territorios del Reino de Aragón como Condados Catalanes. Las denuncias también se han hecho respecto de actuaciones de entidades privadas, dándose traslado de estas a los denunciados para su posible corrección (exptes. 2411/2013 y 2445/2013).

Otras cuestiones tratadas en este subapartado han sido las siguientes: protección de vestigios históricos localizados en Fraga de la Guerra Civil (expte. 341/2013), colocación de banderas de Aragón al lado del monumento al Justicia (expte. 1890/2013) —en vías de solución—, o la disconformidad de un ciudadano con el hecho de que junto al pabellón puente no se haya colocado una bandera de Aragón junto con la de España y, en su día, la de Expo Zaragoza (expte. 2027/2013).

Finalmente, en el apartado **varios** se han incoado 5 expedientes, de muy variado contenido.

De ellos merece especial atención el expediente n.º 714/2013, en el que un ciudadano manifestaba su disconformidad con la eliminación de la partida hasta este año existente destinada a la adquisición de libros nuevos para

la Biblioteca de Aragón. Tras recibir la respuesta del Departamento de Educación, Universidad, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón, esta Institución dictó Sugerencia interesando la reposición de esta partida para futuros años, lo que fue aceptado por la Administración Autonómica informando de que, para el año 2014, se proponía una partida de 120.000 euros para la adquisición de fondos bibliográficos.

11. SANIDAD*

11.1.DATOS GENERALES

Estado actual de los expedientes					
Año de inicio	2013	2012	2011	2010	2009
Expedientes incoados	150	144	141	169	158
Expedientes archivados	95	137	141	169	158
Expedientes en trámite	55	7	0	0	0

Sugerencias / Recomendaciones (sin RDL)		
Año	2013	2012
Aceptadas	7	5
Rechazadas	2	4
Sin Respuesta	0	2
Pendientes Respuesta	0	0
Total	9	11

Sugerencias / Recomendaciones (con RDL)		
Año	2013	2012
Aceptadas	7	8
Rechazadas	0	0
Sin Respuesta	0	1
Pendientes Respuesta	3	0
Total	10	9

Recordatorios de deberes legales		
Año	2013	2012
Recordatorios de deberes legales	0	1

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
1211/2012	Lista de espera para intervención quirúrgica	Sugerencia aceptada
1598/2012	Solicita devolución de cantidades en exceso por copago farmacéutico	Sugerencia parcialmente aceptada
1370/2013	Lista de espera para intervención quirúrgica	
561/2013	Clausura del Centro Terapéutico El Frago	Sugerencia Aceptada
1644/2012	Errores en envíos de citaciones	Sugerencia aceptada
1446/2013	Solicita la agilización de una intervención quirúrgica	Sugerencia aceptada
890/2012	No abona una receta por problemas burocráticos antes del fallecimiento del paciente	Sugerencia aceptada
114/2013	No le colocan una prótesis dental a un minusválido por ser mayor de edad	Sugerencia rechazada
1896/2012	Solicitan que se atienda a su hijo con un 87% de discapacidad por un problema bucodental	Sugerencia rechazada
1556/2013	Anulan una intervención programada	Sugerencia aceptada
839/2013	Suspensión de anulación programada	Sugerencia aceptada
630/2013	Solicitan ampliación de horario en las UCIs de Pediatría	Solución tras supervisión
2041/2012	Supresión del Centro de Salud de Azuara	Solución tras supervisión
666/2013	Lista de espera para intervención quirúrgica	Sugerencia aceptada
829/2013	Solicita exención de medicamentos por minusvalía	Sugerencia aceptada
143/2012	Falta de asistencia sanitaria a un niño con trastorno de déficit de atención	Sugerencia aceptada
921/2013	Lista de espera en el servicio de digestivo en el Hospital de Alta Resolución de Jaca	Sugerencia aceptada
956/2013	Lista de espera para intervención	Sugerencia pendiente de contestación
1424/2013	Lista de espera para intervención quirúrgica	Sugerencia pendiente de contestación
1267/2013	Lista de espera para intervención quirúrgica	Sugerencia aceptada

* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en la página web de la Institución (www.eljusticiadearagon.es).

11.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

Como viene siendo la tónica general de los últimos años, se ha de volver a insistir en que, con respecto a la población que está dispersa, no resulta viable contar con asistencia médica en cada localidad, por lo que hace falta un gran número de recursos para poder trasladar con rapidez a los enfermos de un lugar a otro, y aún reconociendo los avances realizados, se ha de seguir trabajando en este tema ya que es reincidente año tras año.

El retraso en el reintegro de gastos sanitarios ha sido objeto de distintos expedientes tramitados en la Institución. La falta de presupuesto es el común denominador de todos ellos, y tenemos que considerar este tema como prioritario, ya que en muchos casos a las familias les supone un desembolso económico que si no es reintegrado en un plazo prudencial, les llega a ocasionar serios problemas económicos.

A consecuencia de la crisis económica, se están produciendo unas reorganizaciones de los recursos sanitarios, esperando que estas medidas no supongan merma alguna en la atención sanitaria y que las personas sin recursos económicos no puedan verse privadas de la asistencia sanitaria que requieren.

Las quejas más frecuentes han sido las relativas a la prestación del servicio asistencial (listas de espera, retraso en tratamientos, posibles negligencias médicas, copago farmacéutico), así como a reintegro de gastos y financiación de tratamientos, además de las que inciden en la asistencia psiquiátrica.

11.2.1. Lista de espera en el Hospital de Jaca (Expte 921/2013)

Esta Institución tuvo conocimiento a través de varios medios de comunicación y manifestaciones de ciudadanos del aumento de la lista de espera en el Servicio de Digestivo del Hospital de Alta Resolución del Pirineo, en Jaca, al haberse reducido las consultas en esta especialidad a una cada quince días.

Se indicaba que esta reducción había conllevado el retraso en la atención en esta especialidad, añadiendo que las citas preferentes estaban generando listas de espera de tres meses de demora.

Con el fin conocer más a fondo la realidad de este problema, se resolvió iniciar un expediente de oficio solicitando información acerca de las posibles medidas a adoptar para disminuir la lista de espera en esta especialidad.

Esta Institución entiende que cualquier evaluación de la calidad asistencial exige llevar a cabo un estudio de las necesidades asistenciales así como de los recursos disponibles y, para ello, las acciones han de ir encaminadas a mejorar el sistema sanitario de este sector, tanto en la calidad de sus prestaciones, como en la eficiencia y grado de aprovechamiento de sus recursos; acciones que han de permitir a los ciudadanos recibir un servicio sanitario de calidad y en condiciones de igualdad de acceso.

Por ello, acordó sugerir al Departamento competente que se lleve a cabo un seguimiento continuo de las necesidades asistenciales en el Servicio de Digestivo del Hospital de Alta Resolución de Jaca, y de detectarse alguna deficiencia asistencial susceptible de subsanación o mejora, se adopten las medidas precisas que posibiliten que las listas de espera en esta especialidad estén dentro de los estándares aceptables en los Centros sanitarios, adecuando su organización y funcionamiento a los principios de eficacia, celeridad, economía y flexibilidad.

La Diputación General de Aragón aceptó la Sugerencia y acordó el incremento cada día de consulta en 5 horas, resultando al mes entre 24 y 36 horas de consulta.

11.2.2. Nuevas medidas para agilizar la lista de espera quirúrgica

Como medida puntual para paliar las listas de espera, el Gobierno de Aragón ha procedido a la contratación de personal para intervenciones en horario de tarde en quirófanos del Servicio Aragonés de Salud con una dotación de 2.600.000 euros, considerando que la misma permitirá optimizar el uso de los recursos sin generar autoconciertos («peonadas»), ya que el personal contratado realizar a intervenciones en horario de tarde, siendo éste el horario para el que es contratado y entendiendo por lo tanto que sería esa su jornada habitual de trabajo.

11.2.3. Supresión del Centro de Salud de Azuara (Expte. 2041/2012)

En principio, estaba previsto la adecuación de la Zona de Salud II y la supresión del Centro de Salud de Azuara, presentándose varias reclamaciones manifestando su disconformidad con esta previsión.

Se estimaba que eso iba a suponer una supresión del cincuenta por ciento de servicio respecto de las guardias, y que en una población tan envejecida, las previsiones actuales conllevarán la despoblación total de los municipios de la zona.

Se añadía que para el estudio no se habían considerado los picos estacionales de población, que son soportados por estos pequeños pueblos sin muchos medios, y esta medida podría conllevar que los mayores también abandonaran los pueblos y una definitiva despoblación.

No obstante, esta inicial previsión fue reconsiderada y finalmente el Centro de Salud continúa en funcionamiento.

11.2.4. Solicitan la ampliación de horario en las UCIS pediátricas (Expte 630/2013)

El reducido horario de visitas a los pacientes internados en las Unidades de Cuidados Intensivos Pediátricos, fue objeto de estudio por parte del Justicia de Aragón.

Un familiar afectado solicitó que se valorara la viabilidad de establecer el carácter abierto en estas Unidades de cuidados intensivos pediátricos, reclamando el derecho de los padres de acompañar, y el de los hijos a sentirse acompañados día y noche durante su enfermedad. Se estimaba que de esta manera se reduciría el sufrimiento, estrés y tensión tanto de los niños como de los familiares a cargo, y que abrir las UCIPS podría permitir que esta cercanía ayudara a estabilizar al niño, y reducirían en muchos casos el tiempo de recuperación o, al menos si esto no pudiera ser, la haría más llevadera.

Estimaban también que cualquier persona enferma necesita, además de cuidados médicos, la presencia de sus seres queridos en los momentos más críticos de su salud, aún más si se es niño, y no se tiene madurez para asumir lo que le está ocurriendo. La restricción de visitas de los padres deshumaniza el tratamiento, y la presencia de estos familiares no consideraban que fuera incompatible con la realización de las tareas de enfermería, o la atención y práctica médica necesaria, es más creo que las familias serían de gran ayuda. La presencia de los progenitores tranquilizaría a los niños, ayudando a distraerlos y colaborando en sus cuidados y no tiene que obstaculizar la aplicación de los tratamientos necesarios.

Recabada la pertinente información del Departamento, nos informan que en el Consejo Interterritorial de Sanidad que se celebró el 23 de julio pasado, se aprobó un Acuerdo para impulsar y armonizar la humanización de la asistencia en las Unidades de Cuidados Intensivos Pediátricos y Neonatales del Sistema Nacional de Salud, proponiendo entre otras cosas, establecer una política institucional que garantizara que los niños y las niñas hospitalizados en las UCIS pudiera estar acompañados por su madre, padre o familiar y promoviendo que la madre-padre que lo desee, pueda permanecer con su hijo-hija, las 24 horas del día.

11.2.5. Creación de una unidad específica odontológica para pacientes discapacitados y atención bucodental a pacientes mayores de edad con discapacidad grave (Expte. 1896/2012)

Se han planteado varios casos en los que se aludía a atención bucodental a pacientes con discapacidad que, a causa de su deficiencia, no son capaces de mantener, el necesario autocontrol que permita una adecuada atención a su salud bucodental, sin ayuda de tratamientos sedativos. Por este motivo, para facilitarles los anteriores servicios estos pacientes son remitidos a aquellos ámbitos asistenciales donde se les puede garantizar su correcta asistencia y así se vienen realizando las exodoncias quirúrgicas con anestesia.

La Diputación General de Aragón aludía a que la dificultad principal para aplicar tratamientos odontológicos con anestesia general está en la valoración ajustada de riesgo/beneficio, y afirmaban que debía evaluarse el conjunto de complejas patologías que coexisten en estos pacientes y en ocasiones sus tratamientos terapéuticos de base, contienen fármacos que deben suspenderse durante periodos de tiempo previos a la anestesia y establecer un plan terapéutico a largo plazo por odontólogos con experiencia en este tipo de pacientes complejos, para evitar el encarnizamiento terapéutico al que podría llegarse si se aplicasen los protocolos generales.

Por ello entre las actuaciones sobre grupos de riesgo, y específicamente para los discapacitados, figuraba la puesta en marcha de una unidad odontológica específica que facilite el acceso al diagnóstico y tratamiento y mejore la calidad de vida de estas personas, señalándonos que se estaba trabajando en la modificación de la Cartera de Servicios para la asistencia bucodental a determinadas situaciones excepcionales de discapacitados y, para ello, estaban pendientes de reuniones con diferentes entidades con el fin de trabajar la población diana objeto de estos servicios, sin poder concretar una fecha para los tratamientos bucodentales ya que dependía de variables como la disponibilidad de los clínicos que necesiten para su asistencia.

Esta medida había de ser valorada positivamente, pero esta Institución tomando en consideración el tiempo de espera de los pacientes, estimó que deberían agilizarse las gestiones necesarias para que, efectivamente, los tra-

tamientos precisos fueran aplicados bien en la anunciada Unidad odontológica específica que va a ser creada, bien en aquellos ámbitos asistenciales donde se pueda garantizar su correcta asistencia.

No obstante, se han presentado varios casos en esta Institución por la falta de cobertura sanitaria a pacientes con gran discapacidad, radicando la misma en que la Comisión de Evaluación de la cartera de servicios sanitarios del Sistema de Salud de Aragón, finalmente había desestimado la incorporación a dicha cartera de servicios la prestación de «determinados servicios de atención bucodental a pacientes con discapacidad intelectual derivada de retraso mental grave (severo) y/o profundo».

Desde el Gobierno de Aragón se puso en marcha hace unos años un plan de atención dental infanto juvenil hasta los 16 años, a través del cual se asumían algunas prestaciones bucodentales.

No obstante lo anterior, desde muchos sectores sociales se está reclamando y denunciando la no cobertura de atención bucodental a partir de dicha edad y, en concreto, la prestación de determinados servicios de atención bucodental a pacientes con discapacidad intelectual derivada de retraso mental grave (severo) y/o profundo, resultando que determinados pacientes con discapacidad requieren una atención especializada, precisan de anestesia general y de tratamientos integrales que exigen una atención específica y adecuada por parte de las administraciones públicas; sin poder obviar que se ha de estar especialmente atento a las necesidades de los colectivos más vulnerables que han de ser dignos de una especial consideración y protección.

Esta Institución entiende que las personas con discapacidad, no pueden verse privadas de un tratamiento sanitario por carecer la familia de recursos económicos suficientes que le permitan afrontar el mismo, por lo que se ha sugerido que se vuelva a valorar en la Comisión de Evaluación de la Cartera de Servicios Sanitarios de Aragón la incorporación de determinados servicios de atención bucodental a pacientes con discapacidad intelectual derivada de retraso mental grave y/o profundo. De momento, estas Resoluciones no han sido aceptadas.

11.2.6. Listas de espera en Neuropediatría en el Hospital Miguel Servet (Expte. 964/2013)

Esta Institución tuvo conocimiento del incremento de la lista de espera en Neuropediatría en el Hospital «Miguel Servet», por lo que inició un expediente de oficio para conocer las posibles medidas a adoptar para paliar la lista de espera en esta especialidad.

Al respecto, se nos informó que la Unidad de Neuropediatría del Hospital Infantil funcionaba activamente desde el año 1990 y atendía un elevado número de pacientes. En la actualidad se realizaba el seguimiento de 5.304 pacientes, de los cuales 1.073 presentan procesos de rara identificación además de los procesos habituales de gran complejidad diagnóstica que supone una gran exigencia a los profesionales.

En el momento de la jubilación de uno de los Doctores, se propuso la ampliación de contrato de un facultativo que, al parecer por diferentes circunstancias, no había sido posible. Entre los años 2009- 2011 la cartera de pacientes del Dr. era de 2.819 y en el momento de su jubilación (Diciembre de 2011), la cartera de pacientes de su consulta era de 1.479 pacientes.

Cuando se jubiló el facultativo, desde el Servicio de Pediatría se argumentó la necesidad de ampliar el contrato del tercer facultativo a tiempo completo para poder asumir estos pacientes. Ello por diversas circunstancias no había sido posible, y el aumento de la lista de espera venía motivado por la derivación de todos estos pacientes a la Consulta de Neuropediatría. Durante todo este tiempo y debido a la buena colaboración entre Atención Especializada y Atención Primaria y a la fluida relación, cualquier pediatra de Atención Primaria que solicitase una consulta preferente, dicha consulta era atendida de manera casi inmediata. Ello significaba que todos los pacientes que hayan requerido una atención urgente o preferente han sido atendidos sin tener que pasar por la lista de espera.

Concluían afirmando que en estos momentos y con objeto de poder asumir la lista de espera generada por el traspaso de pacientes del Dr. Que se había jubilado, se tomaron las siguientes medidas:

- Aumentar el medio contrato del tercer facultativo a tiempo completo para dedicarlo de manera prioritaria a la actividad en consultas externas.
- Aumentar el espacio físico de las Consultas de manera que en la actualidad se dispone una estructura independiente y con disponibilidad de ser utilizada durante todos los días de la semana.
- Aumentar las agendas de las consultas. Durante los meses de verano se han habilitado días monográficos para ver primeras visitas y después del verano, cuando estén los tres facultativos a pleno rendimiento, se habilitarán más días de primeras visitas.

En la actualidad la Unidad de Neuropediatría la forman tres facultativos a tiempo completo con una actividad preferente en consultas externas. Por todo ello, se considera que con todas estas medidas y en un plazo razonable de tiempo se solucionará el problema de la lista de espera de Neuropediatría.

11.2.7. Disconforme con el traslado de mamógrafos y ecógrafos del Centro Médico de Especialidades San José al Hospital Miguel Servet (Expte. 2073/2013)

Están pendientes de informe varias reclamaciones por el traslado de mamógrafos y ecógrafos del Centro de Especialidades de San José «Pablo Remacha», al Hospital Universitario «Miguel Servet».

Ante ello, vecinos, Asociaciones y otros colectivos se han movilizado ya que entienden que esta medida no contribuye a la mejora del servicio, y perjudica a los usuarios del Centro, aumentando la masificación del Hospital.

No obstante, la medida fue adoptada y materializada, ya que finalmente se produjo el traslado de dos ecógrafos y un mamógrafo al Hospital General.

Se está a la espera de conocer los motivos que por los que ha sido adoptada esta medida, así como las ventajas que supone la misma para los profesionales de la salud y para los propios pacientes.

11.2.8. Pruebas diagnósticas

En cuanto a las pruebas diagnósticas, las quejas implican tanto a Centros hospitalarios como a Centros de especialidades y son muy variadas: TAC, resonancias, colonoscopias, densitometrías... Algunas de ellas se refieren ya no a la espera para la práctica de una prueba sino más bien al dilatado tiempo transcurrido para recoger los resultados de la misma.

11.2.9. Acceso a historiales clínicos y negligencias médicas

Son frecuentes las consultas que se realizan en esta Institución que van encaminadas a conocer los derechos que ostentan los ciudadanos en orden **a acceder a historiales clínicos**, teniendo que diferenciar si la persona que va a ejercer este derecho es el propio paciente o bien sus familiares. En este tema conviene destacar el esfuerzo realizado por la Administración Autonómica en la localización y posterior traslado al solicitante de los datos requeridos, puesto que en la gran mayoría de los casos se han obtenido resultados satisfactorios apreciándose una mayor celeridad en la puesta a disposición de los informes a los interesados, tendiendo a disminuir las trabas y obstáculos en aras a ejercer este derecho.

Año tras año se repiten las quejas en las que se denuncian negligencias o errores médicos. En estos casos se informa al ciudadano de la existencia del Servicio de Atención al Paciente, servicio que canaliza las reclamaciones que plantean los usuarios. Esta Institución no cuenta con medios técnicos que le permitan entrar a valorar estas cuestiones de técnica médica, por lo que la labor del Justicia consiste en escuchar las quejas ciudadanas, estudiar si la tramitación de los expedientes se está llevando a cabo con las garantías que se exigen y cumpliendo todas las exigencias legales y, en su caso, trasladar a la Administración sanitaria los casos planteados para que sean revistos o solicitar la oportuna información.

Otra asignatura pendiente, a entender de esta Institución, sería la de lograr una mayor coordinación entre los dispositivos sanitarios, asistenciales e incluso educativos, que en muchos casos están interrelacionados y, sin embargo, en su actuar son organismos en muchas ocasiones independientes. Actualmente, tras integrarse en un único Departamento, tendremos que esperar para ver si su funcionamiento resulta más coordinado.

11.2.10. Lista de espera para realizar escáner en el Hospital Obispo Polanco de Teruel (Expte. 93/2013)

Esta Institución tuvo conocimiento a través de distintos medios de comunicación de que el Servicio de Radiología del Hospital Obispo Polanco de Teruel tenía una demora de siete meses en la realización de escáner o TAC.

Se añadía que la supresión de estas pruebas diagnósticas en horario de tarde desde el mes de septiembre había provocado que pacientes cuyas patologías no son urgentes ni preferentes estaban siendo citados para el próximo verano, julio e incluso agosto de 2013.

Con el fin conocer más a fondo la realidad de este problema y las previsiones de actuación de la Administración Autonómica en orden a su resolución o mejora, se resolvió iniciar un expediente de oficio.

El Departamento competente nos informó que en el Servicio de Radiodiagnóstico del Hospital Obispo Polanco de Teruel, desde que se había creado la Unidad de Oncología hacía 10 años, se había producido un importante incremento en la solicitud de pruebas para realizar escáneres.

Además, se había producido la jubilación de un radiólogo que había tardado en cubrirse.

No obstante, pusieron de manifiesto que se estaba trabajando para potenciar interacciones entre servicios peticionarios y el servicio de radiodiagnóstico, con el fin de ajustar las indicaciones de pruebas, y nos transmitían que disponían de un Servicio de Radiodiagnóstico cualificado, implicado y colaborador como fortaleza para desarrollar las medidas anteriormente expuestas, con el que esperaban poner en marcha un conjunto de medidas que contribuyera eficazmente a reducir la demora media y el número de días de espera para las principales pruebas diagnósticas.

11.2.11. Salud Mental Unificación de las unidades de salud mental a Valdespartera y Sagasta (Expte. 2067/2013)

Las USM están ubicadas en los Centros de Atención Primaria porque así se decidió, y se diseñaron siguiendo la Ley General de Sanidad y los Principios del documento para la Reforma Psiquiátrica.

Los afectados señalaban que dicha ubicación respondía a toda una filosofía de asistencia y de colaboración con la atención primaria, de acercamiento a la comunidad, a los barrios y al contexto social donde vivían los pacientes.

En la reclamación presentada en esta Institución se defendía que las USM permanecieran donde estaban porque la proximidad al núcleo residencial les parecía un valor importante no solo en términos de accesibilidad, sino porque posibilita un real trabajo comunitario.

Entendían que la ubicación cercana de las USM posibilitaba un trabajo de colaboración con el resto de dispositivos asistenciales también próximos a los pacientes (Atención Primaria, servicios sociales de base, escuelas, residencias, etc.) y con recursos propios de la comunidad (parroquias, clubs de la tercera edad, asociaciones vecinales...).

En cuanto a la Coordinación les parecía que el traslado trabajo, ya actualmente difícil, de colaboración en dos niveles fundamentales: con la atención primaria y con los trabajadores sociales, que únicamente existen en los equipos de Atención Primaria y en algún Centro de Salud Mental de otros sectores. Con la distancia, de nuevo, el trabajo conjunto se hace realmente difícil, por no decir imposible, no solo por la dificultad de atención discriminada a los pacientes psiquiátricos, sino por la necesaria labor de integración transversal en los casos llevados a la par por Atención Primaria y Salud Mental.

Los argumentos que se daban para esta decisión eran que se iban a abrir más camas en el Hospital Miguel Servet y un Hospital de Día que serviría para reducir los días de ingreso, agilizar las altas y tener más camas disponibles. El traslado a Valdespartera iba a suponer, porque así lo decían, una reducción de profesionales en los CSM a favor de un incremento de lo hospitalario.

Por ello, y sin perjuicio de confianza en la autoregulación de la Administración, esta Institución ha solicitado información al respecto, y en particular acerca de qué circunstancias han sido valoradas para la toma de esta decisión, así como los posibles beneficios que pudiera aportar el traslado al personal facultativo, a los propios pacientes y a sus familiares; ya que consultados expertos en el tema, se plantean determinadas dudas acerca de cómo se va a arbitrar la asistencia domiciliaria y los posibles trastornos para los pacientes al no contar con la referencia de su médico de familia, enfermeros y trabajadores sociales.

Estamos a la espera de recibir la información.

11.2.12. Cambios en la Fundación Agustín Serrate (Expte. 220/2013)

También se han presentado varias reclamaciones aludiendo a la situación de la Fundación Agustín Serrate, cuya función es la reinserción laboral de los enfermos mentales y el servicio de seguimiento de los pacientes mediante un centro de día donde se les da de comer y se les facilita la medicación. Además de todo esto existen unos pisos tutelados donde viven los usuarios bajo supervisión de las auxiliares, y también una serie de actividades terapéuticas llevadas a cabo por el personal docente y que logran unos verdaderos beneficios para el bienestar mental de quienes las reciben.

La fundación solicita que se mantengan los recursos y profesionales de los servicios de Rehabilitación Comunitaria que actualmente existen y que pertenecen a la red pública de servicios de salud mental del sector de Salud de Huesca.

También estamos a la espera de recibir el informe que aclare los posibles cambios que pudieran producirse en esta Fundación.

12. BIENESTAR SOCIAL*

12.1. DATOS GENERALES

Estado actual de los expedientes					
Año de inicio	2013	2012	2011	2010	2009
Expedientes incoados	522	211	158	136	164
Expedientes archivados	385	209	158	136	164
Expedientes en trámite	137	2	0	0	0

Sugerencias / Recomendaciones (sin RDL)		
Año	2013	2012
Aceptadas	44	14
Rechazadas	29	8
Sin Respuesta	1	3
Pendientes Respuesta	58	0
Total	132	25

Sugerencias / Recomendaciones (con RDL)		
Año	2013	2012
Aceptadas	0	2
Rechazadas	0	0
Sin Respuesta	0	0
Pendientes Respuesta	1	0
Total	1	2

Recordatorios de deberes legales		
Año	2013	2012
Recordatorios de deberes legales	4	2

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
1337/2012	Estudio de los Servicios Sociales en Aragón	Sugerencia pendiente de respuesta
2289/2012, 379/2013, 422/2013, 452/2013, 463/2013, 617/2013, 649/2013, 652/2013, 672/2013, 674/2013, 688/2013, 717/2013, 741/2013, 766/2013, 786/2013, 798/2013, 850/2013, 872/2013, 905/2013, 1859/2013, 1975/2013, 1984/2013	Tardanza en la resolución del IAI	Sugerencias aceptadas
549/2013, 651/2013, 661/2013, 729/2013, 820/2013, 876/2013, 904/2013, 923/2013, 949/2013, 1712/2013, 1759/2013	Tardanza en la resolución del IAI	Sugerencias no aceptadas
1193/2013, 1414/2013, 1603/2013, 1604/2013, 1605/2013, 1645/2013, 1663/2013, 1668/2013, 1680/2013, 1683/2013, 1698/2013, 1700/2013, 1703/2013, 1706/2013, 1718/2013, 1765/2013, 1807/2013, 1813/2013, 1814/2013, 1820/2013, 1827/2013, 1835/2013, 1843/2013, 1850/2013, 1860/2013, 1874/2013, 1882/2013, 1883/2013, 1898/2013, 1910/2013, 1953/2013, 1961/2013, 1963/2013, 1976/2013, 1977/2013, 1978/2013, 1985/2013, 1986/2013, 1999/2013, 2001/2013, 2016/2013, 2061/2013, 2109/2013, 2125/2013, 2135/2013, 2143/2013, 2147/2013, 2157/2013, 2160/2013, 2163/2013, 2169/2013, 2184/2013	Tardanza en la resolución del IAI	Sugerencias pendientes de respuesta
401/2013	Retraso en la resolución del IAI por reiteración de documentación	Sugerencia aceptada

* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en la página web de la Institución (www.eljusticiadearagon.es).

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
327/2013	Necesidad de adaptar normativa del IAI al panorama actual	Sugerencia aceptada
500/2013	Disconforme con el desistimiento del IAI	RDL
660/2013	Plazo excesivo para tramitar la renovación de la Ayuda de Apoyo a la Integración Familiar	Sugerencia aceptada
1712/2013	Falta de renovación del IAI tras plazo prudencial. Imposibilidad de solicitar beca escolar	Sugerencia no aceptada
855/2013	Desacuerdo con el desistimiento del IAI por el proceder del IASS	Sugerencia no aceptada
978/2013	Denegación del IAI a persona en difícil situación	Sugerencia no aceptada
1146/2013	Efectos de la tardanza de la resolución del IAI	Sugerencia aceptada
1586/2013	Imposibilidad de solicitar beca de comedor y material escolar si no se es perceptor del Ingreso Aragonés de Inserción	Sugerencia parcialmente aceptada
1674/2013	Retirada gratuidad de medicamentos por tardanza en la resolución del IAI	Sugerencia no aceptada
1701/2013	Falta de previsión de plazos para resolver reclamaciones contra denegación del IAI	Sugerencia no aceptada
1721/2013	Denegación del IAI por no aplicación de deducciones previstas	Sugerencia no aceptada
2328/2013	Pérdida gratuidad medicamentos por tardanza resolución del IAI	Sugerencia pendiente de respuesta
504/2013	Estado del Servicio de teleasistencia y Ayuda a domicilio	RDL
2045/2012	Falta de PIA para persona dependiente en estado de coma	Sugerencia aceptada
1780/2012	Matrimonio en situación de dependencia	Sugerencia no aceptada
1671/2012	Falta de PIA para dependientes por cambio normativo posterior a su reconocimiento	Sugerencia no aceptada
2264/2012	Falta de reconocimiento de cotización mientras ejerció de cuidadora de dependiente	Sugerencia no aceptada
2047/2012	Disconformidad con modificación el grado de dependencia	Sugerencia no aceptada
1547/2012	Disconformidad con la reducción del grado de dependencia de persona con Síndrome de Down	Sugerencia parcialmente aceptada
202/2013	Falta de aprobación del PIA y retirada de beca de atención en centros a persona dependiente	Sugerencia no aceptada
76/2013	Disconforme con grado de dependencia	Sugerencia no aceptada
295/2013	Retraso en la resolución de la convocatoria de ayudas individuales para personas con discapacidad y personas en situación de dependencia	Sugerencia no aceptada

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
466/2013	Traslado de dependiente a la Comunidad de Aragón con pérdida de prestación	Sugerencia parcialmente aceptada
645/2013	Reclamación de cantidades indebidamente percibidas por dependiente tras reducción de grado. Mejorar el proceder de la Administración.	Sugerencia parcialmente aceptada
805/2013	Reducción de la prestación reconocida a dependiente sin previa comunicación. Conveniencia de aviso previo	Sugerencia aceptada
1320/2013	Reclamación de cantidades devengadas por dependiente fallecido	Sugerencia parcialmente aceptada
1512/2013	Gran dependiente sin atención residencial. Necesidad de aprobar el PIA	Sugerencia no aceptada
1550/2013	Dependiente Grado II sin atención residencial	Sugerencia no aceptada
790/2013	Revisión del grado de dependencia previo pago de tasas. Falta de PIA y de Ayudas	Sugerencia no aceptada
2123/2013 2128/2013	Reclamación de ayuda no percibida por dependencia tras fallecimiento	Sugerencia pendiente de contestación
1429/2013	Reclamación de ayuda no percibida por dependencia tras fallecimiento	Sugerencia no aceptada
356/2013	Ayuda para gafas y limpieza bucodental a persona sin recursos	Sugerencia parcialmente aceptada
650/2013	Disconformidad con rebaja de grado de discapacidad	RDL
2097/2012	Mejora de instalaciones del Albergue de Sabiñánigo	Sugerencia parcialmente aceptada
198/2013	Disconformidad con la nueva sede del IAM en Huesca	Sugerencia no aceptada
489/2013-6	Atención residencial a personas mayores dependientes. Servicio idóneo no disponible. Información al interesado.	Sugerencia aceptada
1973/2013-6	Necesidad de autorización judicial para el internamiento de personas mayores en residencias geriátricas	Sugerencia pendiente de respuesta
1866/2013-6	Retraso en aprobación del PIA a persona de edad muy avanzada y gran dependencia	Sugerencia aceptada
2127/2013-6	Plazas concertadas en centros de día	Sugerencia pendiente de respuesta
1250/2013-6	Convenios de colaboración con entidades locales sobre plazas de atención social especializada	En vías de solución tras supervisión

12.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

En el apartado dedicado a Asistencia Social englobamos diversas materias que, en definitiva, teniendo en cuenta la especial vulnerabilidad de los afectados, requieren una actuación por parte de la Administración con el fin de mejorar su situación, ya se refiera a una situación económica, de salud o incluso de mera convivencia.

A lo largo del año 2013, el fenómeno de la crisis ha desplegado sus efectos más negativos sobre quienes se han visto necesitados de la actuación de la Administración, constatándose principalmente en el aumento de solicitudes de prestaciones en los términos que más adelante se expondrá. Igualmente y en su vertiente más asistencial,

la falta de recursos se han puesto de manifiesto en la tramitación de las prestaciones destinadas a personas dependientes, normalmente personas de edad muy avanzada o incluso que padecen algún tipo de discapacidad.

Durante el año 2013 se han tramitado un total de 522 quejas en materia de asistencial, frente a las 211 tramitadas durante el año 2012. En total, se han elaborado 137 sugerencias sobre estas cuestiones, frente a las 29 del año anterior.

12.2.1. Prestaciones sociales-asistencia social

Prestaciones

Sin duda alguna, el motivo de queja más recurrente a lo largo del año 2013 en materia asistencial ha sido el relativo al retraso en la resolución del Ingreso Aragonés de Inserción (IAI) o de su renovación, llegando hasta nueve los meses de demora, siendo ésta una cuestión preocupante, pues no hay que olvidar que esta prestación está concebida para dar una rápida respuesta a situaciones de exclusión sobrevenida, esto es, de permitir que una persona pueda llevar a cabo su reinserción laboral, social e incluso familiar a la mayor brevedad posible. Lo contrario lleva a situaciones de exclusión social y marginación.

A lo largo del presente informe se intentará ilustrar el modo en que ha evolucionado este tipo de quejas. Así, en un primer momento, las quejas, cuya cuestión de fondo siempre ha sido la tardanza de la resolución se centraban en este aspecto, causado por el hecho de que la Administración no dictaba la correspondiente resolución alegando que los expedientes estaban incompletos, requiriendo ya al interesado, ya a los Centros Municipales de Servicios Sociales (CMSS), que aportaran la documentación que faltaba, demorando más aún la tramitación del expediente. Con el fin de dar respuesta a esta problemática, esta Institución elaboró varias resoluciones sugiriendo al Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia del Gobierno de Aragón que hiciera pública la documentación necesaria que debía presentarse desde un inicio.

Directamente relacionada con dicha cuestión, estaba también la de la duplicidad de la documentación, es decir, aquellos expedientes en los que el Gobierno de Aragón requería la presentación de documentos que ya habían sido aportados anteriormente. Es cierto que podía darse el caso de que hubieran caducado, como pudiera ser un certificado de empadronamiento, pero dicha caducidad traía su causa de la dilación de estos expedientes, ya que en un momento inicial estaban en vigor.

Lo cierto es que existe una dificultad añadida que es la prueba de la presentación de la documentación al carecer los CMSS de un sistema de registro que pueda demostrar si se han aportado todos los documentos necesarios. Con el fin de dar solución a esta cuestión, esta Institución elaboró una sugerencia para que Administración Local y Autónoma pudieran aproximar posturas y más en concreto establecer una comunicación fluida que permitiera saber de forma breve cómo abordar cada expediente (Expediente 674/2013), ya que en muchas ocasiones y a través de las respuestas obtenidas, se ha podido detectar cierta disparidad de criterios entre ambas Administraciones.

Otra cuestión que esta Institución ha podido constatar a través de las quejas tramitadas, así como de la información recibida, es el cambio de perfil del demandante de esta ayuda. Así, si en un principio estaba concebida para personas en riesgo de exclusión social, en los últimos tiempo han tenido que recurrir a dicha prestación personas que provenían de un ambiente normalizado.

Puede hablarse por tanto de dos grandes grupos novedosos afectados por la crisis y el retraso del IAI. El primer grupo abarcaría a varones de entre cuarenta y cincuenta años que, tras haber perdido su puesto de trabajo, han agotado todo tipo de paro o subsidio y carecen de cualquier ingreso que les permita mejorar su situación, coincidiendo además que muchas de estas personas se ven obligadas a residir en habitaciones de alquiler. El otro nuevo grupo de usuarios al que nos referíamos es el que afecta al colectivo formado por personas inmigrantes, que tradicionalmente no han tenido que dirigirse nunca a los servicios sociales y que sin embargo, en la actualidad, no pueden prescindir de las prestaciones sociales.

En cuanto a la falta de efectos retroactivos del IAI, también se han planteado quejas con el consiguiente pronunciamiento de esta Institución.

Para entender esta cuestión, hay que partir de la normativa prevista por el *Decreto 125/2009, de 7 de julio, del Gobierno de Aragón, por el que se modifica parcialmente el Decreto 57/1994, de 23 de marzo, por el que se regula el Ingreso Aragonés de Inserción en desarrollo de la Ley 1/1993, de Medidas Básicas de Inserción y Normalización Social*, que en su artículo 28 dispone que: «el Director Provincial del Instituto Aragonés de Servicios Sociales correspondiente dictará resolución motivada concediendo o denegando la petición del Ingreso Aragonés de Inserción, en el plazo de 15 días, contado desde la entrada de la solicitud y documentación completa en el Registro de este órgano.»

Así, de todo lo expuesto se deduce que la norma prevé un equilibrio entre el tiempo previsto para la tramitación de la ayuda y los efectos que ésta despliega, de modo que pasados quince días desde la entrada de la solicitud, el expediente es resuelto y casi de modo inminente el ciudadano empieza a percibir la ayuda, sin ver agravada su situación por la acumulación de posibles deudas. Sin embargo y pese a ello, la Administración no comparte la posibilidad de prever tales efectos retroactivos.

Sin duda alguna una de las cuestiones más importantes que lleva aparejada el retraso de la concesión del IAI son sus efectos colaterales, refiriéndonos con esto principalmente a la imposibilidad de solicitar becas de comedor o para material de los menores escolarizados, por parte de las familias pendientes de obtener una resolución positiva aprobando su IAI.

Así, la Orden de 27 de mayo de 2013, de la Consejera de Educación, Universidad, Cultura y Deporte, por la que se convocan ayudas de comedor para sufragar los gastos del servicio de comedor escolar del alumnado escolarizado en los centros sostenidos con fondos públicos de la Comunidad Autónoma de Aragón para el curso 2013/2014 y se aprueban las bases reguladoras para su concesión, dispone que las becas de comedor están destinadas a familias que, por nivel de renta, carecen de medios económicos suficientes para poder afrontar el pago de la cuota mensual del comedor de sus hijos menores.

Uno de los supuestos que prevé la norma para demostrar tales circunstancias y obtener consecuentemente dicha beca es ser perceptor del Ingreso Aragonés de Inserción.

Pues bien, a través de diversas resoluciones, esta Institución ha intentado trasladar su preocupación a la Administración, con el fin de que los Departamentos implicados, Educación y Bienestar Social, pudieran encontrar una solución favorable (Expediente 1586/2013).

Muy similar a esta cuestión, es la relativa a la pérdida de la gratuidad de los medicamentos por parte de quien agota su IAI o de quien está a la espera de su aprobación, instando igualmente a la Administración a que reconozca tal efecto a todo aquel que carece de medios, independientemente del estado en que se encuentra su expediente (Expediente 1674/2013).

Dado que a lo largo del año se anunció la modificación de la normativa relativa a la concesión del IAI, esta Institución quiso apuntar que era el momento para introducir previsiones tales como las relativas a las becas, efectos provisionales, etc, así como también para establecer un plazo en el que la Comisión encargada de resolver las reclamaciones presentadas contra las solicitudes del IAI desestimadas solventara estas cuestiones en un tiempo prudente, ya que otro de los motivos de queja se centraba en la imposibilidad de tramitar otras ayudas en tanto en cuanto no se archiven las anteriores. La simplificación del procedimiento y el rigor de su concesión, es decir, que se individualice cada caso, es otra de las cuestiones que también se creyó oportuno abordar (Expediente 327/2013).

Aunque la mayor parte de las quejas tramitadas relativas a las prestaciones hacen referencia al Ingreso Aragonés de Inserción, también existen otras que se refieren a la Ayuda de Apoyo a la Integración Familiar, a la Pensión No Contributiva, o a las Ayudas de Urgencia, éstas últimas tramitadas por los Ayuntamientos de manera especialmente llamativa a lo largo del año. El motivo de su presentación puede resumirse la denegación de las mismas o, en el caso de las Pensiones No Contributivas, en la reclamación de cantidades percibidas indebidamente.

Resaltar también que el funcionamiento del Servicio de teleasistencia y ayuda a domicilio sigue siendo una asignatura pendiente que ha dado lugar a la elaboración por parte de esta Institución de un Recordatorio de Deberes Legales, ante la falta de contestación a la pregunta de la previsión de su puesta en marcha (Expediente 504/2013).

Asistencia Social

Dejando de lado las prestaciones cabe mencionar que, de manera puntual, se presentan quejas relativas a la difícil convivencia entre vecinos de diversa etnia (Expediente 1684/2013), o incluso generados por el asentamiento ilegal de grupos con los correspondientes daños causados en fincas colindantes (Expedientes 327/2013 y 1202/2013). En estas ocasiones nos hemos dirigido tanto al Gobierno de Aragón, como a los Ayuntamientos implicados para que puedan mediar, llegándose en ocasiones a solucionarse el problema, especialmente cuando se trata de estos asentamientos.

Dentro de este marco, más en concreto en el de la exclusión social, se ha elaborado igualmente una Sugerencia dirigida tanto al Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia, como a la Comarca Alto Gállego, como consecuencia de la queja que se registró y que ponía de manifiesto la precariedad en la que se encontraban las instalaciones del albergue de la localidad de Sabiánigo. Pese a las buenas intenciones de mejorarlas, tanto por parte del municipio como por parte de la comarca, lo cierto es que la escasez de recursos hacía inabarcable cual-

quier obra al margen del apoyo del Gobierno de Aragón (Expediente 2097/2013). Por su parte, el Gobierno se comprometió a estudiar la posibilidad de incluir en los presupuestos del año 2014 algún tipo de financiación.

También en materia de asistencia se acogen las quejas que pueden afectar al a veces vulnerable colectivo de la *mujer*. En este sentido se presentaron varias quejas relativas a la atención que las usuarias del Instituto Aragonés de la Mujer en Huesca recibían. La queja no se refería tanto a la atención, que era correcta, sino a la ubicación de las nuevas instalaciones, alejadas del lugar donde tradicionalmente se habían desarrollado, más céntrico y de más fácil acceso. Pese a la sugerencia que esta Institución elaboró, no fue aceptada por el Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia (Expediente 198/2013).

Finalmente, cabe mencionar como consecuencia significativa de la crisis actual, que diversas asociaciones representativas de grupos especialmente vulnerables, ya sea por su riesgo de exclusión social, ya por algún tipo de discapacidad que padecen, se han puesto en contacto con esta Institución para poner de manifiesto el recorte o desaparición de subvenciones o presupuestos con los que normalmente contaban, si bien se ha podido comprobar en general la legalidad de tales decisiones pese a sus consecuencias.

12.2.2. Dependencia

En una línea muy parecida a la apreciada el año anterior, las quejas presentadas en materia de dependencia han versado sobre la falta de aprobación de la prestación prevista en el correspondiente Programa de Atención Individual (PIA) del interesado, siendo especialmente grave cuando se trata de grandes dependientes.

El modo en que esta Institución ha abordado estas cuestiones ha sido mediante la recopilación de información al respecto, obteniendo como contestación en la mayoría de las ocasiones una remisión al contenido previsto en el Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad, que modifica sustancialmente la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, que, tal y como ya advertíamos, preveía la posibilidad de retrasar la aprobación de los PIAs en función del Grado de dependencia y de la naturaleza de la prestación.

Contra esta normativa poco se ha podido objetar, si bien, ya en el último trimestre del año 2013, en relación con la contestación dada por la Administración, podía apreciarse un cambio, cual era que los plazos habían finado para quien fue valorado como gran dependiente, tratándose por lo general de personas que, dada su precaria salud, estaban ingresados en residencia sin contraprestación alguna. Si bien la contestación de la Administración consistía en aconsejar que demandaran los interesados plaza residencial en localidades diferentes a la de Zaragoza, debido a la saturación de solicitudes circunscritas a la capital, por otro lado reconocía que la aprobación del PIA estaba tramitándose, algo que, desde el punto de vista de esta Institución, no debería demorarse más en el tiempo, teniendo en cuenta todo lo que estas personas han tenido que esperar (Expedientes 1512/2013, 1520/2013 y 1550/2013).

La modificación del grado de dependencia reconocido resulta otro de los temas recurrentes en cuanto a la temática de las quejas. En estas ocasiones, lo que esta Institución hace es interesarse por los motivos que han llevado a la rebaja del grado de dependencia. Tal fue el interés suscitado, que se concertó una reunión con los responsables de la Sección encargada del reconocimiento del grado de dependencia en la provincia de Zaragoza, a lo largo de la cual se expusieron los motivos por los que tales rebajas estaban siendo aprobadas.

Se supo de este modo que estas nuevas valoraciones eran resultado del Baremo vigente publicado en el *Real Decreto 174/2011*. Así, las primeras valoraciones habían sido resueltas por la aplicación de un instrumento anterior, aprobado con cierto carácter provisional, a la espera de ser modificado transcurrido el plazo previsto en la propia norma. Tras las preceptivas reuniones llevadas a cabo en las que intervinieron las Comunidades Autónomas, así como otras entidades, entre las que se encontraban colectivos de personas discapacitadas, se elaboró el nuevo instrumento materializado en el mencionado Real Decreto.

La aplicación de este nuevo Baremo ha traído como consecuencia que, revisados los grados de dependencia, se haya disminuido la puntuación inicialmente obtenida, pero al tratarse de una norma de carácter objetivo aplicada por profesionales específicamente formados para ello y con una unidad de criterio fruto de múltiples reuniones, no puede cuestionarse por parte de esta Institución.

Igualmente, con el fin de hacernos comprender que personas inicialmente valoradas como grandes dependientes pueden experimentar una mejoría por muy difícil que esto parezca, se nos explicó que mientras que no es posible hablar de una mejoría en términos de discapacidad, sí que lo es cuando a la dependencia se refiere. Y esto es así porque la dependencia es un concepto relativo, y es posible constatar una mejoría si el entorno es favorable, tal como puede ser la colocación de un ascensor si previamente no existía o la utilización de una silla de ruedas para quien no se podía desplazar (Expedientes 141/2013, 1943/2013).

Aún así y pese a la justificación de la reducción del grado de dependencia, también se ponía de manifiesto en las quejas presentadas la falta de aviso o advertencia por parte de la Administración a los interesados de las posibles consecuencias que traía aparejada y es por ello que esta Institución ha elaborado resoluciones sugiriendo a la Administración que mejore su proceder (Expediente 805/2013).

La reclamación de cantidades indebidas está también relacionada con el apartado anterior, ya que algunas quejas han puesto de manifiesto la disconformidad con el proceder de la Administración que, sin previo aviso, ha reclamado las cantidades que se han pagado sin tener en cuenta la modificación del PIA del dependiente. En este sentido, las sugerencias elaboradas por esta Institución han estado encaminadas a mejorar el protocolo, en concreto a la posibilidad de que en el momento de la revisión se advierta de las consecuencias de una posible modificación del grado de dependencia, algo que en general ha sido acogido de buen grado por parte de la Administración.

La demanda residencial es otra de las cuestiones que preocupan al ciudadano, ya que el empeoramiento de los afectados obliga a sus familiares cercanos a buscar una residencia, acerca de lo cual se plantea la cuestión de la posibilidad de acceder a una plaza pública o concertada. En este sentido, de manera razonable, la Administración informa de la elevada demanda que existe en la capital aragonesa, de ahí que se recomienda ampliar el radio geográfico en el momento de solicitar centro, algo con lo que no siempre están de acuerdo los familiares, debido a la posible dificultad para desplazarse hasta la nueva localidad o el temor a una no adecuada adaptación por parte del dependiente.

Finalmente cabe referirse a la reclamación de las cantidades no percibidas por parte del dependiente como consecuencia del fallecimiento previo a la aprobación del PIA. En este sentido, la respuesta de la Administración ha sido siempre clara, remitiéndose a la normativa vigente, concretamente al apartado 8.º de la *Resolución de 13 de julio de 2012, de la Secretaria de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia para la mejora del sistema para la autonomía y atención a la dependencia, según el cual*: «(...) los beneficiarios del Sistema de la Dependencia que fallecieron antes de la formalización de dicha Resolución, aunque tuvieran reconocido un grado de dependencia, no tienen la condición de beneficiarios de la prestación económica y, por tanto, al no haberse perfeccionado el derecho, no puede incorporarse a la herencia».

Igualmente, la Disposición adicional tercera, de la *Orden de 24 de julio de 2013, del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia por la que se regulan las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, la capacidad económica de los beneficiarios y su participación en el coste de los servicios, en la Comunidad Autónoma de Aragón*, establece que: «las personas que tuvieran reconocido un grado de dependencia, y que fallecieron con anterioridad a la resolución de reconocimiento de la concreta prestación, no tendrán la condición de persona beneficiaria. De las actuaciones realizadas no se derivará derecho alguno».

Sin embargo, el principal problema queda patente en los supuestos en los que sí se reconoce por parte de la Administración el derecho de los herederos de los dependientes ya fallecidos a percibir las cantidades devengadas y no percibidas por éstos, sin que exista además una previsión que, en la medida de lo posible, permita a los herederos prever un abono relativamente inminente. En estos términos se elaboró por parte de esta Institución varias sugerencias con el fin de poder establecer ciertos criterios al respecto, ya que no son casos aislados, sino más frecuentes de lo deseable. (Expedientes 1429/2013, 2123/2013 y 2128/2013).

De manera puntual también se han presentado quejas relativas al traslado a nuestra Comunidad Autónoma de personas reconocidas como dependientes por otra Comunidad. Pese a que se trata de un procedimiento sencillo previsto por la Ley, lo cierto es que se ha constatado que no siempre el Gobierno de Aragón continúa haciéndose cargo de la prestación prevista para estas personas. Con el fin de abordar esta situación y de resolver la cuestión, esta institución elaboró una sugerencia parcialmente aceptada por la Administración (Expediente 466/2013).

Finalmente y como novedad, la *Ley 10/2012, de 27 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas de la Comunidad Autónoma de Aragón*, incluyó como requisito previo para poder solicitar la revisión de la situación de dependencia antes de que haya transcurrido un año desde la última valoración, el abono de una tasa de treinta euros. El motivo de la queja que dio lugar al estudio de esta norma era, entre otros, la falta de revisión pese al abono de la tasa dando lugar a una sugerencia por parte de esta Institución (Expediente 790/2013).

12.2.3. Discapacidad

Otro de los grandes colectivos englobados en el apartado de Asistencia Social es el dedicado a las personas discapacitadas, que incluye tanto a la discapacidad física, psíquica como a la sensorial, si bien los expedientes que abordan las cuestiones de salud mental son tratados en el apartado correspondiente de Sanidad.

Un grueso importante de las quejas presentadas en este ámbito son las que aluden al desacuerdo con el grado de minusvalía obtenido por la persona discapacitada tras ser examinada. Si bien esta Institución en estos casos se dirige a la Administración para recabar la información necesaria, lo cierto es que por tratarse de la aplicación objetiva de las normas que conforman el baremo, no contamos con conocimiento suficiente para evaluar la postura de la Administración, por lo que, constatada la correcta aplicación de la norma, se da traslado de la actuación al ciudadano, informándole en determinadas ocasiones de la posibilidad que la Administración le ofrece para pedir la revisión de su expediente, siempre y cuando haya transcurrido el plazo prefijado en las normas.

Otra de las cuestiones tratadas en esta materia es la relativa a la tutela de las personas judicialmente incapacitadas. Este tipo de quejas ponen de manifiesto el desacuerdo de los ciudadanos con las resoluciones judiciales que limitan total o parcialmente su capacidad, en cuyo caso se informa sobre los trámites previstos para modificar o revocar la declaración de incapacidad. A veces el desacuerdo no es con la decisión judicial, sino con el ejercicio de la tutela si ésta está atribuida a la DGA, tal como puede ser la gestión de su propio dinero, o el traslado del propio tutelado a la Comunidad Autónoma donde reside la mayor parte de la familia.

Aludíamos al inicio a la discapacidad sensorial, y en este sentido se ha abordado el problema que las personas con sordera sin acceso a intérprete plantearon, recabando de la Administración la información pertinente (Expediente 251/2013 y 642/2013). La queja principal que este colectivo ponía de manifiesto, traía su origen de una sugerencia realizada por esta Institución el año anterior, que tenía como finalidad traer a colación la necesidad de que estas personas cuenten en según qué servicios, por ejemplo urgencias, con un intérprete dadas sus características.

Finalmente, la falta de transporte en algunas localidades imposibilita que personas discapacitadas puedan desplazarse hasta el municipio donde tiene su sede el centro ocupacional al que pueden acudir (Expedientes 1743/2013 y 1823/2013).

12.2.4. Personas mayores

Las actuaciones desarrolladas por el Justicia en defensa y protección de los derechos de las personas de edad han sido variadas a lo largo del año. Así, junto a las quejas ciudadanas y los expedientes de oficio, entre otras actividades, continuamos visitando centros y establecimientos de atención a este colectivo.

En cuanto a los expedientes de queja tramitados durante esta anualidad, bien a solicitud ciudadana bien por iniciativa propia de la Institución, la cifra se sitúa en 27, de los que 11 se iniciaron por petición de un particular (40%) y 16 respondieron a la actividad de oficio del Justicia (60%). Reseñar, a este respecto, que el grueso de quejas que afectan a cuestiones derivadas de la aplicación de la normativa sobre personas dependientes, entre las que se encuentran lógicamente muchos mayores, son objeto de atención en otro apartado de este Informe.

Respecto a las Resoluciones, se han formulado al Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia del Gobierno de Aragón cuatro Sugerencias en esta materia.

En la línea de dar continuidad a la labor de la Institución en esta materia, indicar que, durante la pasada anualidad, las informaciones aparecidas en diversos medios de comunicación relativas a la constatación de retrasos en la ejecución de órdenes de cierre de residencias geriátricas motivaron un repunte en la presentación de quejas ciudadanas sobre esta materia en general y sobre el control que la Administración ejerce en este tipo de establecimientos. Una de ellas dio lugar a que el Justicia se pronunciara sobre estas demoras y sobre la necesidad de que la entidad pública actuara con la iniciativa e inmediatez exigible ante establecimientos de acción social que se encuentran funcionando de forma irregular e ilegal, formulando una Recomendación al Gobierno de Aragón a fin de que, en estos casos, se adoptaran las medidas que procedan en un plazo razonable, teniendo en cuenta los intereses de las personas usuarias y el efecto ejemplarizante que una actuación decidida en estos casos conllevaba. La resolución del Justicia fue aceptada por la Administración que, además, nos informó de *«las distintas actuaciones inspectoras y sancionadoras que se han seguido durante el año 2012 y continúan impulsándose en el presente año, y que han dado lugar al cierre definitivo de seis residencias de personas mayores que ejercían su actividad sin autorización administrativa y originando situaciones de riesgo grave para las personas usuarias»* (Expte. 1914/2012-6).

Siguiendo con las quejas y actuaciones en materia de atención residencial, que acoge las cifras más numerosas, señalar que la Institución inició un expediente de oficio ante las informaciones surgidas en torno al cierre de la Residencia *«Turia»* de Teruel, interesándonos especialmente por la atención a los residentes, su proceso de reubicación y, en todo caso, si esta medida iba a contribuir a la mejora de su calidad de vida. El Gobierno de Aragón nos informó de las deficiencias que se habían venido detectando por los servicios de inspección desde el año 2004 y las posibles situaciones de riesgo o daño grave para las personas usuarias que podían producirse, por lo que se valoró su traslado a otro establecimiento, señalando que esto se realizaría *«según lo contemplado en la*

normativa, con la apertura de expedientes individuales para cada uno de los usuarios y escuchando a cada uno de ellos o sus familiares» (Expte. 1999/2012-6).

Por otra parte, la queja formulada por un ciudadano sobre la solicitud de una plaza residencial para un familiar dependiente y la falta de respuesta de la Administración competente a dicha demanda, motivó la elaboración de una Sugerencia en la que se abordaron problemáticas de carácter general como la existencia de listas de espera, el derecho a la información y el principio de transparencia, siendo la resolución aceptada por el Gobierno de Aragón (Expte. 489/2013-6).

También se formuló queja ciudadana sobre el funcionamiento de una residencia gestionada por una entidad social sin ánimo de lucro y ubicada en una localidad zaragozana. Ni la Administración inspectora ni la Asesora del Justicia que visitó el centro pudieron constatar las deficiencias a que hacía referencia la queja, existiendo al parecer un conflicto familiar y judicial sobre la base de la problemática, por lo que finalmente se procedió al archivo de la queja (Expte. 761/2013-6).

Relacionado con las prestaciones de la normativa sobre dependencia, indicar que se dirigió una Sugerencia al Departamento de Servicios Sociales de la Diputación General de Aragón ante el retraso en la aprobación del Plan Individual de Atención (PIA) de un anciano gran dependiente que se encontraba en un centro residencial cuyo coste asumía íntegramente, sin haber percibido en ningún momento prestación económica alguna a pesar del tiempo transcurrido y la elevada edad que tenía. La resolución del Justicia fue aceptada por la Administración destinataria (Expte. 1866/2013-6).

En materia de estancias temporales en centros residenciales, un ciudadano se dirigió al Justicia planteando la problemática que le había surgido ante la imposibilidad de cuidar de su esposa, incapacitada judicialmente y usuaria de silla de ruedas, debido a una intervención quirúrgica que se le tenía que practicar, a lo que se unía la ejecución de obras de accesibilidad en el inmueble donde habitaban, lo que iba a suponer que la incapaz precisara de importantes medidas para su movilización externa. Esta última circunstancia venía a exigir un periodo de tiempo más prolongado que el que viene establecido en la normativa vigente para la duración de las estancias temporales en residencias públicas. La intervención del Justicia motivó que la Administración se comprometiera a estudiar el caso y darle una solución (Expte. 321/2013-6).

Una actuación de oficio que se efectuó este año tuvo como base las visitas que se giran de forma continuada a las residencias y centros de atención a personas mayores, a través de las cuales podemos detectar situaciones irregulares que ponemos en inmediato conocimiento de la Administración. Así, constatamos que, en un elevado número de las residencias geriátricas visitadas, no se solicitaba la preceptiva autorización judicial para el ingreso e internamiento del usuario, por lo que se formuló al Gobierno de Aragón una Sugerencia que reproducimos en el apartado correspondiente a los expedientes más significativos (Expte. 1973/2013-6).

También, con motivo de las visitas efectuadas por la Asesora responsable a diversos centros de día de nuestra Comunidad, se resolvió de oficio efectuar una Sugerencia al Departamento de Servicios Sociales de la Diputación General de Aragón en relación con las prestaciones económicas vinculadas a este servicio para personas dependientes y con la necesidad de dimensionar de forma adecuada las plazas en este tipo de establecimientos de acción social (Expte. 2127/2013-6).

En materia de concertación de plazas residenciales por parte de la Administración, reseñar la publicación de la *Orden de 4 de junio de 2012, del Consejero de Sanidad, Bienestar Social y Familia del Gobierno de Aragón, sobre convenios de colaboración con entidades locales aragonesas en materia de plazas de atención social especializada*, que está permitiendo la suscripción de nuevos convenios de colaboración con las entidades locales y comarcales que disponen de residencias de personas mayores cuyas plazas estaban concertadas, en todo o en parte, con el Gobierno de Aragón y que, a raíz de la pérdida de vigencia y no renovación de los convenios vigentes en años anteriores, junto a la no suscripción por parte de la entidad en cuestión del Acuerdo Marco de Personas Mayores, habían venido observando retrasos en los pagos acordados al tener que ser las facturas emitidas convalidadas por Acuerdo de Consejo de Gobierno, lo que generó dilaciones por el más complejo trámite administrativo. A este respecto, se han recibido quejas de algunas entidades por los diversos problemas que ello les estaba generando, entre ellos, con los proveedores y con los propios residentes, que veían peligrar el coste efectivo de su plaza. En una de estas quejas, se dirigieron a la Institución las diecinueve personas usuarias de una residencia que se vieron afectadas por estas medidas (Exptes. 1399/2012-6, 1250/2013-6).

Y, en último lugar, hacer referencia a otro grupo de actuaciones del Justicia en relación con las personas mayores, que es el que aglutina multitud de consultas que se efectúan sobre temas varios que les afectan. Así, diversas situaciones familiares (conflictos entre familiares por el cuidado y atención de la madre, problemas de salud mental en ancianos tutelados internados en centros residenciales...) han sido objeto de orientación y asesoramiento por la

Institución, informando según los casos de la presunción de capacidad y de las instituciones tutelares, privadas y públicas (Exptes. 1669/2013-6, 1614/2013-6)

13. TRABAJO*

13.1.DATOS GENERALES

Estado actual de los expedientes					
Año de inicio	2013	2012	2011	2010	2009
Expedientes incoados	87	69	63	73	59
Expedientes archivados	71	68	63	73	59
Expedientes en trámite	16	1	0	0	0

Sugerencias / Recomendaciones (sin RDL)		
Año	2013	2012
Aceptadas	1	5
Rechazadas	0	1
Sin Respuesta	0	0
Pendientes Respuesta	0	0
Total	1	6

Sugerencias / Recomendaciones (con RDL)		
Año	2013	2012
Aceptadas	0	0
Rechazadas	0	0
Sin Respuesta	2	0
Pendientes Respuesta	1	0
Total	3	0

Recordatorios de deberes legales		
Año	2013	2012
Recordatorios de deberes legales	1	0

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
1265/2012-4	Recordatorio de la obligación, impuesta por el artículo 19 de la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, de auxiliar a esta Institución en sus investigaciones. Deber de resolver de forma expresa y notificar en plazo las decisiones adoptadas respecto a las solicitudes planteadas por los ciudadanos. Ayuntamiento de Malón.	Sugerencia archivada por falta de contestación.
1490/2012-4	Deber de incluir en las convocatorias de subvenciones para la promoción del empleo todos los supuestos subvencionables dentro del año natural, independientemente del momento en que se produzca el inicio de la actividad objeto de ayuda. Oportunidad de adoptar las medidas necesarias para facilitar la inclusión en el programa de subvenciones para la promoción del empleo de emprendedores que se establezcan como autónomos o constituyan microempresas en la Comunidad Autónoma de Aragón correspondiente al año 2012, de aquellos supuestos subvencionables en los que el inicio de la actividad se produjo entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2011. Departamento de Economía y Empleo del Gobierno de Aragón.	Sugerencia parcialmente aceptada
2054/2012	Contratación sin observar los principios de publicidad, concurrencia, mérito y capacidad	Sugerencia sin contestación

13.2.PLANTEAMIENTO GENERAL

El número de expedientes tramitados en 2013 en materia de trabajo ha sido de 87, superior en 18 al 2012 en el que hubo 69 expedientes.

En esta materia hay que tener en cuenta, por un lado, que el Justicia carece de competencias para controlar a las empresas privadas. Ello supone que ante quejas en las que se denuncia algún tipo de irregularidad por parte de éstas, nuestra actuación debe limitarse a facilitar información a los ciudadanos sobre la situación concurrente remitiéndoles, en su caso, a la Inspección de Trabajo. Únicamente cuando la empresa privada gestiona un servicio público o percibe ayudas o subvenciones públicas, se puede supervisar la actuación o control de la Administración ante la situación planteada.

* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en la página web de la Institución (www.eljusticiadearagon.es).

Por otro lado hay que recordar que la gestión de las prestaciones y subsidios por desempleo sigue correspondiendo al Estado (Servicio Público de Empleo Estatal), por lo que nuestra labor únicamente puede ser de mediación y facilitación de la información a los ciudadanos, debiendo remitir el caso, en el supuesto de detectarse una irregularidad, al Defensor del Pueblo.

El mayor número de expedientes en materia laboral ha tenido por objeto quejas y consultas sobre **derechos de los trabajadores y condiciones laborales**.

En materia de **acceso**, el número de quejas presentadas ha sido inferior al del año pasado, si bien reflejando todas ellas la preocupación de la ciudadanía por la dificultad de acceso al empleo en la coyuntura económica actual. Las cuestiones planteadas en los expedientes versan, principalmente, sobre las discrepancias en relación a los requisitos exigidos para la participación en un determinado proceso de selección y en cuanto a la correcta aplicación o no de las bases de la correspondiente convocatoria.

Sobre esta materia se formuló Sugerencia al Ayuntamiento de Tauste para que adoptara las medidas oportunas para garantizar la publicidad de las convocatorias de procesos selectivos para la contratación de personal laboral con carácter temporal.

Dentro del apartado de **formación** se tramita expediente por la queja presentada por empresarios de zonas rurales y el acceso a los cursos que imparten las Cámaras de Comercio y el Instituto Aragonés de Fomento.

En el apartado de **desempleo**, gran parte de las quejas vienen referidas a situaciones en las que la prestación se ha denegado por el Servicio Público de Empleo Estatal, o concedida se ha solicitado su devolución por incumplimiento de requisitos para el derecho a su percepción, o en las que las cuantías abonadas por dicho concepto son inferiores a las esperadas. En estos casos, la actuación del Justicia de Aragón, al carecer de competencias de supervisión sobre la actuación de la Administración General del Estado, se han remitido en unos casos los expedientes al Defensor del Pueblo para su tramitación, y en otros, se ha solicitado información para dar traslado de la misma al interesado con la finalidad de tener un mayor conocimiento de la motivación de las resoluciones de la Administración. En este apartado, las peticiones ciudadanas también se han reflejado en la formulación de consultas sobre la retirada de las prestaciones por falta de renovación periódica, pérdida de la prestación de desempleo por salida al extranjero o sobre la actualización de las categorías de profesionales para la inscripción como demandante de empleo.

Dentro del apartado de **extinción del contrato de trabajo**, como en años anteriores, las quejas recibidas tratan sobre los derechos que tienen los trabajadores que han perdido su puesto de trabajo, en los que nos solicitan diversa información que es atendida por la Institución con la finalidad de que puedan hacer valer su Derecho.

En relación a **subvenciones**, dada la situación de crisis económica en la que nos encontramos, las quejas presentadas hacen referencia a la falta de concesión de subvenciones por agotamiento de partida presupuestaria y denegación del otorgamiento por incumplimiento de los requisitos.

Finalmente, en el apartado **varios** los temas planteados a la Institución por los ciudadanos han sido diversos. Podemos citar expedientes sobre disconformidad de ciudadanos por ser sancionados por la Inspección de Trabajo y en relación con las dificultades para encontrar trabajo dada la crisis económica.

13.2.1. Análisis de convocatorias de subvenciones del Gobierno de Aragón para la promoción del empleo

Por Orden del 3 de julio de 2012, del Consejero de Economía y Empleo, se convocaron para el año 2012 las subvenciones reguladas en el Decreto 111/2012, de 24 de abril, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Programa Emprendedores y se establecieron las bases reguladoras para la concesión de las subvenciones contempladas en el mismo para la promoción del empleo de aquellos emprendedores que se establezcan como trabajadores autónomos o constituyan microempresas en la Comunidad Autónoma de Aragón.

A finales del año 2012, un ciudadano se dirigió a esta Institución planteando queja frente a la referida convocatoria, al entender que dado que su ámbito de aplicación abarcaba todos aquellos supuestos subvencionables en los que el inicio de la actividad se había producido entre los días 1 de enero a 30 de septiembre de 2012, se dejaba fuera a las personas dadas de alta como autónomos del 1 de octubre a 31 de diciembre de 2011. Indicaba el ciudadano que en convocatorias anteriores siempre estaba cubierto cualquier emprendedor, ya que el ámbito de aplicación admitía a los autónomos dados de alta en el último trimestre del año anterior. Por ello, denunciaba la existencia de una posible situación discriminatoria.

Analizado el supuesto planteado, se constató que mientras la convocatoria anterior de ayudas para la promoción del empleo autónomo cubría los supuestos en los que el inicio de la actividad se había efectuado hasta el 30 de septiembre de 2011, la nueva convocatoria, al amparo del decreto 111/2012, incluía únicamente los supues-

tos producidos a partir de 1 de enero de 2012. Así, existía un período de tiempo, entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2011, en el que los supuestos que en otros momentos pueden ser objeto de subvención, se ven exentos de ayudas públicas.

Entendiendo que se producía, por consiguiente, un agravio comparativo que podía ser subsanable por la Administración, nos dirigimos a la misma para sugerir que, en el futuro, las convocatorias de subvenciones para la promoción del empleo incluyan todos los supuestos subvencionables dentro del año natural, independientemente del momento en que se produzca el inicio de la actividad objeto de ayuda. Igualmente, y respecto a la convocatoria de subvenciones para la promoción del empleo de emprendedores que se establezcan como autónomos o constituyan microempresas en la Comunidad Autónoma de Aragón correspondiente al año 2012, planteamos que se adoptasen medidas para facilitar la inclusión de aquellos supuestos subvencionables en los que el inicio de la actividad se produjo entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2011.

14. SEGURIDAD SOCIAL*

14.1. DATOS GENERALES

Estado actual de los expedientes					
Año de inicio	2013	2012	2011	2010	2009
Expedientes incoados	47	62	71	34	49
Expedientes archivados	42	62	71	34	49
Expedientes en trámite	5	0	0	0	0

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
1901/2013	Procedimiento a seguir para solicitar la incapacidad permanente	Información sin gestiones
2453/2013	Supresión de complemento de pensión reconocido al amparo del artículo 151 del Estatuto del Personal Sanitario no Facultativo al Servicio de las Instituciones Sanitarias de la Seguridad Social.	Información sin gestiones
2371/2013	Pensión de viudedad en casos de separación conyugal	Información sin gestiones
27/2013	Baja de oficio del RETA	Facilitación de la información con gestiones
1565/2013	Fibromialgia e incapacidad	Información sin gestiones
1801/2013	Cómputo de jornada de contrato a tiempo parcial a efectos de cotización.	Información sin gestiones
2065/2013	Tiempo trabajado, cotización y derecho a pensión de jubilación	Información sin gestiones
1032/2013	Grado de discapacidad del 54% y denegación de incapacidad permanente	Información sin gestiones

14.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

En materia de Seguridad Social se han tramitado 47 expedientes durante el año 2013. El número de quejas se ha visto reducido respecto de las recibidas en los dos años precedentes (62 quejas en el año 2012 y 71 en el año 2011), si bien esta disminución no es llamativa considerando que, en su mayor parte, estas quejas se dirigen contra la Administración del Estado (Instituto Nacional de la Seguridad Social y Tesorería General de la Seguridad Social), excluidas de la facultad supervisora del Justicia de Aragón.

De entre los expedientes recibidos, la mayoría (16) se refieren a cuestiones sobre situaciones de incapacidad —tanto temporal como permanente—. Las quejas formuladas sobre percepción de pensiones de jubilación, orfandad y viudedad han sido 14, mientras que las quejas sobre cotizaciones han aumentado hasta 9. Se ha incluido 1 queja dentro del apartado «reintegro de prestaciones», mientras que el resto (7) se han englobado dentro del apartado genérico «varios», al no poderse incardinar en ninguno de los otros subapartados.

Los expedientes han concluido, bien con su remisión al Defensor del Pueblo, al carecer nosotros de competencia para su instrucción y resolución, bien con la comunicación a los interesados de la información solicitada, debiendo destacarse un año más el interés y colaboración de las Administraciones afectadas al remitir con prontitud los datos que se les solicitan.

Dentro del subapartado de **pensiones contributivas**, las quejan han versado sobre múltiples cuestiones. Así, se han realizado consultas tales como en qué supuestos puede percibirse el complemento de mínimos, límites de ingresos que operan para su devolución, si cabe su percepción en el caso de pensiones no contributivas, forma de computar lo cotizado a efectos de jubilación, situaciones en las que no se abona la pensión de jubilación ante la preexistencia de deudas con la Seguridad Social, supuestos en los que, en casos de separación conyugal, no se

* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en la página web de la Institución (www.eljusticiadearagon.es).

reconoce pensión de viudedad o cómo se puede justificar el tiempo trabajado en el extranjero a efectos del reconocimiento de una pensión de jubilación.

En materia de declaraciones de **incapacidad permanente** se han planteado consultas sobre el procedimiento a seguir para solicitar la incapacidad. Por otro lado, se han recibido quejas que mostraban la disconformidad de los afectados o personas próximas con la denegación de estas incapacidades y/o con el grado reconocido por la Administración. Esta Institución no puede entrar a valorar los dictámenes técnicos de carácter médico emitidos por los Equipos de Valoración de la Administración si bien sí se dan pautas a los interesados sobre la posibilidad de impugnar la decisión dictada por el INSS sobre el concreto supuesto de hecho que se presenta.

Resaltamos que, de nuevo, se han repetido quejas presentadas por personas con fibromialgia a las que se les ha denegado administrativa o judicialmente la incapacidad permanente y acuden al Justicia a exponer sus circunstancias. En todos los casos se les ha informado acerca de los criterios jurisprudenciales en cuanto a incapacidad permanente en relación con esta enfermedad y la forma de hacer valer sus derechos en función de la situación concreta en la que se encuentran.

Por su parte, y en materia de **incapacidad temporal**, las quejas recibidas giran en torno a las resoluciones de alta laboral no aceptadas por el ciudadano que considera que debe mantenerse su situación de incapacidad temporal. Al respecto, igualmente se facilita la oportuna información sobre cómo actuar. Reseñamos en este apartado, por su contenido diferente, un expediente —en tramitación— en el que un ciudadano muestra su disconformidad con el hecho de que, en las revisiones de incapacidad temporal, no se permita el acceso de acompañantes.

En el subapartado de **cotizaciones**, las quejas presentadas este año han sido de contenido muy variado. Así, se han tratado cuestiones como las bajas de oficio realizadas por la Tesorería General de la Seguridad Social en determinados casos respecto de trabajadores autónomos, los recargos cobrados por el retraso en unos días en un pago aplazado de estos mismos trabajadores, quejas por cálculo incorrecto en la cotización de un ciudadano que trabajaba a tiempo parcial, consecuencias en cuanto a la percepción de pensiones cuando existen impagos de cotizaciones o requisitos de cotización para generar derecho a pensión de jubilación.

En materia de **reintegro de prestaciones** se atendió una consulta sobre las prestaciones a percibir por una mujer dedicada al cuidado de su esposo, en situación de dependencia.

Por último, en el subapartado **varios** se han recogido quejas de diferente índole. Así, se han presentado cuestiones como la diferencia de fechas de alta de contrato laboral con las que aparecen en una vida laboral, sobre la posibilidad de que la Tesorería embargue una cantidad en una cuenta ya embargada, sobre la forma de cuantificar una pensión a los efectos de aplicar sobre la misma dos embargos o sobre la posibilidad de percibir algún tipo de pensión.

15. INMIGRACIÓN*

15.1. INTRODUCCIÓN

En este apartado del Informe Anual reflejamos, de una forma transversal, las quejas y demandas ciudadanas que afectan a personas extranjeras en nuestra Comunidad Autónoma, siendo nuestro fin último contribuir a su efectiva integración en todos los ámbitos: familiar, social, educativo, sanitario, económico y laboral.

Las situaciones particulares que se han expuesto en los escritos de queja y en las comparecencias personales de los interesados en esta Institución han puesto de manifiesto la difícil situación económica por la que atraviesa el país, siendo este colectivo especialmente afectado por la misma, habiéndose visto abocados, en algunos casos, a regresar a sus lugares de origen. Así, las cifras denotan que la llegada de inmigrantes a nuestra Comunidad Autónoma ha continuado la línea descendente que inició en 2010.

Junto a la recepción de quejas, la Institución colabora en la protección y defensa de las personas extranjeras en variadas actividades, como la participación activa en ponencias, cursos, jornadas y actos dirigidos a la difusión de sus derechos, así como en el fomento de los contactos periódicos que persiguen seguir profundizando en la búsqueda de soluciones para sus pretensiones, ofreciendo su mediación ante la Administración y los poderes públicos para canalizar sus demandas.

Se exponen a continuación, en los diferentes ámbitos, los expedientes tramitados a lo largo de este año relacionados con esta materia.

* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en la página web de la Institución (www.eljusticiadearagon.es).

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
740/2013	Escolarización de alumnos con necesidad específica de apoyo educativo	Sugerencia parcialmente aceptada
1390/2012	Documento identificativo para acceder a ayudas	Sugerencia no aceptada
1862/2012	Becas para el Conservatorio Superior de Música de Aragón	Recomendación parcialmente aceptada
1867/2012	Certificados del Conservatorio Superior de Música de Aragón	Recomendación aceptada
1864/2012	Gastos de alumnos becados por el Conservatorio Superior de Música de Aragón	Recomendación parcialmente aceptada
1860/2012	Acuerdo entre Instituto Aragonés de la Juventud y Conservatorio Superior de Música de Aragón	Dos sugerencias: Una aceptada y otra parcialmente aceptada
602/2013	Centros con altos porcentajes de alumnos con necesidad de apoyo educativo	Sugerencia parcialmente aceptada
232/2013-6	Acceso al mercado de trabajo para ciudadanos rumanos	Información al ciudadano tras gestiones con la Delegación del Gobierno
1105/2013-6, 1825/2013-6	Disconformidad con la denegación de visado	Remisión al Defensor del Pueblo
1107/2013-6	Extravío de documentación remitida a una Embajada	Remisión al Defensor del Pueblo
2345/2013-6	Expulsión gubernativa de persona extranjera en situación de prisión preventiva	Remisión al Defensor del Pueblo
299/2013-6	Renovación de documentación caducada	Información sin gestiones
216/2013-6	Acogida de una menor con fines de adopción	Solución tras mediación

15.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

15.2.1. Educación

Son diversas las quejas que se han presentado en relación con la denegación a familias inmigrantes de ayudas para sufragar gastos de comedor escolar y para la adquisición de material curricular. Especialmente problemática es la situación en los Centros educativos que escolarizan altos porcentajes de alumnado inmigrante o procedente de minorías étnicas, según recoge una de las quejas presentadas que hacía referencia a un Centro concreto de Zaragoza. Visto lo cual, El Justicia ha sugerido que la Administración educativa, en acción coordinada con los Servicios Sociales, tanto autonómicos como municipales, revise la situación socioeconómica de las familias que, cumpliendo los requisitos de la convocatoria, no pudieron ser beneficiarias de la ayuda completa de comedor escolar para sus hijos y, en los casos de extrema necesidad, actúen en consecuencia.

En cuanto a las familias inmigrantes que solicitan estas ayudas, algunas han presentado quejas por problemas surgidos con su documentación identificativa. Tras la instrucción de un expediente sobre esta cuestión, se ha sugerido que, en futuras convocatorias de ayudas por parte del Departamento de Educación, Universidad, Cultura y Deporte de la DGA, se estudie la conveniencia de admitir, para quienes no pueden presentar DNI, NIF o NIE, el pasaporte como documento alternativo de identificación, de forma excepcional y verificando previamente la situación familiar.

En el presente ejercicio también ha sido objeto de queja ante esta Institución el elevado porcentaje de alumnos inmigrantes y procedentes de minorías étnicas escolarizados en determinados Centros de nuestra Comunidad. En este sentido, El Justicia ha sugerido a la Administración educativa aragonesa que estudie la conveniencia de fijar un número máximo de alumnos con necesidad específica de apoyo educativo por unidad escolar, de aplicación tanto en el proceso de admisión ordinario como en las adjudicaciones fuera de plazo, a fin de evitar que, salvo circunstancias excepcionales, estos alumnos superen el 30% del total.

En algunas localidades aragonesas, como Caspe, se observa que la cantidad de niños extranjeros es superior a los nacionales, por lo que resulta de imposible cumplimiento que el número de inmigrantes en cada aula sea minoritario. No obstante, según informaron al Justicia en su visita a la citada localidad, los extranjeros están desigualmente distribuidos, hay más en los Colegios Públicos y es inferior el número de inmigrantes en el Centro Concertado. Asimismo, profesionales de la enseñanza trasladaron al Justicia sus apreciaciones en lo que respecta a determinadas influencias de tipo religioso, que ponen dificultades a las niñas al llegar a la pubertad para ir a la piscina o a realizar deportes con otros compañeros.

En cualquier caso, hemos reiterado la conveniencia de adoptar medidas que posibiliten una distribución más equilibrada del alumnado con necesidad específica de apoyo educativo entre todos los Centros, estableciendo las modificaciones pertinentes en la normativa que regula el proceso de admisión de alumnos, de forma que quienes son inmigrantes o pertenecen a minorías étnicas se puedan escolarizar en unas condiciones que favorezcan una adecuada atención a sus peculiaridades y la satisfacción de las necesidades de compensación educativa adicionales que presenten.

Más, en tanto existan en Aragón Colegios que escolarizan muy altos porcentajes de alumnado inmigrante, de minorías étnicas y procedentes de medios socioculturales desfavorecidos se deberían adoptar, si fuera preciso,

medidas de discriminación positiva en razón de las dificultades adicionales que su personal docente y laboral debe afrontar en el desempeño de las tareas que han de realizar con estos alumnos, tanto las motivadas por necesidades de apoyo educativo como, en ocasiones, las de tipo asistencial. Consecuentemente, se ha formulado sugerecia formal con la finalidad de instar que se otorgue una especial consideración a aquellos Centros educativos que escolarizan muy altos porcentajes de este alumnado.

Por otra parte, un Acuerdo suscrito en el año 2010 entre el Instituto Aragonés de la Juventud y el Conservatorio Superior de Música de Aragón posibilitó la concesión de ayudas «*en forma de beca*» a alumnos extranjeros —la mayoría hispanoamericanos—, que se beneficiaban de la gratuidad tanto del importe de la matrícula en el Conservatorio como de los gastos de manutención y alojamiento en la Residencia «Baltasar Gracián». Pese que el Convenio no establece plazo de vigencia, ni las causas de extinción, ni la posibilidad de un órgano superior donde se resolviesen las posibles discrepancias en su aplicación, ni tenemos conocimiento alguno de la rescisión del Acuerdo, la Dirección del Conservatorio Superior de Música de Aragón remitió escritos a los estudiantes extranjeros beneficiarios de aquellas ayudas exigiendo el pago de las matrículas de años anteriores.

Esta Institución estima que, habida cuenta de que los afectados han actuado de buena fe, no se les ha de exigir el pago con efectos retroactivos de todos aquellos conceptos que en su momento les comunicaron que estaban exentos (matrícula académica, alojamiento y manutención), y se les deberían expedir los títulos o certificados académicos correspondientes a los estudios o materias que hayan superado, sin condicionar esta expedición al pago de matrículas o gastos de los que en su momento habían sido eximidos. Por ello, El Justicia sugirió que el Instituto Aragonés de la Juventud y el Conservatorio Superior de Música de Aragón revisen su actuación en los doce casos concretos planteados en los expedientes tramitados a instancia de parte sobre este asunto.

15.2.2. Menores

En clara concordancia con los últimos años, los expedientes en materia de inmigración se han ido reduciendo, hasta el punto de que en la actualidad prácticamente ha desaparecido el problema que durante años llevó aparejado el fenómeno conocido como MENAS (Menores Extranjeros No Acompañados), que conllevaba la dificultad para determinar correctamente su edad y el problema de los pasaportes falsos. Todo esto daba lugar a que el Servicio de Protección de Menores se viera obligado a trabajar con estas personas de las que en muchas ocasiones se sospechaba fundadamente que no eran menores de edad.

En general, de las visitas efectuadas a los Centro de Protección de Menores, se constata el descenso de marroquíes, si bien se registra un repunte de los subsaharianos, destacando de éstos que prácticamente vienen con conocimiento de los pasos a seguir para ser ingresados en estos centros y pasar posteriormente a ser tutelados por el Gobierno de Aragón. Incluso en ocasiones, volviendo al problema de los pasaportes falsos, se ha comprobado la falsedad de la documentación aportada, apuntando a Francia como el país donde se elaboraban tales documentos.

Por otro lado, se ha podido comprobar también que muchos de los menores de origen extranjero que ingresan en alguno de estos centros son de nacionalidad rumana. Se trataría de un fenómeno ya conocido desde hace algún tiempo y que se manifiesta en familias cuyos padres han emigrado previamente a nuestro país, quedando los menores a cargo de otros familiares en su país de origen. Una vez producida la unificación de la familia en nuestro país, los conflictos culturales unidos al factor adolescente hacen que el Servicio de Protección de Menores tenga que intervenir.

Ahora bien, este dato hay que saber interpretarlo, ya que no se trataría de familias normalizadas, sino de familias relativamente marginales especialmente afectadas por la crisis o que incluso en su país de origen las autoridades competentes han tenido que intervenir igualmente con estos menores.

Finalmente y como consecuencia de la visita efectuada al Centro de Reforma, se puso en nuestro conocimiento el problema detectado consistente en menores extranjeros indocumentados que, alcanzada la mayoría de edad, están a punto de abandonar el centro, si bien en ocasiones tienen que cumplir alguna medida vigilada o que necesitan una atención sanitaria. La falta de una documentación reglada hace compleja su situación.

15.2.3. Procedimientos Administrativos

En primer lugar, debemos reseñar que este concreto apartado se encuadra en el epígrafe «*Interior*» de este Informe Anual, y allí hacemos la oportuna reseña, si bien para ofrecer una perspectiva transversal consideramos oportuno trasladarlo además al Capítulo «*Inmigración*» del Informe.

Durante la presente anualidad, se han encuadrado en este apartado **7** expedientes de queja, sin perjuicio de haber tramitado otro grupo más numeroso (25) que se ha incardinado en el Capítulo «*Justicia*», al que haremos referencia más adelante.

Las quejas estudiadas han versado sobre la concreta situación o problemática administrativa de una persona extranjera. A estos efectos, debe recordarse que el organismo público encargado de tramitar y resolver este tipo de expedientes es la Administración del Estado (Ministerio del Interior, Ministerio de Empleo y Seguridad Social, Ministerio de Justicia, Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación), quedando esta Institución al margen de una posible supervisión en su actuar, lo que determina la remisión de un elevado número de quejas a la Oficina del Defensor del Pueblo.

No obstante lo anterior, los supuestos que nos plantean los ciudadanos son siempre previamente valorados, pues en algunos casos, pueden resolverse sus dudas mediante la solicitud de la debida información a la Administración, aun del Estado, y, en otros, puede llegar a alcanzarse una solución después de haber interesado la oportuna información o de haber conferido el traslado de la preocupación concreta del ciudadano a la propia Administración. A este respecto, hay que destacar la colaboración prestada en todo momento por la Delegación del Gobierno en Aragón, organismo competente a estos efectos, que ha dado pronta y cumplida respuesta a las peticiones de informe que le ha remitido la Institución en su función mediadora.

Por otra parte, algunos ciudadanos se dirigen a esta Institución para formular consultas o demandando información sobre una cuestión determinada. Así, son habituales las relativas a la obtención de la nacionalidad española, a cómo renovar la autorización de residencia u obtener el permiso de trabajo, cómo combatir las resoluciones administrativas, etc. En todos estos casos, y sin perjuicio de indicar al interesado que esta Institución no se encuentra facultada para realizar labores de asesoramiento jurídico concreto a particulares, propias de otros profesionales del Derecho, de forma genérica se le informa acerca de la normativa vigente y de los mecanismos a los que pueden acceder en defensa de sus intereses.

Los expedientes de queja tramitados a lo largo de 2013 que han sido remitidos al Defensor del Pueblo han sido cuatro: en el primero, un ciudadano interpuso queja porque el Consulado General de España en Lagos (Nigeria) no le concedía a su cónyuge el visado para viajar a España, a pesar de estar en poder de la autorización de residencia por reagrupación familiar, encontrándose la Oficina del Defensor, en el momento de redactar estas líneas, efectuando la investigación oportuna ante los organismos competentes (Expte. 1105/2013-6).

En el segundo, se planteaba la problemática de que un juzgado civil de Zaragoza había remitido una documentación (concretamente, la tarjeta de residencia de un familiar del presentador de la queja) a la Embajada de España en Senegal (Dakar) pero el interesado no la había llegado a recibir. En este caso, también se están efectuando las gestiones adecuadas en orden a su resolución (Expte. 1107/2013-6). El tercer expediente remitido, hacía referencia a la denegación de visado de estancia para una pareja de ciudadano comunitario por parte del Consulado de España en Guayaquil (Ecuador), informándose aquí al interesado sobre la normativa que posibilitaba la obtención del visado de residencia o, en su caso, de una autorización de residencia por circunstancias excepcionales si acreditaba la relación estable que mantenían (Expte. 1825/2013-6). Por último, se envió al Defensor del Pueblo la queja interpuesta por un familiar de un preso de nacionalidad colombiana en situación irregular que iba a ser deportado a su país en fechas próximas (Expte. 2345/2013-6).

En materia de autorizaciones de trabajo, este año nos hemos dirigido a la Delegación del Gobierno para recabar información, en cuanto una ciudadana rumana interpuso queja en la que solicitaba se determinara su derecho a acceder al mercado de trabajo español a pesar de no encontrarse en España cuando entró en vigor la moratoria que, para los nacionales de ese país, se estableció en el nuestro (22 de julio de 2011), habiendo accedido a la residencia en España por reagrupación familiar. La Brigada Provincial de Extranjería y Fronteras nos indicó que esta persona se encontraba en posesión de un Certificado de Registro de Ciudadano de la Unión, con validez para poder trabajar, no constando en el mismo ninguna leyenda que lo impidiera. Y, es que, pesar de la fecha de entrada en España, se acogió al derecho de su ascendiente, su madre, la que sí estaba dada de alta en la Seguridad Social en dicha fecha, lo que le daba pleno derecho a estos efectos, tal como se deriva de diversas Decisiones de la Comisión Europea (Expte. 232/2013-6).

Por otra parte, desde la Oficina de Huesca se facilitó a una ciudadana colombiana la información que precisaba sobre renovación de documentación personal que le había caducado (autorización de residencia y N.I.E.), y también se atendieron por la Institución diversas consultas telefónicas, bastante frecuentes en esta materia (Expte. 299/2013-6).

Destacar, en este apartado, la mediación del Justicia ante los servicios de Protección de Menores del Gobierno de Aragón en el caso de una menor guineana que se encontraba en régimen de acogida familiar, promoviéndose finalmente el proceso de su adopción por la guardadora de hecho (Expte. 216/2013-6).

16. INTERIOR*

16.1.DATOS GENERALES

Estado actual de los expedientes					
Año de inicio	2013	2012	2011	2010	2009
Expedientes incoados	150	169	162	144	210
Expedientes archivados	124	169	162	144	210
Expedientes en trámite	26	0	0	0	0

Sugerencias / Recomendaciones (sin RDL)		
Año	2013	2012
Aceptadas	6	41
Rechazadas	1	2
Sin Respuesta	1	0
Pendientes Respuesta	4	0
Total	12	43

Sugerencias / Recomendaciones (con RDL)		
Año	2013	2012
Aceptadas	1	3
Rechazadas	0	0
Sin Respuesta	1	0
Pendientes Respuesta	0	0
Total	2	3

Recordatorios de deberes legales		
Año	2013	2012
Recordatorios de deberes legales	2	1

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
1248/2012-3	Problemas en el estacionamiento de camiones y vehículos pesados en Barbastro: seguridad pública y vigilancia.	Sugerencia al Ayuntamiento de Barbastro. Parcialmente aceptada.
412/2013-3	Horario de carga y descarga de las plazas de estacionamiento en la calle Ángel Ganivet de Zaragoza.	Sugerencia al Ayuntamiento de Zaragoza. No aceptada.
16/2013-3	Falta de respuesta por parte del Ayuntamiento de Borja a la solicitud de un ciudadano de reserva de plaza de estacionamiento.	Sugerencia y Recordatorio de Deberes Legales al Ayuntamiento de Borja. Sin respuesta.
458/2013-3	Solicitud de colocación de carril-bici en las Avenidas de Valencia y Duquesa Villahermosa de Zaragoza.	Recordatorio de Deberes Legales al Ayuntamiento de Zaragoza.
34/2013-3	Se propone que, en Zaragoza, las reservas de plaza de estacionamiento para personas con discapacidad sean señalizadas con las matrículas de los solicitantes.	Sugerencia al Ayuntamiento de Zaragoza. Aceptada.
433/2013-3	Disconformidad con la forma de renovación de las tarjetas de estacionamiento para personas con discapacidad.	Sugerencia al Ayuntamiento de Zaragoza. Sin respuesta.
1001/2013-3	Solicitud de colocación de una señal de paso de cebra en una vía del barrio de la Almozara de Zaragoza.	Recordatorio de Deberes Legales al Ayuntamiento de Zaragoza.
1692/2013-3	Disconformidad ciudadana con la forma de pago y consecuencias del impago del billete que valida la utilización de estacionamiento para residentes en Zaragoza.	Sugerencia y Recordatorio de Deberes Legales al Ayuntamiento de Zaragoza. Pendiente de respuesta.
1797/2013-3	Se interesa mayor claridad en la señalización de un estacionamiento sito en la Ronda de Dámaso Torán en Teruel.	Sugerencia al Ayuntamiento de Teruel. Pendiente de respuesta.
1731/2012-6 y 886/2013-6	Diferente régimen sancionador en las zonas de estacionamiento regulado de vehículos	Sugerencia aceptada
2079/2012-6	Sanción pecuniaria por acceso al tranvía sin título válido	Sugerencia aceptada
2263/2012-6	Denuncia formulada por policía local que no presencié los hechos	Sugerencia aceptada
319/2013-6	Sustitución de multas por trabajos en beneficio de la comunidad en la Ordenanza sobre protección del espacio urbano en Zaragoza	Sugerencia aceptada
1541/2013-6	Acceso al tranvía sin saldo suficiente y recarga en máquinas interiores	Sugerencia pendiente de respuesta

* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en la página web de la Institución (www.eljusticiadearagon.es).

16.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

Durante el año de 2013 se ha tramitado un total de **150 expedientes** relacionados con la materia de Interior, frente a los 169 del pasado año.

Como viene haciéndose en los últimos años, y debido a la diversidad de temas que engloba esta materia, resulta oportuno sistematizar su estudio para analizar con el mayor rigor posible qué tipo de quejas se han presentado y qué expedientes de oficio se han incoado para conocer cuáles son los problemas detectados por la ciudadanía y por la propia Institución y qué temas han preocupado especialmente, todos ellos relacionados con esta materia.

Como viene siendo habitual en los últimos años, **la seguridad vial** de los usuarios de las vías, bien como peatones, bien como conductores, sigue siendo objeto de preocupación de muchas de las personas que se dirigen a esta Institución, habiendo aumentando en los últimos cinco años el número de quejas recibidas, instando se demande a las autoridades administrativas la adopción de medidas para garantizarla y mejoras en las infraestructuras para favorecerla; el número de quejas recibidas a lo largo del año de 2013 ha sido de **48**. Son diferentes los temas que quedan incluidos en esta materia, a saber, protección de la reserva de los estacionamientos para personas discapacitadas, los horarios de carga y descarga en algunas calles, los problemas que generan los estacionamientos indebidos, la falta de espacio para aparcar, la falta de seguridad en algunas zonas de estacionamiento, la carencia o la incorrección de la señalización vial en algunos casos y la disconformidad de algunos ciudadanos con la forma de pago y consecuencias del impago del billete que valida la utilización de las reservas de estacionamiento para residentes en Zaragoza. Merece destacarse que hay algunas cuestiones que se repiten de forma recurrente en los últimos años, como son, la demanda de una mayor protección de las personas con discapacidad (bien mediante el control y vigilancia del correcto uso de sus reservas de plaza de estacionamiento, bien instando la simplificación de la tramitación de la concesión o renovación de sus tarjetas de estacionamiento, bien solicitando se controle el uso fraudulento de las tarjetas de aparcamiento)y, la (en ocasiones) complicada convivencia entre ciclistas y peatones en la ciudad de Zaragoza.

Todas estas cuestiones se desarrollarán con más detalle en el apartado correspondiente.

Sancionador: La disconformidad del ciudadano con una sanción administrativa ha sido el objeto de **72** quejas, a cuyo análisis se procederá seguidamente.

La seguridad ciudadana es otro de los temas sobre los que tratan algunas de las quejas recibidas, si bien, en cuanto al número de ellas, sigue descendiendo como en los últimos años. En concreto, mientras el pasado año se recibieron 14 quejas, en el año de 2013 se ha tramitado un total de **5**. En cuanto a los motivos de las quejas ha sido variado; algunos de ellos ya han sido tratados por esta Institución en años anteriores: desde la petición a que se cancelen de oficio los antecedentes policiales en el momento en el que legalmente deba hacerse, hasta aquellos problemas relativos a la seguridad ciudadana, particularmente en el medio rural y en la ciudad de Zaragoza.

El número de quejas sobre **el funcionamiento de los servicios que prestan las fuerzas del orden** ha descendido hasta llegar a **6**, frente a los 15 del pasado año; la falta de tramitación de denuncias, en algunos casos, ha sido la queja más significativa.

La supuestamente indebida actuación de las fuerzas del orden ha sido objeto de queja hasta en **5** ocasiones (el pasado año se tramitaron por esta causa 9 expedientes, y, el anterior, 15).

Varios: Bajo este epígrafe se encuadran aquellos expedientes —**7**—, que, por sus especiales variedades, no han sido incluidos en los anteriores epígrafes.

Inmigración: **7** han sido los expedientes que se han tramitado en el año de 2013 relacionados con la situación administrativa de personas extranjeras en nuestra Comunidad Autónoma, frente a los 14 del pasado año; atendiendo a su especialidad, y como ya se hiciera en años anteriores, se procede a dar cuenta de lo actuado en el Capítulo de Inmigración de este Informe.

16.2.1. Seguridad vial y tráfico. Sancionador

16.2.1.1. Seguridad Vial y Tráfico

De nuevo debe reiterarse en este Informe el compromiso de esta Institución en la defensa de la promoción de la seguridad vial en nuestras vías, tanto mediante una política de educación y sensibilidad de sus usuarios cuanto instando a las autoridades administrativas competentes que dediquen esfuerzos personales y económicos para mejorar y mantener las infraestructuras, en una política de prevención de accidentes.

Es de señalar que el impulso de sensibilizar a la sociedad viene dando sus frutos; como cada año, se recibe un número significativo de quejas de personas que se preocupan por la protección de la seguridad vial y por instar

mayor control y vigilancia para evitar conductas que la conculquen, quejas que, de nuevo, se han incrementado respecto del pasado año —de 42 a 48—, lo cual se valora muy positivamente, ya que, en muchas de ellas, no prima el interés particular de la persona que la presenta, (o no sólo), sino el colectivo de una sociedad que demanda mayor civismo y mejores medios para preservar la vida e integridad física en carreteras y vías.

Uno de los asuntos que mayor repercusión ha tenido este pasado año ha sido la **petición de mayor protección de los usuarios de las vías que padecen alguna discapacidad**, bien en su condición de conductores, bien en su condición de peatones. Así, varias son las cuestiones que se han planteado en los diferentes expedientes tramitados (16/2013-3, 34/2013-3, 433/2013-3, 1038/2013-3, 1121/2013-3, 1139/2013-3, 1530/2013-3, 1623/2013-3, 1929/2013-3, 2273/2013-3 y 2422/2013-3): Que se faciliten los estacionamientos a los conductores con discapacidad conforme a la legalidad vigente y se controle su buen uso; que se vigile y se sancione a quienes hagan uso indebido de las tarjetas de estacionamiento para personas con discapacidad; que se facilite la tramitación de la dispensación y renovación de dichas tarjetas; que se facilite a las fuerzas del orden el control del buen uso de las plazas reservadas mediante su señalización con las matrículas de sus usuarios; que se coloquen mecanismos de apoyo en determinados pasos de peatones y cruces de Zaragoza para permitir la deambulación de personas con dificultades de movimientos y que se de respuesta expresa a aquellos ciudadanos que demandan de la autoridad competente la creación de plazas de reserva de estacionamiento.

A título de ejemplo, subrayar que en algunos de estos expedientes se dictaron resoluciones con desigual resultado. Así, en el expediente 16/2013-3 se dictó Sugerencia y Recordatorio de Deberes Legales al Ayuntamiento de Borja instándole diera respuesta a un vecino que le había solicitado la creación de una reserva de plaza de estacionamiento en la vía pública atendiendo a su estado físico. Dicho Ayuntamiento no dio respuesta a la sugerencia. De otra parte, en el expediente 34/2013-3 se dictó Sugerencia al Ayuntamiento de Zaragoza —que la aceptó—, en la que se le instó a ofrecer una solución a la problemática relativa al uso indebido de las reservas de plaza de estacionamiento para personas con discapacidad mediante la adopción de las medidas que estimare más convenientes, bien a través de la modificación de la normativa (se solicitaba que se señalizaran con las matrículas de sus usuarios), bien de la manera que fuere más eficaz, debiendo, en todo caso, la Policía Local velar por el control y vigilancia para garantizar el correcto uso de las tarjetas, en pro de asegurar el derecho a la libertad deambulatoria de estas personas. En el expediente 433/2013-3 se dictó Sugerencia, también dirigida al Ayuntamiento de Zaragoza en la que se le interesaba que promoviera un método en la expedición de la renovación de las tarjetas de estacionamiento de personas con discapacidad que facilitare a los administrados y a la Administración el cumplimiento de la tramitación legal de las mismas, facilitando la comprobación de la concurrencia o no de los requisitos legales en el menor plazo de tiempo posible y que evitase denuncias en aquellos casos en los que no se cumplieren los criterios de tipicidad para dictar resolución sancionadora. La Sugerencia no obtuvo respuesta.

Otro de los temas objeto de algunas quejas ha sido **la supuestamente inadecuada o ineficaz señalización de algunas vías urbanas e interurbanas**; la colocación de determinadas señales o pasos de cebra en algunos puntos de las tres capitales de provincia, la petición de mayor claridad en la señalización en otros lugares, el desacuerdo de algunos ciudadanos con los horarios de carga y descarga en dos calles de Zaragoza y el Plan de Movilidad de la ciudad de Huesca (expediente éste último que se halla en fase de tramitación) han sido cuestiones que se han planteado a esta Institución. Por su interés debe citarse el expediente 440/2013-3, en el que se dictó Sugerencia por la que se instaba al Ayuntamiento de Teruel a clarificar la señalización del estacionamiento sito en la Ronda de Dámaso Torán en Teruel, que se halla pendiente de respuesta. Además, en el expediente 263/2013-3 se dictó Recordatorio de Deberes Legales al Ayuntamiento de Zaragoza habida cuenta su falta de respuesta a la petición ciudadana de colocación de la señalización de un paso de cebra en el barrio de la Almozara. De otra parte, en el expediente 412/2013-3 se dictó Sugerencia en la que se solicitaba al Ayuntamiento de Zaragoza que valorara la posibilidad de revisar el horario de las reservas públicas de las zonas de carga y descarga derivadas del comercio de alimentación y bebidas ubicadas en las Calles Ángel Ganivet y Puente Virrey de esta ciudad, interpretando la norma en el sentido de aplicar la ley especial frente a la general para el supuesto que nos ocupa, atendiendo a que el horario que rige no se adecuaba a las necesidades de los comerciantes de la zona. La Sugerencia no fue aceptada.

Los estacionamientos en las ciudades y los problemas que los mismos plantean, tales como su falta, la vulneración de las prohibiciones en determinados lugares o el propio sistema de estacionamiento ESRO-ESRE de la ciudad de Zaragoza han sido, también, la causa de algunas de las quejas recibidas. En algunos de estos expedientes se ha denunciado la falta de control policial para evitar los estacionamientos indebidos en las entradas a los garajes particulares, en vados en los que rige dicha prohibición y en calles

peatonales. En otros, verbigracia en el expediente 1248/2013-3, se pone de manifiesto la falta de espacio para estacionar con seguridad y vigilancia. En este último expediente citado se dictó Recordatorio de Deberes Legales y Sugerencia dirigida al Ayuntamiento de Barbastro en la que se le instaba a que arbitrara una solución para la situación expuesta en la queja por la que, cumpliendo la normativa legal vigente, se ofrecieran respuestas a los ciudadanos afectados, conductores de vehículos que transportan carga especial, preservando, en todo caso, la seguridad pública y reforzando, si así fuere necesario, la vigilancia en aquellos lugares en los que, en su caso, se ubicare finalmente la zona de estacionamiento para este tipo de vehículos. Dicha Sugerencia fue parcialmente aceptada.

En el expediente 1692/2013-3, tramitado en virtud de queja por el desacuerdo del ciudadano con la forma de pago y las consecuencias del impago del billete que valida el estacionamiento en la vía pública de Zaragoza para personas residentes, se dictó Recordatorio de Deberes Legales y Sugerencia dirigidos al Ayuntamiento de Zaragoza (pendiente de respuesta) por la que se le interesaba que, en la nueva normativa que parece tener prevista, introdujere mecanismos que faciliten a los ciudadanos usuarios residentes, el pago del ticket que les habilita estacionar en la vía pública, bien pudiendo sacar nuevo ticket aun cuando hubiera no hubiera expirado el plazo de validez del vigente, bien pudiendo realizarlo de forma anual, trimestral o mensual, bien ofreciendo la posibilidad de pago por domiciliación bancaria y/o Internet o mediante la adopción de cualquier otra solución válida.

De nuevo **la convivencia de los peatones y las bicicletas en la ciudad de Zaragoza** y los problemas que, en algunos casos, acarrea, ha suscitado la presentación de varias quejas ciudadanas, habiéndose tramitado tres expedientes presentados por grupos de ciudadanos. Se demanda mayor control por parte de la autoridad municipal del cumplimiento de la Ordenanza vigente así como mayor difusión de los derechos y deberes de los usuarios de la vía. Con relación a ello, también se ha tramitado un expediente incoado en virtud de queja en la que unos ciudadanos reclamaban al Ayuntamiento de Zaragoza la creación de un carril-bici en las avenidas de Valencia y Duquesa de Villahermosa de esta ciudad. Comoquiera que el Consistorio no dio respuesta alguna a las peticiones de información, se dictó Recordatorio de Deberes Legales.

Como el pasado año, han sido varias las ocasiones en las que se ha interesado a esta Institución su mediación para solucionar problemas derivados de la documentación relativa a **permisos de conducción o permisos de circulación expedidos en otros países y su convalidación** conforme a la normativa española.

16.2.1.2. Sancionador

En el ámbito de la potestad sancionadora de la Administración pública, la actuación de la Institución se desarrolla en un doble frente. Por un lado, se comprueba si el órgano administrativo ha observado los trámites y formalidades legales en la instrucción y resolución del expediente sancionador, en cuanto el cumplimiento de ello se configura como garantía para preservar los derechos del administrado. En segundo lugar, cuando el ciudadano expresa su disconformidad con el fondo de una resolución sancionadora, el Justicia considera que la valoración de la prueba encaja en el ámbito de discrecionalidad inherente a la potestad sancionadora de la Administración, sin que el criterio del órgano administrativo pueda ser suplantado por el de esta Institución salvo que, por ausencia de prueba de cargo o por una valoración ilógica o arbitraria de la prueba practicada, la resolución sancionadora vulnere la presunción constitucional de inocencia, lo que justificaría una intervención supervisora del Justicia.

A lo largo del año 2013, se han incoado en la Institución 72 expedientes de queja, lo que supone mantener las cifras de aumento del número de quejas en esta materia que se iniciaron la pasada anualidad (en 2012 se recibieron 73 quejas frente a las 57 de 2011).

Y las resoluciones emanadas de la potestad supervisora del Justicia se han materializado en siete Sugerencias, de las cuales 5 se han dirigido al Ayuntamiento de Zaragoza y 2 de ellas también a la entidad Tranvías Urbanos de Zaragoza.

La mayoría de las quejas ciudadanas en esta materia suelen enmarcarse en el concreto ámbito del tráfico y la circulación, si bien durante este año se han incoado 13 expedientes que hacían referencia a otras materias: la posesión de sustancias estupefacientes, tenencia de armas, desórdenes y alteración del orden públicos, desobediencia a la autoridad, uso de servicios públicos (tranvía,...) así como a la comisión de infracciones tipificadas en la *Ordenanza de Protección del Espacio Urbano del Ayuntamiento de Zaragoza* (botellón, orinar en la vía pública, tenencia de animales,...).

Destacar que, a raíz de la puesta en funcionamiento del servicio público de tranvía en Zaragoza, se comenzaron a recibir quejas en este ámbito sancionador por parte de los usuarios de este tipo de transporte, motivadas por la imposición de sanciones pecuniarias por parte de los servicios de inspección basadas en infracciones del *Reglamento del Servicio Público de Transporte Urbano de Viajeros en Tranvía en la Ciudad de Zaragoza*, aprobado en fecha 23 de diciembre de 2011 (BOP 9/1/2013). El estudio de estos expedientes ha dado lugar a la formulación de diversas Resoluciones del Justicia, cuya máxima finalidad ha sido la de contribuir a la mejora de este servicio público. Así, ya en 2012 se elaboró una Recomendación que abordaba la situación consistente en la validación del viaje con la tarjeta ciudadana de un hijo menor de edad. Y durante esta anualidad, hemos efectuado diversas consideraciones y sugerencias en materia de títulos válidos de viaje, funcionamiento de las máquinas validadoras, sistemas de control, acceso al tranvía sin saldo suficiente y recarga en máquinas interiores, entre otros.

En cuanto a la tramitación y resolución de los expedientes incoados este año, señalar que, tras el oportuno estudio y diversas gestiones en torno a las cuestiones planteadas, se han archivado 17 quejas por no haberse detectado irregularidad en la actuación pública que motivara una decisión supervisora:

En algunos de estos casos no ha podido acreditarse la fundamentación de la queja al existir versiones contradictorias —del administrado y de la entidad pública— sobre los hechos controvertidos, entrando en aplicación la presunción *iuris tantum* sobre el valor probatorio de las denuncias de los agentes de la autoridad que establece el artículo 137 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común así como el artículo 75 del Texto Articulado de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial cuando se trata de conductas incluíbles en este ámbito. En otros casos, se ha valorado la correcta actuación pública tras el pertinente estudio y análisis de las consideraciones expuestas por el ciudadano y el organismo afectado en la materia concreta objeto de la queja. Así, se han planteado cuestiones relativas a la tramitación general del expediente sancionador y el órgano competente, las notificaciones efectuadas y el valor de la denuncia policial, la calificación jurídica de la infracción y su posible prescripción, los recursos contra la resolución sancionadora y la obligación de resolución expresa, la detracción de puntos y el pago de las sanciones económicas.

Este año hemos registrado 6 casos en los que esta Institución ha entendido que, en aplicación del ordenamiento jurídico, la razón asistía al ciudadano, y así lo admitió la Administración afectada, que procedió a corregir su actuación tras la mediación ejercida por el Justicia.

Se remitieron 16 expedientes de queja al Defensor del Pueblo por pertenecer el órgano sancionador a la Administración General del Estado y 6 se enviaron a otros defensores autonómicos por razones de competencia territorial (Andalucía, País Vasco y Cataluña).

En 4 ocasiones las quejas se solucionaron ofreciendo al ciudadano la información que demandaba. Además, en 3 casos el presentador de la queja desistió de la misma (normalmente, por solución previa de la problemática); y hubo 2 supuestos que no se pudo admitir a trámite la cuestión planteada al haberse excedido sobradamente el plazo de un año que prevé la normativa para el acceso de las quejas al estudio del Justicia. También en 2 ocasiones se dio traslado directo a la Administración competente de las consideraciones vertidas por los ciudadanos en sus quejas, a los efectos de su toma en consideración. El resto de quejas que hemos recibido en 2013 en esta materia se encuentran en tramitación en el momento de elaborar este Informe.

Y en cuanto a las Resoluciones formuladas por el Justicia ejerciendo su capacidad supervisora, en 2013 ha emitido las siguientes:

— ESTACIONAMIENTO REGULADO DE VEHÍCULOS. DIFERENTE RÉGIMEN SANCIONADOR EN LAS ZONAS ESRO Y ESRE. NUEVA NORMATIVA (Exptes. 1731/2012-6 y 886/2013-6)

La queja de varios ciudadanos puso de manifiesto el diferente tratamiento que se dispensaba normativamente al estacionamiento regulado de vehículos en el Ayuntamiento de Zaragoza, apreciándose especialmente diversidad en el régimen sancionador aplicable a las zonas ESRO y ESRE, pues en esta última no se permitía anular la denuncia formulada por el controlador por exceder el tiempo permitido mediante el pago de una tasa. No apreciando justificación bastante a este diferente tratamiento, se dirigió una Sugerencia al Consistorio zaragozano, que fue aceptada.

— SANCIÓN PECUNIARIA POR VIAJAR EN TRANVÍA SIN TÍTULO VÁLIDO. RECLAMACIÓN DEL CIUDADANO. FUNCIONAMIENTO DE LAS MÁQUINAS VALIDADORAS. REVISIÓN Y MANTENIMIENTO. SISTEMAS DE CONTROL-AVISOS (Expte. 2079/2012-6)

La disconformidad de una ciudadana con la denuncia formulada por un inspector del tranvía al no haber validado debidamente su título de transporte motivó la formulación de una Sugerencia al Ayuntamiento de Zaragoza y a Tranvías Urbanos S.L., que fue aceptada.

— SANCIÓN DE TRÁFICO POR NO RESPETAR LA DISTANCIA DE SEGURIDAD. DENUNCIA FORMULADA POR POLICÍA LOCAL QUE NO PRESENCIÓ LOS HECHOS (Expte. 2263/2012-6)

Un ciudadano se dirigió a la Institución al haber sido denunciado por la Policía Local de Zaragoza sin que el agente interviniente presenciara la comisión de la infracción que se le atribuía. El estudio del caso expuesto dio lugar a la formulación de una Sugerencia al Ayuntamiento zaragozano. La resolución del Justicia fue aceptada y se sobreseyó el expediente sancionador.

— ORDENANZA DE LA CIUDAD DE ZARAGOZA SOBRE PROTECCIÓN DEL ESPACIO URBANO. PROCEDIMIENTO SANCIONADOR. SUSTITUCIÓN DE MULTAS POR TRABAJOS EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD (Expte. 319/2013-6)

El Justicia incoó un expediente de oficio dirigido a interesar del Ayuntamiento de Zaragoza la modificación de la *Ordenanza sobre Protección del Espacio Urbano* (29/6/2009) en cuanto al régimen sancionador, al detectar que la posibilidad de sustituir la sanción pecuniaria por otras medidas alternativas, especialmente los trabajos para la comunidad, no se extendía a todas las infracciones que incluía la norma. Así, se formuló una Sugerencia al Ayuntamiento zaragozano, que resultó aceptada.

— SANCIÓN PECUNIARIA POR ACCESO AL TRANVÍA SIN TÍTULO DE VIAJE VÁLIDO. SALDO INSUFICIENTE. RECARGA EN MÁQUINAS INTERIORES (Expte. 1541/2013-6)

A la presentadora de esta queja se le sancionó por acceder a un tranvía sin saldo suficiente en su título de viaje, sin perjuicio de su intento de recarga en la máquina interior que se encontraba en el vagón. Las gestiones efectuadas por el Justicia dieron lugar al dictado de una Sugerencia dirigida al Ayuntamiento y a Tranvías Urbanos de Zaragoza.

16.2.2. Seguridad ciudadana

Como se decía en párrafos anteriores, las quejas sobre seguridad ciudadana se han reducido notablemente el presente año, como ya venía siendo tónica general en estos últimos años. En concreto, mientras en 2012 se recibieron 14 quejas, en el año de 2013 se ha tramitado un total de **5**. Los motivos de las quejas ha sido variado y algunos, de calado, verbigracia, la petición de que se cancelen de oficio los antecedentes policiales en el momento en el que legalmente deba hacerse. Los problemas concretos que presentan algunas relaciones de vecindad, (tanto en la ciudad de Zaragoza como en el ámbito rural) atendiendo a su persistencia y posible gravedad, han sido objeto de estudio en cuatro ocasiones, dando traslado a la Delegación del Gobierno en Aragón y también a la Policía Local, para instar la debida protección, atendiendo a que, además, en dos de los supuestos había personas menores afectadas; de la misma forma, se puso en conocimiento de los hechos a la Fiscalía del Tribunal Superior de Justicia de Aragón, para que procediera de conformidad a las competencias que legalmente tiene atribuidas.

16.2.3. Actuación de las fuerzas del orden

También las quejas relacionadas con esta cuestión han disminuido de forma notoria, pues se ha pasado de los 15 expedientes incoados en 2011, a los 9 tramitados en 2012 y, posteriormente, a los **5** del presente año.

Ciertamente, el Justicia de Aragón carece de competencia para supervisar la conducta de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, dependientes del Ministerio del Interior; es por ello que, en algunas ocasiones (2), se ha dirigido a la Delegación del Gobierno solicitando la información oportuna, pues así lo demandaban los ciudadanos presentadores de la queja, satisfaciendo en algunos casos las explicaciones ofrecidas por dicha autoridad administrativa las pretensiones ciudadanas. En otros casos (2), se ha dirigido el expediente a la Oficina del Defensor del Pueblo para su resolución.

Distinto supuesto es aquél (1) en el que el objeto de la queja era la supuestamente inadecuada conducta de un miembro de la Policía Local de Zaragoza; interesada la información pertinente al Consistorio, el expediente se halla pendiente de respuesta.

16.2.4. Funcionamiento

El número de quejas sobre el funcionamiento de los servicios que prestan las fuerzas del orden también ha descendido hasta llegar a **6**, frente a los 15 de 2012. El tema que se ha repetido en dichos expediente ha sido la falta de tramitación de denuncias (2). En el resto de las quejas se mostraba la disconformidad de sus presentadores

con alguna actuación de los agentes en el ejercicio de sus funciones o con el contenido de sus atestados; todas ellas fueron archivadas al no haberse detectado irregularidad alguna.

16.2.5. Otros supuestos

Bajo este epígrafe se encuadran aquellos expedientes que, por su especial singularidad, no se han incluido en los anteriores títulos. Los especial significado son los siguientes:

1) 934/2013-6: Ámbito de colegiación de los colegios profesionales. El ciudadano se queja de que el Colegio de Economistas de Aragón no le deja colegiarse aquí porque está ya inscrito en el de Cataluña, lo que a su juicio vulnera la legalidad vigente. Se archiva por duplicidad con el DP, al que previamente se había dirigido ya el quejoso.

2) 1138/2013-6: Información errónea que ofrece la página web del Ministerio del Interior sobre actuaciones en caso de pérdida del pasaporte, exigiéndosele la renovación, con el consiguiente pago de tasas. Se remite al DP.

3) 1299/2013-6: Actividades de la Asociación REMAR

Aparte de la cuestión urbanística sobre la cesión de una parcela de terreno y licencia municipal para construir el centro, solicitamos información a la Delegación del Gobierno en Aragón al mostrar los presentadores de la queja su preocupación por las actividades e ideología de esa entidad, especialmente en el ámbito de la protección de menores y de la violencia de género. Así, se inquirió sobre si se tenía constancia o pudieran considerar acreditado el contenido de la queja, de tal forma que los fines y las actividades que, para su consecución, desarrolla REMAR pudieran no ser conformes a Derecho, atendiendo a la normativa vigente.

El Delegado del Gobierno nos transmitió su consideración sobre el tema, señalando que era un aspecto que no competía a ese organismo sino a los Tribunales de Justicia, *«por lo que sugiero a la Institución de El Justicia de Aragón que, si alberga alguna duda al respecto, dé traslado de la misma a la Fiscalía»*.

A la vista de lo anterior, y teniendo en cuenta las competencias que legalmente tiene atribuidas el Justicia, se consideró procedente el archivo de la queja, poniendo estas consideraciones en conocimiento de los ciudadanos afectados.

17. JUSTICIA*

17.1.DATOS GENERALES

Estado actual de los expedientes					
Año de inicio	2013	2012	2011	2010	2009
Expedientes incoados	176	166	154	153	96
Expedientes archivados	163	166	154	153	96
Expedientes en trámite	13	0	0	0	0

Sugerencias / Recomendaciones (sin RDL)		
Año	2013	2012
Aceptadas	3	0
Rechazadas	0	1
Sin Respuesta	0	0
Pendientes Respuesta	0	0
Total	3	0

Sugerencias / Recomendaciones (con RDL)		
Año	2013	2012
Aceptadas	0	0
Rechazadas	0	0
Sin Respuesta	0	0
Pendientes Respuesta	0	0
Total	0	0

Recordatorios de deberes legales		
Año	2013	2012
Recordatorios de deberes legales	0	0

* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en la página web de la Institución (www.eljusticiadearagon.es).

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
9/2013-6, 212/2013-6, 308/2013-6, 550/2013-6, 694/2013-6, 698/2013-6, 784/2013-6, 828/2013-6, 955/2013-6, 1034/2013-6, 1059/2013-6, 1084/2013-6, 1092/2013, 1104/2013-6, 1455/2013-6, 1594/2013, 1609/2013-6, 1624/2013-6, 1637/2013-6, 1779/2013-6, 2023/2013-6, 2032/2013-6, 2281/2013-6, 2342/2013-6, 2447/2013-6	Cita previa para la tramitación de expedientes de adquisición de la nacionalidad española en el Registro Civil de Zaragoza	Mediación y remisión al DP
2216/2012-6	Proceso de identificación de persona fallecida	Sugerencia aceptada
1551/2013-6	Deficiencias de seguridad en el sistema informático de citas del Registro Civil de Zaragoza	Sugerencia aceptada
1794/2013-6	Impugnación de calificación registral	Información sin gestiones

17.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

En esta materia, hemos tramitado este año 2013 un total de 176 expedientes, cifra ligeramente superior a las registradas en pasadas anualidades (166 en 2012, 154 en 2011) y que supone una continuidad en la tendencia al alza operada en los últimos años, habiéndose triplicado el número de quejas recibidas anualmente en relación con las registradas desde el año 2004 (50).

Recordar, ante todo, en este ámbito, que el respeto por el cumplimiento del principio constitucional de independencia judicial consagrado en el artículo 117 de nuestra Carta Magna y reflejado en el artículo 15 de la Ley Reguladora del Justicia de Aragón, según el cual *«el Justicia no entrará en el examen de aquellas quejas sobre las que esté pendiente resolución judicial y lo suspenderá si, iniciada su tramitación se interpusiera o formulase por persona interesada demanda, denuncia, querrela o recurso ante los Tribunales ordinarios y el Tribunal Constitucional»*, obliga a esta Institución a responder a las quejas presentadas por los ciudadanos con arreglo a la legalidad vigente, exponiendo en su caso a los interesados las competencias que la Ley atribuye al Justicia y los límites que el ordenamiento jurídico impone a sus competencias supervisoras así como la imposibilidad de que la Institución interfiera en forma alguna en el desarrollo de la función jurisdiccional.

Así, durante este año se han visto especialmente afectados por las anteriores prescripciones 33 expedientes de queja (44 en 2012), en las que se mostraba disconformidad con el contenido de una resolución judicial. Como se ha indicado, en todos estos supuestos se informó a los interesados de las competencias que la Ley atribuye a esta Institución, del significado del principio constitucional de independencia judicial y, especialmente, de los recursos que el ordenamiento jurídico prevé para combatir las resoluciones judiciales. También la pendencia de un proceso judicial, en tramitación o en ejecución de sentencia, sobre los hechos objeto de queja es causa que determina la imposibilidad de intervención de la Institución, de lo que se informa adecuadamente al ciudadano, orientándole de forma genérica sobre la cuestión que plantea, así como interesándonos por la resolución final dictada en el proceso por si hubiera algún aspecto de la queja que no estuviere afectado por ella y permitiera la intervención del Justicia.

El grupo más voluminoso de quejas ciudadanas durante esta anualidad se ha referido al funcionamiento de la Administración de Justicia en general y a la insuficiencia de medios materiales y/o humanos en particular, especialmente desde que en el año 2008 se transfirieron a nuestra Comunidad Autónoma las competencias sobre los medios materiales y personales al servicio de la Administración de Justicia. Si ya en 2012 se produjo un incremento llamativo de las quejas encuadradas en este ámbito, llegando a duplicar la cifra del año anterior (47 en 2012 frente a las 22 del año 2011), a lo largo de 2013 se han estudiado 80 expedientes; en muchos de ellos, el propio ciudadano relacionaba dicha falta de medios con el inadecuado funcionamiento denunciado. Es el caso de las quejas relativas a retrasos o errores tanto en la tramitación de expedientes en el Ministerio de Justicia como en los derivados de actuaciones que se instruyen en el Registro Civil, fundamentalmente en el de Zaragoza. Atendiendo al caso concreto objeto de estudio, la actuación del Justiciazo se orienta en diversa dirección, desde su remisión al Defensor del Pueblo por ser la Institución competente para su estudio y supervisión como el traslado a la autoridad competente en nuestra Comunidad Autónoma o en el ámbito jurisdiccional, en aras a su posible solución tras la mediación del Justicia.

En este apartado incluimos la problemática surgida hace ya dos anualidades en la incoación y tramitación de los expedientes de adquisición de la nacionalidad española por residencia en el Registro Civil de Zaragoza, y que ha originado 26 quejas de ciudadanos extranjeros, un tercio de la cifra total sobre funcionamiento de la Administración de Justicia. Así, a lo largo de 2011 los datos aportados por el Departamento de Presidencia y Justicia del Gobierno de Aragón fueron indicadores del voluminoso aumento de estas solicitudes en dicha oficina registral, habiendo llegado a una media de veinte al día (casi el doble que en 2010). Esta tendencia siguió *in crescendo*

durante 2012, habiéndose generado durante ese año una problemática considerable en relación al sistema de cita previa para la incoación de este tipo de expedientes, que motivó la formulación por parte de la Institución de una Sugerencia al Departamento de Justicia del Gobierno de Aragón.

Y es que el estudio de las quejas ciudadanas formuladas en relación con las actuaciones y expedientes que corresponden al Registro Civil de Zaragoza nos permite señalar la existencia diferenciada de dos cuestiones:

Por un lado, se ha puesto de manifiesto la falta de medios materiales suficientes para la tramitación de los expedientes de su competencia. En este sentido, el Justicia desarrolló una personal e intensa labor de mediación con el Gobierno de Aragón y la Magistrada Encargada del Registro, propiciando un encuentro en el que se pudo constatar la excelente predisposición del Departamento de Justicia para adoptar, en esta materia y de acuerdo con sus competencias, las medidas que en torno a los medios materiales fueran necesarias para el desarrollo de las funciones que la oficina registral debe desempeñar.

Y relacionado con este asunto, si bien tratándose de una concreta problemática que afectaba al funcionamiento informático del sistema de citas previas tal como estaba configurado, también nos dirigimos al Departamento de Justicia del Gobierno de Aragón exponiendo ciertas deficiencias de seguridad que se habían detectado a través de una queja ciudadana, formulando diversas sugerencias a fin de mejorar el sistema diseñado que han sido aceptadas por la Administración.

Y, por otra parte, las quejas ciudadanas han venido poniendo de manifiesto un problema de funcionamiento interno del Registro Civil de Zaragoza del que, esta Institución, de acuerdo con sus competencias, dio traslado al Tribunal Superior de Justicia de Aragón así como al Defensor del Pueblo.

Así, el Tribunal Superior de Justicia, siendo consciente de la problemática que le transmitimos, ha procedido a nombrar un juez y un secretario judicial de apoyo a la oficina registral.

Y, por su parte, el Defensor del Pueblo dirigió al Departamento de Presidencia y Justicia del Gobierno de Aragón la siguiente Recomendación:

«Incrementar, al menos con medidas de refuerzo temporal, los medios humanos de que dispone el Registro Civil de Zaragoza en modo que puedan hacerse efectivos los derechos de quienes desean presentar sus solicitudes de nacionalidad española, sin que tales derechos y expectativas legítimas puedan verse frustradas por un sistema telemático de concertación de citas que se ha mostrado ineficaz».

El Departamento de Justicia, aceptando la resolución reseñada, ha dispuesto el refuerzo de la plantilla de personal del Registro Civil con tres tramitadores y un gestor, en principio con carácter temporal desde el pasado mes de septiembre, estándose a la espera de poder evaluar el eventual incremento de concertaciones de citas para presentar la solicitud de nacionalidad como consecuencia del refuerzo temporal de la plantilla indicado.

En este ámbito del funcionamiento de la Administración de Justicia se incluyen también quejas que denuncian retrasos y defectos en la tramitación de procedimientos judiciales, en las resoluciones que se dictan y en el proceso de su ejecución, así como deficiente información que se presta y actuaciones que se desarrollan por los diversos organismos integrados en el Ministerio de Justicia y, en ocasiones, por los propios profesionales que intervienen en los procedimientos. Atendiendo al contenido concreto de la queja, desde la Institución se informa al interesado del contenido del *Reglamento 1/1998, de 2 de diciembre, del Consejo General del Poder Judicial*, que regula la tramitación de quejas y denuncias relativas al funcionamiento de los Juzgados y Tribunales.

Reseñar también que, a lo largo del año, se abordó la problemática surgida en el proceso de identificación de personas fallecidas por parte del Instituto de Medicina Legal de Aragón (IMLA). Así, la familia de un joven fallecido en accidente de tráfico durante un puente festivo interpuso queja en la Institución por el retardo que se había producido en autorizar su inhumación. Las gestiones efectuadas concluyeron con la formulación de una Sugerencia al IMLA y al Consejero de Presidencia y Justicia del Gobierno de Aragón.

La entrada en vigor de la *Ley 10/2012, de 20 de noviembre, por la que se regulan determinadas tasas en el ámbito de la Administración de Justicia y del Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses*, ha venido a incidir de forma negativa en el acceso al recurso de casación foral, regulado en la *Ley 4/2005, de Casación Foral Aragonesa*, dictada en ejercicio de las competencias que sobre desarrollo del Derecho civil aragonés y peculiaridades procesales civiles derivadas del mismo se reconocían a la Comunidad Autónoma de Aragón en el art. 35.1.4.º del texto entonces vigente del Estatuto de Autonomía de Aragón (hoy art. 71.3.º).

Esta Institución remitió al Gobierno de Aragón así como a la Comisión Bilateral de Cooperación General del Estado —Comunidad Autónoma de Aragón— un informe sobre la cuestión, sugiriendo la posibilidad de regular mediante ley autonómica una tasa judicial para al acceso al recurso de casación foral acorde con las especialidades de ésta, así como la convocatoria de la Comisión Bilateral con el objeto de que se estudiara la proporcionalidad de la tasa judicial establecida en la *Ley 10/2012* en cuanto al acceso al recurso de casación civil foral, al

afectar su aplicación al ejercicio de dicho recurso y, por extensión, a la competencia autonómica sobre derecho procesal; y, por último, en el caso de que, optando por la anterior propuesta, ésta no fuera atendida o las gestiones llevadas a cabo resultaran infructuosas, se recomendó al Gobierno de Aragón la interposición de un recurso de inconstitucionalidad, lo que se hizo finalmente. En fecha 24 de febrero de 2013, el Tribunal Constitucional admitió el recurso formulado por el ejecutivo aragonés.

Indicar respecto a esta nueva normativa que su aplicación vino a poner de manifiesto la existencia de casos concretos e individualizados en los que la cuantía fijada en la tasa resultaba excesiva, por lo que se dictó finalmente el Real Decreto-ley 3/2013, de 22 de febrero, por el que se modifica el régimen de las tasas en el ámbito de la Administración de Justicia y el sistema de asistencia jurídica gratuita, que ha establecido reducciones de la cuantía de las tasas en determinados supuestos o su no exigencia en función de la naturaleza del proceso.

Otro bloque de actuaciones en este ámbito se enmarcan en la atención de consultas relacionadas con la Administración de Justicia, que se satisfacen, en la mayoría de los casos, con una información general al interesado y su derivación hacia el organismo o profesional competente, teniendo en cuenta que la Institución no se encuentra facultada para realizar labores de asesoramiento jurídico concreto a particulares. Así, durante el año 2013 el ciudadano que ha acudido al Justicia ha visto satisfecho su interés en cuestiones de vivienda (desahucios, subastas, alquileres,...) en las que normalmente ya hay un proceso judicial en curso o se prevé su inminente apertura. Otras peticiones de información han hecho referencia a los trámites ante el Registro Civil para obtener una inscripción o certificación, notificaciones de procedimientos judiciales, forma de interponer denuncias o contestar demandas, trámites de procesos matrimoniales y pensiones de alimentos, competencia territorial de los juzgados y tribunales, recursos, necesidad de abogado y procurador en vía judicial, costas y honorarios, sistema de cambio de apellidos o instituciones de protección de incapaces.

En cuanto a las quejas relacionadas con el reconocimiento y ejercicio del derecho a la asistencia jurídica gratuita, se ha mantenido el aumento de las mismas iniciado en 2011, habiéndose reflejado una cifra similar de 12 expedientes (14 en 2012). Señalar que esta materia también se ha visto afectada por el Real Decreto-ley 3/2013, de 22 de febrero, por el que se modifica el régimen de las tasas en el ámbito de la Administración de Justicia y el sistema de asistencia jurídica gratuita, que ha venido a introducir algunas modificaciones en la Ley 1/1996 actualmente en vigor, para evitar desfases entre el régimen normativo recogido en la misma y la aplicación de las tasas. Así, se definen los supuestos que permiten el reconocimiento del derecho a la asistencia jurídica gratuita, estableciendo una casuística más amplia que la existente hasta ahora y se elevan los umbrales vigentes, sustituyendo asimismo la referencia al salario mínimo interprofesional por la del indicador público de renta de efectos múltiples (IPREM). Y es que las quejas más frecuentes que venimos recibiendo hacen referencia a la denegación del derecho por superar la unidad familiar la cuantía de ingresos prevista en la normativa, sin perjuicio de las que ponen de manifiesto ciertos retrasos en la resolución de este tipo de expedientes, motivado ello consideramos por el aumento general de este tipo de solicitudes, que solo en los tres primeros meses de 2013 se cifró en el 15%. En términos generales, la actuación de la Institución se dirige a informar al interesado del significado y contenido de este derecho y de su regulación legal, especialmente en materia de recursos, teniendo en cuenta que la resolución en última instancia de este tipo de expedientes corresponde a la autoridad judicial. En atención a la concreta pretensión interpuesta, en algunos casos nos dirigimos al respectivo Colegio de Abogados y/o al Departamento de Justicia del Gobierno de Aragón para demandar la información oportuna y resolver en consecuencia.

Siguiendo con el análisis de las quejas recibidas en este apartado del Informe Anual, indicar que la disconformidad de los ciudadanos con la actuación profesional de Abogados, Procuradores u otros profesionales del ámbito de la Justicia, se ha puesto de manifiesto este año en 13 expedientes de queja (18 en 2012). Hay que señalar que este tipo de quejas está especialmente relacionado con el grupo señalado en el apartado anterior, así por ejemplo las recibidas por desacuerdo del ciudadano con la declaración de insostenibilidad de la pretensión formulada por el Letrado del turno de oficio que le había sido asignado por el Servicio de Asistencia Jurídica Gratuita. Y también se observa una estrecha relación de estas quejas con las que muestran la disconformidad del justiciable con el contenido de las resoluciones judiciales, pues gran parte de las que hacen referencia a la actuación profesional de abogados y procuradores son planteadas por ciudadanos que no han visto reconocida su pretensión en un procedimiento judicial y que imputan a la actuación de estos profesionales el adverso resultado para sus intereses. En estos casos, sin prejuzgar ni valorar en modo alguno la actuación del profesional cuestionado, se informa al ciudadano de los cauces legales a través de los cuales puede exigir, en su caso, la responsabilidad de estos profesionales en su triple vertiente de responsabilidad penal, civil y disciplinaria. Respecto a esta última, la Institución suele interesar del Colegio Profesional la información necesaria que, posteriormente, y una vez obtenida, se ofrece al

ciudadano para su mejor conocimiento y, para que, en su caso, adopte decisiones posteriores a la vista de lo informado, sin perjuicio de supervisar que el procedimiento seguido se ajuste al ordenamiento jurídico y que el ciudadano tiene acceso a la resolución que se dicte y a las vías de impugnación oportunas. Otras quejas frecuentes versan sobre las minutas y honorarios de abogados y procuradores o sobre la actuación de otros profesionales del Derecho, como médicos forenses, peritos psicólogos, registradores de la propiedad o notarios. Merece destacarse, en cualquier caso, la dispuesta e inmediata colaboración de todos los Colegios Profesionales a los que el Justicia se ha dirigido.

En materia de Instituciones Penitenciarias, nuestra Comunidad Autónoma carece de título competencial por lo que el Justicia no puede ejercer su función supervisora. Por ello, en principio, las quejas que se reciben sobre el funcionamiento de la Administración penitenciaria son remitidas, en cumplimiento del marco legal de distribución de competencias, al Defensor del Pueblo que ejerce su función supervisora sobre los órganos de la Administración General del Estado, o al Sindic de Greuges de Cataluña en virtud de las competencias que, en el ámbito penitenciario, ostenta esa Comunidad Autónoma. Todo ello sin perjuicio de que, cuando así lo aconsejan las circunstancias del caso, el Justicia realice cuantas gestiones considere necesarias para la solución del problema planteado. A lo largo de 2013, destacar la formulación de 6 quejas relacionadas con supuestas disfunciones en este ámbito (10 en 2012), presentadas la mayoría por personas internas en el centro penitenciario de Zuera o por sus familiares. Estos expedientes hacen referencia a temas varios como puede ser la aplicación del tratamiento penitenciario, denegación de permisos, clasificaciones, trato recibido por funcionarios, situación penal o traslados.

Por último, en el apartado Varios, se recogen aquellas quejas que, si bien se refieren a esta materia, no pueden encuadrarse en los apartados anteriores por la disparidad de sus contenidos, siendo frecuentes las que hacen referencia a situaciones entre particulares, problemas jurídicos varios o cuestiones especiales. Este año se han incoado 21 expedientes en este subepígrafe (14 en 2012).

18. EMPLEO PÚBLICO*

18.1.DATOS GENERALES

Estado actual de los expedientes					
Año de inicio	2013	2012	2011	2010	2009
Expedientes incoados	216	162	159	174	158
Expedientes archivados	141	160	159	174	158
Expedientes en trámite	75	2	0	0	0

Sugerencias / Recomendaciones (sin RDL)		
Año	2013	2012
Aceptadas	8	16
Rechazadas	8	9
Sin Respuesta	3	4
Pendientes Respuesta	7	0
Total	26	29

Sugerencias / Recomendaciones (con RDL)		
Año	2013	2012
Aceptadas	2	2
Rechazadas	1	3
Sin Respuesta	0	0
Pendientes Respuesta	5	0
Total	8	5

Recordatorios de deberes legales		
Año	2013	2012
Recordatorios de deberes legales	2	1

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
986/2012-4	Deber de adoptar las medidas necesarias para garantizar la adecuación a derecho de los procesos que desarrolle para la selección de personal interino. Ayuntamiento de Mallén.	Sugerencia aceptada.

* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en la página web de la Institución (www.eljusticiadearagon.es).

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
1414/2012-4	Recordatorio de la obligación de auxiliar al Justicia de Aragón en sus investigaciones. Deber de respetar las disposiciones legales aplicables en lo referente a plazos y lugar de presentación de instancias para participar en los procedimientos de selección convocados. Deber de valorar la solicitud presentada en su día por ciudadana excluida e incorporarla si procede a la lista de reserva para la provisión de plazas de Educador/a Generalista de Personas Adultas. Deber de resolver y notificar de manera expresa el recurso de reposición interpuesto. Ayuntamiento de Tauste.	Sugerencia archivada por falta de contestación.
1342/2013-4	Deber de seleccionar al aspirante que ocupe el primer puesto en orden de prelación en las bolsas de trabajo para la provisión de puestos con carácter temporal, al objeto de garantizar los principios de mérito y capacidad en el acceso al empleo público. Comarca de Valdejalón.	Sugerencia pendiente de contestación.
1465/2013-4	Sugerencia para que en los procedimientos selectivos desarrollados en el marco de planes de empleo aprobados por la Diputación Provincial de Zaragoza para promover la contratación de desempleados, se establezcan baremos que garanticen el respeto a los criterios de selección fijados en las bases de la convocatoria del plan de ayuda. Ayuntamiento de Valtorres.	Sugerencia aceptada
2283/2012-5	Contratación de 17 personas procedentes de la Sociedad Municipal Cultural y Deportiva de La Muela, S.L. (en concurso y liquidación): sistema selectivo a aplicar para su incorporación al Consistorio. Creación de nuevas plazas y límites establecidos para ello en el art. 3 del Real Decreto-ley 20/2011. Ayuntamiento de La Muela.	Recomendación parcialmente aceptada.
118/2013-4	Deber de regularizar la situación de los veinticinco trabajadores indefinidos no fijos incluidos en el Decreto de Alcaldía 781 Ig/S 2012, adoptando las medidas necesarias para garantizar el respeto a los principios de igualdad, mérito y capacidad en el acceso al empleo público del consistorio. Ayuntamiento de La Muela.	Sugerencia archivada por falta de contestación.
1924/2012-4	Deber de dar a conocer con al menos quince días de antelación la fecha de corte para la actualización de los méritos de los aspirantes incorporados a las bolsas de empleo para la provisión de puestos de personal estatutario con carácter temporal del Salud. Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia. Gobierno de Aragón.	Sugerencia no aceptada.
240/2013-4	Oportunidad de ofertar una proporción menor de plazas vacantes para su provisión por promoción interna temporal, facilitando así el acceso a nombramientos para el desempeño de plazas con carácter temporal a los integrantes de las bolsas de trabajo de categorías diferentes a la de médicos de atención primaria. Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia. Gobierno de Aragón.	Sugerencia pendiente de contestación.
1941/2012-4	Sugerencia para que en el supuesto de que en un procedimiento se deje sin efecto una corrección de errores como consecuencia de la estimación de recursos administrativos, dicha derogación tenga sustantividad y efectividad práctica. Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia. Gobierno de Aragón.	Sugerencia pendiente de contestación.
2180/2012-4	Deber de resolver de manera expresa recurso de alzada interpuesto frente a convocatoria de proceso selectivo. Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia. Gobierno de Aragón.	Sugerencia no aceptada.
1650/2012-4	Inclusión como mérito en la baremación de los aspirantes a puestos de trabajo reservados a funcionarios docentes no universitarios en régimen de interinidad, dentro de la formación académica, del título de Máster universitario oficial. Departamento de Educación, Universidad, Cultura y Deporte. Gobierno de Aragón.	Sugerencia aceptada.
1797/2012-4	Adopción de medidas a su alcance a fin de que en los próximos cursos escolares la incorporación del profesorado interino se produzca el 1 de septiembre, día de inicio de la actividad docente. Departamento de Educación, Universidad, Cultura y Deporte. Gobierno de Aragón.	Sugerencia aceptada.
2191/2013-4	Inclusión en la regulación de los procedimientos para la provisión de puestos de trabajo de personal docente no universitario con carácter interino de reserva de plazas para las personas con diversidad funcional. Departamento de Educación, Universidad, Cultura y Deporte. Gobierno de Aragón.	Sugerencia pendiente de contestación.
1444/2013-4	Deber de respetar el plazo fijado legalmente para la ejecución de las ofertas de empleo público aprobadas, y, consecuentemente, deber de desarrollar el procedimiento selectivo para la provisión de puestos de Oficial de Mantenimiento correspondientes a las ofertas de 2006 y 2009. Ayuntamiento de Zaragoza.	Sugerencia pendiente de contestación.
483/2013-4	Deber de garantizar que los funcionarios de nuevo ingreso obtengan un primer destino definitivo conforme a riguroso orden de puntuación final, evitando que la prolongación de la permanencia en un destino provisional vulnere sus derechos e intereses. Departamento de Hacienda y Administración Pública. Gobierno de Aragón.	Sugerencia aceptada.
1504/2013-4	Solicitudes de comisión de servicios de carácter interadministrativo. Análisis de supuestos en los que dicha fórmula constituye un mecanismo adecuado para facilitar la conciliación de la vida personal y profesional de los empleados públicos. Valoración de la oportunidad de autorizar dichas comisiones. Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia. Gobierno de Aragón.	Sugerencia aceptada.

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
1294/2012-4	Recordatorio de la obligación de auxiliar al Justicia de Aragón en sus investigaciones. Sugerencia para que valore la posibilidad de adoptar medidas para evitar que en los procesos de reestructuración de personal a raíz de procedimientos de reconversión se vean desplazados de su puesto de trabajo empleados que no participaron en éstos. Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia. Gobierno de Aragón.	Sugerencia no aceptada.
111/2013-4	Obligación de proceder a la convocatoria periódica de procedimientos para la provisión reglada de puestos. Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia. Gobierno de Aragón.	Sugerencia pendiente de contestación.
506/2013-4	Deber de convocar procesos de movilidad para la provisión de puestos de Facultativos Especialistas de Área del Salud en el plazo marcado por la normativa aplicable. Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia. Gobierno de Aragón.	Sugerencia pendiente de contestación.
1636/2012-4	Deber de convocar en el primer trimestre del año 2013 procedimiento de movilidad interna para la provisión de puestos de trabajo de personal laboral, en el que se incluyan las plazas vacantes correspondientes al Departamento de Obras Públicas, Urbanismo, Vivienda y Transportes que se han visto excluidas de las convocatorias anteriores. Departamento de Hacienda y Administración Pública. Gobierno de Aragón.	Sugerencia aceptada.
1401/2012-4	Reconocimiento de comisiones de servicio por motivos humanitarios a personal docente no universitario. Departamento de Educación, Universidad, Cultura y Deporte. Gobierno de Aragón.	Sugerencia no aceptada.
1378/2012-4	Oportunidad de adscribir plaza de fisioterapeuta a la plantilla de la Residencia pública de mayores Romareda. Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia. Gobierno de Aragón.	Sugerencia no aceptada.
1479/2012-4	Deber de publicar la plantilla orgánica actualizada del CRP San Juan de Dios de Teruel, en la que se incluyan todas las plazas con que cuenta dicho establecimiento. Deber de valorar la oportunidad de analizar los contratos de acumulo de tareas de Enfermero/a Especialista en Salud Mental en las Unidades de Media estancia y Centro de Día del CRP San Juan de Dios de Teruel celebrados con una duración acumulada superior a los doce meses en un período de dos años, para determinar la procedencia de la creación de una plaza estructural en la plantilla del centro. Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia. Gobierno de Aragón.	Sugerencia no aceptada.
920/2013-4	Deber de publicación en el Boletín Oficial de Aragón de las Plantillas Orgánicas de Personal de los centros sanitarios, así como de sus actualizaciones anuales, tal y como exige el Decreto 115/2003, de 3 de junio, del Gobierno de Aragón. Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia. Gobierno de Aragón.	Sugerencia pendiente de contestación.
1000/2013-4	Revisión de implementación del plan del Servicio Aragonés de Salud en materia de jubilación y prolongación de la permanencia en el servicio activo del personal de sus instituciones y centros sanitarios, estimando la aplicación de la denegación de prolongación del servicio activo de forma escalonada y progresiva, y adoptando los criterios de trayectoria profesional, aptitud y valoración de la situación del área asistencial concreta. Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia. Gobierno de Aragón.	Sugerencia no aceptada.
854/2013-4	Oportunidad de mantener la permanencia en el servicio activo de funcionario que ha alcanzado la edad de jubilación forzosa. Departamento de Hacienda y Administración Pública. Gobierno de Aragón.	Sugerencia no aceptada.
1511/2013-4	Oportunidad de mantener la permanencia en el servicio activo de empleado público que ha alcanzado la edad de jubilación forzosa. Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia. Gobierno de Aragón.	Sugerencia pendiente de contestación.
1413/2012-4	Deber de declarar a funcionario en situación de servicios especiales. Universidad de Zaragoza.	Sugerencia no aceptada.
1926/2012-4	Revisión de decisión de extinguir contrato laboral fijo de empleado de la plantilla del consistorio, al considerarse que no concurren las circunstancias objetivas para ello. Ayuntamiento de Valderrobles.	Sugerencia archivada por falta de contestación.
2056/2012-4	Deber de corregir error material en que ha incurrido al consignar en decreto municipal fecha de vencimiento de trienio de empleado público a su servicio. Ayuntamiento de Teruel.	Sugerencia archivada por falta de contestación.
206/2013-4	Oportunidad de adoptar medidas para garantizar al personal estatutario de Atención Primaria que desempeña sus funciones en jornada ordinaria en el medio rural una retribución acorde a las funciones desempeñadas, estableciendo las medidas de compensación económica oportunas en el supuesto de que por necesidades del servicio se le encomiende el desempeño de funciones de Atención Continuada. Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia. Gobierno de Aragón.	Sugerencia pendiente de contestación.
243/2013-4	Deber de velar por que las Juntas de Personal y los Delegados de Personal tengan conocimiento y sean oídos en los procesos de establecimiento de la jornada laboral y horario de trabajo, así como en el régimen de vacaciones y permisos, tal y como exige el EBEP, garantizando así el derecho a la representación de los empleados públicos. Departamento de Hacienda y Administración Pública. Gobierno de Aragón.	Sugerencia aceptada.
339/2013-4	Recordatorio del deber legal de colaborar con el Justicia de Aragón. Deber de resolver expresamente los procedimientos administrativos iniciados a solicitud de ciudadano y de emitir los certificados acreditativos del silencio administrativo producido en su caso. Ayuntamiento de Teruel.	Sugerencia pendiente de contestación.

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
879/2013-4	Deber de emitir certificado acreditativo de silencio administrativo producido en procedimiento iniciado a instancia de particular. Departamento de Hacienda y Administración Pública. Gobierno de Aragón.	Sugerencia aceptada.
563/2013-4	Deber de ejercer potestades de policía en materia de contratación administrativa para garantizar que en la gestión de servicios sanitarios a través de mecanismos de colaboración con entidades privadas se garantiza de manera escrupulosa el cumplimiento de la normativa sobre incompatibilidad del personal a su servicio. Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia. Gobierno de Aragón.	Sugerencia pendiente de contestación.
605/2013-4	Deber de establecer un marco normativo para el personal Médico y Enfermero de Atención Continuada en Atención Primaria que asegure su estabilidad laboral y el respeto a sus derechos profesionales. Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia. Gobierno de Aragón.	Sugerencia aceptada.

18.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

Durante el año 2013 se han tramitado en el área de Empleo Público del Justicia de Aragón 216 quejas, frente a las 162 que se tramitaron el anterior.

La disminución de procedimientos de **acceso al empleo público**, consecuencia en gran parte de las medidas adoptadas en el sector público para la reducción del gasto, ha marcado la actividad de la Institución en el ámbito del empleo público. El artículo 23.1 de la Ley 17/2012, de 27 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2013, ha mantenido la «congelación» de la oferta de empleo público acordada ya en 2012 por el Real Decreto-ley 20/2011, de 30 de diciembre, de modo que no se ha previsto la incorporación de nuevos efectivos en el ámbito de la administración general salvo a consecuencia de la ejecución de procesos selectivos de ofertas de empleo públicos anteriores. Se ha constatado por consiguiente, y por tercer año consecutivo, una minoración de las quejas referentes al desarrollo de procesos selectivos, en la medida en que éstos se han reducido considerablemente.

Únicamente en el ámbito de las contrataciones laborales de carácter temporal celebradas por entidades locales, particularmente al amparo de convenios de colaboración con las Diputaciones Provinciales para el fomento del empleo, se ha experimentado un aumento de quejas referentes al desarrollo de los procedimientos de selección. El propio objetivo de tales mecanismos de financiación pública —facilitar el acceso al trabajo de personas en situación de desempleo estimulando la celebración de contratos laborales por Ayuntamientos—, parece justificar que dichos procedimientos selectivos hayan experimentado un aumento. No obstante, el objetivo perseguido y la necesidad de facilitar la eficacia y celeridad en la gestión administrativa, no obsta a la necesidad de que los mismos se realicen con el debido respeto a los principios de igualdad, mérito, capacidad y, especialmente, publicidad. En este sentido, el Justicia de Aragón ha debido intervenir en diversos supuestos, sugiriendo medidas para garantizar la adecuación a derecho de los procesos a desarrollar.

En cambio, sí se ha constatado un retraso en la ejecución de ofertas ya aprobadas, y que por tanto no se veían afectadas por la «congelación» en el acceso al empleo público fijada por el Estado con carácter básico en los años 2012 y 2013. En concreto, el Justicia de Aragón ha debido recordar al Ayuntamiento de Zaragoza la necesidad de respetar el plazo establecido legalmente para el desarrollo de los procesos selectivos, al haberse constatado que las provisiones de puestos de Oficial de Mantenimiento correspondientes a las ofertas de empleo público de los años 2006 y 2009 no se habían desarrollado. En esta línea, se ha incoado igualmente expediente, pendiente de remisión de información por la Administración, ante el retraso en la ejecución de los procedimientos para la provisión de plazas de otras categorías incluidas en dichas ofertas.

En cualquier caso, debemos remarcar que se ha mantenido el nivel de quejas referidas a la provisión con carácter temporal de puestos de personal docente no universitario y de personal estatutario de establecimientos sanitarios.

Respecto al primero ámbito, al igual que se hizo en el año 2012 se ha planteado al Departamento de Educación, Universidad, Cultura y Deporte la oportunidad de que la incorporación del personal docente interino se produzca el día de inicio de la actividad docente, y no con posterioridad, a pocos días del comienzo de curso lectivo. Entendemos que dicha medida resulta necesaria para permitir la correcta preparación del curso y la mejor satisfacción del servicio público.

Igualmente, se ha planteado la posibilidad de que en los procedimientos de provisión de puestos de personal docente no universitario con carácter interino se introduzca una reserva de plazas para personas con diversidad funcional, al igual que se hace en otras administraciones autonómicas. Tal y como ha señalado reiteradamente esta Institución, es preciso que la Administración busque fórmulas que, siendo respetuosas con los límites constitucionales derivados del derecho de acceso a los puestos públicos en condiciones de igualdad, faciliten el acceso de las

personas con discapacidad a los empleos que fueran adecuados a sus características. Entendemos que las soluciones no sólo deben centrarse en los procesos selectivos para acceso a puestos de carácter permanente, sino también, y de un modo muy intenso, en los diferentes procesos selectivos para acceso a puestos funcionariales de carácter interino o a puestos laborales de carácter temporal o interino. Es éste un campo específico en el que las posibilidades de acceso son mayores al tratarse de sistemas de selección más flexibles.

Respecto al segundo, cabe resaltar que se ha sugerido al Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia la oferta de una proporción menor de puestos de personal estatutario vacantes en el Salud para su provisión por promoción interna temporal, facilitando con ello el acceso a nombramientos para el desempeño de puestos con carácter temporal a los aspirantes incluidos en las bolsas de empleo de las diferentes categorías. Como Institución para la defensa de los derechos individuales y colectivos de los ciudadanos, entendemos que en un contexto de elevado nivel de desempleo debe priorizarse la adopción de políticas de gestión de personal que faciliten en la medida de lo posible el acceso al mercado de trabajo.

En el ámbito de la **provisión de puestos de trabajo**, en primer lugar ya durante el año 2012 se plantearon diversas quejas ante la denegación por parte del Servicio Aragonés de Salud de autorización a personal a su servicio para ser adscrito en comisión de servicios de carácter interadministrativo a puestos de trabajo en otras Administraciones (tanto autonómicas como la estatal). Dicha tendencia se ha consolidado durante el año 2013, lo que ha llevado a sugerir que se valore la oportunidad de reconocer dichas comisiones. Al respecto, entendemos que se trata de una medida que, sin implicar un aumento del gasto público, contribuye a facilitar la conciliación de la vida personal y profesional de los empleados públicos afectados.

En segundo lugar, y también en el ámbito del personal estatutario que presta servicios en establecimientos sanitarios, se ha cuestionado el incumplimiento del plazo marcado para la convocatoria de procesos de movilidad para la provisión de puestos, tanto de personal facultativo, como de Enfermeros/as. Ello ha llevado a recordar en sendas ocasiones al Departamento de Sanidad, Bienestar, Social y Familia la necesidad de convocar dichos procesos, garantizando con ello el derecho a la carrera administrativa del personal.

Por último, y en cuanto a los expedientes incoados para la garantía del respeto al catálogo de **derechos y deberes de los empleados públicos**, cabe resaltar la supervisión de medidas para velar por los derechos, laborales y retributivos del personal sanitario de Atención Continuada (sugiriendo la aprobación de un marco normativo que asegure su estabilidad laboral); el reconocimiento a Juntas y Personal y Delegados de Personal del derecho a tener conocimiento y ser oídos en procesos de establecimiento de la jornada laboral y horario de trabajo; y las resoluciones emitidas en materia de jubilación forzosa por cumplimiento de la edad legalmente establecida, a las que haremos referencia posteriormente.

La actividad supervisora desarrollada ha originado 38 resoluciones formales en materia de función pública. De las sugerencias y recomendaciones emitidas, 11 han sido aceptadas de manera expresa, 12 están pendientes de contestación, 4 ha sido archivadas al no haber recibido contestación en plazo de la Administración, y 9 no han sido aceptadas por la Administración.

También procede indicar que 16 expedientes de queja se han archivado por haberse alcanzado durante su tramitación una solución satisfactoria para los intereses de los ciudadanos afectados.

Como asuntos tratados a destacar podemos citar los siguientes:

18.2.1. Extinción contrato laboral fijo de empleado público de entidad local

Con fecha 15 de noviembre de 2012 tuvo entrada en el Justicia de Aragón, escrito de queja frente a la aprobación, por el Pleno de un Ayuntamiento aragonés, de un convenio de colaboración con una sociedad municipal para la gestión de actividades deportivas. Dicho convenio preveía la contratación, por medio de la Sociedad, de un monitor para la llevanza de las actividades que no requiriesen una titulación especial. La queja planteaba la eventual duplicación de las funciones que la nueva contratación podía implicar, ya que existía en plantilla del consistorio un Director/a Técnico/a de Instalaciones Deportivas Municipales, empleado público con carácter de personal laboral fijo.

Solicitada información al respecto al Ayuntamiento, con fecha 4 de diciembre de 2012 el mismo acordó la extinción del contrato laboral del empleado público que desempeñaba las funciones de Director Técnico de Instalaciones Deportivas. El despido del trabajador, calificado como objetivo, se fundamentaba en razones económicas —ya que, según se señalaba, el Ayuntamiento llevaba sufriendo una disminución severa de sus ingresos desde 2010—, así como en razones referidas a las labores desempeñadas por el trabajador, puesto que había disminuido la demanda de actividades deportivas y cursos por él impartidos.

Dicha extinción venía sustentada en la Ley 3/2012, de 6 de julio, de Reforma Laboral, que estableció una nueva redacción para la Disposición Adicional Vigésima del Estatuto de los Trabajadores, cuyo texto refundido fue aprobado por Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo. La nueva redacción estableció la posibilidad de que el despido colectivo y la extinción del contrato por causas objetivas, regulados en los artículos 51 y 52.c) del Estatuto de los Trabajadores, fuesen aplicables al personal laboral al servicio de los entes, organismos y entidades que forman parte del sector público.

Así, señala la norma que *«a efectos de las causas de estos despidos en las Administraciones Públicas... se entenderá que concurren causas económicas cuando se produzca en las mismas una situación de insuficiencia presupuestaria sobrevenida y persistente para la financiación de los servicios públicos correspondientes. En todo caso, se entenderá que la insuficiencia presupuestaria es persistente si se produce durante tres trimestres consecutivos. Se entenderá que concurren causas técnicas, cuando se produzcan cambios, entre otros, en el ámbito de los medios o instrumentos de la prestación del servicio público de que se trate y causas organizativas, cuando se produzcan cambios, entre otros, en el ámbito de los sistemas y métodos de trabajo del personal adscrito al servicio público.»*

Tendrá prioridad de permanencia el personal laboral fijo que hubiera adquirido esta condición, de acuerdo con los principios de igualdad, mérito y capacidad, a través de un procedimiento selectivo de ingreso convocado al efecto, cuando así lo establezcan los entes, organismos y entidades a que se refiere el párrafo anterior.»

A su vez, el artículo 51 señala que *«se entiende que concurren causas económicas cuando de los resultados de la empresa se desprenda una situación económica negativa, en casos tales como la existencia de pérdidas actuales o previstas, o la disminución persistente de su nivel de ingresos ordinarios o ventas. En todo caso, se entenderá que la disminución es persistente si durante tres trimestres consecutivos el nivel de ingresos ordinarios o ventas de cada trimestre es inferior al registrado en el mismo trimestre del año anterior.»* A continuación, indica que *«se entiende que concurren causas técnicas cuando se produzcan cambios, entre otros, en el ámbito de los medios o instrumentos de producción; causas organizativas cuando se produzcan cambios, entre otros, en el ámbito de los sistemas y métodos de trabajo del personal o en el modo de organizar la producción y causas productivas cuando se produzcan cambios, entre otros, en la demanda de los productos o servicios que la empresa pretende colocar en el mercado.»*

Analizada la disposición aplicada a la extinción del contrato de trabajo del empleado público, esta Institución no pudo evitar constatar la discrecionalidad con que se configuran las circunstancias que pueden justificar el despido objetivo en el sector público, particularmente por motivos de carácter técnico. Ello, sumado a los perjudiciales efectos de dicha decisión —administrativa pero también política—, para el interesado, imponía que se fuese especialmente cauto, objetivo y riguroso a la hora de constatar las circunstancias que pueden motivar el despido objetivo.

A la luz de dichos argumentos, y examinadas las motivaciones que se habían tenido en cuenta para calificar el despido como objetivo, se interpretó que dichas circunstancias, tanto organizativas como económicas, podían no concurrir, por lo que se sugirió al Ayuntamiento que revisase la decisión de extinguir el contrato de trabajo.

Según consta a esta Institución, la extinción del contrato fue recurrida posteriormente en vía judicial. La cuestión ha sido resuelta de manera definitiva en suplicación por el Tribunal Superior de justicia de Aragón, en sentencia de 13 de octubre de 2013.

En su pronunciamiento, el Tribunal parte del análisis de la garantía de indemnidad como parte del derecho a la tutela judicial efectiva sancionado por el art. 24.1 CE, e incide en la inclusión en dicha garantía de *«las denuncias presentadas ante la Inspección de Trabajo»*, dado que *«cuando un trabajador acude a esta institución está utilizando una vía de reclamación de sus derechos distinta de la vía judicial, salvo que se demuestre que la denuncia era instrumental o funcional al posterior ejercicio judicial del derecho (por ejemplo, para dotarse de pruebas para un futuro pleito laboral)»*.

Partiendo de la consideración de que las denuncias ante la Inspección de Trabajo forman parte de la garantía de indemnidad, y con ello del derecho a la tutela judicial efectiva, y previo examen de las características y funciones encomendadas legalmente al Justicia de Aragón, el Tribunal equipara las quejas interpuestas ante el Justicia a las propias denuncias a la Inspección, a efectos de determinar la eventual vulneración de dicho derecho.

En este sentido, señala expresamente el TSJ que *«los expedientes tramitados por el Justicia de Aragón a instancia de los interesados pueden evitar ulteriores litigios, constituyendo una vía para la satisfacción de sus intereses legítimos. Y, aunque la Administración pública no acepte la sugerencia o recomendación del Justicia, el ciudadano que formuló la queja y posteriormente interpone una demanda ante los Tribunales en reclamación de sus derechos, frecuentemente aporta al litigio la razonada resolución del Justicia de Aragón. En algunos de estos litigios los argumentos desarrollados por el Justicia los comparte, en todo o en parte, el Tribunal que resuelve el pleito.»*

Así, considerando que *«el objeto del recurso de suplicación se ciñe a determinar si la presentación de la referida queja por el actor ante el Justicia de Aragón constituye un indicio de la vulneración de la garantía de indemnidad»*, y teniendo en cuenta que el despido no se produjo *«hasta el 4-12-2012, con posterioridad a que el Justicia de Aragón se hubiera dirigido a este ayuntamiento recabando información sobre las cuestiones planteadas en la queja»*, el Tribunal concluye que *«la presentación de la mentada queja ante el Justicia de Aragón, relativa a la suscripción de un convenio con una sociedad municipal que preveía la contratación de otro trabajador, lo que vaciaba de contenido el puesto de trabajo del actor, conectada temporalmente con el despido del demandante, constituye un indicio de la vulneración de la garantía de indemnidad»*.

18.2.2. Jubilaciones forzosas de empleados públicos por cumplimiento de la edad legalmente establecida

El 9 de abril de 2013 se adoptó Acuerdo de la Mesa Sectorial de Sanidad por el que se aprobaba Plan de ordenación de los recursos humanos del Servicio Aragonés de Salud en materia de jubilación y prolongación de la permanencia en el servicio activo del personal de sus instituciones y centros sanitarios.

Dicho Plan, aplicable a todo el personal afectado por la ley 55/2003, perseguía *«la efectiva aplicación de la jubilación forzosa de su personal, al llegar a la edad reglamentaria, aplicando esta regla de acuerdo con las necesidades organizativas actuales y futuras de los Centros e instituciones Sanitarias del Servicio Aragonés de Salud»*.

Preveía el Acuerdo que el Salud llevaría a cabo la aplicación directa de los artículos 26.2 párrafo 1 del Estatuto Marco del Personal Estatutario y 67.3 párrafo I del Estatuto Básico del Empleado Público y procedería a la jubilación del personal que estuviese prestando servicios en los Centros Sanitarios de dicho Organismo Autónomo y que cumpliese o hubiese rebasado la edad ordinaria de jubilación forzosa prevista en cada momento. Únicamente de manera excepcional podría autorizarse la prolongación de la permanencia en el servicio activo, siempre que se acreditase la capacidad funcional necesaria para ejercer la profesión y que lo requiriesen las actividades correspondientes a su nombramiento o las necesidades asistenciales y de organización, considerando que estas circunstancias se producen con la carencia de personal sustituto.

Así, del acuerdo referido se desprendía que, con carácter perentorio, el Salud iba a proceder a aplicar un nuevo Plan en materia de jubilaciones y prolongación de la permanencia en el servicio activo del personal de sus centros sanitarios, que implica la jubilación forzosa automática de todo el personal que haya alcanzado la edad de jubilación, 65 años, así como la revisión de las prolongaciones concedidas previamente al personal que ya había alcanzado dicha edad de jubilación.

Planteadas queja frente a dicho Plan de Ordenación de recursos humanos, se constató que la medida afectaba tanto a los derechos individuales y colectivos de ciudadanos, como al propio interés general:

- A los derechos individuales de los profesionales implicados, facultativos sanitarios que habían alcanzado la edad de los 65 años, o estaban próximos a alcanzarla, que veían como se modificaban sus expectativas laborales y personales y como se extinguía una situación jurídica que les había sido reconocida. En este sentido, entendíamos que el principio de seguridad jurídica podía verse afectado, en la medida en que va unido a la predictibilidad razonable del personal afectado de que la situación preexistente —en base a la cual desarrollaron sus previsiones de futuro personal y laboral—, iba a mantenerse.

- A los derechos del propio colectivo afectado, en la medida en que se perjudicaba a los procesos de formación y capacitación de facultativos con menos experiencia emprendidos; y se reducía el número de plazas —al verse acompañado el plan de ordenación de recursos humanos de procesos de reestructuración de plantillas—, con lo que se dificultaba el acceso a profesionales más jóvenes.

- Al interés general, al afectar la medida a la prestación del servicio público de asistencia sanitaria: disminución de la oferta de profesionales y minoración de la calidad asistencial de la sanidad pública aragonesa

Resulta evidente que la medida contaba con cobertura legal, al encontrarnos con una decisión de carácter discrecional, adoptada en base a criterios jurídicos y no enjuiciable, por consiguiente, exclusivamente desde principios de estricta legalidad. No obstante, dicha discrecionalidad nos llevó a pronunciarnos, al considerarse que los derechos y los principios generales que podían verse afectados justificaban la toma en consideración de determinados criterios en la adopción de políticas de personal por parte de esa Administración.

En tal sentido, se señaló a la Administración que las medidas de planificación de los recursos humanos a adoptar por el Salud en lo que se refiere a la jubilación forzosa de su personal estatutario facultativo sanitario debería adoptarse en función de una serie de parámetros:

A) En primer lugar, es preciso que se tenga en cuenta la trayectoria profesional del empleado público, acreditada a través de instrumentos objetivos, como puede ser la evaluación del personal facultativo regulada en el ar-

título 69 del Decreto 37/2011, de 8 de marzo, del Gobierno de Aragón, de selección de personal estatutario y provisión de plazas en los Centros del Servicio Aragonés de Salud.

B) En segundo lugar, es necesario igualmente tener en cuenta la aptitud profesional actual del interesado.

C) En tercer lugar, debe valorarse cuál es la situación concreta del área asistencial afectada por la jubilación forzosa (existencia de listas de espera, posibilidad de designar con carácter inmediato un sustituto con la adecuada capacitación y experiencia, etc.) a la hora de valorar la prolongación de la permanencia en el servicio activo del interesado.

Por ello, se sugirió al Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia que revisase la implementación del plan de recursos humanos del Servicio Aragonés de Salud en materia de jubilación y prolongación de la permanencia en el servicio activo del personal de sus instituciones y centros sanitarios, estimando la aplicación de la denegación de prolongación del servicio activo de forma escalonada y progresiva, y adoptando los criterios de trayectoria profesional, aptitud y valoración de la situación del área asistencial concreta.

18.2.3. Supervisión de incompatibilidades del personal del Salud

En marzo de 2013, se planteó queja en relación con los contratos firmados por el Servicio Aragonés de Salud con entidades privadas para la colaboración en la prestación de servicios médicos. Se aludía a convenios marco para el desarrollo de pruebas diagnósticas, y a la derivación de clientes, a través de dicho mecanismo, del Hospital Clínico Universitario a la entidad que disponía del único acelerador lineal instalado en un centro privado, al haberse dejado sin uso, por problemas técnicos, el aparato del centro público. El problema radicaba en el hecho de que el responsable del equipo en el centro privado era el mismo que el del Hospital Clínico, lo que podría implicar una vulneración de los requisitos de incompatibilidad marcados en los referidos convenios marco, que no permiten a los profesionales vinculados con el Salud participar en la realización de pruebas concertadas con una entidad privada.

Previos los trámites de investigación oportunos, se constató lo siguiente: en primer lugar, el régimen general de incompatibilidades para los funcionarios públicos, encuadrado en la Ley 53/1984, de 26 de diciembre, de Incompatibilidades del Personal al servicio de las Administraciones Públicas, establece entre sus principios generales la incompatibilidad del desempeño de un puesto de trabajo por el personal incluido en el ámbito de aplicación de la Ley con *«el ejercicio de cualquier cargo, profesión o actividad, público o privado, que pueda impedir o menoscabar el estricto cumplimiento de sus deberes o comprometer su imparcialidad o independencia.»*

En segundo lugar, tanto el pliego de prescripciones técnicas como el de cláusulas administrativas establecían que el adjudicatario debía mantener actualizada la relación de profesionales que han de realizar los procedimientos diagnósticos, acompañada de la certificación del representante de la empresa de que los mismos no incurrían en las circunstancias sobre incompatibilidades que establece la legislación vigente. A su vez, los contratos individualizados con cada uno de los centros adjudicatarios incluían una cláusula por la que *«el contratista se compromete a garantizar que en ninguno de sus propietarios o de sus trabajadores concurren las circunstancias que sobre incompatibilidades del sector público y privado establece la legislación sobre incompatibilidades del personal al servicio de las Administraciones públicas. Este compromiso se mantendrá vigente durante la ejecución del contrato.»*

A su vez, a ley de Contratos de las Administraciones Públicas, cuyo Texto refundido fue aprobado por Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, establece con carácter general en su artículo 209 que los contratos deberán cumplirse a tenor de sus cláusulas, sin perjuicio de las prerrogativas establecidas por la legislación en favor de las Administraciones Públicas.

El artículo 279 señala de manera específica, al regular la ejecución de los contratos de gestión de servicios públicos, que *«en todo caso, la Administración conservará los poderes de policía necesarios para asegurar la buena marcha de los servicios de que se trate.»* Tales poderes de policía de la Administración aparecían especificados en el caso planteado en las propias cláusulas del Pliego de prescripciones técnicas que establecía que *«en todos los supuestos, el Departamento de Salud y consumo efectuará las inspecciones y verificaciones que estime convenientes, con carácter previo o mientras permanezca vigente el contrato marco.»*

Las exigencias de transparencia y buen gobierno en el funcionamiento de la Administración deben ser observadas con especial cuidado en el ámbito de la gestión de servicios públicos mediante fórmulas de colaboración con entidades privadas, en las que puedan producirse supuestos de incompatibilidad como el descrito.

En primer lugar, las normas básicas de incompatibilidad impiden que personal de centros públicos desempeñe funciones en centros privados con los que se haya suscrito contrato administrativo para la prestación de un servicio con el que dicho personal mantenga una relación, entendemos que directa o interpuesta, por razón del puesto desempeñado en la Administración.

En segundo lugar, resulta oportuno y necesario que los pliegos técnicos y administrativos de los contratos para la gestión de dichos servicios incluyan cláusulas que, como en el caso analizado, establezcan la obligación del adjudicatario de velar por que los profesionales adscritos a la prestación del servicio no concurren en circunstancias de incompatibilidad. Entendiendo que por supuesto ello implica que dicha obligación contractual no sólo se cumple en el momento de la adjudicación del contrato, sino durante todo el desarrollo del mismo.

En este sentido, es fundamental tanto que la Administración vele por la aplicación de las normas de incompatibilidad, como que ejerza las potestades de policía en materia de contratación administrativa para velar por la buena marcha de los servicios de que se trate. Con ello no sólo se garantiza el necesario principio de transparencia en el funcionamiento del servicio público, sino que se contribuye de manera más efectiva a la satisfacción del interés general y el bien común.

19. DERECHOS*

19.1.DATOS GENERALES

Estado actual de los expedientes					
Año de inicio	2013	2012	2011	2010	2009
Expedientes incoados	66	107	89	107	87
Expedientes archivados	61	106	89	107	87
Expedientes en trámite	5	1	0	0	0

Sugerencias / Recomendaciones (sin RDL)		
Año	2013	2012
Aceptadas	1	7
Rechazadas	3	0
Sin Respuesta	1	0
Pendientes Respuesta	0	0
Total	5	7

Sugerencias / Recomendaciones (con RDL)		
Año	2013	2012
Aceptadas	1	1
Rechazadas	0	0
Sin Respuesta	1	0
Pendientes Respuesta	1	0
Total	3	1

Recordatorios de deberes legales		
Año	2013	2012
Recordatorios de deberes legales	1	2

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
1611/2012	Derechos civiles. Acceso a archivos y registros municipales. Ayuntamiento de Fonz.	Recomendación sin respuesta
2105/12	Derechos civiles. Demora en el pago de facturas de asistencia letrada. Ayuntamiento de Torres de Barbués.	Sug NO contestada
1662/2012	Derechos políticos. Régimen económico a aplicar a determinados cargos representativos de la Comarca del Cinca Medio.	Recomendación aceptada
220/2013	Derechos políticos. Régimen económico de los cargos representativos de la Comarca de Somontano de Barbastro. Supuesto concreto de las dietas y otras indemnizaciones por razón de la actividad que desempeñan.	Recomendación no aceptada
2232/2012	Derechos políticos. Posible vulneración de derechos de concejales. Ayuntamiento de La Muela.	Recordatorio de deberes legales
1501/2013	Derechos políticos. Dotación de espacios para grupos municipales. Ayuntamiento de Pinseque.	Sugerencia No aceptada
526/13	Sanción injustificada por ladridos de perro. Ayuntamiento de Borja.	Sug pte respuesta
671/13	El Alcalde no facilita información al grupo popular. Ayuntamiento de Morés	Sug NO contestada
874/13	La ordenanza cívica prohíbe el juego en las calles. Ayuntamiento de La Almunia de D.º Godina	Sugerencia aceptada
1311/13	El Alcalde no facilita información al grupo socialista. Ayuntamiento de Farlete	Sug NO aceptada
1428/13	Demora en indemnizar daños de árbol en vehículo. Ayuntamiento de Huesca	Sugerencia aceptada

* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en la página web de la Institución (www.eljusticiadearagon.es).

19.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

En este apartado de derechos nos encontramos ante dos situaciones, que se manifiestan en las resoluciones contenidas en este epígrafe: las afecciones a derechos de ciudadanos particulares y las dificultades para el ejercicio de la función pública por los representantes democráticamente elegidos.

Dentro de los primeros podemos clasificar las resoluciones generadas tras los problemas de un ciudadano para obtener determinada información del Ayuntamiento de Fonz o la indefensión que padeció un vecino de Borja ante las sanciones por denuncias de ladridos de sus perros donde, existiendo ciertas dudas tanto en la aplicabilidad de la ordenanza como en las circunstancias de hecho, se propone una revisión del expediente sancionador para anular la sanción o reducirla al nivel mínimo y la modificación de la ordenanza para acotar estos supuestos.

En un plano intermedio se puede catalogar el expediente seguido con el Ayuntamiento de La Almunia de Doña Godina sobre la modificación de la ordenanza cívica, puesto que, si bien es una cuestión debatida en el seno del Ayuntamiento, su resolución afecta directamente a los ciudadanos. Se ha discrepado razonadamente por esta entidad sobre alguna de las consideraciones expuestas, pero tras la resolución se ha retomado el tema y se van a realizar mejoras técnicas en el texto para precisar los lugares donde rija esta prohibición, considerada excesiva en su redacción inicial.

En el apartado estricto de derechos políticos de miembros de las Corporaciones Locales el problema es común: la falta de información que menoscaba la participación de los representantes políticos en los asuntos públicos. La aplicación de la reciente *Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno* mejora la situación normativa actual pero, como ya se dijo en el Informe Especial sobre transparencia y buen gobierno en la Comunidad Autónoma de Aragón que presentamos ante las Cortes el pasado mes de octubre, el problema comúnmente apreciado radica en el incumplimiento de las normas vigentes en aquel momento (Ley de Administración Local de Aragón, Ley de Bases de Régimen Local, Reglamento de organización, funcionamiento y régimen jurídico de las entidades locales y otra normativa sectorial), siendo su resultado la desatención hacia las peticiones concretas de información y la dificultad para informarse de los expedientes sobre los que se tenga interés o que han de ser objeto de decisión por los órganos colegiados. Por ello, no se proponía como medidas a adoptar la introducción de modificaciones legislativas, sino simple y llanamente aplicar las normas vigentes con un criterio amplio, en la firme creencia de que los miembros de las corporaciones locales tienen derecho a conocer la información obrante en la misma y que cuando un cargo representativo ejerce sus funciones no debe encontrar cortapisas que vulneren su derecho al ejercicio de su misión de representación política y, de forma indirecta, eleven obstáculos improcedentes a la plena efectividad del derecho de los ciudadanos a participar en los asuntos públicos, piedra angular del sistema democrático.

20. CONTRATACIÓN*

20.1. DATOS GENERALES

Estado actual de los expedientes					
Año de inicio	2013	2012	2011	2010	2009
Expedientes incoados	28	35	17	3	0
Expedientes archivados	23	35	17	3	0
Expedientes en trámite	5	0	0	0	0

Sugerencias / Recomendaciones (sin RDL)		
Año	2013	2012
Aceptadas	5	2
Rechazadas	5	1
Sin Respuesta	0	1
Pendientes Respuesta	0	0
Total	10	4

Sugerencias / Recomendaciones (con RDL)		
Año	2013	2012
Aceptadas	0	1
Rechazadas	0	1
Sin Respuesta	0	5
Pendientes Respuesta	0	0
Total	0	7

* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en la página web de la Institución (www.eljusticiadearagon.es).

Recordatorios de deberes legales		
Año	2013	2012
Recordatorios de deberes legales	1	0

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
1912/12	Contratación del servicio de comunicación y mantenimiento de redes sociales. Ayuntamiento de Calatayud.	Recomendación aceptada
2283/12	Contratación de personas procedentes de la Sociedad Municipal Cultural y Deportiva	Sugerencia parcialmente aceptada
2284/12	Modificación del contrato de gestión del servicio de recogida de residuos urbanos del término municipal de La Muela. Procedimiento a seguir. Ayuntamiento de La Muela.	Sugerencia aceptada
279/13	Contratación de los servicios de asistencia jurídica y defensa letrada. Ayuntamiento de La Muela.	Recomendación aceptada
636/13	Contratación del servicio de abastecimiento de agua y vertido. Ayuntamiento de La Muela.	Recordatorio de deberes legales
74/13	Incorrecta adjudicación de contrato (rest. retablo) Ayuntamiento de Calatayud	Sug NO aceptada
838/13	Pago de alquiler de nave para futura industria. Ayuntamiento de Tarazona	Sug NO aceptada
1312/13	Subcontrato de carpintería para construcción sede comarcal. Comarca del Bajo Cinca.	Sug NO aceptada
1650/13	Disconforme contrato arquitecto asistencia técnica Comarca del Campo de Cariñena.	Sugerencia aceptada
1651/13	Disconforme contrato arquitecto asistencia técnica Comarca del Campo de Belchite.	Sug NO aceptada
1946/13	Adjudicación contrato parque de los insectos. Ayuntamiento de Zaragoza	Sug NO aceptada

20.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

El número de resoluciones emitidas en materia de contratación, 11, coincide exactamente con el año anterior. Pero si bien en 2012 la mayoría de los casos venían referidos a demora de las administraciones en el pago de facturas pendientes con empresas o particulares, en 2013 únicamente ha habido necesidad de emitir una con el mismo contenido, al Ayuntamiento de Torres de Barbués, viniendo las demás referidas a problemas o defectos observados en los procedimientos de preparación y adjudicación de los contratos administrativos, donde se abordan las cuestiones que, tras un sucinto comentario, se exponen íntegras más adelante.

Con el Ayuntamiento de Calatayud se han tramitado dos expedientes que han concluido con sendas Recomendaciones. El primero vino referido a la contratación del servicios de comunicación y mantenimiento de redes sociales, donde se analizó la conexión entre ambos contratos, tramitados separadamente, sin que se apreciase infracción por fraccionamiento del objeto del contrato; sí que se hizo una observación en cuanto a la contratación del servicio de mantenimiento y actualización de redes sociales, sobre la que el propio Ayuntamiento reconoció que no había tramitado expediente alguno, recordándose las obligaciones de concretar con carácter previo el contenido de la prestación y de consultar al menos a tres empresas cuando el precio del contrato de suministro o y servicio sea superior a 6.000 euros, conforme prevé el art. 4.2 Ley 3/2011, de 24 de febrero, de medidas en materia de Contratos del Sector Público de Aragón.

El otro expediente con la misma entidad trae causa del contrato para la restauración del retablo una iglesia, donde se apreciaron defectos de entidad en el procedimiento que aconsejaban una nueva valoración de la adjudicación. El Ayuntamiento no aceptó la Sugerencia en tal sentido, ratificándose en la actuación realizada.

El Ayuntamiento de La Muela ha sido objeto tres resoluciones, si bien en uno de los casos, referido a la contratación del servicio de abastecimiento de agua y vertido, únicamente nos pudimos limitar a formular un recordatorio del deber legal de colaborar con el Justicia, dado que no se remitió la información solicitada en varias ocasiones.

Los otros expedientes venían motivados por quejas relativas a la contratación de los servicios de asistencia letrada y de recogida de residuos sólidos urbanos. Se plantea en el primero que la cantidad abonada, superior a 60.000 €, supera el máximo para poder aplicar al mismo las normas del procedimiento negociado, por lo que debería llevarse a cabo un nuevo contrato; esta posición se recoge en las conclusiones, recomendando que en los futuros contratos de esta naturaleza se concrete previamente el precio de cada actividad objeto del contrato, de acuerdo con la normativa de contratación aplicable en cada momento. La modificación del contrato para la recogida de basuras también fue objeto de polémica, al no respetar el procedimiento (no hubo fiscalización previa) ni la competencia, por haberlo aprobado la Alcaldesa a pesar de estar atribuida al Pleno, por lo que se instó la revisión del procedimiento llevado a cabo para formalizar dicha modificación.

La contratación de servicios de asistencia técnica urbanística instruidos por las Comarcas sigue siendo objeto de quejas, habiéndose puesto de manifiesto defectos relevantes en la utilización del procedimiento negociado. Como puede observarse en las resoluciones, se recuerda que en contratos donde las prestaciones están perfectamente delimitadas en los pliegos y el único elemento determinante es el precio resulta más apropiado utilizar un procedi-

miento abierto, que garantiza mayor transparencia e igualdad entre los licitadores. Sobre esta misma materia, el año pasado se dio cuenta de una Sugerencia formulada a la Comarca de las Cinco Villas instando la resolución de la adjudicación al apreciarse defectos graves en el procedimiento; la resolución fue archivada sin respuesta, pero el interesado interpuso recurso contencioso administrativo, y recientemente se ha dictado sentencia donde se recogen parte de los argumentos expuestos y se anula la adjudicación, reconociendo una indemnización al interesado e imponiendo las costas a la Administración, problemas que se hubiesen evitado de haber atendido los argumentos previamente expuestos en nuestro expediente. La preocupación ante las reiteradas deficiencias ha motivado un expediente de oficio en el que se plantea a la Diputación Provincial de Zaragoza, en su condición de financiadora de estos contratos y de prestadora del servicio de asistencia jurídica, que se interese en los procedimientos seguidos y oriente a las Comarcas para su correcta realización.

La necesidad de que el cambio de contratista principal no afectase negativamente a los subcontratistas en una obra pública se planteó ante la Comarca del Bajo Cinca, dado que una empresa que había elaborado determinados elementos para la obra por encargo del contratista inicial, al que se rescindió el contrato, vio como el nuevo prescindía de sus servicios, a pesar de tener buena parte del material adquirido y preparado los productos conforme al encargo y al proyecto técnico para su entrega. A pesar de poner de manifiesto las obligaciones derivadas de una actuación cumplidora y de buena fe de este subcontratista, la sugerencia no fue aceptada.

El arrendamiento por el Ayuntamiento de Tarazona de la nave de un particular para cederla a una empresa que, en el futuro, se iba a instalar en el municipio para la fabricación de coches eléctricos, motivó la queja de un ciudadano que no consideró razonable que se pague un elevado alquiler simplemente por una reserva. Examinado el expediente, se concluyó en la necesidad de revisar esta actuación, al apreciar defectos tanto en el procedimiento como en su finalidad. La Sugerencia no fue aceptada, pero recientemente se ha tenido conocimiento de la rescisión del contrato, sin que haya generado ninguna actividad económica o de promoción de empleo.

Finalmente, se da cuenta de la discrepancia con el Ayuntamiento de Zaragoza para la contratación por una sociedad municipal de un parque infantil durante las pasadas fiestas del Pilar. Nuestra resolución observó defectos relevantes que aconsejaban su revisión, formulando a tal efecto una Sugerencia donde también se incide en la necesidad de facilitar información a los licitadores. Desde el Ayuntamiento no se aceptó llegando incluso a cuestionar la capacidad del Justicia de Aragón para supervisar a las entidades locales, cuando esta deriva claramente de la previsión contenida en el 59 del Estatuto de Autonomía de Aragón, cuyo texto actual fue aprobado por Ley Orgánica 5/2007, de 20 de abril.

DEFENSA DEL ESTATUTO DE AUTONOMÍA Y TUTELA DEL ORDENAMIENTO JURÍDICO ARAGONÉS

1. DEFENSA DEL ESTATUTO DE AUTONOMÍA Y TUTELA DEL ORDENAMIENTO JURÍDICO ARAGONÉS

1.1. DATOS GENERALES

Estado actual de los expedientes					
Año de inicio	2013	2012	2011	2010	2009
Expedientes incoados	34	29	32	38	31
Expedientes archivados	32	29	32	38	31
Expedientes en trámite	2	0	0	0	0

Sugerencias / Recomendaciones (sin RDL)		
Año	2013	2012
Aceptadas	0	1
Rechazadas	0	0
Sin Respuesta	0	0
Pendientes Respuesta	0	1
Total	0	2

Informes
2013
3

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
43/2013-5	Se insta al Justicia de Aragón que actúe en defensa del derecho a acceder a los servicios públicos de salud en condiciones de igualdad, universalidad y calidad que el artículo 14 del Estatuto de Autonomía de Aragón reconoce a todas las personas.	Se remite Informe al Gobierno de Aragón y al interesado en el que se recogen las premisas de aquél emitido en el expediente 1186/2012-5.
88/2013-5 y 192/2013-5	Se solicita la interposición de un recurso de inconstitucionalidad contra la Ley de Tasas Judiciales.	Se remite Informe al Gobierno de Aragón, al Presidente de la Comisión Bilateral de Cooperación Aragón-Estado y a las partes interesadas en el que se recogen las premisas de aquél emitido en el expediente 2122/2013-5.
1675/2013-5	Se solicita del Justicia de Aragón la emisión de Informe en el que se estudie si el proyecto de Ley por el que se conceden créditos extraordinarios y suplementos de crédito y por el que se autoriza la realización de operaciones de endeudamiento por importe de 190 millones de euros publicado en el BOA n.º 160 de 14 de Agosto se ajusta a la legalidad vigente.	En trámite.
40/2013-6	Se incoa de oficio para emitir Informe Especial sobre el Estado de Observancia, Aplicación e Interpretación del Ordenamiento Jurídico Aragonés.	Informe Especial
1747/2013-8	Se sugiere a la Administración educativa aragonesa que establezca un procedimiento específico de reclamación contra calificaciones finales o decisiones de no promoción en Educación Primaria, a fin de que se pueda dar cumplimiento a lo expresado en el artículo 20.2 de la Orden de 26 de noviembre de 2007, aplicándose actualmente una normativa estatal del año 1995.	Sugerencia al Departamento de Educación, Universidad, Cultura y Deporte. Pendiente de respuesta.

1.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

La competencia atribuida en el Estatuto de Autonomía a esta Institución en la defensa del Estatuto de Autonomía y en la tutela del ordenamiento jurídico aragonés se ha traducido a lo largo de 2013, entre otras actuaciones, en la tramitación de **34 expedientes**, dándose cuenta de algunos de los cuales a continuación de una forma más pormenorizada, atendiendo a su especial trascendencia.

La gran parte de dichos expedientes (**29**), fueron incoados en virtud de la presentación de un escrito por parte de ciudadanos, cuyo objeto era realizar consultas de muy variada índole, relacionadas todas ellas con la aplicación del ordenamiento jurídico aragonés. Explicadas a los ciudadanos las competencias legalmente atribuidas a esta Institución, y, tomando en consideración que no es labor del Justicia de Aragón suplantar la labor de otros profesionales del Derecho, se informó en todos los supuestos de forma somera a los interesados acerca de las posibles cauces de actuación a través de los cuales podían canalizar sus pretensiones.

Entrando ya en el estudio de aquellos expedientes a los que se aludía en párrafos anteriores, debe citarse, en primer lugar, el **expediente 43/2013-5**; en el escrito de queja se interesaba de esta Institución que actuara en defensa del derecho a acceder a los servicios públicos de salud en condiciones de igualdad, universalidad y calidad que el artículo 14 del Estatuto de Autonomía de Aragón reconoce a todas las personas. Estudiado el supuesto, se remitió al Gobierno de Aragón y al interesado el siguiente Informe, en el que se recogían las premisas de aquél emitido en el expediente 1186/2012-5 tramitado por esta misma Institución:

«Con fecha 10 de enero de 2013 presentó en esta Institución escrito en el que hacía la siguiente petición al Justicia de Aragón:

“Que, en el ejercicio de su misión de proteger y defender los derechos y libertades, individuales o colectivos, reconocidos en el Estatuto de Autonomía de Aragón, y a la vista del contenido del Auto del Tribunal Constitucional de 13 de diciembre de 2012, acuerde recordar al Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia del Gobierno de Aragón su deber legal de ajustarse al artículo 14 del Estatuto de Autonomía de Aragón, que reconoce a todas las personas el derecho a acceder a los servicios públicos de salud en condiciones de igualdad, universalidad y calidad, recomendando igualmente al citado Departamento que garantice tal derecho a las personas extranjeras no registradas ni autorizadas como residentes en el Estado español.”

Al respecto, sobre la regulación del derecho de acceso de los inmigrantes en situación irregular al Sistema Nacional de Salud contenida en el Real Decreto-ley 16/2012, de medidas urgentes para garantizar la sostenibilidad del Sistema Nacional de Salud y mejorar la calidad y seguridad de sus prestaciones, ya nos pronunciamos en el expediente n.º 1186/2012 donde se emitió informe en el que concluíamos, desde un punto de vista estrictamente jurídico, que:

1) No cabe acudir al art. 14 del Estatuto de Autonomía de Aragón —precepto que se refiere al contenido del

“derecho a la salud” en nuestra Comunidad y su naturaleza universal— como único parámetro legal para determinar si las restricciones que al mismo se realizan en el Real Decreto-ley 16/2012 son constitucionales por razón de competencia o no. Y ello en la medida en que, por aplicación del art. 6 EAAr., su contenido, delimitación y alcance siempre ha de venir circunscrito a la distribución competencial Estado-Comunidad Autónoma de Aragón que, en materia de sanidad, resulta tanto de la Constitución Española como del Estatuto de Autonomía de Aragón.

2) Consecuencia de lo anterior, y dentro del mencionado marco de distribución de competencias Estado-Comunidades Autónomas, la concreción de los ciudadanos que pueden acceder al Servicio Nacional de Salud así como la determinación de las prestaciones sanitarias mínimas que pueden percibir es materia de carácter básico cuya regulación le compete al Estado en aplicación del art. 147.1.16.º CE. Así lo ha reconocido el Tribunal Constitucional en la sentencia 136/2012, de 19 de junio. De esta resolución se reprodujeron en el informe del expediente 1186/2012 los Fundamentos Jurídicos de los que resultaba esta conclusión.

3) En la actualidad, la determinación de qué ciudadanos tienen acceso al Sistema Nacional de Salud la encontramos en el art. 3 de la Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud. Por su parte, la Disposición Final Primera de la misma ley indica que la norma se dicta al amparo del artículo 149.1.1, 16.º y 17.º de la Constitución, que atribuye al Estado competencia exclusiva en materia de bases y coordinación general de la sanidad y régimen económico de la Seguridad Social.

4) Mediante el Real Decreto-ley 16/2012 se procedió a la modificación del mencionado art. 3 de la Ley 16/2003. En la medida en que la nueva regulación de dicho precepto procede del Estado y versa sobre materia de su exclusiva competencia, no cabe apreciar vulneración alguna de la distribución competencial Estado-Comunidad Autónoma de Aragón que en materia de sanidad resulta de la Constitución y del Estatuto de Autonomía de Aragón. Es decir, desde un punto de vista competencial, los preceptos controvertidos no vulneran ni contradicen nuestro Estatuto, no apreciándose, por ello vicio de inconstitucionalidad en este sentido.

Todo lo anterior se afirmaba sin entrar a valorar —porque no era objeto del informe, dada su naturaleza y finalidad— si la utilización de un Real Decreto-ley para llevar a cabo la reforma cuestionada resultaba acorde con los presupuestos habilitantes que para ello establecía el art. 86 CE o si se había producido con dicha nueva regulación cualquier otro tipo de vulneración de derechos fundamentales o principios constitucionales.

A su vez, en el expediente n.º 1186/2012 también expresamos nuestro sentir de que, por distintas razones ajenas ya al ámbito jurídico, resultaba conveniente hacer una interpretación flexible de la Ley cuestionada para que nadie quedara privado de asistencia sanitaria en situaciones de necesidad. Lo que no es óbice para que deban evitarse casos de abuso.

Por su parte, y en relación con el reciente auto del Tribunal Constitucional de 13 de diciembre de 2012, consideramos oportuno hacer una serie de reflexiones:

El iter legislativo y judicial que ha dado lugar a la citada resolución ha sido el siguiente:

El Gobierno Vasco, con posterioridad a la publicación del Real Decreto-ley 16/2012, dictó el Decreto 114/2012, de 26 de junio, sobre régimen de las prestaciones sanitarias del Sistema Nacional de Salud en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Entre otras cuestiones, en dicho Decreto se reconoce el acceso a las prestaciones sanitarias contenidas en la cartera de servicios del Sistema Vasco de Salud a aquellas personas —v.g. extranjeros no registrados ni autorizados— excluidas del ámbito de aplicación de la asistencia sanitaria con cargo a fondos públicos a través del Sistema Nacional de Salud (arts. 1 a 5).

Observamos en este punto que el Gobierno Vasco estima que tiene competencias para la determinación de qué personas tienen acceso a prestaciones sanitarias. Y, partiendo de esta premisa, decide dictar el mencionado Decreto que amplía, en el ámbito territorial del País Vasco, el ámbito subjetivo de la cobertura sanitaria que presta.

Frente al Decreto 114/2012, sin embargo, se ha interpuesto conflicto positivo de competencias ante el Tribunal Constitucional por el Gobierno de la Nación. Se considera por el recurrente que el Decreto, en varios puntos, contradice la legislación básica estatal en materia de sanidad ex art. 149.1.16.º Constitución. Además, se solicita la suspensión de la aplicación del Decreto 114/2012 hasta el dictado de resolución definitiva.

El auto de fecha 13 de diciembre de 2012 resuelve sobre si procede levantar o mantener la suspensión de la vigencia de los preceptos objeto de recurso.

Y en relación con el concreto apartado referido a la ampliación subjetiva de los colectivos que pueden acceder a servicios sanitarios prestados en el País Vasco, el Tribunal Constitucional opta por el levantamiento de la suspensión del Decreto. Los argumentos en los que funda esta decisión son los siguientes:

“Teniendo en cuenta la concreción de los perjuicios derivados del levantamiento o del mantenimiento de la suspensión efectuada por las partes, así como la importancia de los intereses en juego, y apreciando este Tribunal que

el derecho a la salud y el derecho a la integridad física de las personas afectadas por las medidas impugnadas, así como la conveniencia de evitar riesgos para la salud del conjunto de la sociedad, poseen una importancia singular en el marco constitucional, que no puede verse desvirtuada por la mera consideración de un eventual ahorro económico que no ha podido ser concretado, entendemos que se justifica el levantamiento de la suspensión de la vigencia de los preceptos referidos a la ampliación del ámbito subjetivo del derecho a acceder a la asistencia sanitaria pública y gratuita”.

Observamos que el Tribunal Constitucional, en su decisión de mantener cautelarmente la vigencia del Decreto impugnado en cuanto a los colectivos con derecho a prestaciones sanitarias en el País Vasco, va en la misma línea que la mantenida por el Justicia de Aragón en cuanto a la interpretación flexible de la legislación vigente sobre el derecho de acceso a la sanidad pública.

Se pretende, en todo caso y en tanto no exista doctrina constitucional que la contradiga, que la norma sea entendida de manera que ningún extranjero en situación administrativa irregular se vea privado de la asistencia sanitaria que precise. Propuesta que, como ya indicamos en nuestro expediente n.º 1186/2012, estamos seguros de que será atendida por parte de la administración y los profesionales de la salud en su labor diaria, como directos conocedores de la realidad de las personas que acuden en demanda de prestaciones sanitarias.

De este informe doy traslado al Gobierno de Aragón.»

Los **expedientes 88/2013-5 y 192/2013-5** fueron tramitados a instancias de dos órganos de la Administración provincial y municipal que solicitaban de esta Institución la interposición de un recurso de inconstitucionalidad contra la Ley de Tasas Judiciales. Estudiados los supuestos, se remitió al Gobierno de Aragón, al Presidente de la Comisión Bilateral Aragón-Estado y a las partes interesadas el siguiente Informe, en el que se recogían las premisas de aquél emitido en el expediente 2122/2012-5 tramitado por esta misma Institución:

«Con fecha 16 de enero de 2013 ha tenido entrada en esta Institución escrito en el que se incluye acuerdo del Pleno de la Diputación Provincial de Zaragoza, adoptado en sesión extraordinaria de 27 de diciembre de 2012, en el que, entre otras cuestiones, se incluye la siguiente moción:

“El Pleno de la Diputación Provincial de Zaragoza, consciente de la importancia del acceso de la ciudadanía a derechos constitucionales como son la Igualdad ante la Ley y la Tutela Judicial Efectiva, acuerda por mayoría:

2. — Dirigirse a la Defensora del Pueblo y al Justicia de Aragón para que presenten recurso de inconstitucionalidad contra la misma Ley de Tasas Judiciales); en el caso aragonés por invasión de competencias propias en la materia (art. 71.3 del Estatuto de Autonomía de Aragón).”

Al respecto, pongo en su conocimiento que esta Institución, en cumplimiento de sus funciones de defensa del Estatuto de Autonomía y de tutela del ordenamiento jurídico aragonés, emitió ya en fecha 22 de noviembre de 2012 un Informe-sugerencia sobre la nueva Ley de Tasas Judiciales y sus efectos en el recurso de casación foral.

En el mismo concluimos que, sin oponerse a que, en ciertos casos, se establezcan tasas judiciales siempre que se garantice el acceso en igualdad de condiciones a los que no tienen recursos, la cuantía de las tasas exigidas con carácter previo a la interposición del medio de impugnación indicado es desproporcionada según los cánones de enjuiciamiento establecidos por el Tribunal Constitucional.

También advertimos que dichas tasas afectarían de facto a la competencia autonómica establecida en el art. 71.3.º EAAr. —derecho procesal derivado de las particularidades del derecho sustantivo aragonés— en la medida en que su carácter excesivo disuadiría a los ciudadanos de ejercitar el recurso de casación foral, quedando este vacío de contenido y aplicación.

Con el fin de buscar una solución adecuada a la situación creada por la nueva Ley de Tasas Judiciales, en el informe se incluyen las siguientes propuestas a valorar por el Gobierno de Aragón:

1.º) Regulación mediante ley autonómica de una tasa judicial para al acceso al recurso de casación foral acorde con las especialidades de esta. Y ello atendiendo a la posible naturaleza mixta tributaria-procesal de la tasa y al amparo, como requisito del recurso de casación foral, de la competencia autonómica prevista en el art. 71.3.º EAAr, desplazando así en Aragón la aplicación de su homóloga establecida en la Ley de Tasas Judiciales.

2.º) Convocatoria de la Comisión Bilateral de Cooperación General del Estado-Comunidad Autónoma de Aragón con el objeto de que se estudie la proporcionalidad de la tasa judicial establecida en la Ley 10/2012 en cuanto al acceso al recurso de casación civil foral, al afectar su aplicación al ejercicio de dicho recurso y, por extensión, a la competencia autonómica que sobre derecho procesal derivado de las particularidades del derecho sustantivo aragonés recoge el art. 71.3.º EAAr, y que se plasmó en la Ley 4/2005, de Casación Foral Aragonesa; con modificación, exclusión o adecuación de la misma en su caso.

3.ª) En el caso de que, optando por la anterior propuesta, ésta no fuera atendida o las gestiones llevadas a cabo resultaran infructuosas, se consideró oportuno recomendar al Gobierno de Aragón la interposición de recurso de inconstitucionalidad respecto de la cuestión indicada.

Este informe ha sido remitido a la Excm. Sra. Presidenta de la Diputación General de Aragón, al Excmo. Sr. Consejero de Presidencia y Justicia así como al Excmo. Sr. Presidente de la Comisión Bilateral de Cooperación Aragón-Estado.

Dado su interés, procedemos también a su remisión a la Diputación Provincial de Zaragoza.»

El **expediente 1675/2013-5** fue incoado en virtud de escrito en el que se interesaba a esta Institución que emitiera un Informe en el que se estudiara si el proyecto de Ley por el que se conceden créditos extraordinarios y suplementos de crédito y por el que se autoriza la realización de operaciones de endeudamiento por importe de 190 millones de euros publicado en el BOA n.º 160 de 14 de Agosto se ajusta a la legalidad vigente. Estudiado el contenido del escrito de queja, en fecha 20 de noviembre de 2013 se remitió al Departamento de Hacienda y Administración Pública de la Diputación General de Aragón la siguiente petición de información:

«En ejercicio de las facultades otorgadas por la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, se está tramitando en esta Institución una queja, registrada con el número de referencia arriba indicado, que trata del siguiente problema:

La Ley 6/2013, de 12 de agosto, por la que se conceden los créditos extraordinarios y suplementos de crédito y por la que se autoriza la realización de operaciones de endeudamiento por importe de 190.000.000,00 euros prevé en su art. 5 que:

“La cuantía prevista para el suplemento de crédito —32.000.000,00 euros—, así como la cuantía necesaria del crédito extraordinario hasta completar un total de 150.000.000,00 € se destinarán a financiar las líneas de actuación previstas en el Plan Impulso 2013 para el crecimiento económico y la protección social, elaborado por el Gobierno de Aragón”.

En relación con el concreto apartado de protección social, el Preámbulo de la mencionada Ley aclara que:

“Con estos créditos se han suplementado varias partidas del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia. Así se han destinado al Instituto Aragonés de Servicios Sociales un total de 10,5 millones a través de la aplicación presupuestaria G/3132/410010/91002; De ellos, 4 millones de euros son para el Ingreso Aragonés de Inserción, 2,5 millones de euros para plazas de residencias concertadas para discapacitados y otros 2,5 millones de euros para prestaciones vinculadas a la atención a la dependencia. Para canalizar a las entidades de inclusión social a través de la Dirección General de Familia, aplicación presupuestaria G/3133/480122/91002, se destinan 750.000 euros, y para canalizar la atención al usuario de las entidades de carácter social, sanitario y de discapacidad, a través de la Dirección General de Calidad y Atención al Usuario, aplicación presupuestaria G/4132/480054/91002, se destinan 750.000 euros. Para refuerzos de los servicios sanitarios públicos del Servicio Aragonés de Salud, aplicación presupuestaria G/4131/410007/91002, se destinan 18,8 millones de euros, y para el Consorcio Aragonés Sanitario de Alta Resolución, aplicación presupuestaria G/4131/440057/91002, se destinan 1,2 millones de euros.”

Tal y como reza el título de la Ley 6/2013 y especifican sus artículos 3 y 4, la financiación de los créditos extraordinarios y los suplementos de créditos se financiarán con endeudamiento —deuda pública o concertación de operaciones de crédito a largo plazo—.

La cuestión está, sin embargo, en que en el Estatuto de Autonomía de Aragón —artículo 110.2— este tipo de endeudamiento parece que sólo está previsto cuando su fin son gastos de inversión, consideración o calificación que, entendemos, no tienen las partidas de protección social a las que se van a dedicar parte de los créditos extraordinarios y suplementos de créditos concedidos.

Dado que en la cuestión planteada concurren competencias de esa Entidad, y con la finalidad de ampliar la información precisa para su resolución, he considerado oportuno dirigirme a usted rogándole me remita un informe al respecto, que aborde en particular los siguientes extremos:

— ¿Cómo se ha llevado a cabo el encaje jurídico entre el art. 110.2 del Estatuto de Autonomía de Aragón y la Ley 6/2013 en relación con el destino de “protección social” que se va a dar a parte de los créditos extraordinarios y suplementos de créditos reconocidos en dicha norma y financiados vía endeudamiento?

Agradezco la atención que, estoy seguro, dispensará a este escrito y quedo a la espera de sus prontas noticias.»

Esta petición se halla en la actualidad pendiente de respuesta por parte de la Administración.

El **expediente 1747/2013-8** se tramitó para estudiar una queja en la que el ciudadano mostraba su disconformidad con la denegación de la promoción de un alumno en un determinado colegio de Zaragoza. Valorado el supuesto y la fundamentación jurídica de aplicación, se dictó resolución en la que, entre otros pronunciamientos, se sugería a la Administración educativa aragonesa que estudiara la conveniencia de establecer un procedimiento específico de reclamación contra calificaciones finales o decisiones de no promoción en Educación Primaria, posibilitando dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 20.2 de la Orden de 26 de noviembre de 2007.

Los argumentos jurídicos esgrimidos fueron los siguientes:

«.....»

II. CONSIDERACIONES JURÍDICAS

Primera.— El apartado 110 de las instrucciones que regulan la organización y el funcionamiento de los Colegios Públicos de Educación Infantil y Primaria y los Centros Públicos de Educación Especial de la Comunidad Autónoma de Aragón, aprobadas por Orden de 22 de agosto de 2002, determina que: "Para garantizar el derecho de los alumnos a que su rendimiento escolar sea evaluado conforme a criterios objetivos, cada centro deberá hacer público al comienzo del curso escolar los objetivos y contenidos mínimos exigibles para una valoración positiva en todas las áreas, así como los criterios de evaluación que vayan a ser aplicados. Las reclamaciones a que hubiere lugar se resolverán de acuerdo con lo que establece la Orden de 28 de agosto de 1995 (B.O.E. de 20 de septiembre). A estos efectos todas las referencias que se hacen en la Orden de 28 de agosto de 1995 a los Departamentos, se entenderán hechas a los Equipos de Ciclo".

Tras la publicación de esta Orden, se modifica el marco general de los distintos aspectos del sistema educativo con la entrada en vigor de la Ley Orgánica de Calidad de la Educación, y posteriormente se producen nuevos cambios introducidos por la actualmente vigente Ley Orgánica de Educación. En cumplimiento de lo dispuesto en esta última Ley Orgánica y en la normativa básica estatal que la desarrolla en lo que respecta a la Educación Primaria, el Departamento de Educación, Cultura y Deporte de la DGA emite la Orden de 26 de noviembre de 2007, sobre la evaluación en Educación primaria en los centros docentes de la Comunidad autónoma de Aragón. En particular, se reproduce seguidamente el artículo 20 de la citada Orden, relativo a reclamaciones:

"1. Los padres, madres o representantes legales podrán formular a final de cada curso reclamaciones sobre la evaluación del aprendizaje de sus hijos, así como sobre la decisión de promoción a final de cada ciclo.

2. Las reclamaciones a que hubiere lugar se tramitarán y resolverán de acuerdo con el procedimiento que establezca el Departamento de Educación, Cultura y Deporte."

Se advierte que, transcurridos más de seis años, aún no se ha establecido un procedimiento específico para tramitar y resolver las reclamaciones en supuestos de disconformidad con la evaluación en Educación Primaria, y para ello se ha de proceder conforme a lo fijado en la disposición transitoria cuarta de la Orden de 26 de noviembre de 2007, del siguiente tenor literal:

"En tanto el Departamento de Educación, Cultura y Deporte no establezca el nuevo procedimiento para regular el derecho de los alumnos a una evaluación objetiva, de acuerdo con la transitoria undécima de Ley Orgánica de Educación, los padres, madres o tutores legales podrán formular reclamaciones sobre las valoraciones del aprendizaje de sus hijos de acuerdo con el procedimiento establecido en la Orden de 28 de agosto de 1995 (BOE de 20 de septiembre). A estos efectos, todas las referencias que se hacen en la mencionada Orden a los Departamentos se entenderán hechas a los Equipos de Ciclo".

Así, en el caso que nos ocupa, relativo a un curso de Educación Primaria, se está aplicando una normativa diseñada para reclamar en Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato, dictada por el Estado al amparo de lo dispuesto en la Ley Orgánica de Ordenación General del Sistema Educativo, ya derogada. En consecuencia, la Administración educativa aragonesa debería establecer con prontitud un procedimiento específico de reclamación contra calificaciones finales o decisiones de no promoción en Educación Primaria, a fin de que se pueda dar cumplimiento a lo expresado en el artículo 20.2 de la Orden de 26 de noviembre de 2007.

.....»

La Sugerencia se encuentra pendiente de respuesta.

Por último, aún ha de citarse el **expediente 40/2013-6**, el cual se inició de oficio para la elaboración del Informe sobre el Estado de observancia, aplicación e interpretación del ordenamiento jurídico aragonés, que se publicará próximamente, pudiendo consultarse, también en la página web de esta Institución.

DATOS ECONÓMICOS

SERVICIO ECONÓMICO 01 02
CORTES DE ARAGÓN - EL JUSTICIA DE ARAGÓN
GRADO DE EJECUCIÓN DE EJERCICIO ECONÓMICO 2013

RESUMEN GENERAL

PARTIDA PRESUPUESTARIA	Presupuesto 2013	Modificaciones	TOTAL	Disponible	Obligaciones reconocidas	Pagado	Pendiente Pago	Grado ejecución
CAPITULO I: Personal	1.614.207,89 €	11.543,83 €	1.625.751,72 €	106.082,93 €	1.519.668,79 €	1.518.727,38 €	941,41 €	93,47%
CAPITULO II: Adquisición de Bienes Corrientes	413.240,00 €	143,39 €	413.383,39 €	125.341,80 €	288.041,59 €	276.444,76 €	11.596,83 €	69,68%
CAPITULO IV: Transferencias Corrientes	12.735,18 €	0,00 €	12.735,18 €	0,00 €	12.735,18 €	12.735,18 €	0,00 €	100,00%
CAPITULO VI: Inversiones	0,00 €	4.419,00 €	4.419,00 €	2.099,37 €	2.319,63 €	917,00 €	1.402,63 €	52,49%
TOTAL PRESUPUESTO 2013	2.040.183,07 €	16.106,22 €	2.056.289,29 €	233.524,10 €	1.822.765,19 €	1.808.824,32 €	13.940,87 €	88,64%

