



BOLETÍN OFICIAL DE LAS **CORTES DE ARAGÓN**

Número 60
Año XXXIV
Legislatura IX
17 de marzo de 2016

Sumario

10. JUSTICIA DE ARAGÓN
10.1. INFORME ANUAL

Informe anual del Justicia de Aragón a las
Cortes de Aragón, 2015 4472



10. JUSTICIA DE ARAGÓN

10.1. INFORME ANUAL

Informe anual del Justicia de Aragón a las Cortes de Aragón, 2015.

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, 9 de marzo de 2016.

El Presidente de las Cortes
ANTONIO JOSÉ COSCULLUELA BERGUA

EL JUSTICIA DE ARAGÓN INFORME ANUAL 2015

ÍNDICE

ANÁLISIS INSTITUCIONAL DE FUNCIONAMIENTO AÑO 2015

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. Planteamiento general
 - 1.1. Número de expedientes y resoluciones
 - 1.2. Eficacia: asuntos resueltos y en tramitación
 - 1.3. Sugerencias y recomendaciones
 - 1.4. Materias
 - 1.5. Entidades destinatarias
 - 1.6. Iniciadores de los expedientes
 - 1.7. Otras actividades
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 sin respuesta de 2015
 - 2.2. Sugerencias sin respuesta de 2014

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
7. Transparencia

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. Urbanismo
 - 4.1. Datos generales
 - 4.2. Planteamiento general
5. Vivienda
 - 5.1. Datos generales
 - 5.2. Planteamiento general
6. Medio Ambiente, Conservación de la Naturaleza, Flora y Fauna
 - 6.1. Datos generales
 - 6.2. Planteamiento general
7. Obras Públicas
 - 7.1. Datos generales
 - 7.2. Planteamiento general
8. 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. Datos generales
 - 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 Pública
 - 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 2015

ORGANIZACIÓN INTERNA

1. DEL PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN

Secretaría General y Gabinete

Secretaria General y Directora del Gabinete: Rosa Aznar Costa
 Asesora de Prensa: Carmen Rivas Alonso
 Responsable de la Oficina de Atención al Ciudadano: Raquel Gavara Legaz
 Secretaria Particular del Justicia: Idoia Cabeza García
 Secretario de la Asesora Jefe: Miguel Ramiro Edo
 Secretaria 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 — Jefe del Área Jurídica del Instituto Aragonés del Agua (hasta julio de 2015)
 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

Capítulo	Total capítulo	Incremento sobre 2014
Capítulo I:	1.630.055,96	0,39%
Capítulo II:	377.600,00	-2,85%
Capítulo IV:	12.735,18	0,00%
Capítulo VI:	0,00	0,00%
Total	2.020.391,14	-0,24%

RESUMEN ESTADÍSTICO DE LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN

1. PLANTEAMIENTO GENERAL

1.1. NÚMERO DE EXPEDIENTES Y RESOLUCIONES

Durante el año de 2015 esta Institución ha tramitado un total de 2.285 quejas frente las 2.501 que se instruyeron el pasado año, y se han dictado 455 sugerencias, recomendaciones y recordatorios de deberes legales, mientras que el pasado año se emitieron 452. Debe destacarse el descenso de las quejas relacionadas con los retrasos en la resolución de las solicitudes del IAI y de su renovación, con las sanciones de tráfico así como con la contratación pública, por las razones que se expondrán en los apartados correspondientes; por el contrario, se han incrementado las quejas relacionadas con Hacienda, con los Servicios públicos y con la Vivienda.

El número de personas que se han dirigido a esta Institución en el año de 2015 para presentar su queja, ascendió a 2.126, si bien a esa cifra ha de adicionarse la de los 6.378 ciudadanos que se sumaron a algunas de las quejas ya presentadas, una vez incoadas. El pasado año fueron 2.548 los ciudadanos que presentaron queja.

Además, se ha tramitado un total de 2.986 expedientes, en los que se incluyen tanto los incoados en 2015 como aquéllos de años anteriores que se hallaban pendientes y en tramitación a 31 de diciembre de 2014; de ellos, se han archivado 2.220 y se encuentran en fase de instrucción a la fecha de cierre de esta Informe, 766.

1.2. EFICACIA: ASUNTOS RESUELTOS Y EN TRAMITACIÓN:

Sobre el total de expedientes tramitados —2.986—, han sido solucionados a lo largo 2015, 1.827, lo que supone que han sido resueltos de forma satisfactoria el 61% del total; 766 se hallaban en trámite a fecha 31 de diciembre de 2015. La resolución satisfactoria se ha debido, bien a la intervención mediadora de la Institución durante su tramitación, o por haberse facilitado a la persona interesada la información necesaria para solucionar su pretensión, por la inexistencia de irregularidad en la actuación de la Administración o por haberse dictado Sugerencia o Recomendación y haber sido aceptadas.

A la fecha de elaboración de este Informe se encuentran en trámite, 766 expedientes, esto es, el 26% del total; de ellos, 679 expedientes están pendientes de la información que se le ha solicitado a la Administración (23%) y en 87 supuestos (3%), se está a la espera de la respuesta de la Administración a la Sugerencia o Recomendación dictadas y a ella dirigidas.

Los expedientes remitidos al Defensor del Pueblo o a otras Defensorías ascendieron a 240 (8%); de la documentación recibida de la Oficina del Defensor del Pueblo, se ha tenido conocimiento de que, en el total de los expedientes trasladados a dicha Oficina, se han dictado 2 Recomendaciones por la mencionada Institución.

No han podido ser solucionados 153 asuntos, que suponen sólo el 5% del total, bien porque las sugerencias dictadas han sido rechazadas (en 72 casos), o porque la Administración a quien iban dirigidas no ha ofrecido respuesta alguna a la mismas (60 supuestos), o porque la Administración aludida no ha facilitado la información que se le interesaba para el estudio y valoración de la queja, habiéndose dictado, en estos últimos supuestos, Recordatorio de deberes legales por silencio de la Administración (21 casos).

1.3. SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES

Se han dictado 455 resoluciones a lo largo de 2015. Entrando en el análisis de este apartado de forma detallada, debemos concluir que, de nuevo, el mayor número de sugerencias dictadas ha correspondido al área de Bienestar Social, con 108 resoluciones, de las cuales han sido aceptadas 56 (52% del total), 35 fueron rechazadas (32% del total), 9 se hallan pendientes de respuesta (8%) y 8 no obtuvieron respuesta alguna de la Administración (7%). En el área de Educación se dictaron 70 sugerencias, de las que 44 fueron aceptadas (63%), 4 fueron rechazadas (6%), 21 se encuentran pendientes de respuesta (30%) y sólo una no ha merecido respuesta de la Administración (1%). En materia de Urbanismo se dictaron 54 sugerencias, de las que se aceptaron 41 (76% del total), 3 fueron rechazadas (6%), una se halla pendiente de respuesta (2%) y 9 no obtuvieron respuesta alguna (17%). Por último, en el área de Hacienda se emitieron 50 sugerencias de las que fueron aceptadas 10 (20% del total), 2 fueron rechazadas (4%) y 38 se encuentran pendientes de respuesta (76%).

En las áreas de Vivienda, Trabajo, Industria, Comercio, Ganadería y Derechos se aceptaron todas las sugerencias emitidas.

1.4. MATERIAS

Como en años anteriores, el objeto y contenido de las quejas sigue siendo un reflejo de la situación de la crisis social y económica en Aragón. Así, y ya desde el año 2012, la materia que ha aunado el mayor número de quejas ciudadanas ha sido la de Bienestar Social, (con 390 quejas), seguida este año por Educación (235 quejas), Hacienda (222) y Sanidad (157).

Por su orden, los temas que han suscitado mayor interés en la ciudadanía relacionados con la materia de Bienestar Social han sido la falta de respuesta o la denegación por parte de la Administración de alguna de las prestaciones sociales a los ciudadanos que las han solicitado —retrasos en la resolución de solicitud de IAI y de su renovación y retrasos en la elaboración de los PIA—; en particular, muchas de estas personas han instado la mediación de esta Institución en cuestiones tales como la existencia del requisito previo de empadronamiento para acceder a alguna de estas prestaciones o como el cobro de las comisiones bancarias por el ingreso, a través de cuentas bancarias, del importe de estas prestaciones. La lucha contra la pobreza energética ha sido también objeto del interés y de la actuación de esta Institución.

De otra parte, y dado que el Justicia de Aragón tiene como función primordial la defensa de los derechos y libertades de los aragoneses (siendo esa preocupación más intensa cuando se trata de proteger a las personas que están en situación de pobreza extrema y en riesgo de exclusión social), es por lo que se elaboró el Informe Especial «Personas en situación de exclusión social en Aragón», entregado a las Cortes de Aragón el pasado mes de diciembre de 2015, cuya presentación ante las mismas se halla pendiente al día de la fecha.

En materia de Educación, la falta de plazas de alumnado en el primer ciclo de infantil ha sido, de nuevo, una de las preocupaciones más relevantes reflejadas en las quejas recibidas; de modo similar, la denegación de las prestaciones de servicios complementarios como el transporte y el servicio de comedor —en este último caso, su gestión y precio—, ha constituido uno de los motivos de queja más repetidos.

En Hacienda, la exención de pago en el Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y en la Plusvalía Municipal en los casos de pérdida de la vivienda habitual por dación en pago o ejecución hipotecaria ha sido objeto de pronunciamiento de esta Institución, así como su aumento en general y los incrementos del valor catastral de las viviendas. De otra parte, en materia de Sanidad merece destacarse la solución, mediante pago, de los expedientes pendientes de cobro de ayudas por material ortoprotésico y la aceptación por parte de todos los Hospitales de Aragón, de la sugerencia relativa a la elaboración de un Protocolo de Actuación para priorizar la atención de Urgencias a personas en situación de especial vulnerabilidad.

Debe destacarse, además, que han sido numerosos los temas objeto de estudio; además de los anteriormente citados, pueden mencionarse los siguientes: concentraciones parcelarias, aplicación de las ayudas de la política agraria comunitaria, aprovechamientos de montes de las entidades locales, facturaciones de gas y electricidad, deficiencias de accesibilidad y eliminación de barreras, retraso en la resolución de solicitud de IAI y de su renovación, retrasos en la elaboración de los PIA, necesidad de ayudas sociales para el pago de rentas, listas de espera en pruebas diagnósticas y en algunas especialidades, demanda de pisos de alquiler social, acceso al empleo público temporal de personas con discapacidad, provisión de puestos de personal docente no universitario con carácter interino, daños derivados de las crecidas del río Ebro, gestión de residuos, promoción del Inventario de Lugares de Interés Geológico en Aragón, ruidos, expropiaciones, deficiente estado de algunas carreteras, desdoblamiento de la carretera nacional 232, transporte urbano en la ciudad de Zaragoza, participación de menores en federaciones deportivas, dotación presupuestaria de las bibliotecas en Aragón, asistencia jurídica gratuita, solicitud de indemnizaciones en favor de las víctimas del terrorismo en Aragón, sanciones, contratación pública etc.

1.5. ENTIDADES DESTINATARIAS

Esta Institución se ha dirigido en 844 casos a la Administración autonómica, en 691 supuestos, a la Administración Local y en 76, a la Administración del Estado. En 12 ocasiones, se ha interesado la debida información a Colegios Profesionales, y en 59, a empresas que gestionan servicios públicos.

1.6. INICIADORES DE LOS EXPEDIENTES

El número de quejas presentadas por personas residentes en Aragón en el año de 2015 fueron 1.888, de las cuales, 236 procedían de Huesca y provincia, 151, a Teruel y provincia y 1.501, a Zaragoza y provincia. En 56 supuestos, las quejas procedieron del resto de Comunidades Autónomas, 2 del extranjero y, en el resto de los casos, no se precisó su procedencia.

Varios han sido los expedientes que se han incoado como consecuencia de la presentación de una queja firmada por un grupo importante de personas. Como ejemplo de ello, cabe citar el expediente 1457/2015-8, en el que una Asociación de Padres y Madres y un grupo de 2.110 ciudadanos solicitaban de esta Institución la mediación ante la autoridad administrativa competente, mostrando su disconformidad con la denegación por parte del Gobierno de Aragón de la apertura y puesta en funcionamiento del Colegio Ánfora Internacional de Cuarte de Huerva. En el expediente 193/2015-3, un grupo de 1.300 ciudadanos interesó el apoyo de esta Institución para reclamar el desdoblamiento de la carretera Nacional 232; 2.321 personas plantearon una queja relacionada con el baremo actual para la provisión de puestos de Técnico Auxiliar en Cuidados Auxiliares de Enfermería (TCAE) del salud con carácter interino, recogido en el Pacto entre Sindicatos y Servicio Aragonés de Salud de 20 de febrero de 2008, dando lugar al expediente 971/2015-4.

El titular y los asesores de esta Institución se han reunido, a lo largo de 2015, con diferentes colectivos de personas, asociaciones, fundaciones, agentes sociales y organizaciones no gubernamentales dedicadas a trabajar por las personas más vulnerables —personas en situación de exclusión social, personas mayores, menores, personas con alguna discapacidad...—; además, se han girado visitas a 12 centros de menores, 15 residencias para personas mayores, 10 centros dedicados a personas en riesgo de exclusión y 3, a personas con algún tipo de discapacidad, física o mental. Con ello no sólo se pretende escuchar a quienes, por diferentes razones, son personas desfavorecidas, sino, además, promover, desde el respeto y asumiendo sus propias aportaciones, medidas constructivas de carácter estructural que impulsen su integración social y su inserción laboral.

Los ciudadanos se ponen en contacto con esta Institución, de forma mayoritaria, a través de una comparecencia personal: se han recibido 1.031 comparecencias en las oficinas de Zaragoza, Huesca y Teruel así como en las visitas realizadas por el titular a las Comarcas. Aun cuando la comunicación telemática es cada vez mayor, la atención personalizada, el conocimiento directo de quienes van a tramitar las quejas y el ofrecimiento de la información que se demanda, en algunas ocasiones, son las razones por las cuales las personas siguen optando por este medio para acercarse a esta Institución. El número de quejas presentadas por correo electrónico ascendió a 707, y a 165, las recibidas por correo ordinario.

Los expedientes incoados de oficio en 2015, en cumplimiento de las competencias legales y estatutarias, fueron 240.

Además, y como ya hiciera en años anteriores, en 2015 el Justicia de Aragón visitó las comarcas de Teruel —en dos ocasiones—, Cuencas Mineras, Jacetania, Albarracín, Ribagorza, Aranda, Andorra-Sierra de Arcos y Ribera Alta del Ebro; en todas estas ocasiones, el titular se reunió con alrededor de cien personas y representantes de asociaciones, fundamentalmente de carácter social, quienes le trasladaron sus problemas e inquietudes. Desde que se pusiera en marcha esta iniciativa en 2010, las personas recibidas directamente por el Justicia suman alrededor de 600. La finalidad de estas visitas no es otra que acercar la Institución a quienes, por razones diferentes (lejanía física, falta de movilidad, especial vulnerabilidad, carencia de recursos etc.), presentan especiales dificultades para acceder a esta Institución y, también, a las distintas administraciones.

1.7. OTRAS ACTIVIDADES

El Justicia de Aragón compareció ante las Cortes aragonesas el día 4 de noviembre de 2015 para presentar el Informe Anual correspondiente al año de 2014. En fecha anterior, 24 de febrero de 2015, presentó ante las Cortes de Aragón el Informe Especial «Las urgencias hospitalarias en el sistema nacional de salud: derechos y garantías de los pacientes», elaborado de forma conjunta por todos los defensores autonómicos y por la Defensora del Pueblo.

De otra parte, el día 22 de diciembre de 2015 esta Institución remitió a la Cortes el Informe Especial «Personas en situación de exclusión social en Aragón», estando a la espera de la indicación de la fecha para su presentación al cierre de este Informe.

Además de ello, de acuerdo con lo previsto en el artículo 8.4.d de la Ley de la Infancia y Adolescencia de Aragón, esta Institución ha dictado el «Informe sobre la situación de los menores en Aragón» correspondiente al año de 2015, en el que se valora la actuación de las entidades públicas competentes en lo que se refiere al respeto del ejercicio de los derechos de los menores, así como la situación de aquéllos que son objeto de medidas protectoras o que cumplen medidas judiciales. También en virtud del mandato establecido en la Ley Reguladora del Justicia de Aragón, en la actualidad está en período de elaboración el «Informe sobre el estado de observancia, aplicación e interpretación del ordenamiento jurídico aragonés» correspondiente al año de 2015. Ambos Informes se pondrán en breve a disposición de las Cortes de Aragón y, tras ello, a disposición de los ciudadanos.

Para fomentar el estudio y difusión del Derecho aragonés, en el mes de noviembre y principios de diciembre de 2015, se celebraron los Vigésimoquintos Encuentros del Foro de Derecho Aragonés, desarrollándose a lo largo de cinco sesiones, las cuatro primeras en Zaragoza y la última, en Teruel. Para conmemorar esta efeméride, se celebró una sesión inaugural especial dedicada a los hispanistas suecos Gunnar Tilverd y Max Gorosch, siendo ponentes de la misma, D. José Antonio Escudero, Presidente de la Real Academia de Jurisprudencia y legislación y D. Antonio Pérez Martín, Catedrático de Historia del Derecho de la Universidad de Murcia.

El día 3 de diciembre de 2015, el titular de la Institución inauguró las XIII Jornadas Constitucionales organizadas por la Universidad de Zaragoza y por la propia Institución bajo el título «El Tribunal Constitucional».

Además, el Justicia de Aragón ha impartido a lo largo de 2015 13 conferencias, entre otras, la impartida en la Real Academia de Jurisprudencia y Legislación dentro del ciclo «Grandes juristas, mártires por la Justicia».

La labor editorial de la Institución ha continuado a lo largo del año, mediante la publicación y presentación de cinco libros: Las Actas de los Vigésimocuartos Encuentros del Foro de Derecho Aragonés, el libro de D. Lorenzo Martín-Retortillo Baquer «La reforma de la Constitución vista por un senador constituyente», «Formularios de escrituras notariales en castellano y aragonés según el Código de Derecho Foral de Aragón», de los autores D. Javier Mazana Puyol, D. José Ignacio López Susín y D. Miguel Martínez Tomey; el libro número 55 de la colección del Justicia con el título «La organización eclesiástica del Reino de Aragón (1035-1164)» de Doña Rosa María Banderés Sánchez-Cruzat e «Historia de la familia Lanuza y antiguos documentos del Valle de Tena», de D. Mariano Fanlo Basail.

Respecto a las relaciones de la Institución con el resto de las Defensorías, debe citarse su participación en la celebración de las XXX Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo organizadas por la Defensora del Pueblo bajo el título «La vivienda pública en España». Ya el 26 de enero de 2015, el titular de la Institución había asistido a la reunión mantenida en la sede de la Defensoría del Pueblo de España con el Presidente de la Federación Iberoamericana del Ombudsman.

Además, esta Institución colaboró a lo largo de los días 16 a 20 de noviembre de 2015, en el proyecto de la Unión Europea denominado «Twinning para el apoyo al establecimiento de la Institución del Ombudsman en Turquía», recibiendo a tal efecto en la sede a un grupo de personas que trabajan en la Oficina del Ombudsman de Turquía con la finalidad de compartir temas de interés relacionados con la defensa de los derechos de los ciudadanos y métodos de trabajo y estrategias para aumentar la eficacia de nuestro labor y la difusión de nuestra tarea con el fin de llegar al mayor número de ciudadanos posible. En definitiva, el objeto de la colaboración se centraba en compartir nuestra experiencia con los profesionales a quienes se les ha encomendado la tarea de consolidar la institución del Ombudsman en Turquía.

Para llevar a cabo la labor de divulgación de nuestro Derecho y de las propias funciones, utilidad y competencias de la Institución, a lo largo de estos últimos años sobre todo, se han fomentado los cauces de comunicación con la ciudadanía mediante los medios personales y, también, los medios materiales, especialmente la tecnología de la información, a través del uso de las redes sociales y de Internet. El objetivo final es que muchas personas puedan contactar fácilmente con esta Institución por el medio que prefieran. La página web a lo largo de 2015, ha recibido 1.667.238 visitas y consultas (el pasado año fue de 1.296.824).

Finalmente, debe señalarse que, además de la atención a la ciudadanía a través de Internet, la Institución mantiene su vocación de proximidad física y es por ello que, además de las visitas que el titular ha realizado a diferentes Comarcas y localidades y a organizaciones y entidades sociales, ha celebrado encuentros en la sede con 14 grupos de ciudadanos, sumando un total de 445 personas.

2. DATOS ESTADÍSTICOS

2.1. REGISTRO DE ENTRADAS Y SALIDAS

Durante el año de 2015, El Justicia de Aragón registró 6.562 documentos de entrada y 13.716 escritos de salida. Su distribución por meses fue la siguiente:

Registro		
Mes	Entradas	Salidas
Enero	558	1193
Febrero	585	1177
Marzo	625	1278
Abril	484	1180
Mayo	707	1355
Junio	582	1154
Julio	472	1157
Agosto	386	716
Septiembre	505	1333
Octubre	532	967
Noviembre	615	1010
Diciembre	511	1196
Total	6562	13716

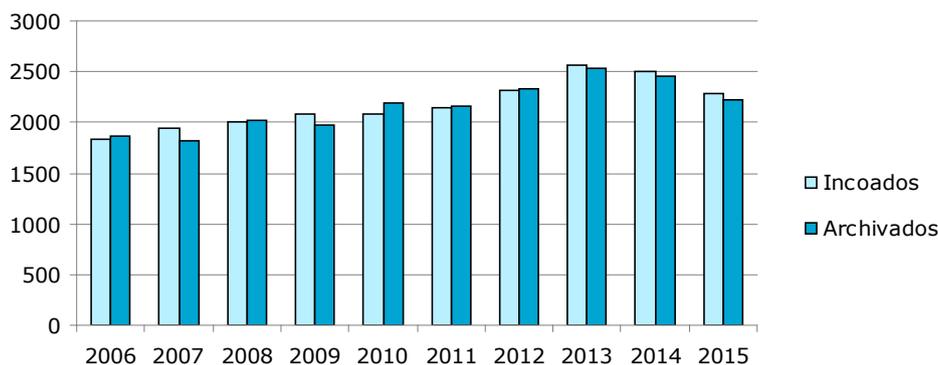
2.2. EXPEDIENTES

2.2.1. Registro de expedientes

En el año 2015, se ha abierto en la Institución un total de 2.285 expedientes y se han archivado 2.220, siendo el estudio comparativo con años anteriores el siguiente:

Expedientes		
Año	Incoados	Archivados
2006	1839	1857
2007	1938	1821
2008	2002	2017
2009	2089	1976
2010	2090	2197
2011	2142	2166
2012	2309	2332
2013	2560	2529
2014	2501	2460
2015	2285	2220

Expedientes



2.2.2. Tratamiento de los expedientes

De los 2.285 expedientes incoados en esta Institución durante el año 2015, a 31 de diciembre habían sido archivados 1.562, por lo que 723 continúan en tramitación en 2016. De otra parte, han sido archivados un total de 658 expedientes correspondientes a años anteriores, ascendiendo a 2.220 el total de expedientes que se han archivado a lo largo de 2015.

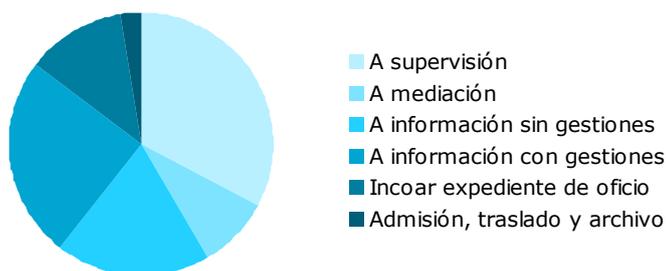
Se encuentran en tramitación, a 1 de enero de 2016, 766 expedientes (frente a los 701 del año anterior), ascendiendo a 2.986 la cifra total de expedientes que han sido atendidos en el año de 2015.

Expedientes Atendidos	
Expedientes tramitados	2986
Expedientes incoados en 2015	2285
Expedientes pendientes de 2014	679
Expedientes pendientes de 2013	20
Expedientes pendientes de 2012	2
Expedientes archivados	2220
Expedientes archivados de 2015	1562
Expedientes archivados de 2014	636
Expedientes archivados de 2013	20
Expedientes archivados de 2012	2
Expedientes pendientes a 31/12/2015	766

Procedemos ahora a ver más detenidamente las actuaciones realizadas en la tramitación de los expedientes, en cuanto a admisión, rechazo, remisión a otros defensores y suspensiones de expedientes iniciados en 2015, así como archivos realizados en 2015.

Tipos de admisión	
A supervisión	633
A mediación	174
A información sin gestiones	364
A información con gestiones	475
Incoar expediente de oficio	240
Admisión, traslado y archivo	47
Total	1933

Tipos de admisión



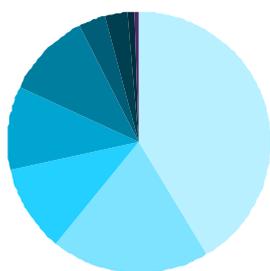
Motivos de rechazo	
Conflicto entre particulares	24
Disconformidad con procedimiento judicial	20
Evidente inexistencia de irregularidad	11
Pendiente de resolución judicial	4
Inexistencia de pretensión	4
No planteada reclamación previa a la administración	3
Pronunciamiento anterior sobre el mismo tema	1
Transcurrido plazo de un año	1
Carencia de fundamento	1
Total	69

Remisión directa a otros defensores	
Defensor del pueblo	228
Otros comisionados autonómicos	10
Defensores extranjeros	1
Total	239

Motivos de suspensión	
Decaimiento del ciudadano	36
Desistimiento del ciudadano	22
Tema resuelto cuando se presentó la queja	35
Tema entra en vía judicial	5
Total	98

Motivos de archivo	
Por haberse facilitado información	918
Por intervención de la Institución durante la tramitación	433
Por inexistencia de irregularidad en la actuación de la Administración	238
Remitidos al Defensor del Pueblo	228
Recomendación o Sugerencia aceptada	238
Recomendación o Sugerencia rechazada	72
Recomendación o Sugerencia sin respuesta	60
Recordatorio de deberes legales por silencio de la administración	21
Remitidos a otros Defensores	12
Total	2220

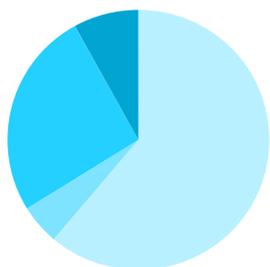
Motivos de archivo



- Por haberse facilitado información
- Por intervención de la Institución durante la tramitación
- Por inexistencia de irregularidad en la actuación de la Administración
- Remitidos al Defensor del Pueblo
- Recomendación o Sugerencia aceptada
- Recomendación o Sugerencia rechazada
- Recomendación o Sugerencia sin respuesta
- Recordatorio de deberes legales por silencio de la administración
- Remitidos a otros Defensores

Resolución de los expedientes tramitados en 2015	
Expedientes solucionados	61%
Por haberse facilitado información	31%
Por intervención de la Institución durante la tramitación	15%
Por inexistencia de irregularidad en la actuación de la Administración	8%
Por Recomendación o Sugerencia aceptada	8%
Expedientes no solucionados	5%
Por Recomendación o Sugerencia rechazada	2%
Por Recomendación o Sugerencia sin respuesta	2%
Por Recordatorios de deberes legales por silencio de la Administración	1%
Expedientes en trámite	26%
Por Recomendación o Sugerencia pendiente de respuesta	5%
Pendientes de la información solicitada a la Administración	21%
Expedientes remitidos	8%
Remitidos al Defensor del Pueblo	8%
Remitidos a otros defensores	0%

Resolución de los expedientes tramitados



- Expedientes solucionados
- Expedientes no solucionados
- Expedientes en trámite
- Expedientes remitidos a DP

2.3. EVOLUCIÓN TEMPORAL DE LOS EXPEDIENTES

La siguiente tabla muestra la distribución mensual de los expedientes incoados en 2015.

Incoación por meses	
Enero	166
Febrero	224
Marzo	220
Abril	187
Mayo	183
Junio	221
Julio	160
Agosto	116
Septiembre	161
Octubre	196
Noviembre	269
Diciembre	182
Total	2285

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	1031
Visita personal Huesca	62
Visita personal Teruel	36
Recibidas por correo postal	166
Recibidas por correo electrónico o web	707
Recibidas por FAX	17
Recibidas por llamada telefónica	26
Expedientes de oficio	240
Total	2285

Procedencia de las quejas

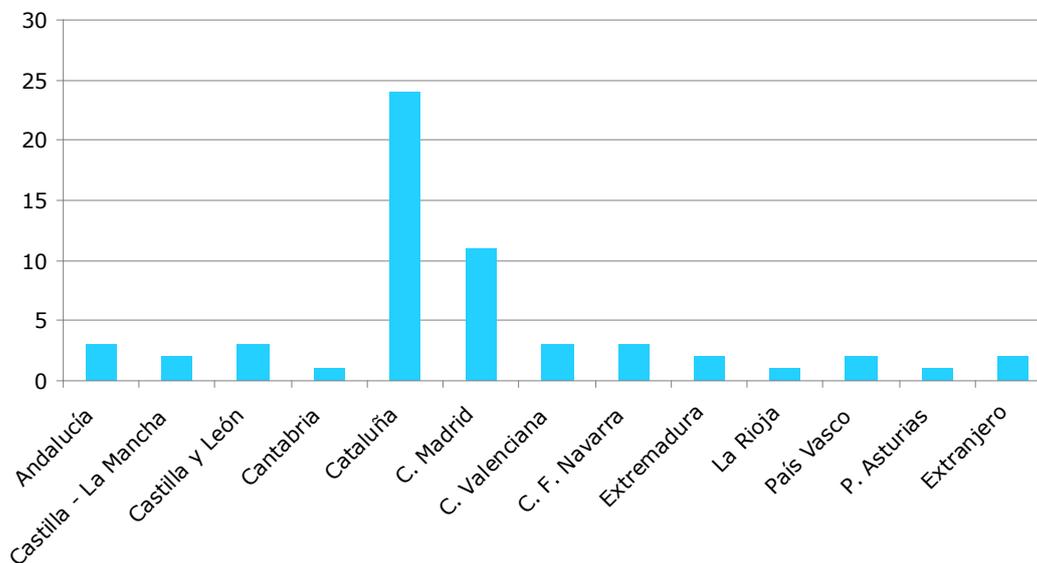


2.4.2. Distribución geográfica

Esta es la distribución de los expedientes iniciados por quejas de ciudadanos residentes en otras comunidades autónomas y países:

Procedencia geográfica	
Andalucía	3
Granada	1
Sevilla	2
Castilla-La Mancha	2
Toledo	2
Castilla y León	3
León	2
Valladolid	1
Cantabria	1
Cantabria	1
Cataluña	24
Barcelona	17
Lérida	5
Tarragona	2
Comunidad de Madrid	11
Madrid	11
Comunidad Valenciana	3
Valencia	3
Comunidad Foral de Navarra	3
Navarra	3
Extremadura	2
Badajoz	1
Cáceres	1
La Rioja	1
La Rioja	1
País Vasco	2
Álava	1
Vizcaya	1
Principado de Asturias	1
Asturias	1
Extranjero	2
Francia	1
Argentina	1
Total	58

Ciudadanos de otras Comunidades Autónomas



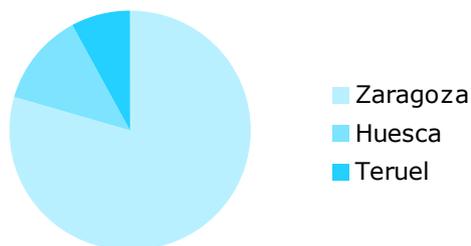
A continuación mostramos el número de expedientes iniciados por quejas de ciudadanos residentes en los distintos municipios aragoneses.

Procedencia Geográfica - Provincia de Huesca			
Abiego	1	Graus	12
Agüero	1	Huerto	6
Aínsa-Sobrarbe	1	Huesca	76
Alcolea de Cinca	2	Ibieca	2
Alfántega	1	Jaca	20
Almudévar	5	Laluenga	1
Barbastro	20	Laspuña	2
Benasque	4	Monzón	6
Bielsa	2	Panticosa	1
Bierge	1	Sabiñánigo	8
Binaced	3	Sahún	1
Binéfar	4	Sallent de Gállego	1
Boltaña	3	San Esteban de Litera	1
Caldearenas	1	San Miguel del Cinca	1
Casbas de Huesca	3	Sariñena	7
Castillonroy	1	Sena	1
Esplús	1	Siétamo	1
Estadilla	7	Sotona (La)	1
Fanlo	1	Tamarite de Litera	3
Fonz	1	Torrente de Cinca	2
Fraga	6	Velilla de Cinca	2
Gistaín	1	Villanova	1
Grañén	2	Villanueva de Sigena	8
Total			236

Procedencia Geográfica - Provincia de Teruel			
Abejuela	1	Fresneda (La)	2
Aguaviva	1	Guadalaviar	3
Alba	1	Híjar	2
Albarracín	5	Linares de Mora	1
Alcañiz	18	Martín del Río	1
Alcorisa	1	Monreal del Campo	1
Alloza	1	Montalbán	7
Andorra	5	Muniesa	1
Ariño	2	Ojos Negros	1
Blancas	1	Olba	1
Cabra de Mora	1	Puebla de Valverde (La)	1
Calamocha	3	Ráfales	1
Calanda	3	Samper de Calanda	2
Calomarde	1	Sarrión	2
Camínreal	1	Terriente	1
Cañizar del Olivar	2	Teruel	62
Castelserás	1	Torrelacárcel	1
Cella	1	Torrijo del Campo	1
Cretas	1	Urrea de Gaén	2
Crivillén	2	Utrillas	5
Ejulve	1		
Total			151

Procedencia Geográfica - Provincia de Zaragoza			
Ainzón	4	Maleján	1
Alagón	12	Mallén	4
Alberite de San Juan	3	Maluenda	2
Alcalá de Ebro	4	María de Huerva	4
Alfajarín	2	Mequinenza	1
Almonacid de la Sierra	1	Miedes de Aragón	1
Almunia de Doña Godina (La)	6	Monreal de Ariza	3
Aniñón	1	Morata de Jalón	1
Aranda de Moncayo	1	Morés	1
Ardisa	1	Muel	2
Ateca	1	Muela (La)	6
Belmonte de Gracián	1	Novillas	1
Boquiñeni	1	Nuévalos	1
Borja	3	Nuez de Ebro	3
Botorríta	1	Paracuellos de la Ribera	3
Brea de Aragón	3	Pastriz	4
Bujaraloz	1	Pedrola	5
Cadrete	3	Perdiguera	1
Calatayud	28	Pina de Ebro	1
Calatorao	3	Pinseque	1
Cariñena	7	Puebla de Alfindén (La)	5
Caspe	4	Remolinos	1
Chiprana	1	Ricla	1
Clarés de Ribota	1	San Mateo de Gállego	4
Cuarte de Huerva	17	Sástago	1
Daroca	8	Sierra de Luna	1
Ejea de los Caballeros	16	Sobradíel	2
Encinacorba	1	Tabuena	1
Épila	3	Tarazona	9
Fabara	1	Tauste	2
Fuentes de Ebro	1	Torres de Berrellén	2
Gallur	2	Utebo	20
Gotor	1	Vera de Moncayo	1
Illueca	16	Villadoz	2
Isuerre	1	Villafranca de Ebro	1
Jarque	1	Villalba de Perejil	1
Jaulín	1	Villamayor de Gállego	4
Leciñena	2	Villanueva de Gállego	5
Letux	1	Villarroya de la Sierra	1
Luceni	2	Zaragoza	1213
Maella	2	Zuera	8
Magallón	1		
Total			1501

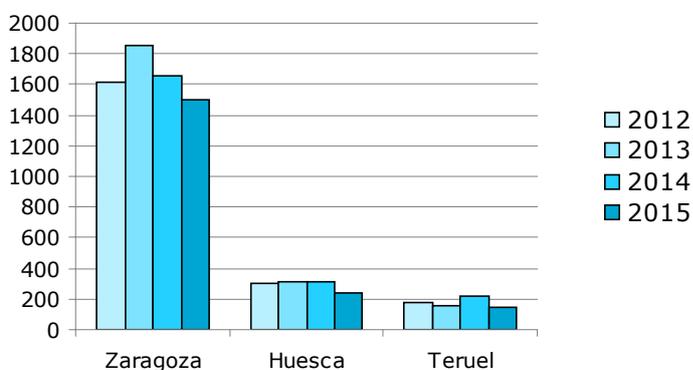
Distribución por provincias



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

Quejas por provincias				
Provincia	2012	2013	2014	2015
Zaragoza	1610	1856	1659	1501
Huesca	307	312	308	236
Teruel	178	161	214	151

Evolución de las quejas presentadas

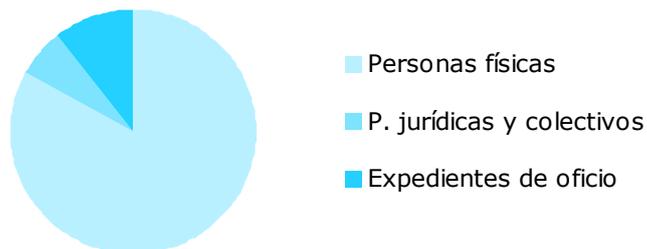


2.4.3. Procedencia atendiendo al presentador de la queja

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	1872
Personas jurídicas y colectivos	138
Expedientes de oficio	240
Total	2285

Quejas presentadas



2.5. DISTRIBUCIÓN POR MATERIAS

La siguiente tabla muestra la distribución por materias de los expedientes incoados en 2015.

Distribución por Materias	
Agricultura	28
Asistencia Social	390
Comercio	20
Contratación Pública	19
Cultura y Patrimonio	46
Derechos	75
Economía	31
Educación	235
Empleo Público	176
Ganadería	5
Hacienda	222
Industria	28
Interior	117
Justicia	118
Medio Ambiente	106
Menores	56
Obras Públicas	40
Sanidad	157
Seguridad Social	41
Servicios Públicos	128
Tutela del Ordenamiento Jurídico Aragonés	17
Trabajo	58
Urbanismo	81
Vivienda	91
Total	2285

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	
Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales	222
Departamento de Educación, Cultura y Deporte	163
Departamento de Sanidad	152
Departamento de Hacienda y Administración Pública	43
Departamento de Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda	35
Departamento de Desarrollo Rural y Sostenibilidad	33
Departamento de Economía, Industria y Empleo	22
Departamento de Presidencia	14
*Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia	94
*Departamento de Educación, Universidad, Cultura y Deporte	24
*Departamento de Obras Públicas, Urbanismo, Vivienda y Transportes	13
*Departamento de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente	5
*Departamento de Economía y Empleo	5
*Departamento de Innovación y Nuevas Tecnologías	4
*Departamento de Política Territorial e Interior	3
*Departamento de Presidencia y Justicia	3
Presidente del Gobierno de Aragón	3
Universidad de Zaragoza	13
Empresas Públicas	2
Total	848

* Departamentos de la VIII legislatura

Diputaciones Provinciales	
Diputación Provincial de Huesca	2
Diputación Provincial de Zaragoza	8
Total	10

Comarcas	
Comarca Alto Gállego	2
Comarca Andorra-Sierra de Arcos	1
Comarca Campo de Belchite	1
Comarca Campo de Borja	1
Comarca Campo de Cariñena	1
Comarca Comunidad de Calatayud	2
Comarca Comunidad de Teruel	2
Comarca de Bajo Aragón-Caspe	1
Comarca de Cuencas Mineras	1
Comarca de Daroca	1
Comarca de Gúdar-Javalambre	2
Comarca de la Hoya de Huesca	1
Comarca de la Jacetania	3
Comarca de la Litera	1
Comarca de la Ribagorza	2
Comarca de la Ribera Alta del Ebro	3
Comarca de la Ribera Baja del Ebro	2
Comarca de la Sierra de Albarracín	3
Comarca de las Cinco Villas	2
Comarca de los Monegros	5
Comarca de Matarraña	1
Comarca de Sobrarbe	1
Comarca de Somontano de Barbastro	2
Comarca de Tarazona y el Moncayo	3
Comarca de Valdejalón	2
Comarca del Aranda	5
Comarca del Bajo Aragón	3

Comarcas	
Comarca del Bajo Cinca/Baix Cinca	3
Comarca del Bajo Martín	1
Comarca del Cinca Medio	3
Comarca del Jiloca	2
Comarca del Maestrazgo	1
Total	64

Administración Local	
Ayuntamiento de Agüero	1
Ayuntamiento de Aguilón	1
Ayuntamiento de Alagón	11
Ayuntamiento de Alba	1
Ayuntamiento de Albarracín	2
Ayuntamiento de Albelda	1
Ayuntamiento de Alcalá de Ebro	3
Ayuntamiento de Alcampell	1
Ayuntamiento de Alcañiz	10
Ayuntamiento de Alcorisa	1
Ayuntamiento de Alfambra	1
Ayuntamiento de Almodóvar	4
Ayuntamiento de Alpeñés	1
Ayuntamiento de Altorricón	1
Ayuntamiento de Andorra	4
Ayuntamiento de Ansó	1
Ayuntamiento de Balconchán	1
Ayuntamiento de Ballobar	1
Ayuntamiento de Barbastro	8
Ayuntamiento de Belchite	1
Ayuntamiento de Belmonte de Gracián	1
Ayuntamiento de Belver de Cinca	1
Ayuntamiento de Benasque	2
Ayuntamiento de Biescas	2
Ayuntamiento de Binéfar	4
Ayuntamiento de Boltaña	5
Ayuntamiento de Boquiñeni	1
Ayuntamiento de Borja	2
Ayuntamiento de Brea de Aragón	2
Ayuntamiento de Cabra de Mora	1
Ayuntamiento de Cadrete	4
Ayuntamiento de Calamocha	5
Ayuntamiento de Calanda	1
Ayuntamiento de Calatayud	17
Ayuntamiento de Calatorao	2
Ayuntamiento de Calomarde	1
Ayuntamiento de Camarillas	1
Ayuntamiento de Canfranc	1
Ayuntamiento de Casbas de Huesca	2
Ayuntamiento de Caspe	8
Ayuntamiento de Castejón de Tornos	1
Ayuntamiento de Castellote	2
Ayuntamiento de Celadas	1
Ayuntamiento de Corbalán	1
Ayuntamiento de Cosuenda	1
Ayuntamiento de Cretas	1
Ayuntamiento de Cuarte de Huerva	8
Ayuntamiento de Daroca	2

Administración Local	
Ayuntamiento de Ejea de Los Caballeros	11
Ayuntamiento de El Burgo de Ebro	1
Ayuntamiento de Escucha	1
Ayuntamiento de Esplús	1
Ayuntamiento de Estadilla	4
Ayuntamiento de Fabara	1
Ayuntamiento de Fanlo	3
Ayuntamiento de Fraga	6
Ayuntamiento de Fuentes Calientes	1
Ayuntamiento de Fuentes de Ebro	2
Ayuntamiento de Gistaín	1
Ayuntamiento de Graus	1
Ayuntamiento de Griegos	2
Ayuntamiento de Híjar	1
Ayuntamiento de Huesca	20
Ayuntamiento de Illueca	8
Ayuntamiento de Jaca	9
Ayuntamiento de Jatiel	1
Ayuntamiento de la Almunia de Doña Godina	3
Ayuntamiento de la Fresneda	1
Ayuntamiento de la Muela	3
Ayuntamiento de la Puebla de Alfindén	5
Ayuntamiento de la Puebla de Valverde	1
Ayuntamiento de Leciñena	1
Ayuntamiento de Los Fayos	1
Ayuntamiento de Maleján	1
Ayuntamiento de María de Huerva	1
Ayuntamiento de Mequinenza	2
Ayuntamiento de Monreal de Ariza	2
Ayuntamiento de Montalbán	3
Ayuntamiento de Monterde	1
Ayuntamiento de Monzón	5
Ayuntamiento de Mora de Rubielos	1
Ayuntamiento de Mosqueruela	1
Ayuntamiento de Olba	1
Ayuntamiento de Osso de Cinca	1
Ayuntamiento de Paniza	1
Ayuntamiento de Panticosa	2
Ayuntamiento de Paracuellos de Jiloca	1
Ayuntamiento de Paracuellos de la Ribera	7
Ayuntamiento de Pastriz	2
Ayuntamiento de Pedrola	1
Ayuntamiento de Plan	1
Ayuntamiento de Ráfales	2
Ayuntamiento de Rubielos de Mora	1
Ayuntamiento de Sabiñánigo	4
Ayuntamiento de Sádaba	2
Ayuntamiento de Sallent de Gállego	2
Ayuntamiento de Samper de Calanda	2
Ayuntamiento de San Mateo de Gállego	2
Ayuntamiento de San Miguel del Cinca	1
Ayuntamiento de Sariñena	6
Ayuntamiento de Sástago	1
Ayuntamiento de Tamarite de Litera	2
Ayuntamiento de Tarazona	8

Administración Local	
Ayuntamiento de Tauste	2
Ayuntamiento de Terrer	1
Ayuntamiento de Teruel	16
Ayuntamiento de Tolva	1
Ayuntamiento de Toril y Masegoso	1
Ayuntamiento de Torrente de Cinca	1
Ayuntamiento de Torres de Berrellén	2
Ayuntamiento de Utebo	7
Ayuntamiento de Utrillas	5
Ayuntamiento de Valdeltormo	1
Ayuntamiento de Valderrobres	1
Ayuntamiento de Velilla de Cinca	1
Ayuntamiento de Velilla de Jiloca	1
Ayuntamiento de Vencillón	1
Ayuntamiento de Villalba de Perejil	2
Ayuntamiento de Villalengua	1
Ayuntamiento de Villanueva de Gállego	1
Ayuntamiento de Yebra de Basa	1
Ayuntamiento de Zaragoza	292
Ayuntamiento de Zuera	7
Entidad Local Menor Fuencalderas	1
Entidad Local Menor Ontinar de Salz	1
Total	638

Administración del Estado	
Agencia Estatal de Administración Tributaria	4
Servicio Público de Empleo Estatal	15
Instituto Nacional de la Seguridad Social	9
Dirección General del Catastro	6
Tesorería General de la Seguridad Social	1
Confederación Hidrográfica del Ebro y Comunidades de Regantes	8
Delegación del Gobierno en Aragón	20
Ministerio de Defensa	1
Jefatura Provincial de Tráfico	3
Ministerio de Justicia	1
UNED	1
Total	75

Otras Defensorías	
Defensora del Pueblo	250
Sindic de Greuges de Catalunya	5
Procurador del Común de Castilla y León	4
Defensor del Pueblo de Navarra	2
Diputado del Común de Canarias	1
Médiateur Fédéral (Bélgica)	1
Total	263

2.7. RESOLUCIONES DEL JUSTICIA

2.7.1. Sugerencias y Recomendaciones

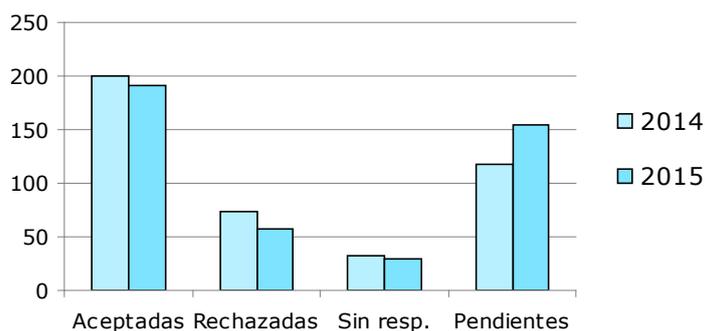
Durante el año 2015 se han dictado 433 Recomendaciones y Sugerencias, frente a las 422 del año 2014. El grado de aceptación de las mismas se refleja en la siguiente tabla.

Recomendaciones y sugerencias		
Respuesta	2014 ¹	2015 ²
Aceptadas	196	191
Rechazadas	73	58
Sin respuesta	32	29
Pendientes de respuesta	121	155
Total	422	433

¹ Datos de respuestas a 31 de diciembre de 2014

² Datos de respuestas a 31 de diciembre de 2015

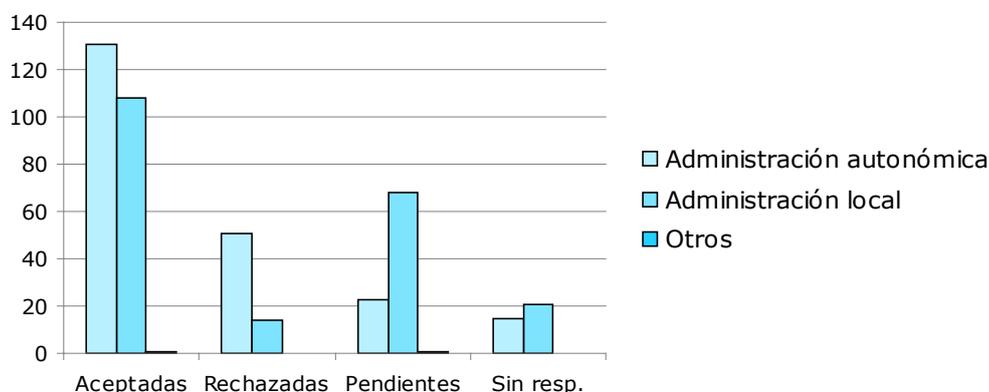
Recomendaciones y Sugerencias



A 15 de febrero de 2016, fecha del cierre de este informe, los datos de respuestas de los distintos tipos de administraciones han sido:

Recomendaciones y sugerencias					
Tipo de Organismos	Aceptadas	Rechazadas	Pendientes	Sin respuesta	Total
Adm. autonómica	131	51	23	15	220
Adm. local	108	14	68	21	211
Otros	1		1		2
Total	240	65	92	36	433

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 2015 se hayan dictado 79 Recordatorios del deber legal de auxiliar al Justicia en sus investigaciones, frente a 80 dictados en 2014. De esos recordatorios, 57 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 2015, 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 el fondo de la cuestión planteada en la queja).

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

Expediente DI-1372/2015-10

Ayuntamiento de Alagón

Ciudadano muestra su disconformidad con que el Ayuntamiento de Alagón haya otorgado licencia de obras para abrir una puerta en la fachada de un inmueble de la localidad.

Expediente DI-500/2015-5

Ayuntamiento de Cabra de Mora

Ciudadano expone su disconformidad con determinados requisitos que, al parecer, le impone el Ayuntamiento de Cabra de Mora desde que reside en la localidad.

Expediente DI-2442/2014-10

Ayuntamiento de San Mateo de Gállego

Persona residente en San Mateo de Gállego denuncia la existencia de una salida de humos de la chimenea de una finca colindante que le ocasiona perjuicios.

Expediente DI-1927/2014-5

Ayuntamiento de Zaragoza

Se incoa de oficio por la falta de marquesinas en el Actur

Expediente DI-105/2015-5

Ayuntamiento de Zaragoza

Ciudadanos disconformes con las frecuencias horarias de la línea de autobús 59.

Expediente DI-1035/2015-3

Ayuntamiento de Zaragoza

Ciudadanos disconformes con el estacionamiento indebido de autobuses enfrente de la Aljafería.

Expediente DI-1467/2015-5

Ayuntamiento de Zaragoza

Se insta la creación de un carril bici en el barrio de las Delicias de Zaragoza.

Expediente DI-1758/2014-5
Departamento de Educación, Universidad, Cultura y Deporte
Ciudadanos disconformes con que el club deportivo en el que su hijo jugaba se niegue a darle de baja para cambiar de equipo.

Expediente DI-222/2015-6
Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales
Se incoa de oficio para solicitar información sobre la Residencia Santa Ana de Utebo

Expediente DI-1140/2015-5
Departamento de Educación, Cultura y Deporte
Disconformidad de ciudadanos con que se corten las carreteras en el Pirineo para celebrar la carrera ciclista llamada «la Quebrantahuesos».

Expediente DI-1107/2015-10
Departamento de Educación, Cultura y Deporte
Disconformidad ciudadana con la futura ubicación de un colegio en Arcosur en una parcela diferente a la que han solicitado los vecinos.

Expediente DI-1926/2014-5
Departamento de Política Territorial e Interior
Se incoa de oficio para estudiar la convocatoria de subvenciones con cargo al FITE para 2014

Expediente DI-715/2015-4
Departamento de Sanidad
Disconformidad de ciudadanos con el hecho de que para formar parte de la bolsa de empleo del Centro Coordinador de Urgencias del 061 no se exija el título oficial de técnico en emergencias médicas.

Expediente DI-263/2015-9
Departamento de Sanidad
Ciudadanos solicitan que se mantenga en uso el Centro de Salud de la Almozara a pesar de haber construido uno nuevo, por la demanda de la ciudadanía.

Expediente DI-1538/2014-0
Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia
Disconformidad con la denegación del IAI por parte del Gobierno de Aragón.

Expediente DI-1920/2014-0
Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia
Solicita ayuda para un ciudadano a quien se le ha denegado una pensión de orfandad y que se encuentra en situación de exclusión social.

Expediente DI-2257/2014-0
Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia
Disconformidad con la denegación del IAI por parte del Gobierno de Aragón.

Expediente DI-1331/2014-1
Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia
Disconformidad con la denegación de una prestación por parte del Gobierno de Aragón.

Expediente DI-1993/2014-1
Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia
Disconformidad con la denegación de una pensión no contributiva del IASS y la reclamación de ingresos indebidos.

Expediente DI-691/2015-5
Departamento de Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda
Se denuncia el retraso en los trenes que cubren la ruta Zaragoza-Monzón.

Expediente DI-695/2015-4
Universidad de Zaragoza
Disconformidad con la imposibilidad de ser contratada como profesor asociado de la Universidad de Zaragoza al hallarse de baja por maternidad.

Expediente DI-1758/2014-5
Federación Aragonesa de Fútbol
Ciudadanos disconformes con que el club deportivo en el que su hijo jugaba se niegue a darle de baja para cambiar de equipo.

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

Expediente DI-596/2015-10

Ayuntamiento de Alagón

Daños en propiedad particular por filtraciones de red abastecimiento. Responsabilidad patrimonial de la Administración.

Expediente DI-844/2015-3

Ayuntamiento de Alagón

Se solicita la mediación para que el Ayuntamiento de Alagón permita la colocación de un badén de estacionamiento de la ambulancia del 061.

Expediente DI-109/2015-9

Ayuntamiento de Alagón

Se solicita que se realice un estudio de la incidencia del cáncer en Alagón.

Expediente DI-571/2015-2

Ayuntamiento de Albarracín

Expone los problemas en Albarracín provocados por la falta de retirada de un nido de abejas en el casco urbano.

Expediente DI-2174/2014-5

Ayuntamiento de Alcañiz

Se solicita que la DPT revise los protocolos internos de actuación en caso de incendios, mostrando la disconformidad con los informes emitidos sobre un incendio en la población.

Expediente DI-2483/2014-2

Ayuntamiento de Alcañiz

Se alude en la queja a la obligación del Consistorio de facilitar información a los concejales.

Expediente DI-476/2015-2

Ayuntamiento de Alcañiz

Se exponen en la queja los problemas jurídicos y requisitos impuestos por el Ayuntamiento de Alcañiz para poner en marcha el negocio de prestación de servicios funerarios. Solicitud de Interpretación municipal para aplicación de Normas urbanísticas y Ordenanza municipal, en relación con Ley 12/2012, de liberalización del comercio y determinados servicios.

Expediente DI-507/2015-2

Ayuntamiento de Barbastro

Se queja de los ruidos producidos por los equipos de limpieza durante la madrugada en Barbastro. Actividades molestas. Ruidos excesivos de los servicios de limpieza nocturnos. Medidas para evitar el perjuicio vecinal.

Expediente DI-1960/2014-10

Ayuntamiento de Barbastro

Se incoa de oficio para estudiar las competencias municipales en el Ayuntamiento de Barbastro con relación a la limpieza y salubridad de solares.

Expediente DI-2435/2014-10

Ayuntamiento de Benasque

Obras municipales de soterramiento de cables eléctricos en Anciles, y ejecución de armario eléctrico en un determinado inmueble, sin autorización de la propiedad.

Expediente DI-712/2015-10

Ayuntamiento de Calanda

Se solicita información acerca de la legalidad de la construcción de un refugio en el tramo de la carretera de Calanda a Torrevellilla.

Expediente DI-104/2015-10

Ayuntamiento de Caspe

Queja contra la actuación municipal en un expediente de ruina, relativo a un inmueble de una calle de Caspe.

Expediente DI-1967/2014-10

Ayuntamiento de Caspe

Se incoa de oficio para estudiar el ejercicio de las competencias municipales relativas a la limpieza y salubridad de solares por parte del Ayuntamiento de Caspe.

Expediente DI-1957/2014-10

Ayuntamiento de Ejea de Los Caballeros

Se incoa de oficio para estudiar el ejercicio de las competencias municipales relativas a la limpieza y salubridad de solares por parte del Ayuntamiento de Ejea de los Caballeros.

Expediente DI-1245/2015-2

Ayuntamiento de Fanlo

Disconforme con la interpretación y aplicación de la ordenanza del Ayuntamiento de Fanlo sobre tasas por ocupación del suelo público debida a actividad hostelera.

Expediente DI-667/2015-2

Ayuntamiento de Gistaín

Se denuncia la falta de información a un concejal sobre varias facturas.

Expediente DI-125/2015-5

Ayuntamiento de Huesca

Se denuncia el silencio del Ayuntamiento de Huesca a una solicitud sobre responsabilidad patrimonial de la administración por los daños que sufrió en su propiedad a causa de la rotura de una tubería municipal.

Expediente DI-1816/2014-10

Ayuntamiento de Huesca

Incumplimiento de Recomendación formulada en anterior Expediente tramitado en esta Institución (DI-2242/2013-10), y aceptada por el Ayuntamiento, relativo a la conservación de un edificio de titularidad municipal.

Expediente DI-800/2015-2

Ayuntamiento de Samper de Calanda

Se exponen en la queja las molestias varias derivadas de las actividades en una peña de vecinos. Obligación de motivar, resolver y notificar las resoluciones administrativas.

Expediente DI-1964/2014-10

Ayuntamiento de Tarazona

Se incoa de oficio para estudiar el ejercicio de las competencias municipales relativas a la limpieza y salubridad de solares por parte del Ayuntamiento de Tarazona.

Expediente DI-2424/2014-2

Ayuntamiento de Tauste

Se denuncia la supuesta irregularidad de una empresa dedicada a la recogida de aceites domésticos usados, sin la preceptiva Licencia. Demora municipal en tramitación expediente de legalización.

Expediente DI-2243/2014-10

Ayuntamiento de Teruel

Se denuncia la falta de respuesta municipal a solicitudes de ciudadano relativas al mal estado de terrenos municipales que afectan a propiedad particular.

Expediente DI-1955/2014-10

Ayuntamiento de Teruel

Se incoa de oficio para estudiar el ejercicio de las competencias municipales relativas a la limpieza y salubridad de solares por parte del Ayuntamiento de Teruel.

Expediente DI-2481/2014-10

Ayuntamiento de Teruel

Prevención de riesgos de avenida en ramblas. Se alega la falta de respuesta municipal a solicitudes de afectados por avenida en Rambla de Jorgito.

Expediente DI-2098/2014-10

Ayuntamiento de Teruel

Queja por filtraciones y humedades en vivienda particular; se interesa inspección y reparación de redes municipales e inspección y control del estado de conservación de edificios.

Expediente DI-1332/2015-10

Ayuntamiento de Toril y Masegoso

Ausencia de Planeamiento urbanístico municipal y desactualización de catastro de urbana. Intermediación municipal en contratación de trabajos a particulares para alta de inmuebles en Catastro.

Expediente DI-1063/2015-3
Ayuntamiento de Zaragoza
Se solicita por un grupo de ciudadanos la creación de carril bici en el Barrio Oliver y la imposición de la limitación de circulación a 30 km/h.

Expediente DI-804/2015-11
Ayuntamiento de Zaragoza
Se expone las continuas molestias causadas por los ruidos provocados por la indebida utilización de veladores en la Plaza de Santa Cruz.

Expediente DI-1230/2015-3
Ayuntamiento de Zaragoza
Disconforme con la sanción de tráfico por estacionamiento en un solar en la Ronda Hispanidad en el que no existe ninguna señal de prohibición..

Expediente DI-572/2015-10
Ayuntamiento de Zaragoza
Se incoa de oficio por existencia de muchos pasos de cebra en Zaragoza no accesibles para personas que deben utilizar las sillas de ruedas.

Expediente DI-226/2015-5
Ayuntamiento de Zaragoza
Se solicita en la queja que el teléfono de BIZI Zaragoza se cambie por un 900 o 976.

Expediente DI-1616/2015-5
Departamento de Educación, Cultura y Deporte
Se insta en la queja la mediación de la Institución para que se le haga entrega a su hijo de su ficha como jugador de fútbol por parte de un club determinado.

Expediente DI-358/2015-2
Departamento de Desarrollo Rural y Sostenibilidad
Grupo de personas denuncia el retraso en la aprobación del Decreto de creación de un inventario de Lugares de Interés Geológico en Aragón y disconformidad con que se haya eliminado Las Canalillas del Río Bergantes del listado.

Expediente DI-2044/2014-10
Departamento de Industria e Innovación
Queja por falta de respuesta del Servicio Provincial, a reclamación por deficiente calidad del suministro eléctrico a domicilio.

Expediente DI-1141/2015-9
Departamento de Sanidad
Denuncia la lista de espera para intervención quirúrgica de un caso de hidrocefalia.

Expediente DI-744/2015-9
Departamento de Sanidad
Se insta la resolución de un expediente por el que se excluye de un programa de FIV a unas personas determinadas.

Expediente DI-562/2015-4
Departamento de Sanidad
Se solicita en la queja que el Salud facilite la participación de los colegiados, otorgando los permisos correspondientes, en el proceso electoral que se celebrará este año en el Colegio Oficial de Enfermería.

Expediente DI-1739/2014-1
Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia
Herederos de dependiente reclaman prestación devengada no percibida y reconocida por la Administración.

Expediente DI-355/2014-9
Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia
Denuncia la lista de espera para intervención quirúrgica.

Expediente DI-920/2014-4
Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia
Denuncia el incumplimiento del Salud en materia de contratación temporal de Facultativos Especialistas de Área (FEAs).

Expediente DI-1104/2014-4
Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia
Procedencia de convocar cada dos años procesos de movilidad para la provisión de puestos de Facultativos Especialistas de Área de Angiología y Cirugía Vascolar.

Expediente DI-1350/2014-9
Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia
Necesidad de dispensar un tratamiento y de dar contestación a las solicitudes de los ciudadanos relativas a listas de espera para procesos de rehabilitación.

Expediente DI-918/2014-9
Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia
Se alude en la queja a la atención dispensada en el servicio de urgencias y a la necesidad de garantizar habitación individual para enfermos terminales.

Expediente DI-2290/2014-9
Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia
Se alude en la queja a la supuesta falta de calidad asistencial en el Hospital de Barbastro.

Expediente DI-2356/2014-1
Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia
Se solicita en la queja respuesta de la Administración a su solicitud de concesión del IAI.

Expediente DI-2313/2014-4
Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia
Se alude en la queja a la posibilidad de establecer mecanismos que faciliten el acceso de personas con diversidad funcional a la provisión con carácter temporal de puestos de trabajo de personal estatutario.

Expediente DI-1689/2014-9
Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia
Se alude en la queja a la lista de espera para realizar resonancias magnéticas en el Hospital Clínico.

Expediente DI-2496/2014-1
Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia
Se alude en la queja a la falta de prestación a dependiente, pese a haber finalizado el plazo establecido por la Administración.

Expediente DI-1641/2014-4
Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia
Se interesa en la queja la devolución de tasa abonada para participar en proceso selectivo que fue revocado en ejecución de sentencia judicial.

Expediente DI-2/2015-1
Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia
Se denuncia en la queja el incumplimiento de plazo fijado para aprobar PIA.

Expediente DI-16/2015-1
Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia
Se denuncia en la queja el retraso en la renovación del IAI.

Expediente DI-190/2015-10
Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia
Se incoa de oficio por la existencia de una rampa de acceso que no reúne condiciones de accesibilidad en el Centro de Salud Delicias Sur.

Expediente DI-2186/2014-9
Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia
Se denuncia en la queja la lista de espera para intervención quirúrgica de reducción de abdomen en el Hospital Miguel Servet.

Expediente DI-353/2015-10
Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia
Se expone en la queja la dificultad que supone para personas con movilidad reducida la existencia de unas escaleras para acceder a los portales en la calle Diez de Agosto, 16-18.

Expediente DI-1975/2014-9

Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia

Se expone en la queja la necesidad de que se lleve a cabo un seguimiento continuo de las necesidades asistenciales en el Servicio de Traumatología de Teruel.

Expediente DI-2422/2014-1

Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia

Se denuncia en la que el silencio de la Administración tras solicitar cambio PIA.

Expediente DI-1835/2015-4

Universidad de Zaragoza

Disconforme con los requisitos para optar a un concurso de traslados interno para Director del Archivo Universitario, Director Biblioteca General, Coordinador de Área y Adjunto al Director para el Archivo Histórico, vacantes en la Universidad de Zaragoza.

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 2015 y en el segundo apartado aquellas otras dictadas en el año de 2014 que, por la fecha de su emisión, se hallaban pendientes de respuesta a la fecha del cierre del Informe Anual correspondiente al año de 2014.

2.1. SUGERENCIAS SIN RESPUESTA DE 2015

Expediente DI-596/2015-10

Ayuntamiento de Alagón

Daños en propiedad particular por filtraciones de red abastecimiento. Responsabilidad patrimonial de la Administración.

Expediente DI-571/2015-2

Ayuntamiento de Albarraçín

Expone los problemas en Albarraçín provocados por la falta de retirada de un nido de abejas en el casco urbano.

Expediente DI-2179/2014-2

Ayuntamiento de Alcañiz

Contratación. Afección a derechos básicos de funcionario en la contratación de servicios de comunicación.

Expediente DI-476/2015-2

Ayuntamiento de Alcañiz

Se exponen en la queja los problemas jurídicos y requisitos impuestos por el Ayuntamiento de Alcañiz para poner en marcha el negocio de prestación de servicios funerarios. Solicitud de Interpretación municipal para aplicación de Normas urbanísticas y Ordenanza municipal, en relación con Ley 12/2012, de liberalización del comercio y determinados servicios.

Expediente DI-2483/2014-2

Ayuntamiento de Alcañiz

Se alude en la queja a la obligación del Consistorio de facilitar información a los concejales.

Expediente DI-2174/2014-5

Ayuntamiento de Alcañiz

Se solicita que la DPT revise los protocolos internos de actuación en caso de incendios, mostrando la disconformidad con los informes emitidos sobre un incendio en la población.

Expediente DI-216/2015-10

Ayuntamiento de Barbastro

Se insta en la queja que la Institución medie para que el Ayuntamiento de Barbastro formalice documentalmente la titularidad de una finca.

Expediente DI-1574/2014-2

Ayuntamiento de Belver de Cinca

Se alude en la queja a la supuesta impropiedad en la ubicación de en una residencia de ancianos por motivos legales y de oportunidad.

Expediente DI-712/2015-10

Ayuntamiento de Calanda

Solicita información sobre la legalidad de la construcción de un refugio en la carretera que une las localidades de Calanda a Torrevelilla.

Expediente DI-578/2015-10

Ayuntamiento de Ejea de Los Caballeros

Se alude en la queja a la disconformidad de un ciudadano con la denegación de la licencia de demolición de un edificio comprado en estado ruinoso, y posteriormente catalogado en Planeamiento municipal.

Expediente DI-1957/2014-10

Ayuntamiento de Ejea de Los Caballeros

Se incoa de oficio para estudiar las competencias municipales en el Ayuntamiento de Ejea de los Caballeros con relación a la limpieza y salubridad de solares.

Expediente DI-2428/2014-10

Ayuntamiento de La Fresneda

Se denuncia el estado de ruina en el que se encuentran algunas construcciones en La Fresneda (Teruel) y el peligro que supone que se permita su uso como peñas

Expediente DI-2243/2014-10

Ayuntamiento de Teruel

Se denuncia la falta de respuesta municipal a solicitudes de ciudadano relativas al mal estado de terrenos municipales que afectan a propiedad particular.

Expediente DI-2249/2014-5

Ayuntamiento de Zaragoza

Se alude en la queja a la inexistencia de taxis de más de 4 plazas en Zaragoza.

Expediente DI-353/2015-10

Ayuntamiento de Zaragoza

Se expone en la queja la dificultad que supone para personas con movilidad reducida la existencia de unas escaleras para acceder a los portales en la calle Diez de Agosto, 16-18.

Expediente DI-1634/2014-5

Ayuntamiento de Zaragoza

Se alude en la queja a la disconformidad del ciudadano con las frecuencias y horarios de finalización del transporte público a Miralbueno así como con la eliminación del transporte a Garrapinillos.

Expediente DI-226/2015-5

Ayuntamiento de Zaragoza

Se afirma en la queja que se reconoció a su padre como dependiente en 2011 y no ha recibido ninguna de las prestaciones solicitadas

Expediente DI-2064/2014-2

Comarca de La Jacetania

Se alude en la queja a la falta de respuesta de la Administración a su solicitud acerca de un proyecto socio cultural de carácter medio ambiental sobre árboles emblemáticos.

Expediente DI-2064/2014-2

Comarca de Las Cinco Villas

Se alude en la queja a la falta de respuesta de la Administración a su solicitud acerca de un proyecto socio cultural de carácter medio ambiental sobre árboles emblemáticos.

Expediente DI-2064/2014-2

Diputación Provincial de Huesca

Se alude en la queja a la falta de respuesta de la Administración a su solicitud acerca de un proyecto socio cultural de carácter medio ambiental sobre árboles emblemáticos.

Expediente DI-2174/2014-5

Diputación Provincial de Teruel

Se solicita que la DPT revise los protocolos internos de actuación en caso de incendios, mostrando la disconformidad con los informes emitidos sobre un incendio en la población.

Expediente DI-2141/2014-0
Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales
Expone en la queja el retraso de la citación para solicitar la renovación del IAI.

Expediente DI-735/2015-1
Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales
Se alude en la queja al servicio de ayuda a domicilio prestado por entidades privadas y a la necesidad de informar al interesado y a los servicios sociales de base.

Expediente DI-2039/2014-1
Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales
Se alude en la queja a la necesidad de otorgar ayudas para material ortoprotésico a personas sin recursos

Expediente DI-829/2015-1
Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales
Se alude en la queja a la necesidad de la creación de recursos para una persona autista reconocida en PIA.

Expediente DI-1337/2015-10
Departamento de Educación, Cultura y Deporte
Se incoa de oficio para recabar información sobre el edificio de la antigua Escuela de Artes y Oficios.

Expediente DI-1826/2014-8
Departamento de Educación, Cultura y Deporte
Se alude en la queja al importe del comedor escolar en todos los Centros aragoneses que prestan ese servicio y a la cuantía para usuarios del Colegio Víctor Mendoza de Binéfar en función del presupuesto concreto elaborado para ese Centro.

Expediente DI-562/2015-4
Departamento de Sanidad
Se solicita en la queja que el Salud facilite la participación de los colegiados, otorgando los permisos correspondientes, en el proceso electoral que se celebrará este año en el Colegio Oficial de Enfermería

Expediente DI-281/2014-4
Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia
Se alude en la queja a la oportunidad de solicitar el cambio de situación de estancia por estudios a la de residencia y trabajo de aquellos Médicos Internos Residentes de nacionalidad extracomunitaria que cumplan determinados requisitos.

Expediente DI-1104/2014-4
Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia
Procedencia de convocar cada dos años procesos de movilidad para la provisión de puestos de Facultativos Especialistas de Área de Angiología y Cirugía Vasculár.

Expediente DI-1496/2014-9
Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia
Denuncia en la queja la falta de respuesta del Gobierno de Aragón a su queja sobre la demora en varias especialidades en el Centro de Alta Resolución Bajo Cinca de Fraga.

Expediente DI-2017/2014-1
Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia
Se alude en la queja a una persona dependiente sin prestación y al posible reconocimiento judicial de la responsabilidad de la Administración.

Expediente DI-2226/2014-1
Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia
Se afirma en la queja que se reconoció a su padre como dependiente en 2011 y no ha recibido ninguna de las prestaciones solicitadas.

Expediente DI-748/2015-1
Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia
Se incoa de oficio por estudiar el cumplimiento del plazo contemplado en la orden que convoca ayudas individuales para personas con discapacidad y dependientes.

Expediente DI-2023/2014-1
Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia
Guardador de persona que fue reconocida como dependiente en 2011 presenta queja en la que manifiesta que, hasta la fecha, no ha recibido ninguno de los servicios solicitados en el PIA.

Expediente DI-1789/2014-4

Universidad de Zaragoza

Se alude en la queja al deber de dar publicidad a la fecha, hora y lugar de las entrevistas a mantener con los aspirantes admitidos en los procedimientos selectivos que se convoquen para la provisión de puestos de Profesor Asociado.

2.2. SUGERENCIAS SIN RESPUESTA DE 2014

Expediente DI-2113/2013-4

Ayuntamiento de Alcañiz

Se alude en la queja al deber de informar a funcionario a su servicio de las tareas que le corresponde desarrollar en el ejercicio de las funciones propias de su puesto de trabajo.

Expediente DI-1059/2014-2

Ayuntamiento de Borja

Disconformidad de un ciudadano con una sanción que le ha impuesto el Ayuntamiento de Borja por los ladridos de sus perros

Expediente DI-1865/2014-10

Ayuntamiento de Calatorao

Disconformidad ciudadana con la falta de respuesta del Ayuntamiento de Calatorao a un recurso de reposición presentado en relación con el problema planteado en EXPEDIENTE urbanístico.

Expediente DI-2105/2013-2

Ayuntamiento de Fanlo

Se denuncia en la queja que el Ayuntamiento de Fanlo no devuelve las tasas indebidamente cobradas por instalación de veladores en Buerba.

Expediente DI-1207/2014-2

Ayuntamiento de Fanlo

Disconformidad ciudadana con la imposición de una sanción por circular por una pista forestal en Fanlo.

Expediente DI-730/2014-7

Ayuntamiento de Huesa del Común

Disconformidad ciudadana con la exigencia del cobro de una tasa por sepultura de su madre en Huesa del Común que no se había reclamado desde 2008.

Expediente DI-1422/2014-10

Ayuntamiento de Jasa

Se expone en la queja el riesgo que supone el estado ruinoso de una casa en Jasa colindante con otra propiedad.

Expediente DI-274/2013-7

Ayuntamiento de La Puebla de Castro

Disconformidad ciudadana con la falta de notificación de unas cuotas pendientes por las obras realizadas en la Urbanización Lago Barasona.

Expediente DI-1715/2014-10

Ayuntamiento de Montón

Se denuncia en la queja la pasividad del Ayuntamiento de Montón ante el estado de ruina de una vivienda colindante a otra.

Expediente DI-1209/2014-2

Ayuntamiento de Monzón

Disconformidad ciudadana con la falta de información por parte del Ayuntamiento de Monzón sobre varios aspectos de un festival de música organizado en la localidad.

Expediente DI-2205/2013-7

Ayuntamiento de Orihuela del Tremedal

Disconformidad ciudadana por la cuantía de la Tasa de Basuras del Ayuntamiento de Orihuela del Tremedal.

Expediente DI-180/2014-2

Ayuntamiento de Pina de Ebro

Se denuncia en la queja la necesidad de restaurar el vertedero ilegal en Pina de Ebro e iniciar acciones contra los responsables.

Expediente DI-1969/2014-10
Ayuntamiento de Tauste
Se incoa de oficio para estudiar las competencias municipales en el Ayuntamiento de Tauste con relación a la limpieza y salubridad de solares.

Expediente DI-855/2014-4
Ayuntamiento de Teruel
Se alude en la queja al deber de resolver de forma expresa y notificar en plazo las decisiones adoptadas respecto a las solicitudes planteadas por empleados públicos.

Expediente DI-1038/2014-7
Ayuntamiento de Utebo
Disconformidad ciudadana con la denegación del Consistorio de permitirles beneficiarse de una bonificación del IBI para familias numerosas al no tener su marido la custodia de sus hijas.

Expediente DI-1700/2014-10
Ayuntamiento de Villarroya de La Sierra
Se alude en la queja a la obligación municipal de conservación de inmueble de su propiedad, en debidas condiciones de seguridad, por riesgo de incendio y afección a colindantes.

Expediente DI-1699/2014-10
Ayuntamiento de Villarroya de La Sierra
Se solicita en la queja que el Consistorio realice unas reparaciones de desperfectos ocasionados en edificio de su propiedad.

Expediente DI-1698/2014-10
Ayuntamiento de Villarroya de La Sierra
Se denuncia en la queja que el Consistorio ha colocado unas vigas en un medianil de su propiedad en una casa colindante a otra de un particular.

Expediente DI-565/2014-9
Ayuntamiento de Zaragoza
Disconforme con la adjudicación de un puesto en el mercadillo de coleccionismo y con la exigencia de darse de alta en autónomos, pagar IAE y contratar un seguro, por considerarlo desproporcionado, ya que sólo se pretende el intercambio de cromos.

Expediente DI-284/2014-5
Ayuntamiento de Zaragoza
Se alude en la queja a la posibilidad y conveniencia de establecer descuentos o la gratuidad del billete del transporte público para los acompañantes de personas con discapacidad severa y de aquellas que, dadas sus especiales circunstancias, requieran la asistencia de una tercera persona.

Expediente DI-1619/2014-2
Ayuntamiento de Zaragoza
Se interesa en la queja respecto a las prescripciones del planeamiento, no pudiéndose ubicar huertos urbanos en zonas verdes.

Expediente DI-270/2014-7
Comunidad de Regantes de Garrapinillos
Disconformidad con la ejecución de una obra de entubamiento de una acequia que discurre junto a una finca en Garrapinillos.

Expediente DI-2044/2013-7
Departamento de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente
Se alude en la queja a la presentación, en abril de 2012, de una solicitud de subvención de compensación por la ejecución de programas sanitarios y no ha merecido respuesta.

Expediente DI-2041/2013-7
Departamento de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente
Se alude en la queja a la presentación, en abril de 2012, de una solicitud de subvención de compensación por la ejecución de programas sanitarios y no ha merecido respuesta.

Expediente DI-1413/2014-2
Departamento de Política Territorial E Interior
Disconformidad ciudadana con la próxima modificación de la Ordenanza de Distancias Mínimas y Zonas Saturadas.

Expediente DI-105/2014-4

Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia

Se interesa en la queja la posibilidad de incluir en el baremo de la fase de concurso de los procesos de selección para el acceso a la condición de personal estatutario fijo la valoración de las calificaciones.

Expediente DI-751/2014-9

Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia

Se denuncia en la queja la lista de espera para intervenciones quirúrgicas por secuelas de cirugía bariátrica.

Expediente DI-1122/2014-0

Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia

Se alega en la queja la falta de respuesta a la solicitud de renovación del IAI.

Expediente DI-1565/2014-1

Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia

Se alega en la queja la falta de respuesta a la solicitud de IAI.

Expediente DI-1682/2014-0

Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia

Se alega en la queja la falta de respuesta a la solicitud de renovación del IAI.

Expediente DI-1653/2014-0

Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia

Se alega en la queja la falta de respuesta a la solicitud de renovación del IAI.

Expediente DI-1697/2014-1

Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia

Disconformidad ciudadana con la denegación del IAI.

Expediente DI-1830/2014-1

Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia

Disconformidad ciudadana con la denegación del IAI.

Expediente DI-2438/2013-4

Universidad de Zaragoza

Se alude en la queja a la procedencia de motivar de manera adecuada y transparente la decisión de no vincular la plaza de Catedrático de Universidad del Departamento de Cirugía, Ginecología y Obstetricia, área de conocimiento de Obstetricia y Ginecología.

RELACIONES INSTITUCIONALES

1. DIFUSIÓN DEL DERECHO ARAGONÉS

La difusión del Derecho Aragonés, una de las funciones estatutarias de la Institución, se asienta sobre diferentes pilares: la elaboración del Informe Especial Anual «Informe sobre el estado de Observancia, Aplicación e Interpretación del Ordenamiento Jurídico Aragonés», la organización del Foro de Derecho Aragonés, que en 2015 celebró el 25.º Aniversario, la edición y publicación de libros y la participación en la revista jurídica, Actualidad del Derecho en Aragón, entre otras.

Como ya viniera haciendo durante los 24 anteriores años, en fecha 29 de septiembre de 2015 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 Aragón y el Ilustre Colegio de Procuradores de Zaragoza, el convenio de colaboración para la celebración de los «Vigesimoquintos Encuentros del Foro de Derecho Aragonés».

Ya en el mes de noviembre y principios de diciembre de 2015, se celebraron los Vigesimoquintos Encuentros del Foro de Derecho Aragonés, desarrollándose a lo largo de cinco sesiones, las cuatro primeras en Zaragoza y la última, en Teruel. Para conmemorar esta efeméride, se celebró una sesión inaugural especial dedicada a los hispanistas suecos Gunnar Tilander y Max Gorosch, que contó con la asistencia de la Embajadora de Suecia en España, siendo ponentes de la misma, D. José Antonio Escudero, Presidente de la Real Academia de Jurisprudencia y legislación y D. Antonio Pérez Martín, Catedrático de Historia del Derecho de la Universidad de Murcia.

El programa de las ponencias de las cinco sesiones fue el siguiente:

— Día 3 de noviembre de 2015 en Zaragoza: «Homenaje a los hispanistas suecos estudiosos de los Fueros: Gunnar Tilander y Max Gorosch», por D. José Antonio Escudero López y D. Antonio Pérez Martín.

— Día 10 de noviembre de 2015 en Zaragoza: «25 Años del Foro de Derecho Aragonés: presente y futuro del Derecho Aragonés», por D. Jesús Delgado Echeverría y D. Lorenzo Martín-Retortillo Baquer.

— Día 17 de noviembre de 2015 en Zaragoza: «Espacios Naturales Protegidos: ¿oportunidad o limitación de derechos?», por D.ª María Martínez Martínez (ponente), D. Joaquín de Guerrero Peyrona y D. Pablo Munilla López (coponentes).

— Día 24 de noviembre de 2015 en Zaragoza: «Reglamento sucesorio europeo y Derecho interregional», por D. Francisco de Paula Puig Blanes (ponente), D. Juan María Díaz Fraile y D. Javier Pérez Milla (coponentes).

— Día 1 de diciembre de 2015 en Teruel: «Seguros de vida, fondos de pensiones e instrumentos de previsión en el régimen económico matrimonial y la sucesión por causa de muerte», por D. Luis Alberto Marco Arcalá (ponente), D. Fernando Félix Alonso Andrío y D. José Antonio Montón del Hoyo (coponentes).

El Justicia asistió a todas las sesiones. Se encuentran en fase de edición las Actas que recogen el contenido de las Ponencias.

El Informe Especial Anual «Informe sobre el estado de Observancia, Aplicación e Interpretación del Ordenamiento Jurídico Aragonés. Año 2015», está en fase de elaboración al cierre del presente, y será debidamente entregado a las Cortes de Aragón y publicado en el B.O.C.A.

Respecto a la publicación de libros, durante este año se han publicado cinco libros sobre Derecho Aragonés, pudiendo ser consultado este listado de libros en el apartado «Publicaciones» de este Informe y en la página web de esta Institución.

Por último, hay que reseñar también la participación de la Institución del Justicia en la revista Actualidad de Derecho en Aragón, coeditada con la Dirección General de Relaciones Institucionales y Desarrollo Estatutario del Gobierno de Aragón, y en cuyo consejo de redacción también están presentes la Asociación de Letrados de la Comunidad, el Colegio de Graduados Sociales y la Facultad de Derecho de la Universidad de Zaragoza. La participación del Justicia se concreta en la aportación trimestral de reseñas sobre sugerencias y recomendaciones de la Institución, noticias y entrevistas de carácter jurídico, así como en la difusión de la revista a través de la página web y de las redes sociales.

2. DIFUSIÓN DE LA INSTITUCIÓN DEL JUSTICIA

2.1. CONFERENCIAS

22-10-15	Conferencia del Justicia de Aragón sobre la Institución para los alumnos del Colegio La Salle Franciscanas de Zaragoza
03-03-15	Conferencia del Justicia de Aragón sobre el funcionamiento de la Institución a los alumnos del Colegio Emilio Moreno Calvete de Zaragoza
11-03-15	Conferencia del Justicia de Aragón para alumnos de 2.º de la E.S.O. del I.E.S. Tiempos Modernos de Zaragoza
07-04-15	Conferencia del Justicia de Aragón «Aplicación práctica del Derecho Aragonés» en la Casa de Cultura de Tauste
21-04-15	Conferencia del Justicia de Aragón titulada «El Justicia de Aragón, una Institución con Historia que mira al futuro» en la Casa Catalana de Zaragoza
05-05-15	Conferencia del Justicia de Aragón sobre la Institución a los alumnos del Colegio Cervantes de Pedrola
22-05-15	Conferencia del Justicia titulada «El Justicia de Aragón, una Institución que mira al futuro» dentro de los actos con motivo de la Ceremonia de Graduación de la XXI promoción del Colegio Sansueña
26-05-15	Conferencia del Justicia sobre las funciones de la Institución a los alumnos del Colegio Ramiro Solans de Zaragoza
11-06-15	El Justicia participa en la Mesa Redonda «Derechos y garantías de los pacientes en los servicios de urgencias hospitalarias» en el Congreso de la Sociedad Española de Medicina de Urgencia y Emergencia (SEMES)
18-06-15	Conferencia del Justicia titulada «El Justicia, institución histórica y actual», organizada por Ariza Abogados en el Salón Goya del Hotel Don Yo de Zaragoza
15-10-15	Conferencia del Justicia de Aragón sobre «La prevención y detección de las situaciones de maltrato» en el día de puertas abiertas para personas mayores organizado por COAPEMA en el Salón de Actos de Feria de Muestras de Zaragoza
13-11-15	Conferencia del Justicia dentro del ciclo «Grandes Juristas, Mártires por la Justicia», en la Real Academia de Jurisprudencia y Legislación en Madrid
30-11-15	Conferencia del Justicia en la clausura del Curso de la Universidad de la Experiencia en la Facultad de Medicina de Zaragoza

2.2. VISITAS A LA SEDE EN ZARAGOZA

Visitas escolares

En total se han atendido 14 grupos, sumando un total de 415 personas. Se detalla a continuación la referencia cronológica de estas visitas:

20-03-15	42 alumnos que cursan Primaria en el Colegio de Educación Infantil y Primaria Juan Pablo Bonet de Zaragoza.
26-03-15	32 alumnos de 5.º de Primaria y 26 alumnos de 6.º de Primaria del Colegio de Educación Infantil y Primaria Cervantes (Pedrola).
14-04-15	40 alumnos de 3.º de Educación Secundaria Obligatoria del Colegio San Vicente de Paúl de Zaragoza.
06-05-15	25 alumnos de 5.º de Primaria del Colegio Escuelas Pías de Zaragoza.
07-05-15	25 alumnos de 5.º de Primaria del Colegio Escuelas Pías de Zaragoza.
08-05-15	25 alumnos de 5.º de Primaria del Colegio Escuelas Pías de Zaragoza.
15-06-15	40 alumnos de 4.º y 5.º de Primaria del Colegio de Educación Infantil y Primaria Ramiro Solans de Zaragoza.
16-06-15	45 alumnos de 3.º de Primaria del Colegio Santa M.ª del Pilar de Zaragoza.
13-11-15	15 alumnos que cursan el PCE Auxiliares de Estética en el Centro Socio Laboral de Casetas.
18-11-15	30 adultos de la Universidad de la Experiencia.
20-11-15	30 alumnos que cursan Primaria en el Colegio de Educación Infantil y Primaria Ramiro Solans de Zaragoza.
30-11-15	15 alumnos de Ciclos Formativos de Grado Medio del Colegio San Vicente de Paúl de Zaragoza.
23-12-15	25 alumnos de Ciclos Formativos de Grado Medio y Superior del Colegio El Buen Pastor de Zaragoza.

2.3. OTRAS INICIATIVAS DE DIFUSIÓN

La Institución del Justicia de Aragón sigue apostando abiertamente por las redes sociales para acercarse a las personas e informarles de la labor que realiza y de cómo puede ser útil para resolver sus problemas con las administraciones de la Comunidad Autónoma. Han pasado dos años desde que abrimos la cuenta en Twitter y en este tiempo los seguidores no han dejado de crecer. Terminamos 2015 con 3.300 casi el doble de los que teníamos a finales de 2014.

Los tuits nos permiten informar de las sugerencias y recomendaciones que se realizan y dar publicidad a los asuntos que se solucionan y las sugerencias aceptadas pero sobre todo, Twitter permite que la Institución salga a la calle y perciba las preocupaciones de la gente, sin intermediarios.

A estas alturas, no vamos a descubrir las ventajas de las redes sociales y de Internet para la comunicación institucional, que son de sobra conocidas: sencillez, cercanía, concreción, transparencia inmediatez, frescura, etc. Quizá sea más interesante nuestra opinión sobre las desventajas: ninguna. La experiencia de estos años nos ha demostrado que el camino de la comunicación a través de Internet es un camino fértil, con una riqueza intrínseca, todavía inexplorada para nosotros, como Institución, en muchos aspectos, que no se agota y nos empuja a no agotarnos tampoco y a seguir aprendiendo.

Twitter y colectivos de personas vulnerables

Así, en 2015, aprendimos que Twitter es una herramienta muy generosa para mantener una comunicación fluida con colectivos vulnerables. Vimos que, gracias a esta aplicación podíamos profundizar en la relación institucional que ya existía antes de las redes y dar un paso más hacia una relación de confianza lo que permite mejorar la eficacia en el desarrollo de proyectos conjuntos en defensa de los derechos de estas personas.

Desde que empezamos a pensar en cómo utilizar Twitter para completar la comunicación de la Institución, qué tipo de mensaje queríamos transmitir y a qué público nos queríamos dirigir, las personas vulnerables, más específicamente, los colectivos que los representan, fueron una prioridad, como no podía ser de otra manera tratándose de una Institución defensora de derechos.

Y la primera pregunta que nos hicimos era qué debíamos entender por personas vulnerables. Al margen de las definiciones, más o menos académicas que existen, nuestra experiencia nos dice que son vulnerables aquellas personas sin capacidad o con la capacidad muy limitada a la hora de enfrentarse a situaciones más o menos cotidianas, ya sean económicas, de integración, educativas, sanitarias, e incluso, afectivas, porque la soledad, por ejemplo, hace que una persona sea más vulnerable al chantaje, a los malos tratos, la extorsión, etc.

Por lo tanto, para la Institución del Justicia de Aragón, las personas vulnerables son muchas, en una cifra difícil de cuantificar, que varía en función de la situación socio económica, del entorno en el que se vive, si es rural o urbano, de la formación, de un hecho puntual como puede ser un accidente que deja secuelas físicas irremediables, etc. En definitiva, desde esta perspectiva cualquiera de nosotros, podemos ser vulnerables en un momento determinado de nuestras vidas.

La siguiente reflexión a la hora de establecer acciones concretas de comunicación en las redes dirigidas a estas personas, consistía en delimitar las posibilidades de acceso a Internet de las personas vulnerables. Al respecto, presumimos que, ya sea por vulnerabilidad económica, derivada de la falta de formación, de la avanzada edad, o de una discapacidad física o mental, la gran mayoría de las personas vulnerables no tienen acceso a Internet y dan

nombre a ese fenómeno llamado «brecha digital», un factor más de vulnerabilidad en los tiempos en los que vivimos y que consiste en la incapacidad para acceder y/o hacer uso de las nuevas tecnologías.

Reducir la brecha digital es responsabilidad, en gran parte, de las Administraciones y mientras adoptan medidas para avanzar en este camino, desde el Justicia pensamos que podíamos rebajar la altura del muro estableciendo una comunicación fluida con los colectivos organizados, asociaciones y Organizaciones No Gubernamentales que los representan que, a diferencia de sus representados, sí utilizan las redes sociales, se sirven de ellas para transmitir información y, en general, son activos usuarios que además han sabido adaptar su mensaje a los diferentes territorios, conscientes de la verdad que supone la máxima que nos anima a pensar en global pero actuar en local.

Desde esta premisa, hemos confeccionado en Twitter una lista de colectivos que agrupan a personas vulnerables a los que seguimos y que cada día se nutre de nuevas e interesantes incorporaciones. Para el primer contacto, les buscamos, nos presentamos y nos pusimos a su disposición, con humildad, vocación de servir y un mensaje que dice: «Nuestro objetivo es estar cerca de las personas» A día de hoy, hay más de 200 registros en esta lista específica que bien podrían ser el doble si tuviéramos en cuenta que hay muchos colectivos que, por tener un ámbito de actuación muy específico, hemos agrupado en listas temáticas como las de Menores o Educación.

El seguimiento diario que hacemos de estas listas es mayor que el que podemos hacer de otras; las mimamos porque queremos que sientan nuestro apoyo desde el convencimiento de que el manejo de las redes, más que destrezas tecnológicas, requiere tiempo y empatía, exactamente lo mismo que las relaciones personales donde no hace falta ser un experto psicólogo para tenerlas y mantenerlas, sino capacidad de escucha activa y tiempo.

El objetivo es estar al día de lo que cuentan estos colectivos y de lo que les preocupa. Llegado el caso, hacemos nuestras esas preocupaciones compartiéndolas en nuestro *timeline*, marcándolas con un favorito, ofreciendo ayuda puntual, si procede y tenemos experiencia en el campo de que se trate o abriendo un expediente de oficio. Como poco, servimos de altavoz.

Twitter nos ha acercado más a colectivos que ya conocíamos y con los que, gracias a las redes, ahora estamos en contacto diario: Disminuidos Físicos de Aragón, Acera Peatonal, Fundación para la atención Integral del Menor (FAIM), Cáritas, Cruz Roja, Fundación Federico Ozanam, Cermi Aragón, Fundación Down Zaragoza, Banco de Alimentos, ATADES, ASAPME, etc. Pero también nos ha permitido conocer colectivos con los que no habíamos contactado antes y con personas muy comprometidas que primero tuvieron foto y dirección en la red y ahora, además, tienen un rostro, nombre y apellidos y proyectos que compartimos.

Seguiremos explorando este camino desde el convencimiento de que lo andando refuerza la labor estatutaria encomendada al Justicia de Aragón de defensa de los derechos y deberes de las personas.

Respecto a Facebook, la otra red social donde el Justicia tiene presencia, en 2015 hemos mantenido el compromiso de actualización constante y de interacción con Twitter y sobre todo, con la página web de la Institución, si bien, tenemos que reconocer que seguimos buscando el enfoque preciso que aporte valor añadido a nuestra comunicación institucional. Pensamos que introducir videos explicativos, bien sobre temas de derecho aragonés, o referidos a la actividad de defensa de derechos, puede ser una opción interesante y útil por su carácter de soporte complementario. También nos gustaría que fuera un muro para la reflexión más sosegada de quienes quisieran acercarse a él, lo que sin duda, enriquecería la labor del Justicia de Aragón.

Tanto Twitter como Facebook están integradas en la página web del Justicia de Aragón, a la que, a pesar de su antigüedad en la concepción del diseño y distribución de la información, reconocemos su enorme utilidad para aglutinar información de servicio permanente y aquella otra que no encaja con los límites de espacio que imponen las redes. Por ello, creemos que la web aporta estabilidad a la comunicación institucional y es una referencia para publicar bibliografía, informes especiales, revistas especializadas, etc. y para permitir a las personas que planteen sus quejas en un entorno privado.

En 2015, la web recibió 131.492 visitantes distintos, cada uno de los cuales pinchó una media de 10,5 veces en diferentes contenidos de la página, sumando el total de solicitudes 2.846.018. Estas cifras representan un 4,4% más de visitantes que en 2014 y un 15% más de «clicks». Abundando en la reflexión que hacemos hace un año, creemos que el tráfico de internautas a la web desde las redes, en especial Twitter, explicaría, en buena medida, que siga creciendo el número de personas que consultan la web institucional.

En cuanto al contenido de la web, en 2015 se han publicado 195 sugerencias que han favorecido la presencia del titular de la Institución en prensa, radio y televisión. A modo de ejemplo, el número de noticias y reportajes sobre la Institución y entrevistas a Fernando García Vicente en la prensa escrita aragonesa, ascendió en 2014 a 576 referencias.

En otro orden de cosas, y por quinto año consecutivo, la Institución ha desarrollado el programa de visitas a las comarcas de Aragón que permite a las personas que viven en el medio rural plantear personalmente sus quejas consultas y preocupaciones al Justicia de Aragón y hacerlo sin burocracia ni intermediarios, de manera sencilla y sin necesidad de llevar escrito el texto de la queja. En la era de Internet, creemos que esta labor cara a cara es imprescindible para no dejar definitivamente al margen del contacto con las Instituciones a ese, todavía amplio sector de la población que no tiene acceso a Internet y que ya sólo por ello, es vulnerable.

La experiencia de cinco años nos alienta a continuar volcándonos con esta iniciativa que requiere la inserción de anuncios en los medios locales y comarcales; una publicidad de información servicio necesaria, que además permite afianzar el conocimiento que la sociedad tiene de la Institución. En este punto, es de justicia reconocer la implicación de los medios de las zonas a las que se desplaza el Justicia de Aragón que siempre cubren la visita y, en muchas ocasiones, la arropan con entrevistas al titular, lo cual demuestra el compromiso con la Institución.

En 2015, el Justicia de Aragón visitó las comarcas de Teruel, en dos ocasiones, Cuencas Mineras, Jacetania, Albarracín, Ribagorza, Aranda, Andorra-Sierra de Arcos y Ribera Alta del Ebro. En total, Fernando García Vicente se reunió con unas 100 personas y representantes de asociaciones, fundamentalmente de carácter social, quienes le trasladaron sus problemas e inquietudes. Desde que se pusiera en marcha esta iniciativa en 2010, las personas recibidas directamente por el Justicia suman alrededor de 600.

Proyecto de participación escolar del Justicia de Aragón

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. La Institución del Justicia de Aragón lleva años desarrollando un proyecto para impulsar y favorecer la participación infantil y adolescente a través de los centros escolares de la Comunidad Autónoma. En 2015, 385 escolares, de 13 colegios de Aragón, participaron en este programa. La iniciativa se articula en torno a las visitas que los centros realizan a la Institución para conocer las funciones del Justicia de Aragón, su significado en la historia de Aragón y el papel que desarrolla en la actualidad como defensor de los derechos y libertades de las personas.

Este cauce de participación se estructura en tres fases. En la primera fase, desde la Institución se ofrece a los centros la posibilidad de visitar la sede. La invitación favorece que los centros receptivos dediquen horas lectivas a que los alumnos se documenten sobre el Justicia de Aragón y preparen la salida.

En la segunda fase, durante la visita, los alumnos conocen las instalaciones y el funcionamiento de la Institución y mantienen un encuentro con el propio Justicia, Fernando García Vicente. Durante la charla, los escolares tienen oportunidad de expresar sus inquietudes y lo hacen en tres niveles de respuesta. Un primer nivel, en el que hablan sobre los asuntos que les preocupan en general, un segundo nivel, en respuesta a la pregunta ¿Qué haríais vosotros si fuéis Justicia? que directamente les formula el titular de la Institución y que da pie a respuestas propias de la inocencia de los niños, como acabar con el hambre en el mundo o con las guerras, y un tercer nivel, en el que el Justicia les anima a expresar en público un problema concreto del entorno en el que viven, «cosas que no funcionan». Es aquí, cuando los menores reflejan preocupaciones concretas sobre su colegio, su barrio, el parque que tienen cerca de casa, el transporte público, etc. A veces, de forma espontánea y otras, como resultado de la preparación de la visita en clase.

En la tercera fase, que cierra el ciclo de la participación, se tramitan aquellas quejas planteadas durante la visita que entran dentro de los asuntos competencia de la Institución. Mientras dura la tramitación del expediente, el Justicia mantiene una comunicación fluida con el centro escolar a fin de informarle de los avances en sus gestiones y llegado el caso, de la sugerencia o recomendación.

También a los escolares, está destinado el concurso de dibujo que todos los años organiza el Justicia bajo el título ¿De qué te quejas? Y que les permite plasmar de una manera creativa una queja, preocupación o inquietud.

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.

Analizados detalladamente los dibujos presentados por los distintos Centros, se valoran diversos aspectos: 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. Tras sus deliberaciones, los miembros del Jurado realizan la siguiente selección:

Por el tratamiento del problema de la igualdad de género, con buena técnica y una acertada distribución de espacios:

— Colegio Público El Justicia de Aragón de Alcorisa (Teruel)

Autora: María Azuara, alumna de 6.º de Primaria

Profesora responsable: M.ª Isabel Martínez

Por plasmar con ingenuidad e imaginación posibles riesgos para los menores que juegan en un parque:

— Colegio San Agustín de Zaragoza

Autora: Sofía Cebrián Savirón, alumna de 4.º de Primaria

Profesor responsable: Pepe Serrano

Por la colorista ejecución y la adecuada composición para mostrar un aspecto cívico muy concreto que deben tener en cuenta quienes pasean a sus mascotas:

— Colegio Rural Agrupado Turia (Teruel), Aula de Villaespesa

Autor: Jorge Martínez Sánchez, alumno de 1.º de Primaria

Profesora: Palmira Martínez Fortea

La entrega de premios y diplomas tuvo lugar en un acto presidido por el Justicia, celebrado el día 18 de diciembre de 2015, fecha en que se programaron los actos para conmemorar el aniversario de la ejecución de Juan de Lanuza V.

3. OTRAS ACTIVIDADES DEL JUSTICIA

- 14-01-15 Reunión con la Asociación de Sordociegos de Aragón en la Sede de la Institución
- 20-01-15 El Justicia asiste al 25 aniversario de COAPEMA, (Consejo Aragonés de las Personas Mayores) en el Teatro Principal de Zaragoza
- 21-01-15 El Justicia recoge las quejas de los ciudadanos de la Comarca Ribera Alta del Ebro en su sede comarcal de Alagón
- 28-01-15 El Justicia recibe el premio «Valero y Custodio» a la Institución del Justicia de Aragón, en la XXXI edición de los premios organizada por el PAR.
- 06-02-15 Asiste a la entrega de Galardón y premios Félix de Azara otorgado a la fundación Once-Aragón, en el salón de actos de la Diputación Provincial de Huesca
- 13-02-15 Recibe la Insignia de Oro de la Facultad de Derecho, dentro de los actos con motivo de la festividad de San Raimundo de Peñafort, en el salón de actos de la Facultad de Derecho de la Universidad de Zaragoza
- 15-02-15 Lee el Manifiesto de Aspanoa en la sala CAI Luzán de Zaragoza
- 18-02-15 Recoge las quejas de los ciudadanos de la Comarca de Andorra Sierra de Arcos en su Sede Comarcal en Andorra, Teruel
- 20-02-15 Asiste al Acto Conmemorativo del CXXXIII aniversario de la Academia General Militar en el Patio de Armas de la Academia
- 22-02-15 Asiste a la toma de posesión del Obispo electo en la Catedral de Barbastro
- 10-03-15 Asiste a la inauguración de la exposición «Fernando II de Aragón. El Rey que imaginó España y la abrió a Europa», en el Palacio de la Aljafería
- 12-03-15 Participa en el 25 aniversario de la Fundación Federico Ozanam en el Patio de la Infanta de IberCaja
- 17-03-15 Inaugura la Jornada de presentación del Informe Anual sobre «Discriminación y Comunidad Gitana 2014» en la Casa de las Culturas de Zaragoza
- 18-03-15 Recoge las quejas de los ciudadanos de la Comarca del Aranda en su sede comarcal en Ilueca
- 27-03-15 Recibe la visita de la Fundación para la atención integral del menor (FAIM) en la Sede de la Institución
- 27-03-15 Participa en el Acto Académico en Honor a San Braulio, patrón de la Universidad de Zaragoza en el Edificio Paraninfo
- 30-03-15 Asiste al acto de entrega del Bastón y las Bandas Honoríficas 2015, en el ámbito local en la Sala de la Corona del edificio Pignatelli
- 07-04-15 Se reúne con miembros de la Unidad de Atención a Víctimas de Abuso en el Ámbito de la Discapacidad (AVADI), en la Delegación del Gobierno en Zaragoza
- 09-04-15 Presenta la memoria del Centro de Solidaridad de Zaragoza, Proyecto Hombre, en la sede de la Institución
- 13-04-15 Asiste a la entrega del «VI Premio de Derechos Humanos Rey de España» en el Colegio de San Ildefonso de Alcalá de Henares, Madrid
- 15-04-15 Recoge las quejas de los ciudadanos de la Comarca de la Ribagorza en su sede comarcal de Graus
- 16-04-15 Participa en la entrega de Premios Atades en la Sala Goya del Palacio de la Aljafería
- 21-04-15 Asiste al acto institucional del día de Aragón con motivo de la festividad de San Jorge en la Delegación del Gobierno de Aragón en Teruel
- 22-04-15 Asiste al acto institucional del día de Aragón con motivo de la festividad de San Jorge en el Museo de Huesca, organizado por la Delegación del Gobierno de Aragón en Huesca
- 23-04-15 Recibe la medalla de las Cortes de Aragón 2015 dentro del acto institucional del día de Aragón con motivo de la festividad de San Jorge en el Palacio de la Aljafería
- 29-04-15 Recibe la visita de las asociaciones de madres y padres de colegios de educación especial en la sede de la Institución
- 04-05-15 Asiste a la visita de S.M. El Rey Felipe VI al Ala 15 y al Ala 31 de la Base Aérea de Zaragoza
- 06-05-15 Asiste al *Homenaje a la palabra* en recuerdo de Manuel Giménez Abad en el Salón San Jorge del Palacio de la Aljafería
- 07-05-15 Recibe la visita de la asociación «Escuelaydespensa» en la sede de la Institución
- 14-05-15 Recibe las quejas de los ciudadanos de la Comarca Sierra de Albarracín en su sede comarcal
- 14-05-15 Visita el Centro Ocupacional Sierra de Albarracín de Atadi en Orihuela del Tremedal, Teruel
- 27-05-15 Asiste al Campo de Maniobras de San Gregorio con motivo de la visita del S.A.R. el Rey Felipe VI
- 04-06-15 Recibe la visita de miembros de la Fundación CEDES en la Sede de la Institución
- 05-06-15 Recoge las quejas de los ciudadanos en la sede de la Institución del Justicia en Teruel
- 18-06-15 Asiste a la sesión constitutiva de la IX Legislatura de las Cortes de Aragón en el Palacio de la Aljafería
- 24-06-15 Recoge las quejas de los ciudadanos de la Comarca de la Hoya de Huesca en la Sede de la Institución de Huesca
- 28-06-15 Asiste a los actos con motivo de la festividad de San Juan de la Peña en el Monasterio Viejo de San Juan de la Peña
- 02-07-15 Asiste al Debate de Investidura, e intervención del candidato a Presidente del Gobierno de Aragón en las Cortes de Aragón

- 03-07-15 Asiste al Debate de Investidura, Intervención de los Grupos Parlamentarios y votación, en las Cortes de Aragón
- 05-07-15 Asiste a la toma de posesión de Francisco Javier Lambán Montañés como Presidente de Aragón en el Palacio de la Aljafería.
- 09-07-15 Asiste al acto de entrega de Reales Despachos en la Academia General Militar
- 10-07-15 Asiste al acto de entrega de diplomas a los abogados que llevan más de 25 años prestando el Turno de Oficio de Zaragoza con motivo de la celebración del Día de la Justicia Gratuita y del Turno de Oficio en el Colegio de Abogados de Zaragoza
- 29-07-15 Recibe la visita de la Asociación de anticoagulados ASANAR en la sede de la Institución
- 10-09-15 Recibe la visita de la Asociación Aragonesa de Jugadores de Azar en Rehabilitación (AZAJER) en la sede de la Institución
- 21-09-15 Asiste al acto de entrega de los Premios de la Asociación de Familiares de Enfermos del Alzheimer 2015 (AFEDAZ) 2015 en la Sala de la Corona del Edificio Pignatelli
- 24-09-15 Asiste al acto con motivo de la festividad de Ntra. Sra. de la Merced en el centro penitenciario de Zuera
- 25-09-15 Visita las instalaciones de la Hermandad del Refugio de Zaragoza
- 25-09-15 Asiste a la apertura del Año Judicial 2015-2016 en el Palacio de los Condes de Morata
- 28-09-15 Participa en el acto homenaje a las víctimas del accidente de Pirotecnia Zaragozana en el Pabellón sociocultural de Casetas
- 30-09-15 Presentación del libro n.º 55 de la colección editorial del Justicia de Aragón «La organización eclesiástica del Reino de Aragón (1035-1164)» de Rosa María Bandrés y Sánchez-Cruzat en la Sede de la Institución
- 02-10-15 Asiste a los Actos de la festividad de los Santos Ángeles Custodios, patronos del Cuerpo Nacional de Policía
- 05-10-15 Visita a los Hermanos de la Cruz Blanca de Huesca
- 06-10-15 Visita el Centro Social San Antonio de Zaragoza
- 07-10-15 Recoge las quejas de los ciudadanos de la Comarca de la Jacetania en su sede comarcal de Jaca
- 08-10-15 Participa en los actos de celebración de la festividad de la Patrona de la Guardia Civil en la Plaza del Pilar de Zaragoza
- 16-10-15 Recibe a la Federación de Asociaciones Gitanas de Aragón en la sede de la Institución
- 27-10-15 Inaugura el Seminario Regional Fundación Secretariado Gitano en la Sala Giménez Abad del Palacio de la Aljafería
- 28-10-15 Visita el Centro Residencial Atadi-Adipcmi (Disminuidos psíquicos) de Utrillas
- 28-10-15 Recoge las quejas de los ciudadanos de la Comarca Cuencas Mineras en su sede comarcal de Utrillas
- 29-10-15 Entrega de premios «Amigos y Alimentos 2015» del Banco de Alimentos en Mercazaragoza
- 06-11-15 Recoge el Premio «Trabajo Social en el Siglo XXI» al Justicia de Aragón en su IV convocatoria en el salón de actos de la Diputación Provincial de Huesca
- 15-11-15 Participa en el acto de conmemoración del Día Mundial en recuerdo de las Víctimas por Accidentes de Tráfico, organizado por la Asociación Stop Accidentes, en la Plaza del Pilar
- 17-11-15 Asiste a la Jornada «La protección jurídica de las personas mayores», organizada por la fundación SARquavita y la fundación Aquitas del Consejo General del Notariado, en el Colegio de abogados de Zaragoza
- 19-11-15 Participa en la celebración del acto Homenaje en memoria de los Reyes de Aragón, en el Claustro de San Pedro el Viejo de Huesca
- 24-11-15 Participa en los actos de celebración del día internacional para la eliminación de la violencia contra las mujeres en el Salón de Recepciones del Ayuntamiento de Zaragoza
- 25-11-15 Asiste a la Presentación del Estudio «Impacto Social y Económico de la Fundación Centro de Solidaridad de Zaragoza-Proyecto Hombre (1985-2015)» en el Patio de la Infanta de IberCaja
- 26-11-15 Entrega de la IV edición de los premios «Solidarios ONCE Aragón» en el World Trade Center de Zaragoza
- 30-11-15 Participa en el acto-homenaje al Profesor Guillermo Redondo Veintemillas en el Aula Magna de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Zaragoza
- 01-12-15 Recoge las quejas de los ciudadanos de la Comarca Comunidad de Teruel en la delegación del Justicia de Aragón en Teruel
- 03-12-15 Participa en las XIII Jornadas Constitucionales con título «El Tribunal Constitucional», organizadas por el Justicia de Aragón y la Facultad de Derecho de Zaragoza, en el Aula Magna de la Facultad de Derecho
- 04-12-15 Asiste al acto Institucional con motivo del XXXVII aniversario de la Constitución española en la Delegación del Gobierno en Aragón
- 18-12-15 Preside los actos con motivo de la conmemoración del 424 aniversario de la ejecución de Juan de Lanuza V en la Plaza de Aragón y en la Sede de la Institución
- 21-12-15 Participa en el acto-homenaje a la figura del Justicia de Aragón en el Salón del Justicia del Ayuntamiento de Huesca

4. COMPARENCIAS EN LAS CORTES

- 11-02-15 Hace entrega al Presidente de las Cortes de Aragón del Informe anual 2014 de la actividad de la Institución
- 24-02-15 Presenta ante la Comisión de Comparencias y Peticiones Ciudadanas de las Cortes de Aragón el informe «Las urgencias hospitalarias en el sistema nacional de salud: derechos y garantías de los pacientes» elaborado de forma conjunta por los Defensores autonómicos y la Defensora del Pueblo
- 04-11-15 Presenta ante el Pleno de las Cortes de Aragón, el Informe Anual de la Institución correspondiente al año 2014.

5. PUBLICACIONES

- Actas Vigésimocuartos 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 2014, sobre los temas siguientes:
 - «Contratos del sector público: Ley 3/2011», cuyo ponente es D. José María Gimeno Feliú y cuyos copONENTES son D.ª Ana Isabel Beltrán Gómez y D. Luis Murillo Jaso.
 - «Incidencia del derecho de transmisión en las instituciones sucesorias aragonesas: efectos prácticos», cuya ponente es D.ª María del Carmen Bayod López y cuyos copONENTES son D. Daniel Bellido Diego-Madrado y D. José Manuel Enciso Sánchez.
 - «Revocación e ineficacia del testamento», cuya ponente es D.ª María Ángeles Parra Lucán y cuyos copONENTES son D. Mariano Jesús Pemán Melero y D. Ángel García Bernués.
 - «Limitaciones al Derecho de propiedad en suelo rústico: construcciones, parcelaciones y transmisiones», cuyo ponente es D. Manuel Matas Bendito y cuyos copONENTES son D. Álvaro Enrech Val y D. Miguel Viela Castranado.
 - «La reforma de la Constitución vista por un senador constituyente», cuyo autor es D. Lorenzo Martín-Retortillo Baquer.
 - «Formularios de escrituras notariales en castellano y aragonés según el Código del Derecho Foral de Aragón», cuyos autores son D. Javier Mazana Puyol, D. José Ignacio López Susín y D. Miguel Martínez Tomey.
 - N.º 55 de la colección del Justicia, «La organización eclesiástica del Reino de Aragón (1035-1164). A propósito del Concilio de Jaca de 1063», cuya autora es D.ª Rosa María Bandrés y Sánchez-Cruzat.
 - «Historia de la familia Lanuza y antiguos documentos del Valle de Tena», cuyo autor es D. Mariano Fanlo Basail.

6. RELACIÓN CON OTROS DEFENSORES

- 26-01-15 Asiste a la reunión con el presidente de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO) en la sede del Defensor del Pueblo en Madrid
- 26-01-15 Presentación del estudio «Las urgencias hospitalarias en el Sistema Nacional de Salud: derechos y garantías de los pacientes», elaborado de forma conjunta por todos los defensores en la sede del Defensor del Pueblo en Madrid
- 01-06-15 Asiste a la entrega de la I edición del Premio Institución Defensor del Pueblo en el Salón de los Pasos Perdidos del Congreso de los Diputados
- 16 /17-09-15 Participación de la institución en las XXX Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo, organizadas en esta ocasión por la Defensora del Pueblo de España, que se celebraron en Santander los días 16 y 17 de octubre, y trataron sobre «La vivienda pública en España»
- 16 /20-11-15 Sesiones de trabajo celebradas del 16 al 20 de noviembre en la sede de la institución, con una delegación de diez asesores del Ombudsman de Turquía, en colaboración con la Defensora del Pueblo de España, dentro del proyecto financiado por la Unión Europea denominado «Twinning para el apoyo al establecimiento de la institución del Ombudsman en Turquía»

7. TRANSPARENCIA

La página web de la Institución recoge las previsiones de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, funciones, normativa de aplicación, direcciones y teléfonos de la Sede, horario de atención al público, carta de servicios, agenda Institucional (en todo lo que afecta a los ciudadanos, y Sugerencias y Recomendaciones emitidas.

En el apartado específico de la web denominado «Transparencia», figura publicado el Presupuesto de la Institución y su memoria explicativa, la relación de los contratos en vigor con fechas de inicio del contrato, empresa adjudicataria, objeto del contrato, anualidad y procedimiento de adjudicación. También figuran los Convenios vigentes suscritos, el patrimonio, la relación del personal al servicio de la Institución con las características de cada puesto y retribuciones y la retribución del Justicia de Aragón.

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	2015	2014	2013	2012	2011
Expedientes incoados	33	47	50	59	49
Expedientes archivados	16	43	50	59	49
Expedientes en trámite	17	4	0	0	0

Sugerencias / Recomendaciones		
Año	2015	2014
Aceptadas	2	7
Rechazadas	0	0
Sin Respuesta	0	3
Pendientes Respuesta	6	0
Total	8	10

Recordatorios de deberes legales		
Año	2015	2014
Recordatorios de deberes legales	0	0

Resolución de los expedientes	
Expedientes solucionados	54%
Por intervención de la Institución durante la tramitación	2%
Por haberse facilitado información	32%
Por inexistencia de irregularidad en la actuación de la Administración	7%
Por Recomendación o Sugerencia aceptada	13%
Expedientes no solucionados	7%
Recomendación o Sugerencia rechazada	0%
Recomendación o Sugerencia sin respuesta	7%
Recordatorios de deberes legales por silencio de la administración	0%
Expedientes en trámite	38%
Recomendación o Sugerencia pendiente de respuesta	11%
Pendientes de la información solicitada a la Administración	27%
Expedientes remitidos	2%
Remitidos al Defensor del Pueblo	0%
Remitidos a otros defensores	2%

* 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
1172/2015	Notificación de la resolución que recaiga a las alegaciones presentadas por escrito por los partícipes de la concentración parcelaria de Ibeica, Aguas y Liesa.	Sugerencia
1460/2015	Notificación de las resoluciones a los partícipes de la concentración parcelaria Las Cuerlas.	Sugerencia
1066/2015	Obligación de las Comunidades de Regantes de dar contestación a las peticiones presentadas por los partícipes de la Comunidad.	Sugerencia
2353/2014	Falta de motivación en la valoración de una finca rústica.	Sugerencia
1045/2015	Disconforme con la sanción impuesta por ocasionar un incendio forestal.	Sugerencia
1477/2014	Inexistencia de ordenanza reguladora del uso de la báscula municipal.	Sugerencia
90/2015	Falta de motivación en la resolución denegatoria de una petición de clasificación como sandach 3 de una granja.	Sugerencia
2024/2014	Inexistencia de ordenanza reguladora del aprovechamiento de los montes comunales de Torralba de los Frailes.	Sugerencia

1.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

En la materia de Agricultura hemos tramitado durante el año 2015 un total de 33 expedientes de queja, lo que supone una disminución de 13 quejas si lo comparamos con las 46 tramitadas en el año anterior. Siendo las quejas presentadas por los ciudadanos relativas, y principalmente de información sobre sus derechos como agricultores, y que podemos dividir principalmente en cuatro apartados:

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.

1.2.1. Concentraciones Parcelarias

Las reclamaciones de los agricultores en los procesos de concentración hacen referencia a que las fincas que les son adjudicadas son de peor calidad, según su opinión, que las que aportaron a la concentración. En estos casos, se informa del procedimiento de recurso contra el acuerdo de concentración y si éste es firme, del procedimiento de recurso cuando es posible probar el daño causado. También se nos han planteado cuestiones relativas a errores en la titularidad de las fincas aportadas y en la medición de las superficies de las parcelas.

Se han formulado sendas Sugerencias al Departamento de Desarrollo Rural y Sostenibilidad sobre la concentración parcelaria y la notificación personal a los agricultores que hayan presentado alegaciones o recursos a los diferentes actos del proceso concentrador.

El Tribunal Supremo, en sus Sentencia de 26 de mayo y 3 de junio de 2009, ha cambiado el criterio de interpretación del artículo 211 de la Ley de Reforma y Desarrollo Agrario en relación a la procedencia y legalidad de la notificación edictal de los acuerdos y resoluciones que se adopten en un procedimiento de concentración parcelaria. Por ello, desde esta Institución se han formulados las referidas Sugerencias para que por el Departamento de Desarrollo Rural y Sostenibilidad se procediera a estudiar la aplicación de la nueva doctrina del Tribunal Supremo a los procedimientos de Concentración Parcelaria de Las Cuerlas y de Calcón.

1.2.2. Política Agraria Comunitaria

Este año las quejas presentadas sobre la ayudas de la Política Agraria Comunitaria hacen referencia al retraso en la Administración en resolver los recursos presentados contra las liquidaciones de las ayudas de la PAC. Nos han vuelto a reiterar en dos ocasiones la consulta sobre las razones por las que la titularidad de las ayudas de la PAC corresponden a los cultivadores de las fincas agrícolas y no quedan a nombre de los propietarios de las fincas. En estos casos se informa de la legalidad de la actuación de la Administración al cumplir estrictamente con el Reglamento de la CE sobre las subvenciones de la Política Agraria Comunitaria, que ya estableció para el periodo anterior 2006/2014 que los cultivadores directos de las fincas agrícolas durante los años 2001 a 2003 serían los titulares de las subvenciones con independencia de que fueran los propietarios de las fincas.

Hemos tenido conocimiento de la tardía, aunque legal, notificación de las actas de control de campo a los agricultores en esta campaña 2014/2015, en parte debida a la nueva reglamentación aprobada por la Comisión sobre la PAC, y que retrasó el pago del cobro de la PAC hasta diciembre del 2015 los casos en los que las incidencias eran menores; y siendo que el plazo de pago de la PAC termina en junio de 2016.

1.2.3. Comunidades de Regantes

Debemos recordar que 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,

lo que les obliga, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, a resolver las solicitudes, recursos y peticiones que presenten los partícipes regantes de una Comunidad de forma motivada.

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.

Ahora bien, un propietario de una finca de riego puede darse de baja de la Comunidad renunciando al aprovechamiento y estando al tanto de sus obligaciones pecuniarias con la Comunidad. De no cumplir ambos requisitos la Comunidad considerará al propietario como partícipe regante de la Comunidad y le girará cuantos recibos procedan. Esta información es la que se ha transmitido a los propietarios de parcelas que han solicitado la baja en su Comunidad, que a su vez les exigía el pago de los recibos atrasados.

Y en relación con la falta de tramitación y de resolución de expedientes administrativos a peticiones de los regantes, al actuar las Comunidades como Administración y sujetar su proceder a la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, se formuló Sugerencia a la Comunidad de Regantes de Tarazona para que procediera a resolver una petición cursada por un partícipe de la Comunidad que no había sido resuelta expresamente.

1.2.4. Aprovechamientos de Montes de las Entidades Locales

En relación con la adjudicación de parcelas para su cultivo, es de destacar las quejas que hacen referencia a las irregularidades administrativas en los procedimientos de otorgamiento de lotes de tierra de titularidad comunal y patrimonial a los agricultores vecinos de un municipio. En uno de los casos, al haberse planteado irregularidades en la concesión de fincas comunales, se formuló Sugerencia al Ayuntamiento de Torralba de los Frailes para que procediera a reflejar en una ordenanza municipal la normativa reguladora del aprovechamiento de los bienes comunales.

1.2.5. Otros Supuestos

Este año debemos destacar la Sugerencia formulada al Departamento de Desarrollo Rural y Sostenibilidad para que procediera a resolver de forma motivada un recurso de alzada por el que se solicitaba de la Administración la concesión de la categoría Sandach 3 para una granja de codornices con matadero.

Al mismo Departamento de Desarrollo Rural y Sostenibilidad se le formuló Sugerencia para que procediera a dar contestación a unas cuestiones planteadas en un procedimiento sancionador que dio lugar a una sanción de multa por provocar un incendio en una parcela agrícola por falta de los cuidados reglamentarios. La contestación a dichas cuestiones en el sentido apuntado por el sancionado podrían dar lugar a la anulación de la sanción impuesta.

Se formuló también Sugerencia al Ayuntamiento de Almochuel para que regulara mediante ordenanza municipal el uso de la báscula municipal por los agricultores, que habían presentado queja ante la Institución por los problemas que surgían en época de cosecha al utilizar la báscula municipal.

2. ECONOMÍA Y HACIENDA*

2.1. DATOS GENERALES

Estado actual de los expedientes					
Año de inicio	2015	2014	2013	2012	2011
Expedientes incoados	253	217	228	202	159
Expedientes archivados	165	207	228	202	159
Expedientes en trámite	88	10	0	0	0

Sugerencias / Recomendaciones		
Año	2015	2014
Aceptadas	9	8
Rechazadas	2	4
Sin Respuesta	0	4
Pendientes Respuesta	39	0
Total	50	16

* 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	2015	2014
Recordatorios de deberes legales	0	0

Resolución de los expedientes	
Expedientes solucionados	52%
Por intervención de la Institución durante la tramitación	3%
Por haberse facilitado información	42%
Por inexistencia de irregularidad en la actuación de la Administración	4%
Por Recomendación o Sugerencia aceptada	3%
Expedientes no solucionados	2%
Recomendación o Sugerencia rechazada	1%
Recomendación o Sugerencia sin respuesta	1%
Recordatorios de deberes legales por silencio de la administración	0%
Expedientes en trámite	32%
Recomendación o Sugerencia pendiente de respuesta	13%
Pendientes de la información solicitada a la Administración	19%
Expedientes remitidos	14%
Remitidos al Defensor del Pueblo	14%
Remitidos a otros defensores	0%

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
413/2015	Falta de motivación en la resolución por la que se liquidaba el Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana	Sugerencia
977/2015	Notificación del primer recibo del Impuesto sobre Bienes Inmuebles	Sugerencia
1518/2014	Falta de contestación a una petición de información	Sugerencia
1350/2015	Notificación de una sanción en domicilio distinto al declarado en el Padrón de la Jefatura de Tráfico.	Sugerencia
244/2015	Exigencia de pago de las acometidas de agua en un obra subvencionada por la Administración	Sugerencia
520/2015	Refacturación de un recibo de agua y cálculo del consumo	Sugerencia
989/2015	Falta de contestación a una solicitud de baja del servicio de abastecimiento de agua y recogida de basuras	Sugerencia
1067/2015	Solicitud de división del recibo del Impuesto sobre Bienes Inmuebles entre los copropietarios	Sugerencia
1271/2015	Falta de motivación en la resolución de reclamación de devolución de una subvención	Sugerencia
1963/2015 1969-1975/2013 1978-2010	Exención de pago del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana en los casos de dación en pago y ejecución hipotecaria de la vivienda habitual	Sugerencia
667/2015	Concejal solicitó información sobre varias facturas y no ha recibido respuesta	Sugerencia no contestada

2.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

En el año 2015 se han tramitado en esta materia un total de 253 expedientes de queja, lo que supone que durante este año se ha incrementado en 36 el número de quejas en relación con el anterior, y confirma una continuidad en la tendencia al alza que se inició ya en el año 2011.

Por otra parte no se observa que haya problemas que afecten a la generalidad de los ciudadanos por el funcionamiento ordinario del Departamento de Hacienda y Administración, pues sobre todo los ciudadanos acuden a la Institución del Justicia a solicitar información sobre la correcta aplicación de los tributos y sobre sus derechos como contribuyentes; no siendo necesario en estos casos admitir la queja a supervisión de la Administración, pues se informa al contribuyente sobre el problema que nos plantea.

2.2.1. Cláusula suelo y acciones preferentes

Durante este año 2015, y al igual que ocurriera en el año 2014, únicamente se ha presentado una queja por la colocación de acciones preferentes de Cajas de Ahorros, y tres quejas por la aplicación de las cláusulas suelo en los contratos de préstamo hipotecario.

En relación con las cláusulas suelo, desde la Institución se ha mediado con las entidades financieras, en particular con Ibercaja, y se han realizado gestiones con la finalidad de que por parte del cliente se consiguiera cuando menos una reducción en el tipo de interés de la cláusula suelo establecida en el contrato de préstamo hipotecario.

2.2.2. Valoración de inmuebles

En el procedimiento de gestión tributaria, principalmente, y como en años anteriores, uno de los motivos principales de queja es la disconformidad con la valoración que la Administración da a los inmuebles transmitidos a efectos del pago del Impuesto sobre Sucesiones y Transmisiones Patrimoniales. Dado que la ley que regula ambos impuestos establece la obligación de declarar el valor de mercado, la Administración considera tal valor el determinado en su medio de valoración de precios medios de mercado. Si el contribuyente considera que el valor que le notifica la Administración es superior al real de mercado, en esos casos, debe presentar un informe de valoración para iniciar el trámite de tasación pericial contradictoria, en el que decide un tercer perito nombrado por sorteo cual es la valoración del bien transmitido de forma motivada.

En el procedimiento de gestión tributaria, principalmente, y como en años anteriores, uno de los motivos principales de queja es la disconformidad con la valoración que la Administración da a los inmuebles transmitidos a efectos del pago del Impuesto sobre Sucesiones y Transmisiones Patrimoniales. Dado que la ley que regula ambos impuestos establece la obligación de declarar el valor de mercado, la Administración considera tal valor el determinado en su medio de valoración de precios medios de mercado. Si el contribuyente considera que el valor que le notifica la Administración es superior al real de mercado, en esos casos, debe presentar un informe de valoración para iniciar el trámite de tasación pericial contradictoria, en el que decide un tercer perito nombrado por sorteo cual es la valoración del bien, y transmitido de forma motivada.

2.2.3. Exención de pago en el Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y en la Plusvalía Municipal en los casos de pérdida de la vivienda habitual por dación en pago o ejecución hipotecaria

Esta actuación del Justicia hay que relacionarla con la que realizó en el año 2012 cuando inicio dos expedientes de oficio en relación con el pago del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana cuando el contribuyente perdía la vivienda a causa de un proceso ejecutivo o la entregaba en dación en pago.

2.2.3.1. Dación en pago y el Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales

En relación con la dación en pago y el Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales se sugirió entonces al Gobierno de Aragón lo siguiente:

«Cuando se produzca la novación de contrato de préstamo por el de recuperación de la propiedad y ello vaya unido a un arrendamiento con opción de compra, que considere exento del pago del impuesto de transmisiones tanto la compraventa a favor del banco, como el contrato de arrendamiento con opción de compra, como la opción de compra, si se realiza.»

El Departamento de Hacienda y Administración Pública del Gobierno de Aragón aceptó la Sugerencia formulada y posteriormente reformó la Ley aragonesa sobre Tributos Cedidos, quedando el artículo 121, 10, redactado de la siguiente manera:

«Artículo 121-10. Bonificaciones de la cuota tributaria en la dación en pago de la vivienda habitual.

En el caso de la adjudicación de la vivienda habitual en pago de la totalidad de la deuda pendiente del préstamo o crédito garantizados mediante hipoteca de la citada vivienda y siempre que, además, se formalice entre las partes un contrato de arrendamiento con opción de compra de la misma vivienda, los beneficios fiscales serán:

a) La dación en pago de la vivienda habitual tendrá una bonificación del 100 por 100 de la cuota tributaria por el concepto de "transmisiones patrimoniales onerosas".

b) La constitución de la opción de compra documentada en los contratos de arrendamiento a que se refiere el apartado anterior tendrá, asimismo, una bonificación del 100 por 100 de la cuota tributaria por el concepto de "transmisiones patrimoniales onerosas".

c) La ejecución de la opción de compra a que se refieren los apartados anteriores tendrá, asimismo, una bonificación del 100 por 100 de la cuota tributaria por el concepto de transmisiones patrimoniales onerosas.»

2.2.3.2. Dación en pago y la Plusvalía Municipal

En relación con el pago de la Plusvalía Municipal, el Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, en los casos de ejecución hipotecaria. Desde el Justicia de Aragón se formularon dos Sugerencias.

cias: la primera al entonces Departamento de Política Territorial e Interior del Gobierno de Aragón; y la segunda a la Federación Aragonesa de Municipios, Comarcas.

1.º) Al Gobierno de Aragón, Departamento de Política Territorial e Interior: «Que por parte de la Dirección General de Administración Local se proceda a arbitrar aquellas medidas que sean necesarias para informar y difundir a los Ayuntamientos de la Comunidad Autónoma de Aragón la posibilidad de mitigar y paliar, dentro de su competencia de acción social, las consecuencias tributarias derivadas de la exigencia de pago del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana en los supuestos de pérdida de la primera vivienda y domicilio por causa de una ejecución hipotecaria».

Respuesta de la Administración: Fue aceptada por el Departamento de Política Territorial.

2.º) A la Presidencia de la Federación Aragonesa de Municipios, Comarcas y Provincias, «para que difunda entre sus asociados la presente resolución y para que dentro de sus competencias inicie actuaciones tendentes a la modificación de la Ley de Haciendas Locales ante la Federación Española de Municipios y Provincias, al ser la materia competencia estatal, con la finalidad de evitar la tributación por el Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana en los supuestos de inexistencia de plusvalía».

Respuesta de la Administración: «Desde la FEMP, se elaboró una propuesta de modificación del art. 104 del Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, en el sentido de incluir un nuevo supuesto de no sujeción para algunos casos que quedarían al margen del Real Decreto Ley 61/2012, de 9 de marzo, (dación en pago). Este supuesto de no sujeción se planteaba para casos en que el inmueble transmitido constituyera el domicilio habitual y no se ostentara la titularidad de ningún otro inmueble.

La referida propuesta, no ha visto la luz resultando difícil hacer un pronóstico sobre su viabilidad así como la fecha de entrada en vigor.»

2.2.3.3. Establecimiento de la exención de pago de la Plusvalía Municipal en los casos en dación en pago y ejecución hipotecaria

En el año 2015 se ha tramitado un expediente de oficio al haber transcurrido un año desde la aprobación por el Real Decreto Ley 8/2014, de 4 de julio, y posteriormente por la Ley 18/2014, de medidas urgentes para el crecimiento, la competitividad y la eficiencia, de 15 de octubre, y por la que se incluyó en el artículo 105, apartado primero, la exención del pago del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana en los casos de dación en pago o ejecución hipotecaria.

Expuestos los anteriores antecedentes, dado el tiempo transcurrido desde el establecimiento de la nueva exención de pago, se observó desde el Justicia que los Ayuntamientos de la Comunidad no habían dado publicidad a la nueva exención aprobada por el Legislativo. Ello conllevaba, a juicio de esta Institución, una falta de publicidad de la norma que impedía el ejercicio del derecho por parte de los beneficiados por la misma. Es difícil de entender la aprobación de una exención con efecto retroactivo y la ausencia de publicidad que ponga en conocimiento de los contribuyentes este nuevo derecho.

Establece el referido artículo 105. 1. c) de la Ley de Haciendas Locales que están exentas del pago del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana:

«c) Las transmisiones realizadas por personas físicas con ocasión de la dación en pago de la vivienda habitual del deudor hipotecario o garante del mismo, para la cancelación de deudas garantizadas con hipoteca que recaiga sobre la misma, contraídas con entidades de crédito o cualquier otra entidad que, de manera profesional, realice la actividad de concesión de préstamos o créditos hipotecarios.

Asimismo, estarán exentas las transmisiones de la vivienda en que concurren los requisitos anteriores, realizadas en ejecuciones hipotecarias judiciales o notariales.

Para tener derecho a la exención se requiere que el deudor o garante transmitente o cualquier otro miembro de su unidad familiar no disponga, en el momento de poder evitar la enajenación de la vivienda, de otros bienes o derechos en cuantía suficiente para satisfacer la totalidad de la deuda hipotecaria. Se presumirá el cumplimiento de este requisito. No obstante, si con posterioridad se comprobara lo contrario, se procederá a girar la liquidación tributaria correspondiente.

A estos efectos, se considerará vivienda habitual aquella en la que haya figurado empadronado el contribuyente de forma ininterrumpida durante, al menos, los dos años anteriores a la transmisión o desde el momento de la adquisición si dicho plazo fuese inferior a los dos años.

Respecto al concepto de unidad familiar, se estará a lo dispuesto en la Ley 35/2006, de 28 de noviembre, del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y de modificación parcial de las leyes de los Impuestos sobre Sociedades, sobre la Renta de no Residentes y sobre el Patrimonio. A estos efectos, se equiparará el matrimonio con la pareja de hecho legalmente inscrita.

Respecto de esta exención, no resultará de aplicación lo dispuesto en el artículo 9.2 de esta ley.»

Esta exención fue añadida a la Ley de Haciendas Locales por la Ley 18/2014 de aprobación de medidas urgentes para el crecimiento, la competitividad y la eficiencia de 15 de octubre de 2014, estableciendo que dicha exención tendrá: «efectos desde el 1 de enero de 2014, así como para los hechos imposables anteriores a dicha fecha no prescritos».

Se consideró por la Institución que la Administración debería dar una mayor difusión de la exención aprobada a la ciudadanía, con la finalidad de poner en su conocimiento la nueva exención aprobada y puedan ejercer el nuevo derecho concedido, que tiene, no podemos olvidar, efecto retroactivo.

Formulándose en el referido expediente de oficio por el Justicia de Aragón a los Ayuntamientos de la Comunidad Autónoma de Aragón la siguiente Sugerencia:

Primero.— Para el supuesto de no haber añadido a la Ordenanza reguladora del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana la nueva exención aprobada, proceda el Ayuntamiento a su modificación con la finalidad de incorporar a su texto la referida exención.

Segundo.— A dar publicidad por los medios que considere oportunos de la existencia de la nueva exención del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana para los casos de dación en pago y ejecución hipotecaria de la vivienda habitual aplicable desde el 1 de enero de 2014, así como para los hechos imposables anteriores a dicha fecha no prescritos.

Tercero.— A informar y asistir sobre el ejercicio de sus derechos a los obligados tributarios que soliciten la aplicación de la exención de pago del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana y su devolución como ingreso indebido.

2.2.4. Incremento del valor del terreno que debe tributar en la Plusvalía Municipal

Este año se han presentado once quejas en las que los ciudadanos exponían su disconformidad con el elevado pago de la cuota del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, la llamada Plusvalía Municipal.

Desde la Institución se informa a los interesados de la legalidad en la actuación de los Ayuntamientos, que se limitan a aplicar exactamente lo dispuesto en la Ley reguladora de las Haciendas Locales, Texto Refundido de 5 de marzo de 2004, y multiplican el valor catastral del suelo urbano por el número de años que ha tenido en propiedad el transmitente el bien inmueble y por el tipo aprobado por el Ayuntamiento, para determinar la cuota a pagar. Por ello, los Ayuntamientos se limitan a aplicar el tipo aprobado en su ordenanza fiscal al valor del suelo del bien que ha determinado el Catastro, y por ello, no hay irregularidad en su actuación, ya que se limitan a aplicar lo dispuesto en la Ley de Haciendas Locales. Dicho esto, es difícil de explicar a los contribuyentes que habiendo bajado el valor de los pisos aumente su valoración fiscal; informándoseles del derecho a iniciar el incidente de tasación pericial contradictoria cuando consideren que el valor declarado en la autoliquidación presentada coincide con el de mercado.

2.2.5. Catastro

Debemos señalar el número de quejas, nueve, que sobre la actuación del Catastro nos han sido presentadas y que hacen referencia al inicio de oficio por la Administración de expedientes para rectificar la ficha catastral de un inmueble adecuándola a la realidad inmobiliaria. Se trata de actuaciones que de oficio realiza el Catastro notificando a los propietarios que sus propiedades no se encuentran debidamente inscritas en el padrón del Catastro al haber aumentado la superficie construida y destinar la propiedad a un uso diferente.

Como en años anteriores, también durante el año 2015 se han presentado quejas sobre la valoración de los bienes inmuebles a efectos de pago del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI), informándose a los interesados del procedimiento para adecuar la realidad inmobiliaria al Catastro y sobre la forma de acreditar la valoración errónea del bien, en los supuestos de aplicación incorrecta de los factores de la ponencia de valores de los inmuebles término municipal.

Sobre esta cuestión, y como antes reseñábamos, durante este año de 2015 se han presentado quejas por la revisión de las fichas catastrales de oficio por el Catastro y la exigencia de pago de las nuevas cuotas del IBI de los últimos cuatro años en aplicación de la nueva valoración dada a la propiedad en el procedimiento de rectificación seguido por la Administración. Se trata de actuaciones de la Administración en las que de oficio se procede a la verificación y adecuación a la realidad de los inmuebles en los casos en los que por parte de la Administración se advierte de nuevas construcciones en la parcela urbana o de aumento de la superficie construido; también en los casos de cambio de uso del inmueble al pasar de industrial o agrícola a residencial. En estos casos la Administración tiene obligación de dar una nueva valoración del inmueble, a la vista de los nuevos elementos construidos no tenidos en cuenta cuando se aprobó su valoración, y notificar su resultado al interesado con el ofrecimiento del trámite de alegaciones y de los recursos que correspondan. Hacer mención a la legalidad del cobro de una tasa por importe de 60 euros, en estos casos, y en aplicación de la disposición adicional tercera del texto refundido de la Ley del Catastro Inmobiliario, cuando la Administración ha tenido que rectificar una ficha catastral. Desde la Institución se informa a los interesados del procedimiento que ha seguido al Catastro y de la forma que tienen para presentar recurso caso de considerar que la Administración no ha actuado correctamente, al no haber más superficie construida o no haber cambio en el uso del inmueble.

2.2.6. 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. Por otra parte, en los expedientes de queja en los que no se observa que haya habido irregularidad en la actuación de la Administración, se procede desde la Institución a informar a los contribuyentes sobre la legalidad de la resolución administrativa.

2.2.6.1. Embargos por impago de deudas tributarias

Debemos reseñar los diez expedientes de queja que se han tramitado por el embargo de las cuentas corrientes de los contribuyentes por el impago de los impuestos y en relación con la inembargabilidad del salario mínimo interprofesional.

Debemos reseñar la predisposición del Ayuntamiento de Zaragoza a resolver en el plazo legalmente establecido de diez días, e incluso antes, los recursos que se presentan por los ciudadanos por el embargo de su cuenta corriente, estimándolos y ordenando la devolución de lo embargado o retirando la traba cuando queda probado que la pensión o salario es inferior al primer salario mínimo interprofesional y no ha habido capacidad de ahorro. Podemos citar, a modo de ejemplo, el caso de una señora de edad avanzada y que tras las gestiones realizadas, acreditó los requisitos de la inembargabilidad de su pensión, ordenando el Ayuntamiento inmediatamente liberar el embargo de su cuenta.

En general, desde la Institución se informa a los ciudadanos del procedimiento de recurso contra la diligencia de embargo de la cuenta corriente y del modo de acreditar la inexistencia de capacidad de ahorro susceptible de ser embargado, presentando ante la Administración el interesado el recurso y obteniendo en la mayoría de los casos la inmediata devolución de las cantidades embargadas. En los casos en los que ha habido capacidad de ahorro, es decir, no se ha gastado por la causa que sea la pensión o salario inembargable durante el mes, en esos casos, se informa a los interesados que la actuación de la Administración se ajusta a Derecho, ya que el artículo 607 de la Ley de Enjuiciamiento Civil dispone que el primer salario mínimo interprofesional es inembargable, pero no es inembargable el ahorro que pudiera hacer el ciudadano de dicho salario.

2.2.6.2. Tributos de cobro periódico

En particular, se ha informado al contribuyente que en los supuestos de tributos de cobro periódico, como por ejemplo las tasas por los diferentes servicios que prestan los Ayuntamientos (agua, basuras y alcantarillado) o el Impuesto sobre Bienes Inmuebles, una vez dado de alta en el padrón correspondiente y haberse notificado al contribuyente el primer recibo, no es necesario la notificación personal de la deuda tributaria para los recibos posteriores, por lo que la Administración ante el impago debe notificar el inicio del procedimiento de apremio y puede posteriormente embargar el dinero depositado en cuentas corrientes.

2.2.6.3. Procedimiento de recaudación en apremio

En el procedimiento recaudatorio por la vía de apremio, en el que el contribuyente muchas veces desconoce la existencia de la deuda, es su primera noticia de la existencia de la deuda el embargo de su cuenta corriente, informándose en estos casos de la legalidad de la actuación de la Administración cuando se ha intentado la notificación de la providencia de apremio en el domicilio declarado y posteriormente en el Boletín Oficial.

2.2.7. Expedientes más significativos

2.2.7.1. En relación con los procedimientos de gestión podemos señalar los expedientes siguientes:

Sugerencia formulada a los más importantes Ayuntamientos de la Comunidad sobre la exención de pago del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana en los casos de dación en pago y ejecución hipotecaria de la vivienda habitual.

Sugerencia al Ayuntamiento de Calatayud para que en el procedimiento de reintegro de subvención concedido por el incumplimiento de las bases de concesión procediera a explicitar de forma motivada las razones y su prueba y por las que consideraba la existencia del incumplimiento de las bases de la subvención.

Sugerencia al Ayuntamiento de Jaca para que anulara una liquidación del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana al haber prescrito su derecho a determinar y a exigir el pago de la cuota tributaria.

Sugerencia al Ayuntamiento de Tarazona para que procediera a dividir unos recibos del Impuesto sobre Bienes Inmuebles entre los propietarios del mismo y en relación a sus cuotas de propiedad.

Sugerencia al Ayuntamiento de Alcañiz para que diera contestación a una petición de actualización de cuotas del Impuesto sobre Bienes Inmuebles.

2.2.7.2. En relación con los procedimientos de recaudación examinados podemos reseñar los siguientes expedientes:

Sugerencia al Ayuntamiento de Zaragoza para que notificara la providencia de apremio y la sanción de multa impuesta a un vecino en el domicilio declarado por el interesado.

Sugerencia a la Diputación Provincial de Huesca para que notificara el primer recibo del Impuesto sobre Bienes Inmuebles en el domicilio declarado por el sujeto pasivo.

2.2.8. Tasas y contribuciones especiales

En relación con las **tasas** que cobran los Ayuntamientos por los servicios que prestan, este año se han formulado varias sugerencias en relación a la tasa que regula el servicio de abastecimiento de agua y alcantarillado de diversos Ayuntamientos.

En concreto, se sugirió al Ayuntamiento de Zaragoza que aclarara a los interesados el razonamiento por el que la cuota de la tasa de agua abonada por un despacho de abogados era superior a la doméstica y pusiera de manifiesto la normativa de aplicación.

Se formuló Sugerencia al Ayuntamiento de Calatorao para que examinara la legalidad del cobro de una tasa por acometida de agua a unos vecinos siendo que el proyecto de obra estaba subvencionado por la Administración.

También se ha formulado Sugerencia al Ayuntamiento de Alfántega para que diera contestación a una petición sobre baja en el servicio de abastecimiento de agua y recogida de basuras presentada por un vecino de la localidad y que no había sido contestada por el Ayuntamiento, estimado o desestimándola.

2.2.9. Administración General del Estado

Como los demás años se han presentado quejas sobre la aplicación de las normas del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas por la Agencia Estatal de Administración Tributaria, en particular sobre la obligación de presentar declaración en los casos de haber de tener el contribuyente durante el año dos trabajos distintos y aunque sus ingresos sean inferiores al límite legal de declaración.

3. INDUSTRIA Y COMERCIO*

3.1. DATOS GENERALES

Estado actual de los expedientes					
Año de inicio	2015	2014	2013	2012	2011
Expedientes incoados	48	77	41	72	83
Expedientes archivados	32	77	41	72	83
Expedientes en trámite	16	0	0	0	0

Sugerencias / Recomendaciones		
Año	2015	2014
Aceptadas	4	1
Rechazadas	0	0
Sin Respuesta	0	1
Pendientes Respuesta	0	0
Total	4	2

Recordatorios de deberes legales		
Año	2015	2014
Recordatorios de deberes legales	0	0

Resolución de los expedientes	
Expedientes solucionados	71%
Por intervención de la Institución durante la tramitación	10%
Por haberse facilitado información	55%
Por inexistencia de irregularidad en la actuación de la Administración	0%
Por Recomendación o Sugerencia aceptada	6%
Expedientes no solucionados	1%
Recomendación o Sugerencia rechazada	0%
Recomendación o Sugerencia sin respuesta	1%
Recordatorios de deberes legales por silencio de la administración	0%
Expedientes en trámite	23%
Recomendación o Sugerencia pendiente de respuesta	0%
Pendientes de la información solicitada a la Administración	23%
Expedientes remitidos	4%
Remitidos al Defensor del Pueblo	3%
Remitidos a otros defensores	1%

* 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
295/2015	Falta de resolución administrativa y facturaciones no conformes	Recomendación aceptada
487/2015	Disconformidad con facturación	Recomendación aceptada
1297/2014	Carteles anunciadores en una localidad	Sugerencia aceptada
342/2015	Denuncian falta de apoyo del Ayuntamiento de Zaragoza a los comerciantes del Mercado de San Vicente de Paúl	Facilitación de la información con gestiones

3.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

La mayor parte de las quejas recibidas durante el año 2015 hacían referencia 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.

Así se hizo en Exptes. DI-767/2015, DI-1493/2015, DI-1693/2015, DI-1746/2015, DI-1922/2015, y DI-2260/2015.

Sí hubo lugar a formulación de Recomendación al Departamento de Industria e Innovación, en Expte. DI-295/2015, en relación con la falta de resolución administrativa expresa y congruente sobre los aspectos planteados en reclamación y alegaciones de la afectada, contra ENDESA y AGUAS DE BARBASTRO, por cambio de contador sustituido por uno estropeado, y facturaciones no conformes para la interesada, aunque aceptada dicha Recomendación, la resolución administrativa no ha sido satisfactoria para la presentadora de queja, según ésta nos ha hecho saber.

Y también, en Expediente DI-487/2015, se formuló Recomendación al Departamento de Industria e Innovación, en relación con reclamación contra actuación de Empresa distribuidora de energía eléctrica, por cambio de domicilio y facturación no conforme, haciendo hincapié en la obligación de impulso de oficio del procedimiento y resolución expresa de reclamación presentada ante citado Dpto. de la Administración Autonómica.

En fecha 1 de junio de 2015 se recibió en esta Institución queja (Expte. DI-980/2015) de un ciudadano, relativa al cambio de sistema de tarifa de la electricidad y la información que al respecto se ponía a disposición de los consumidores, manifestando:

«He visto en la prensa la intención de cambiar el sistema de tarifa de la electricidad. En la nota de prensa (que no por información de las compañías) se nos remite a ver el precio de la luz por horas en la página Web de REE. Voy a esa página y cual es mi sorpresa que es prácticamente imposible para un profano (la inmensa mayoría de los clientes) saber cual es el precio (no ya el más barato). Me parece que no es de recibo esta implantación, que a mi parecer es una subida encubierta (engaño al consumidor) de la electricidad. Por lo que le ruego haga llegar esta queja al ministerio correspondiente, y si se puede hacer algo a nivel autonómico (frenar la medida, aclarar cuando es más barata la luz, evitar daños a consumidores) también se lo ruego.»

De dicha queja se procedió a dar traslado a la Delegación del Gobierno en Aragón y, a través de la misma, al Ministerio de Industria, así como al Departamento de Industria e Innovación del Gobierno de Aragón, para que se interesasen en el problema expuesto.

Se ha presentado varias reclamaciones manifestando disconformidad con que las inspecciones de gas se lleven a cabo únicamente en horario de mañana (expedientes 667/2015 y 1890/2015). Se nos ha informado que de forma excepcional, y si el cliente lo solicita, las inspecciones pueden pactarse en horario de tarde.

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 Autónoma, 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.

Hay que mencionar la reclamación formulada por comerciantes del Mercado de San Vicente de Paúl aludiendo a la falta de apoyo por parte del Ayuntamiento de Zaragoza (expediente 342/2015).

El Ayuntamiento de Zaragoza, en contestación a nuestro requerimiento nos señaló que el Área de Servicios Públicos, conocedor de la crisis económica de los últimos años y que había afectado de modo considerable sobre los titulares de puestos del mercado municipal, al incrementarse significativamente el número de renuncias en el mismo, estaba trabajando en un nuevo marco normativo para el mercado de San Vicente de Paúl que a corto plazo vería la luz y supondría un régimen jurídico actual, a los tiempos que propugnaba y reclamaba la dinamización de dicho ámbito, con un nuevo concepto y contextualización de explotación de lo que debía ser un mercado municipal.

Así, señalaban que la exposición de motivos de dicha Ordenanza pretendía acercar la actividades comerciales a las necesidades de los clientes y ciudadanos, mejorar el mix comercial del mercado incorporando nuevas actividades, consiguiendo una infraestructura comercial innovadora y competitiva en la ciudad, adaptada a los hábitos de los consumidores y potenciar el atractivo comercial del mercado, contribuyendo a la mejora en el servicio prestado.

Con su entrada en vigor, indicaban que los concesionarios actuales y futuros podrán solicitar los nuevos usos previstos, tales como actividades comerciales no alimenticias y de restauración.

También posibilitaba que el comerciante que lo desee complete la oferta comercial de su puesto con la venta de productos elaborados a partir de los artículos que ya tiene a la venta. Todos los comerciantes podrían igualmente realizar degustaciones de sus productos.

En definitiva, sostenían que la Ordenanza buscaba hacer más atractivo el mercado facilitando e impulsando su actividad y revitalizando el tejido comercial del barrio con nuevos usos de alimentación y con eventos ligados a la misma, respondiendo al reciente interés por la gastronomía, que se había convertido en un hecho cultural.

También hay que aludir al expediente 342/2015, en el que se manifestaba disconformidad con la ubicación de determinados unos carteles anunciadores de comercios y establecimientos en una localidad del Pirineo, solicitando la retirada de los mismos.

Tras el análisis de la reclamación se consideró que, atendiendo al principio de autonomía municipal, los Ayuntamientos pueden establecer discrecionalmente lo que debe incluirse como señalización turística en su municipio, pero también resulta de obligado cumplimiento atender a las prescripciones establecidas en la Orden de 11 de marzo de 2002, del Departamento de Cultura y Turismo siendo que, de la información obrante en el expediente y con la salvedad de que la ubicación de los carteles fuera anterior a la entrada en vigor de dicha Orden, los mismos no cumplían el Manual de Señalización Turística de Aragón.

Por ello, se sugirió que se procediera a la regularización de los carteles anunciadores existentes en esa localidad. Esta Sugerencia fue aceptada.

4. URBANISMO*

4.1. DATOS GENERALES

Estado actual de los expedientes					
Año de inicio	2015	2014	2013	2012	2011
Expedientes incoados	81	116	106	119	102
Expedientes archivados	55	115	106	119	102
Expedientes en trámite	26	1	0	0	0

Sugerencias / Recomendaciones		
Año	2015	2014
Aceptadas	41	30
Rechazadas	3	6
Sin Respuesta	9	17
Pendientes Respuesta	1	0
Total	54	53

Recordatorios de deberes legales		
Año	2015	2014
Recordatorios de deberes legales	3	11

Resolución de los expedientes	
Expedientes solucionados	66%
Por intervención de la Institución durante la tramitación	13%
Por haberse facilitado información	19%
Por inexistencia de irregularidad en la actuación de la Administración	8%
Por Recomendación o Sugerencia aceptada	27%
Expedientes no solucionados	14%
Recomendación o Sugerencia rechazada	1%
Recomendación o Sugerencia sin respuesta	11%
Recordatorios de deberes legales por silencio de la administración	2%

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

Resolución de los expedientes	
Expedientes en trámite	19%
Recomendación o Sugerencia pendiente de respuesta	1%
Pendientes de la información solicitada a la Administración	19%
Expedientes remitidos	0%
Remitidos al Defensor del Pueblo	0%
Remitidos a otros defensores	0%

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
DI-2442/2014	Denuncia salida de humos, evacuación de aguas pluviales y depósito de basuras en C/ Calvo Sotelo, 11. SAN MATEO DE GÁLLEGO.	R.D.L. art. 19 LJ al Ayunt.º de San Mateo de Gállego. Acusó recibo.
DI-1107/2015	Sobre criterios para equipamientos educativos en Sector «Arcosur». ZARAGOZA.	R.D.L. art. 19 LJ al Dpto. de Educación, Cultura y Deporte. DGA. No acusó recibo.
DI-1372/2015	Relativa a Licencia de obras en fachada inmueble C/ San Antonio 1-3-5. ALAGÓN.	R.D.L. art. 19 LJ al Ayunt.º de Alagón. No acusó recibo.
DI-1960/2014	URBANISMO. Estado de Conservación de solares, espacios en inacabado proceso de urbanización y edificaciones no terminadas. Control municipal y actuaciones de fomento en interés general, hasta ejecución de los usos previstos en el Planeamiento. Incumplimiento de la obligación municipal de información al Justicia. BARBASTRO.	R.D.L. art. 19 LJ y Sugerencia al Ayunt.º de Barbastro. Aceptada.
DI-1956/2014	URBANISMO. Estado de Conservación de solares, espacios en inacabado proceso de urbanización y edificaciones no terminadas. Control municipal y actuaciones de fomento en interés general, hasta ejecución de los usos previstos en el Planeamiento. CALATAYUD.	Sugerencia al Ayunt.º de Calatayud. Aceptada.
DI-1967/2014	URBANISMO. Estado de Conservación de solares, espacios en inacabado proceso de urbanización y edificaciones no terminadas. Control municipal y actuaciones de fomento en interés general, hasta ejecución de los usos previstos en el Planeamiento. Incumplimiento de la obligación municipal de información al Justicia. CASPE.	R.D.L. art. 19 LJ y Sugerencia al Ayunt.º de Caspe. Aceptada.
DI-1957/2014	URBANISMO. Estado de Conservación de solares, espacios en inacabado proceso de urbanización y edificaciones no terminadas. Control municipal y actuaciones de fomento en interés general, hasta ejecución de los usos previstos en el Planeamiento. Incumplimiento de la obligación municipal de información al Justicia. EJE DE LOS CABALLEROS.	R.D.L. art. 19 LJ y Sugerencia al Ayunt.º de Ejea de los Caballeros. Sin respuesta.
DI-1963/2014	URBANISMO. Estado de Conservación de solares, espacios en inacabado proceso de urbanización y edificaciones no terminadas. Control municipal y actuaciones de fomento en interés general, hasta ejecución de los usos previstos en el Planeamiento. JACA.	Sugerencia al Ayunt.º de Jaca. No aceptada.
DI-1964/2014	URBANISMO. Estado de Conservación de solares, espacios en inacabado proceso de urbanización y edificaciones no terminadas. Control municipal y actuaciones de fomento en interés general, hasta ejecución de los usos previstos en el Planeamiento. Incumplimiento de la obligación municipal de información al Justicia. TARAZONA.	R.D.L. art. 19 LJ y Sugerencia al Ayunt.º de Tarazona. Aceptada.
DI-1955/2014	URBANISMO. Estado de Conservación de solares, espacios en inacabado proceso de urbanización y edificaciones no terminadas. Control municipal y actuaciones de fomento en interés general, hasta ejecución de los usos previstos en el Planeamiento. Incumplimiento municipal de la obligación de información al Justicia. Reiteración de anteriores Recomendaciones. TERUEL.	R.D.L. art. 19 LJ, Sugerencia y Recomendación al Ayunt.º de Teruel. Parcialmente aceptada.
DI-1930/2014	URBANISMO. Estado de Conservación de solares, espacios en inacabado proceso de urbanización y edificaciones no terminadas. Control municipal y actuaciones de fomento en interés general, hasta ejecución de los usos previstos en el Planeamiento. Incumplimiento municipal de la obligación de información al Justicia. Reiteración de anteriores Recomendaciones. ZARAGOZA.	R.D.L. art. 19 LJ, Sugerencia y Recomendación al Ayunt.º de Zaragoza. Aceptada.
DI-596/2015	URBANISMO. CONSERVACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS DE SERVICIOS URBANÍSTICOS. Daños a propiedad particular por filtraciones de red abastecimiento. Responsabilidad patrimonial. Reclamaciones. Orden de ejecución. Falta de resolución expresa a alegaciones contra orden de ejecución, y en procedimiento de responsabilidad patrimonial. Incumplimiento del deber municipal de información al Justicia. ALAGÓN.	R.D.L. art. 19 LJ, y Recomendación al Ayunt.º de Alagón. Sin respuesta.
DI-224/2015	URBANISMO. CONSERVACIÓN DE LA EDIFICACIÓN Y RUINA. Denuncia sobre mal estado de edificación en Plaza de España. Falta de impulso de oficio del procedimiento. Orden de ejecución municipal y solicitud de ruina por parte de la propiedad. Procedencia de informe técnico y, en su caso, ejecución subsidiaria. CALATAYUD.	Recomendación al Ayunt.º de Calatayud. Aceptada.
DI-104/2015	URBANISMO. CONSERVACIÓN DE LA EDIFICACIÓN Y RUINA. Queja contra actuación municipal en Expediente de ruina, en C/ Barrio Verde. Falta de resolución de recurso interpuesto. Incumplimiento del deber de información al Justicia. Recordatorio de precedente Recomendación, en Expte. de oficio, relativa a actuaciones en materia de control del estado de edificación y ruina, en particular acerca de contenido de informes técnicos. CASPE.	R.D.L. art. 19 LJ, y Recomendación al Ayunt.º de Caspe. Aceptada.
DI-2449/2014	URBANISMO. CONSERVACIÓN DE LA EDIFICACIÓN Y DE INFRAESTRUCTURAS DE SERVICIOS URBANÍSTICOS. Queja por filtraciones a propiedad particular, tras obras municipales en C/ Obradores. Procedencia de revisar el estado de redes municipales que puedan afectar a propiedad particular. Incumplimiento del deber de información al Justicia. FRAGA.	R.D.L. art. 19 LJ, y Recomendación al Ayunt.º de Fraga. Aceptada.
DI-2098/2014	URBANISMO. REPARACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS DE SERVICIOS URBANÍSTICOS. CONSERVACIÓN DE LA EDIFICACIÓN. Queja por filtraciones y humedades en vivienda. Inspección y reparación de redes municipales. Inspección y control del estado de conservación de edificio, en C/ Antón García Abril, 24. TERUEL.	R.D.L. art. 19 LJ, y Recomendación al Ayunt.º de Teruel. Aceptada.
DI-2243/2014	URBANISMO. CONSERVACIÓN DE TERRENOS. Falta de respuesta municipal a solicitudes de ciudadano relativas al mal estado de terrenos municipales que afectan a propiedad particular. Incumplimiento del deber de información al Justicia. Obligación de resolver sobre las solicitudes presentadas por el ciudadano. TERUEL.	R.D.L. art. 19 LJ, y Recomendación al Ayunt.º de Teruel. Sin respuesta.
DI-1318/2015	URBANISMO. CONSERVACIÓN DE LA EDIFICACIÓN Y RUINA. Inactividad municipal en relación con mal estado de conservación, ruina e insalubridad de inmueble sito en C/ Santa Gema, 17. Procedencia de efectuar inspección, emitir informe técnico, y, en su caso, dictar orden de ejecución, o tramitar declaración de ruina. ZARAGOZA.	Recomendación al Ayunt.º de Zaragoza. Parcialmente aceptada.
DI-2428/2014	URBANISMO. Estado de Conservación de solares, y edificios en ruinas. Control municipal y órdenes de ejecución. Información técnica y de Comisión de Patrimonio Cultura, por tratarse de Conjunto declarado BIC. Conveniencia de Ordenación de usos y actividades por peñas juveniles. LA FRESNEDA.	Recomendación al Ayunt.º de La Fresneda. Sin respuesta.

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
DI-1337/2015	URBANISMO. CONSERVACIÓN DE LA EDIFICACIÓN. Expte. de oficio por deterioro de la antigua Escuela de Artes y oficios Artísticos de Zaragoza, edificación catalogada de interés monumental, por abandono del proyectado «Espacio Goya», y falta de determinación de uso alternativo para servicio de interés general. Actuaciones de conservación insuficientes de la Administración titular. ZARAGOZA.	Recomendación al Dpto. de Educación, Cultura y Deporte. D.G.A. Sin respuesta. Recomendación al Ayunt.º de Zaragoza. Parcialmente aceptada, en 2016.
DI-578/2015	URBANISMO. CONSERVACIÓN DE LA EDIFICACIÓN Y RUINA. Denegación de licencia de demolición de edificio comprado en estado ruinoso, y posteriormente catalogado en Planeamiento municipal. Falta de valoración económica en Informe técnico para Orden de ejecución. Falta de respuesta municipal y de Dirección General de Patrimonio a solicitudes de la propiedad, y de asistencia al Ayunt.º Omisión de información al propietario sobre ayudas para exceso sobre el deber normal de conservación. EJEJA DE LOS CABALLEROS.	Recomendación al Dpto. de Educación, Cultura y Deporte. D.G.A. Parcialmente aceptada. Recomendación al Ayunt.º de Ejeja de los Caballeros. Sin respuesta.
DI-1816/2014	URBANISMO. CONSERVACIÓN DE LA EDIFICACIÓN. Incumplimiento de Recomendación formulada en anterior Expediente tramitado en esta Institución (DI-2242/2013-10), y aceptada por el Ayuntamiento, relativo a conservación de edificio de titularidad municipal en Ronda de Isuela 26, y de la obligación de información al Justicia, ante nueva queja presentada al respecto. HUESCA.	Recomendación al Ayunt.º de Huesca. Aceptada.
DI-1776/2015	URBANISMO. CONSERVACIÓN DE LA EDIFICACIÓN Y RUINA. Incumplimiento del deber de conservación de inmueble. Actuación irregular, como particular, de quien, ostentando cargo de Alcalde, eludió procedimiento administrativo regulado para dictar orden de ejecución y, en su caso, declaración de ruina, sobre propiedad particular cerrando acceso a la misma. MONTERDE.	Recomendación al Ayunt.º de Monterde. Aceptada, en 2016.
DI-366/2015	URBANISMO. RUINA. EJECUCIÓN SUBSIDIARIA. RECAUDACIÓN EN VÍA DE APREMIO. Incumplimiento del deber legal de conservación imputable a los tres hermanos copropietarios. Observaciones generales para actuación municipal en Expedientes de órdenes de ejecución y ruina. Expediente de ruina fuera de plazo de un año desde que pudo acudir al Justicia. Examen de lo actuado por Servicio de Recaudación de DPZ. Solidaridad de las obligaciones tributarias. Ofrecimiento de posible liquidación individualizada en período voluntario. Conveniencia de dar preferencia al embargo de los bienes de los que derive la actuación subsidiaria, salvo justificación de insuficiente valor. TORRES DE BERRELLÉN.	Recomendación al Ayunt.º de Torres de Berrellén. Aceptada. Sugerencia a Diputación Provincial de Zaragoza. Aceptada.
DI-371/2015	URBANISMO. ACCESIBILIDAD Y ELIMINACIÓN DE BARRERAS. Falta de respuesta de Departamento DGA a solicitud de información. Falta de funcionamiento periódico normalizado del Consejo para la Promoción de la Accesibilidad y Eliminación de barreras y su obligada renovación tras Elecciones autonómicas y locales. Conveniencia de planificar y priorizar en orden a su ejecución temporal, actuaciones municipales para mejora de condiciones de accesibilidad y tránsito viario de personas de movilidad reducida, para acceso a servicios públicos. LA PUEBLA DE ALFINDÉN.	Recomendación al Dpto. de Ciudadanía y Derechos Sociales. D.G.A. No aceptada. Sugerencia al Ayunt.º de La Puebla de Alfindén. Aceptada.
DI-183/2015	URBANISMO. ACCESIBILIDAD Y ELIMINACIÓN DE BARRERAS. Obras de renovación de redes y pavimentación, en curso de realización por C.H. del Ebro. Procedencia de dar solución a caso de inaccesibilidad a vivienda particular, en Camino de Santa Cruz, determinada por anterior obra de pavimentación municipal. LOS FAYOS.	Sugerencia al Ayunt.º de Los Fayos. Aceptada. Sugerencia a la Comarca de Tarazona y el Moncayo. Aceptada.
DI-1898/2014	URBANISMO. EJECUCIÓN DEL PLANEAMIENTO. ACCESIBILIDAD A INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES. Queja en relación con accesos a Instalaciones deportivas municipales en Parque Oliver, y adecuación a Normas de Accesibilidad para personas con minusvalía. Falta de desarrollo del Área de Intervención F-56-12. ZARAGOZA.	Recomendación al Ayunt.º de Zaragoza. Aceptada.
DI-190/2015	URBANISMO. ACCESIBILIDAD A EDIFICIOS PÚBLICOS. Expte. de oficio relativo a condiciones de accesibilidad de rampa de acceso a Centro de Salud Delicias Sur, y su adecuación a normativa de aplicación. Incumplimiento del deber de información al Justicia. Falta de funcionamiento del Consejo para la Promoción de la Accesibilidad y Eliminación de Barreras. ZARAGOZA.	R.D.L. art. 19 LJ y Recomendación al Ayunt.º de Zaragoza. Parcialmente aceptada.
DI-353/2015	URBANISMO. ELIMINACIÓN DE BARRERAS URBANÍSTICAS. ACCESIBILIDAD. Queja por inactividad municipal ante solicitudes de eliminación de barreras en C/ Diez de Agosto, en Zaragoza. Incumplimiento del deber de información al Justicia por parte del Departamento de Sanidad, B.S. y Familia, de D.G.A. Recordatorio de deberes legales a dicho Departamento. Recordatorio de obligación legal de ajustes razonables, prevista en R.D.L. 1/2013, en plazo que finaliza en 2017, para previsiones presupuestarias municipales de 2016 y 2017. ZARAGOZA.	R.D.L. art. 19 LJ y Recomendación al Dpto. de Sanidad, B.S. y Familia. D.G.A. Parcialmente aceptada. R.D.L. y Recomendación al Ayunt.º de Zaragoza. Sin respuesta.
DI-572/2015	URBANISMO. ELIMINACIÓN DE BARRERAS URBANÍSTICAS. ACCESIBILIDAD. Expte. de oficio en relación con accesibilidad de pasos de peatones, en Zaragoza. Estudio realizado por D.F.A. Recordatorio de obligación legal de ajustes razonables, prevista en R.D.L. 1/2013, en plazo que finaliza en 2017, para previsiones presupuestarias municipales de 2016 y 2017. ZARAGOZA.	R.D.L. y Recomendación al Ayunt.º de Zaragoza. Aceptada.
DI-1601/2014	URBANISMO. ELIMINACIÓN DE BARRERAS. Barreras en edificios particulares y colaboración municipal en la búsqueda de soluciones por los propietarios y de ayudas para su eliminación. Obligación de resolución expresa. ZUERA.	Sugerencia al Ayunt.º de Zuera. Aceptada.
DI-1422/2015	URBANISMO. ACCESIBILIDAD Y SEGURIDAD EN EDIFICIOS PÚBLICOS. Seguimiento de anteriores resoluciones de la Institución, en relación con Hospital «Miguel Servet», y acerca de la tramitación y aprobación de Plan de Autoprotección en caso de incendios. ZARAGOZA.	Recomendación al Dpto. de Sanidad. D.G.A. Aceptada, en 2016.
DI-216/2015	URBANISMO. Liquidación cuotas de urbanización. Aceptación de finca heredada, en pago de cuota. Solicitud de Formalización en Escritura pública, prevista en Decreto de Alcaldía. Falta de resolución expresa municipal sobre dicha petición. Incumplimiento del deber de información al Justicia. BARBASTRO.	Recomendación al Ayunt.º de Barbastro. Sin respuesta.
DI-2228/2014	URBANISMO. EJECUCIÓN DEL PLANEAMIENTO. Solicitud de denuncia de Convenio urbanístico. Acuerdo desestimatorio devenido firme. Falta de respuesta a nueva solicitud posterior. Obligación legal de resolver y notificar al interesado. Incumplimiento de plazos previstos en Plan Parcial «Costero Oliver» y consiguiente facultad municipal de cambio de sistema de actuación para dicho Sector. LA JOYOSA.	Recomendación al Ayunt.º de La Joyosa. Parcialmente aceptada.
DI-1945/2014	URBANISMO. EJECUCIÓN DEL PLANEAMIENTO. LICENCIAS EN SISTEMA GENERAL DE ESPACIOS LIBRES. Falta de resolución expresa a solicitudes relativas a obras en terrenos presuntamente de dominio público. Competencias municipales para deslinde y recuperación de terrenos de titularidad municipal, y en particular de caminos o viales. Comprobación de obras y ejercicio de competencias municipales de protección de la legalidad. Falta de desarrollo de la gestión urbanística del Sistema general de espacios libres previsto en el Plan. MONTALBÁN.	Recomendación al Ayunt.º de Montalbán. Aceptada.
DI-1631/2015	URBANISMO. EJECUCIÓN DEL PLANEAMIENTO. Demora municipal en procedimiento de reversión de expropiaciones. ZARAGOZA.	Recomendación al Ayunt.º de Zaragoza. Aceptada.
DI-370/2014	URBANISMO. EJECUCIÓN DEL PLANEAMIENTO. COSTES DE URBANIZACIÓN. Firmeza de actos municipales. Aplicabilidad de Sentencia a terceros que no fueron recurrentes. Obligación de resolución expresa a solicitud dirigida al Ayuntamiento. Conveniencia de llegar a convenio entre Admón. y empresa solicitante, por razones de equidad, que facilite el cumplimiento en el tiempo de sus obligaciones para con el Ayunt.º y el desarrollo de su actividad empresarial. VILLANUEVA DE GÁLLEGO.	Sugerencia al Ayunt.º de Villanueva de Gállego. No aceptada.

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
DI-2331/2014	URBANISMO. PLANEAMIENTO URBANÍSTICO. REVISIÓN DE PGOU. Dilación en el tiempo de su tramitación y aprobación; procedencia de su impulso por razones de seguridad jurídica. Necesidad de justificación, en Memoria de la revisión, de la ordenación e incremento de cesiones en relación con una Unidad de Ejecución, y de información al interesado en relación con variaciones que afectan a clasificación (como urbanizable no delimitado) y calificación (como espacio libre de uso público) de parcela de su propiedad, antes no urbanizable. CALATAYUD.	Sugerencia al Ayunt.º de Calatayud. Parcialmente aceptada.
DI-2481/2014	URBANISMO. ORDENACIÓN URBANÍSTICA VIARIA. Prevención de riesgos de avenida en ramblas. Falta de respuesta municipal a solicitudes de afectados por avenida en rambla de Jorgito; obligación legal de resolución expresa. Falta de respuesta municipal a información solicitada por C.H. del Júcar. Incumplimiento del deber de información al Justicia. TERUEL.	R.D.L. art. 19 LJ y Recomendación al Ayunt.º de Teruel. Parcialmente aceptada.
DI-1332/2015	URBANISMO. Ausencia de Planeamiento urbanístico municipal y desactualización de catastro de urbana. Intermediación municipal en contratación de trabajos a particulares para alta de inmuebles en Catastro. Actuación de Junta Pericial. Incumplimiento municipal del deber de ampliar información al Justicia. TORIL Y MASEGOSO.	R.D.L. art. 19 LJ y Recomendación al Ayunt.º de Toril y Masegoso. Pendiente de respuesta.
DI-712/2015	URBANISMO. PROTECCIÓN DE LA LEGALIDAD Y DISCIPLINA URBANÍSTICA. Inspección y control de obras y parcelación en suelo no urbanizable. Medidas de protección ante obras ejecutadas. Procedencia de expediente sancionador en caso de infracción, o de revisión de licencia si no fueran las obras, o parcelación, conforme a normas de aplicación. Incumplimiento del deber de información al Justicia. CALANDA.	R.D.L. art. 19 LJ y Recomendación al Ayunt.º de Calanda. Sin respuesta.
DI-1333/2015	URBANISMO. ACTOS DE EDIFICACIÓN Y OCUPACIÓN DE ESPACIO VIARIO PÚBLICO. Prescripción de infracción urbanística, e imprescriptibilidad del dominio público. Competencia municipal y obligaciones legales de recuperación de éste último. Competencia autonómica, y derecho de los ciudadanos, a actuar en nombre e interés del Ayuntamiento y a ser indemnizado de los gastos. ALBA.	Recomendación al Ayunt.º de Alba. Aceptada, en 2016. Recomendación al Dpto. de Presidencia D.G.A. Aceptada, en 2016.
DI-1931/2014	URBANISMO. OBRAS NO AMPARADAS POR LICENCIA, Y FUERA DE ORDENACIÓN. Prescripción de infracción urbanística. Obras legalizables en edificio fuera de ordenación. Unidades catastrales no registradas en Catastro, a efectos de IBI. Cuestiones jurídico-privadas de división horizontal de la finca y en Registro de la Propiedad fuera de ámbito de competencias del Justiciazo. HUESCA.	Sugerencia al Ayunt.º de Huesca. Aceptada.
DI-1059/2015	URBANISMO. OBRAS DE DEMOLICIÓN CON LICENCIA. Daños a terceros; procedencia de su reclamación en vía jurisdiccional civil. Disconformidad de la demolición ejecutada con la proyectada y autorizada por licencia. Posibilidad de comprobación por servicios técnicos municipales, y verificación de la Certificación final aportada. ZARAGOZA.	Sugerencia al Ayunt.º de Zaragoza. Aceptada.
DI-1366/2015	URBANISMO. INFORMACIÓN URBANÍSTICA. PROTECCIÓN DE LA LEGALIDAD Y DISCIPLINA URBANÍSTICA. LICENCIAS. PROCEDIMIENTOS REGLADOS. Demora en respuesta a petición de información sobre obras en curso de ejecución. Actuación municipal procedente ante éstas, y su formalización en expediente. Procedimiento reglado para tramitación de licencias, plazos para informe técnico, resolución y notificación; requisitos de ésta. CELADAS.	Recomendación al Ayunt.º de Celadas. Aceptada.
DI-721/2014	URBANISMO. OBRAS MUNICIPALES. EXPROPIACIONES. Dilatación en el tiempo de procedimiento administrativo. Convenio urbanístico improcedente en relación con terrenos para Vía Perimetral de Barrios, ofertado por el Ayuntamiento, y finalmente inadmitido a trámite por éste mismo. Subsanación de errores de medición reiteradamente puestos de manifiesto ante la Administración. Actuación del Jurado Provincial de Expropiación, limitada a valoración. Solicitud de reversión de lo no ocupado por obra, pendiente de resolución municipal. TERUEL.	Recomendación al Ayunt.º de Teruel. Aceptada, en 2016.
DI-2418/2014	URBANISMO. OBRAS MUNICIPALES. Proyecto de Urbanización de C/ San Pedro, y denuncia de daños por filtraciones y humedades, en casa particular. Falta de cumplimiento de Recomendación aceptada en Expte. DI-557/2011-10. Reiteración de la Recomendación. ALCANIZ.	Sugerencia al Ayunt.º de Alcañiz. Parcialmente aceptada.
DI-2435/2014	URBANISMO. Obras municipales de soterramiento de cables eléctricos en Anciles, y ejecución de armario eléctrico en Casa Sebastián, sin autorización de la propiedad. Omisión del deber de resolución expresa a solicitud de interesados. Revisión de actuaciones municipales. Incumplimiento del deber de información al Justicia. BENASQUE.	R.D.L. art. 19 LJ y Recomendación al Ayunt.º de Benasque. Parcialmente aceptada.
DI-843/2015	URBANISMO. OBRAS MUNICIPALES. Pavimentación y asfaltado de vía urbana. Afección a propiedad particular, por elevación del nivel de calle, obstaculizando apertura de puerta acceso vehículos. Disposición municipal a dar solución que garantice el acceso. CASTEJÓN DE TORNOS.	Recomendación al Ayunt.º de Castejón de Tornos. Aceptada.
DI-1305/2015	URBANISMO. OBRAS MUNICIPALES. Y AYUDAS PARA MEJORA DE SALUBRIDAD DE VIVIENDAS. Denegación de ayudas municipales a vivienda afectada por filtraciones derivadas de obras municipales, por haberse realizado las reparaciones en 2014, y las Bases de convocatoria de ayudas admitir sólo las realizadas en 2015. Sugerencia para próxima convocatoria de ayudas, abierta a incluir ayudas a obras realizadas en 2014. FRAGA.	Sugerencia al Ayunt.º de Fraga. Aceptada.

4.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

4.2.1. Resumen numérico general del área de urbanismo

4.2.1.1. Quejas presentadas y Resoluciones adoptadas

Durante el pasado año 2015 se han incoado un total de 81 Expedientes de Quejas en materia de Urbanismo, algo menos de los 116 incoados en el año 2014, año éste en el que 21 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 solares, espacios en inacabado proceso de urbanización y edificaciones no terminadas, control municipal y actuaciones de fomento en interés general, hasta ejecución de los usos previstos en el Planeamiento, para completar así el examen que se ha venido haciendo en los últimos años.

La proporción de quejas dirigidas contra el Ayuntamiento de Zaragoza (28 sobre un total de 81, incluido el antes citado expediente de oficio) se sitúa, en el año que nos ocupa, en torno a algo más del 34'5% del total de las presentadas. Siguen en importancia, las 4 dirigidas al Ayuntamiento de Huesca, las 4 al de Calatayud, y las 4 dirigidas contra el Ayuntamiento de Alagón. Sumadas todas ellas, agrupan prácticamente la mitad del total de expedientes incoados.

En el área de Urbanismo, durante el pasado año 2015, se han formulado un total de 57 Recomendaciones, Sugerencias y Recordatorios.

Del total de resoluciones formuladas, 38 han sido aceptadas, al tiempo de redactar este Informe Anual, en 10 casos no hubo respuesta de la Administración, 6 de ellas están dentro de plazo hábil para darnos respuesta, y sólo en 3

casos nuestra Resolución no fue aceptada por la Administración destinataria. En resumen, en casi un 67% de nuestras resoluciones la respuesta fue positiva, y en casi el 23% de los casos, o no recibimos respuesta o ésta fue negativa.

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 información 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 Ayt.º de San Mateo de Gállego (en Expte. DI-2442/2014), al Ayt.º de Alagón (en Expte. DI-1372/2015), y al Ayt.º de Zaragoza (en Expte. DI-1107/2015).

De los antes citados, y acusando recibo del Recordatorio, se nos remitió acuerdo de Junta Local de Gobierno del Ayuntamiento de San Mateo de Gállego, en sentido de «No entrar en el asunto por considerar que debe terminarse de sustanciar en la jurisdicción competente al efecto», de lo que se dio traslado al interesado presentador de la queja, para su conocimiento.

En 17 Expedientes, el Recordatorio del deber legal de información a esta Institución ha acompañado a Sugerencias o Recomendaciones sobre el fondo del asunto. En concreto en los Expedientes de queja: DI-1930/2014; DI-1955/2014; DI-1957/2014; DI-1960/2014; DI-1964/2014; DI-1967/2014; DI-2098/2014; DI-2243/2014; DI-2435/2014; DI-2449/2014; DI-2481/2014; DI-104/2015; DI-190/2015; DI-353/2015 (con dos Recomendaciones); DI-596/2015; DI-712/2015; y DI-1332/2015.

La mayor parte de ellas fueron total o parcialmente aceptada por las Administraciones destinatarias; tan sólo en cuatro de ellas, no hubo respuesta (de los Ayuntamientos de Alagón, de Calanda, de Ejea de los Caballeros, y de Teruel), y la última de ellas sigue pendiente de respuesta al tiempo de elaborarse este Informe.

Así, pues, en el 35% de las resoluciones adoptadas, en materia de urbanismo, hemos tenido que hacer Recordatorio del deber legal de información a esta Institución. En 2014 el porcentaje total de recordatorios fue del 32% (del 35% también en 2013).

4.2.1.2. Expedientes resueltos por facilitación de información

En el año 2015 se ha facilitado Información, bien directamente, o tras recabar ésta de las Administraciones correspondientes, en 25 Expedientes:

De los incoados en 2014: DI-1356/2014; DI-1871/2014; DI-2480/2014

Y de los incoados en 2015: DI-24/2015; DI-138/2015; DI-172/2015; DI-182/2015; DI-265/2015; DI-315/2015; DI-317/2015; DI-445/2015; DI-488/2015; DI-794/2015; DI-819/2015; DI-1078/2015; DI-1216/2015; DI-1218/2015; DI-1330/2015; DI-1462/2015; DI-1496/2015; DI-1563/2015; DI-1821/2015; DI-1825/2015; DI-1968/2015; DI-2116/2015

4.2.1.3. 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 10 Expedientes:

De los incoados en 2014: DI-1996/2014; DI-2187/2014; DI-2345/2014; DI-2446/2014.

Y de los incoados en 2015: DI-1439/2015; DI-620/2015; DI-937/2015; DI-1157/2015; DI-1469/2015; DI-1562/2015.

4.2.1.4. 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:

De los incoados en 2014: DI-1961/2014; DI-1966/2014; DI-1970/2014; DI-1971/2014; DI-1972/2014; DI-2154/2014;

Y de los incoados en 2015: DI-189/2015; DI-638/2015; DI-998/2015.

4.2.1.5. Expedientes archivados por inexistencia de Irregularidad administrativa

Se han archivado por inexistencia de irregularidad administrativa un total de 11 Expedientes:

De los incoados en 2014: DI-1954/2014; DI-1962/2014; DI-1968/2014; DI-1973/2014; DI-2086/2014; DI-2241/2014; DI-2330/2014;

Y de los incoados en 2015: DI-13/2015; DI-1708/2015; DI-1284/2015; DI-2116/2015.

4.2.2. Análisis, propuestas, y contenido de las resoluciones adoptadas

En el pasado año 2015, y en el área de urbanismo, se dio término a la instrucción de Expedientes incoados de oficio, en 2014, a municipios de más de 5.000 habitantes, para supervisar el ejercicio de competencias municipales de inspección y control del estado de conservación de solares, espacios en inacabado proceso de urbanización y edificaciones no terminadas, control municipal y actuaciones de fomento en interés general, hasta ejecución de los

usos previstos en el Planeamiento, llegándose a la formulación de Sugerencias a los Ayuntamientos de Barbastro, Calatayud, Caspe, Ejea de los Caballeros, Huesca, Jaca, Tarazona, Teruel y Zaragoza.

Pero, junto a ellos, debemos destacar la incoación de expedientes de queja relativos a actuaciones administrativas consideradas irregulares por sus presentadores, en materia de conservación de la edificación, expedientes de ruina, órdenes de ejecución, y ejecución subsidiaria, que junto a los antes mencionados han determinado el 35% de las resoluciones formuladas.

El segundo lugar en importancia (14%) de resoluciones adoptadas por la Institución, a lo largo de 2015, lo han sido en relación con la mejora de las condiciones de accesibilidad para las personas con dificultades de movilidad, y hemos seguido constatando 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, órgano creado por nuestra Ley 3/1997, y cuyas funciones y competencias no se están cumpliendo, y así lo venimos poniendo de manifiesto en nuestros Informes Anuales, sin que, por parte de los sucesivos Gobiernos, y sus concretos responsables del Departamento competente, se adopten medidas que subsanen dicho incumplimiento. La más reciente información remitida por el actual Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales vuelve, a nuestro juicio, a eludir el cumplimiento de la legislación autonómica al respecto.

El tercer lugar en importancia del número de resoluciones adoptadas se han referido a cuestiones de ejecución y gestión urbanística (algo más del 10%), y una menor importancia, en número de las adoptadas, lo han sido en referencia a temas de Planeamiento urbanístico, modificaciones y normativa (7%), de Licencias (7%), y de infracciones y disciplina urbanística (5%). El resto han sido resoluciones relacionadas, en general, con obras municipales, de diversa entidad, y efectos producidos a particulares.

4.2.2.1. 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, y, de oficio, en relación con estado de conservación de solares, espacios en inacabado proceso de urbanización y edificaciones no terminadas, control municipal y actuaciones de fomento en interés general, hasta ejecución de los usos previstos en el Planeamiento.

Como antes se decía, en 2015, se dio término a la instrucción de Expedientes incoados de oficio, en 2014, a municipios de más de 5.000 habitantes, para supervisar el ejercicio de competencias municipales de inspección y control del estado de conservación de solares, espacios en inacabado proceso de urbanización y edificaciones no terminadas, control municipal y actuaciones de fomento en interés general, hasta ejecución de los usos previstos en el Planeamiento, llegándose a la formulación de Sugerencias a los Ayuntamientos de Barbastro (Expte. DI-1960/2014), Calatayud (Expte. DI-1956/2014), Caspe (Expte. DI-1967/2014), Ejea de los Caballeros (Expte. DI-1957/2014), Jaca (Expte. DI-1963/2014), Tarazona (Expte. DI-1964/2014), Teruel (Expte. DI-1955/2014) y Zaragoza (Expte. DI-1930/2014), para que:

«1. — Dentro de las posibilidades al alcance municipal, de medios personales y técnicos, se procure realizar un inventario de las situaciones a las que se refería nuestra petición de información, y que se den en ese Municipio, esto es, cuál sea el estado de salubridad y seguridad de solares, inedificación de éstos, deficiencias de vallado o cerramiento, ocupación de espacios en inacabado proceso de urbanización, y sobre edificaciones no terminadas.

2. — Y realizado dicho inventario, y cuáles hayan sido las actuaciones, o no, realizadas, se adopten aquellas medidas que, a juicio de esa Administración, se consideren más adecuadas para cumplir con el uso previsto por el Planeamiento municipal, o fomentar actuaciones que, siquiera sea provisional o temporalmente, permitan usos alternativos de interés público.»

Con relación a quejas presentadas por particulares, la mayor parte de ellas derivaban de la falta de actividad municipal ante situaciones de deficiente conservación por parte de los propietarios, o de las infraestructuras municipales, que terminaban afectando a particulares colindantes o próximos. Al respecto, se formularon resoluciones a los Ayuntamientos de Alagón (en Expte. DI-596/2015), de Calatayud (en Expte. DI-224/2015), de Caspe (en Expte. DI-104/2015), de Fraga (en Expte. DI-2449/2014), de Teruel (en Exptes. DI-2098/2014; DI-2243/2014), y de Zaragoza (en Expte. DI-1318/2015).

Las situaciones de deficiente conservación y de ruina denunciadas en quejas preocuparon especialmente al Justiciazo, en casos de conjuntos declarados BIC, como fue la queja (Expte. DI-2428/2014) denunciando varias situaciones de ruina en La Fresneda, sin respuesta municipal, o de edificios catalogados o protegidos, que se dejan en abandono, motivando una actuación de oficio de la Institución, como fue el caso de resolución formulada respecto a la antigua Escuela de Artes y Oficios Artísticos de Zaragoza, en Plaza de los Sitios (en Expte. DI-1337/2015), pero también en caso de queja por las limitaciones que la catalogación de un edificio supone para su propietario en orden a efectuar obras (ver al respecto Expte. DI-578/2015, en Ejea de los Caballeros).

La confluencia, en una queja (Expte. DI-1776/2015) presentada contra el Alcalde de Monterde, en su doble condición de tal, y de particular afectado por deficiente conservación de edificación colindante, y la comprobación de haberse realizado, junto a otro particular afectado, actuaciones en propiedad ajena, sin autorización judicial y eludiendo el procedimiento administrativo pertinente, llevó a recordar al Alcalde informante (y también en su condición de particular implicado), ... «que nuestro ordenamiento jurídico no admite la realización arbitraria del propio derecho, por ir contra la Administración de Justicia», y a recoger, en una de las consideraciones de la Recomendación formulada, que: «Aducir, como se hace en el informe remitido a esta Institución, que no se ha utilizado su posición como Alcalde para declarar el estado de ruina de la edificación y obligar a los propietarios a cumplir con sus obligaciones, y que no se le

acusase en ningún momento de abusar de la posición que ocupa en el Ayuntamiento, era eludir, entonces, lo que era el procedimiento legalmente establecido, y es, ahora, tratar de justificar una actuación, como particular, que se llevó a efecto sobre una propiedad ajena, sin autorización de ésta y, por otra parte, sin la debida legitimación judicial, previo ejercicio de las acciones oportunas. Y, como antes decíamos, sin utilizar el cauce jurídico administrativo oportuno, ante dicha situación, que era el procedimiento antes descrito para dictar orden de ejecución, o para declaración de ruina, en cuyas actuaciones bien pudo abstenerse por razón de su interés directo en el asunto, dejando la responsabilidad resolutoria en manos de su Teniente de Alcalde, para salvaguardar su imparcialidad.»

Sobre actuación municipal desarrollada en ejecución subsidiaria, y recaudación de su importe, afectando al pago embargo de inmueble distinto al que fue objeto de la actuación municipal, y solidaridad de obligados, formulamos Recomendación al Ayuntamiento de Torres de Berrellén y Sugerencia a los Servicios de Recaudación de Diputación Provincial de Zaragoza, en Expte. DI-366/2015.

4.2.2.2. Resoluciones sobre Deficiencias de Accesibilidad y Eliminación de Barreras

Igualmente, durante 2015, han sido varias las resoluciones relativas a quejas relativas a problemas de incumplimiento del principio de accesibilidad universal, y en varios casos ha habido lugar a recordar el plazo legal establecido por R.D.L. 1/2013, por el que se aprobó el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, para llevar a efecto los denominados «ajustes razonables», y, por otra parte, se ha venido reiterando, infructuosamente, a la Administración Autonómica la obligación legal, conforme a lo establecido en Ley 3/1997 y su Reglamento aprobado por Decreto 19/1999, de constitución y funcionamiento periódico reglamentario del Consejo para la Promoción de la Accesibilidad y Eliminación de Barreras, para el desarrollo de las funciones que le están encomendadas.

En materia de deficiencias de accesibilidad y eliminación de barreras, se han formulado varias resoluciones, a lo largo de 2015, por una parte, tratando de proponer soluciones a quejas concretas. Así las formuladas al Ayuntamiento de La Puebla de Alfindén (en Expte. DI-371/2015), al Ayuntamiento de Los Fayos (DI-183/2015), al de Zaragoza (en Expedientes DI-1898/2014, DI-190/2015, DI-353/2015, y DI-572/2015), y al Ayuntamiento de Zuera (en Expte. DI-1601/2014).

En queja presentada en seguimiento de anterior resolución relativa a la situación de barreras en acceso a Cafetería del Hospital Universitario «Miguel Servet», pero también a su situación en materia de protección en caso de incendio, comprobamos estar en vías de solución la primera de las cuestiones (mediante contratación de obras de una nueva Cafetería), pero sin que todavía se haya dado solución a la falta de Plan de Autoprotección, en materia de incendios, lo que dio lugar a nuestra Recomendación formulada en Expte. DI-1422/2015.

Hemos seguido constatando, como es de ver en varios Expedientes, la inactividad del antes denominado 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 correspondían, respectivamente, al titular del mencionado Departamento y al Director Gerente del I.A.S.S., Consejo del que hemos solicitado, infructuosamente (dando lugar a nuevos recordatorios del deber legal de información a esta Institución), la emisión de informes sobre quejas que se nos planteaban.

La más reciente información remitida por el actual Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales vuelve, a nuestro juicio, a eludir su puesta en funcionamiento.

En Informe de fecha 16 de octubre de 2015 (y en igual sentido en otro de fecha 3-11-2015) se venía a reconocer la inactividad del Consejo: «...en relación con la cuestión planteada, informamos que según datos que obran en el Instituto Aragonés de Servicios sociales no hubiera sido posible dar una respuesta ya que durante los últimos ejercicios no constan ni actas de constitución del Consejo para la Promoción de la Accesibilidad y Eliminación de Barreras, ni por tanto convocatorias, ni reuniones del mismo.»

Y se añadía:

«En estos momentos cabe informar a esa Institución que el nuevo sistema organizativo del IASS, se deberá adecuar al marco actual del Sistema Público de Servicios Sociales, respondiendo a nuevos retos de gestión y organización necesarios para hacer efectivos los nuevos derechos de la ciudadanía.

Desde la aprobación de la Ley 5/2009, de 30 de junio de Servicios Sociales de Aragón, que ordena, organiza y desarrolla el Sistema Público de Servicios Sociales, quedaron establecidos los mecanismos de coordinación y de trabajo en red con todas las Administraciones públicas, articulando este sistema público con el resto de las áreas de política social. Decir también que entre los órganos de participación y consulta y en aras de una racionalización y adaptación a la realidad social y económica, no es contemplado el Consejo de Promoción de la Accesibilidad y Eliminación de Barreras. Este órgano, que no funciones, no se presenta como demanda de la ciudadanía en las distintas mesas de participación de las entidades que representan a personas con diversidad funcional. Por todo ello cabe presuponer que al igual que en otras comunidades autónomas, en la próxima y nueva organización competencial se refundan órganos de participación en los regulados en Ley de Servicios Sociales.»

Lo que nos llevó a la siguiente conclusión en relación con las Recomendaciones formuladas en Expte. DI-353/2015 y DI-371/2015, transmitidas al Departamento citado:

«Dejamos constancia del precedente Informe en el expediente arriba referenciado, damos por acusado recibo del recordatorio de deberes legales, y, por tanto, parcialmente aceptada al respecto nuestra resolución, aunque no aceptada en cuanto a la Recomendación relativa al Consejo para la Promoción de la Accesibilidad y Eliminación de Barreras, al remitirse la respuesta del Departamento a una futura refundición de los órganos de participación en los regulados en Ley de Servicios Sociales, en la que, sin embargo, no se recoge, que hayamos visto, ninguna disposi-

ción derogatoria expresa de lo establecido en Ley 3/1997, y Decreto 19/1999, que han venido fundamentando nuestras reiteradas Recomendaciones sobre dicho órgano consultivo y desarrollo de sus funciones.» Además, en nuestra comunicación de archivo del Expediente DI-371/2015, añadíamos: «Y, por lo que respecta a la recomendación para revisión de la normativa autonómica, para su adecuación a la legislación básica estatal, dejamos constancia de que nada se nos dice en el informe recibido».

4.2.2.3. Resoluciones sobre ejecución y gestión del planeamiento

En relación con la ejecución y gestión de Planeamiento aprobado, en el transcurso del año, se formularon Recomendaciones, al Ayuntamiento de Barbastro (en Expte. DI-216/2015), para cumplimiento de un Decreto de Alcaldía, relativo a aceptación de una finca heredada para liquidación de cuotas de urbanización; al Ayuntamiento de La Jozosa (en Expte. DI-2228/2014), en relación con solicitud de denuncia de Convenio urbanístico, por incumplimiento de plazos previstos en Plan Parcial «Costero Olivar» y consiguiente facultad municipal de cambio de sistema de actuación para dicho Sector; al Ayuntamiento de Montalbán (en Expte. DI-1945/2014), en relación con la falta de resolución expresa a solicitudes relativas a obras en terrenos presuntamente de dominio público, y falta de desarrollo de la gestión urbanística del Sistema general de espacios libres previsto en el Plan; al Ayuntamiento de Zaragoza (en Expte. DI-1631/2015), por demora municipal en procedimiento de reversión de expropiaciones; y al Ayuntamiento de Villanueva de Gállego (en Expte. DI-370/2014), tratando de llegar a un convenio entre Admón. y empresa solicitante, por razones de equidad, que facilitase el cumplimiento en el tiempo de sus obligaciones para con el Ayunt.º y el desarrollo de su actividad empresarial.

4.2.2.4. Recomendaciones y Sugerencias en relación con el ejercicio de competencias en materia de Planeamiento, normas y ordenanzas.

Aun siendo el Justiciazgo muy respetuoso con el amplio margen de discrecionalidad en las competencias municipales en materia de Planeamiento urbanístico, consideramos procedente formular una Recomendación al Ayuntamiento de Calatayud (en Expte. DI-2331/2014), aún estando en trámite de aprobación una Revisión de su P.G.O.U., para que se acelere dicha tramitación, y, en relación con la queja concreta, por considerar necesaria, desde esta Institución, la justificación, en Memoria de la revisión, de la ordenación e incremento de cesiones en relación con una Unidad de Ejecución, y de información al interesado en relación con variaciones que afectan a clasificación (como urbanizable no delimitado) y calificación (como espacio libre de uso público) de parcela de su propiedad, antes no urbanizable.

En Expte. DI-2481/2014, por queja motivada en la falta de respuesta municipal a solicitudes de afectados por avenida en rambla de Jorgito, la Recomendación formulada al Ayuntamiento de Teruel, entre otros puntos, instaba a dicha Administración a que, «por los servicios técnicos municipales competentes en materia de urbanismo, se lleve a cabo un análisis de la ordenación urbanística de la zona afectada, en el vigente Planeamiento municipal, y se propongan las modificaciones que se consideren más adecuadas para evitar situaciones de riesgo para las personas y propiedades de la zona, ante futuras avenidas de agua de la denominada rambla del Jorgito, cumpliendo en su caso las condiciones que puedan establecerse por informes del organismo de cuenca, en su ámbito de competencias sobre cauces públicos.»

En Expte. DI-1332/2015, seguido en relación con actuaciones de intermediación del Ayuntamiento de Toril y Masegoso, en encargo y pago de trabajos particulares a una empresa para alta de inmuebles en Catastro, sobre cuya irregularidad no pudo llegarse a conclusiones definitivas por insuficiente información de dicha Administración a esta Institución, concluimos formulando Recordatorio de deberes legales y una recomendación: «...para que, en su actuación como Administración Pública, se atenga en todo caso al ámbito de competencias que le están reconocidas y con sujeción a los procedimientos legalmente establecidos. Y en ejercicio de las que tiene atribuidas en materia urbanística, adopte las medidas oportunas para llegar a dotarse de un Planeamiento urbanístico adecuado, mediante el que se defina la ordenación de los espacios, públicos y privados, de sus núcleos urbanos, y controle los actos de edificación y reforma de edificios, y demás sujetos a licencia urbanística, advirtiendo en su tramitación de las obligaciones relativas a altas o modificación de datos en Catastro.»

En relación con el caso concreto examinado, recomendamos al Ayuntamiento la revisión de oficio de las actuaciones realizadas en materia de intermediación en el pago de trabajos contratados por particulares a la empresa P... S.C.»

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

En relación con una edificación presuntamente ilegal en suelo no urbanizable, se formuló Recomendación al Ayuntamiento de Calanda (en Expte. DI-712/2015): «para que, ... en caso de no estar amparados por licencia municipal, se proceda conforme a lo establecido en art. 269 del Decreto Legislativo 1/2014, por el que se aprobó el texto refundido de la Ley de Urbanismo de Aragón, sin perjuicio, en su caso, de la incoación, en procedimiento independiente, de expediente sancionador, atendiendo a lo establecido en arts. 277 a 287 de dicha Ley », y «en caso de haberse otorgado licencia ilegal, por no ser lo realizado conforme al Planeamiento urbanístico de aplicación, deberá revisarse la misma en aplicación de lo previsto en art. 273 de la misma Ley.»

Diferenciando entre prescripción de la infracción urbanística, y la imprescriptibilidad de la ocupación del dominio público viario por una obra de particular, en Expediente DI-1333/2015, se formularon Recomendación al Ayuntamiento de Alba y Sugerencia al Gobierno de Aragón, para la comprobación de dicha ocupación por edificación particular, y recuperación, en su caso, del dominio público viario, a lo que está obligada la Administración.

La Sugerencia formulada al Ayuntamiento de Huesca en Expte. DI-1931/2014, reconociendo la prescripción de infracción urbanística a la que se aludía en queja, instaba a dicha Administración a requerir a la Comunidad de Propietarios para que instase la legalización, aportando la documentación técnica adecuada para adoptar resolución municipal al respecto, y en caso de no hacerse así, en el plazo dado al efecto, declarar formalmente el edificio en situación de «fuera de ordenación», con las consiguientes consecuencias jurídicas previstas en la legislación urbanística.

4.2.2.6. Resoluciones sobre Licencias urbanísticas

En materia de Licencias urbanísticas, junto a una Recomendación al Ayuntamiento de Zaragoza (en Expte. DI-1059/2015) para comprobación del ajuste de una demolición a las condiciones de su otorgamiento, otra, dirigida al Ayuntamiento de Celadas (en Expte. DI-1366/2015), lo fue para ajuste del procedimiento a los plazos reglados, en emisión de informes técnicos, y en relación con la denuncia de demora en respuesta a petición de información sobre obras en curso de ejecución, acerca de la actuación municipal procedente ante éstas, y su formalización en expediente.

4.2.2.7. Resoluciones sobre otros asuntos planteados

En Expte. DI-721/2014, la queja presentada, en relación con actuaciones municipales de expropiación de terrenos para ejecución de la denominada «Vía perimetral de Barrios», reclamaba una respuesta positiva a propuesta de formalización de un convenio urbanístico, en principio de iniciativa particular, pero que llegó a ofrecerse por el Ayuntamiento de Teruel, para, pasados cuatro años, finalmente, tras presentación de la queja, llegarse a una resolución denegatoria por no ser dicho Convenio conforme a Derecho. También se planteaba la necesaria subsanación de errores en medición de superficies afectadas por la expropiación, y la reversión de los no ocupados por las obras, centrando nuestra resolución en estos dos últimos aspectos.

En Expte. DI-2418/2014, de queja por daños producidos por filtraciones y humedades, volvió a reiterarse al Ayuntamiento de Alcañiz, anterior resolución de esta Institución ya formulada en Expte. DI-557/2011.

En Expte. DI-2435/2014, la queja presentada hacía referencia a obras municipales de soterramiento de cables eléctricos en Anciles, y ejecución de armario eléctrico en Casa Sebastián, sin autorización de la propiedad, y a omisión del deber de resolución expresa a solicitud de interesados, instando al Ayuntamiento de Benasque a la revisión de sus actuaciones.

En Expte. DI-843/2015, la queja presentada contra la actuación municipal de ejecución de obra de pavimentación y asfaltado de vía urbana, afectando a propiedad particular, por elevación del nivel de calle, al obstaculizar la apertura de puerta acceso vehículos, la disposición municipal, del Ayuntamiento de Castejón de Tornos, propició una Recomendación y dar solución que garantizase el acceso.

Y, finalmente, ante queja presentada por denegación de ayudas municipales a vivienda afectada por filtraciones derivadas de obras municipales, por haberse realizado las reparaciones en 2014, y las Bases de convocatoria de ayudas admitir sólo las realizadas en 2015, dio lugar a Sugerencia formulada al Ayuntamiento de Fraga (en Expte. DI-1305/2015) para próxima convocatoria de ayudas, abierta a incluir ayudas a obras realizadas en 2014, que fue aceptada.

5. VIVIENDA*

5.1. DATOS GENERALES

Estado actual de los expedientes					
Año de inicio	2015	2014	2013	2012	2011
Expedientes incoados	91	83	79	105	116
Expedientes archivados	81	83	79	105	116
Expedientes en trámite	10	0	0	0	0

Sugerencias / Recomendaciones		
Año	2015	2014
Aceptadas	5	6
Rechazadas	0	1
Sin Respuesta	0	0
Pendientes Respuesta	0	0
Total	5	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	2015	2014
Recordatorios de deberes legales	0	0

Resolución de los expedientes	
Expedientes solucionados	82%
Por intervención de la Institución durante la tramitación	6%
Por haberse facilitado información	66%
Por inexistencia de irregularidad en la actuación de la Administración	5%
Por Recomendación o Sugerencia aceptada	4%
Expedientes no solucionados	1%
Recomendación o Sugerencia rechazada	1%
Recomendación o Sugerencia sin respuesta	0%
Recordatorios de deberes legales por silencio de la administración	0%
Expedientes en trámite	9%
Recomendación o Sugerencia pendiente de respuesta	0%
Pendientes de la información solicitada a la Administración	9%
Expedientes remitidos	8%
Remitidos al Defensor del Pueblo	7%
Remitidos a otros defensores	1%

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
DI-2283/2014	Sugerencia relativa a mantenimiento de viviendas de promoción pública de arrendamiento	Aceptada
DI-1589/2014	Sugerencia relativa a la Red de Bolsas de Viviendas para alquiler social	Aceptada
DI-1757/2014	Sugerencia relativa a ocupación habitual y permanente de vivienda de protección oficial	Aceptada
DI-2423/2014	Recomendación relativa al pago de ayudas de rehabilitación	Aceptada
DI-804/2015	Sugerencia y Recordatorio de Deberes Legales relativa a ruidos y molestias en la Plaza de Santa Cruz	Pendiente de respuesta

5.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

Durante el año 2015 se han tramitado 91 expedientes en materia de vivienda o relacionadas con la misma, un 10% superior a los tramitados durante el año 2014. Aproximadamente el 25% de las quejas presentadas se han referido a la necesidad de vivienda de alquiler social o a cuestiones relacionadas con esta tipología de viviendas. Con este mismo problema de fondo de necesidad de vivienda de arrendamiento con renta asequible, se han presentado quejas (aproximadamente un 8%) referidas a la denegación o al retraso en la aprobación y el pago de las ayudas de urgencia para arrendamiento solicitadas al Ayuntamiento de Zaragoza través de los Servicios Sociales.

Por lo que se refiere a vivienda de protección oficial de nueva construcción, las quejas presentadas han sido de aproximadamente un 16% porcentaje inferior a las presentadas el año 2014, que fue del 35%. El mayor número de quejas se han referido a la denegación de las ayudas de subsidiación y de prórroga del subsidio de intereses del préstamo convenido para adquisición de vivienda de Protección Oficial. El Ministerio de Fomento, concretó la regulación de estas ayudas con la aprobación de la Ley 4/2013, de 4 de junio, de Medidas de Flexibilización y Fomento del mercado de alquiler de viviendas, que en su Disposición Adicional Segunda dio una nueva redacción al artículo 35 del Real Decreto Ley 20/2012. En la norma se establece que, se mantienen las ayudas de subsidiación de préstamos convenidos reconocidas con anterioridad al 15 de julio de 2012, que cuenten con la conformidad del Ministerio de Fomento al préstamo, siempre que éste se formalice por el beneficiario en el plazo máximo de dos meses desde la entrada en vigor de la ley, y suprime y deja sin efecto el resto de ayudas de subsidiación al préstamo reconocidas dentro del marco de los planes estatales de vivienda.

El Ministerio de Fomento al publicar el Real Decreto Ley 20/2012, que entró en vigor el 15 de julio de 2012, interpretó que el artículo 35 afectaba a todos los Planes de Vivienda, incluido el Plan 2009-2012, cuando la norma no lo citaba. Con la publicación de la Ley 4/2013, clarificó la situación creada al amparo del Real Decreto Ley, pero suprimió las ayudas de subsidiación de préstamos convenidos por lo que se han presentado quejas de ciudadada-

nos que no estaban conformes con la supresión y por tanto, con la denegación de la prórroga, entendiendo que el reconocimiento inicial se había hecho por diez años con la única obligación de acreditar al quinto año que seguían cumpliendo los requisitos.

Han disminuido considerablemente las quejas referidas a deficiencias constructivas en viviendas de protección oficial de nueva construcción, a Cooperativas de vivienda y a problemas de convivencia en grupos de viviendas de promoción pública.

En el 5% de los expedientes el motivo de la queja ha sido que, habiéndose presentado una solicitud de ayuda a la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda SLU para la rehabilitación de vivienda o edificio, no se había obtenido respuesta en un largo plazo de tiempo desde su presentación. Solicitada información, la Sociedad Municipal manifestó que si bien se habían iniciado expedientes de ayuda de la Ordenanza Municipal y Fomento a la Rehabilitación, ante la falta de asignación presupuestaria por parte del Ayuntamiento de Zaragoza paralizó su estudio, comprobación y valoración, no habiendo sido concedidas, y las ayudas se encuentran suspendidas tras agotarse la partida del año 2010, y están pendientes desde entonces de asignación presupuestaria del Ayuntamiento en el Presupuesto Municipal, cuestión que no se ha producido en los últimos ejercicios. Al no estar reconocidas por parte de la Sociedad Municipal las citadas ayudas, se facilitó la información a los presentadores de las quejas, y sólo un supuesto dio lugar a una Recomendación al Ayuntamiento de Zaragoza y a la Sociedad Municipal para que por parte del Ayuntamiento, se proceda a habilitar el crédito necesario para hacer efectivo el pago que queda pendiente de esta subvención (ya que se había abonado parte de ella), y que por parte de la Sociedad Municipal se acuerde la resolución de concesión definitiva de la ayuda y se tramite la misma. La Recomendación fue aceptada, y nos indicaron que se inician los trámites administrativos necesarios para la resolución de concesión definitiva de la ayuda y su correspondiente abono al interesado.

El resto de expedientes se han referido a cuestiones diversas, habiendo disminuido con respecto al año 2014, los referidos a problemas en Comunidades de propietarios y a conflictos entre particulares por arrendamientos urbanos en los que no puede intervenir la Institución, pero se ha informado a los presentadores de las quejas sobre la normativa aplicable y sobre los derechos que les asisten y se ha procedido al archivo del expediente.

Han aumentado las solicitudes de información, sobre todo las referidas a ejecuciones hipotecarias y a desahucios, supuestos en los que se ha orientado a los interesados sobre las vías a las que podían acudir para ejercer sus derechos, fundamentalmente a través del Programa de Mediación Hipotecaria (programa de información y asesoramiento dirigido a personas o familias afectadas por situaciones de amenaza de pérdida de su vivienda por impago de las cuotas hipotecarias, a través de la adopción de las medidas de intermediación que resulten posibles para la mejora de su situación) y del Convenio de colaboración entre el Consejo General del Poder Judicial, el Gobierno de Aragón y la Federación Aragonesa de Municipios, Comarcas y Provincias (FAMCP) sobre la detección de supuestos de vulnerabilidad con ocasión del lanzamiento de vivienda familiar y medidas de carácter social, que tiene por objeto establecer un protocolo de actuación para que, en los supuestos en que con motivo de un desahucio derivado de un procedimiento de ejecución hipotecaria o de un desahucio por falta de pago de la renta, se observe una situación de especial vulnerabilidad o exclusión social que, a juicio de la autoridad judicial, determine la conveniencia o necesidad de intervención, lo comunique a los servicios sociales del Gobierno de Aragón, y éstos lo trasladen al organismo competente para que, previa realización de las comprobaciones que se consideren, la Administración autonómica o local pueda adoptar la decisión oportuna y en su caso, si cumplen los requisitos, se incluyan en los programas de vivienda social gestionados por la Administración

También alguna consulta se ha referido, a disconformidad con determinadas Sentencias de desahucio, supuestos que quedan fuera de las competencias de la Institución.

5.2.1. Necesidad de vivienda de alquiler social. Red de Bolsas de Viviendas para el Alquiler Social de Aragón

La delicada situación que, a causa de la crisis económica, sigue atravesando una parte importante de la sociedad española, con la falta de empleo y por tanto con una disminución de ingresos en la renta familiar, deriva en la dificultad de muchas personas para acceder al alquiler de una vivienda digna dado su elevado coste en el mercado libre; asimismo, y en los casos más extremos, esta insuficiencia de ingresos ha provocado un aumento de los procedimientos de desahucio que colocan a sus destinatarios en situación de precariedad. Ante estas situaciones el Real Decreto-ley 27/2012, de 15 de noviembre, de medidas urgentes para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, además de establecer la suspensión durante dos años de los desahucios que recaigan sobre las viviendas habituales de personas que se encuentren en los supuestos de especial vulnerabilidad y en las circunstancias económicas que la norma prevé, encomendó al Gobierno promover con el sector financiero la creación de un «Fondo Social de Viviendas de las entidades de crédito» con el objetivo de proporcionar una vivienda en condiciones favorables de alquiler a aquellas personas que en el pasado hubieran sido desalojadas de su vivienda habitual y en las que concurrieran determinadas circunstancias.

El Gobierno de Aragón, en cumplimiento de sus competencias en materia de vivienda y en el marco del Plan aragonés de Gestión social de la Vivienda, consideró imprescindible crear un instrumento complementario del Fondo social de Vivienda estatal que es la Red de Bolsas de Viviendas para el Alquiler Social de Aragón, para garantizar al máximo la disponibilidad de vivienda para todos los casos que sea necesario. Por Decreto 102/2013, de 11 de junio, del Gobierno de Aragón, publicado el 20 de junio de 2013, se creó y reguló la Red de Bolsas de Viviendas para el Alquiler Social de Aragón.

Esta Red de Bolsas de Viviendas para el Alquiler Social está conformada con las viviendas que aportan particulares (personas físicas o jurídicas), administraciones públicas, así como entidades financieras de crédito y entidades sociales no lucrativas que decidan colaborar. Se pretende atender las necesidades de vivienda social que existen en el territorio aragonés, ya sea como consecuencia de procedimientos de desahucio, o simplemente para permitir que aquellas familias o personas que no tengan ingresos suficientes para sufragar alquileres en el mercado libre puedan disponer de una vivienda digna.

El programa se puso en funcionamiento y se cedieron viviendas, entre otros, por parte de la Sociedad de Gestión de Activos Procedentes de la Reestructuración Bancaria (Sareb) pero dada la gran demanda de viviendas, y las numerosas solicitudes presentadas por ciudadanos que cumplen los requisitos, han resultado insuficientes sobre todo en Zaragoza capital y se han recibido en esta Institución numerosas quejas referidas a que estando aprobada la solicitud para ser beneficiario, tienen una espera larga (incluso de más de dos años) para acceder a una vivienda. Concretamente, según los datos facilitados por el Departamento de Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda, desde el inicio del Programa hasta finales del 2015, en Zaragoza se habían presentado 3.447 solicitudes de reconocimiento de beneficiario, y en ese periodo de tiempo se cedieron para el Programa 487 viviendas, muchas de ellas con necesidad de realizar obras para reunir condiciones de habitabilidad, por lo que en diciembre de 2014, la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación suspendió la tramitación de estas solicitudes en Zaragoza, ante la falta de disponibilidad de viviendas cedidas. En Huesca se presentaron en ese periodo 335 solicitudes de reconocimiento de beneficiario, y se cedieron para el Programa 106 viviendas, y en Teruel se presentaron 215 solicitudes de reconocimiento de beneficiario y se cedieron para el Programa 110 viviendas, el problema no es tan acuciante como en Zaragoza, pero también hay muchas más solicitudes que viviendas disponibles, teniendo en cuenta que en muchas de las viviendas que se pretenden ceder hay que realizar obras previamente para poder ser ocupadas.

En general, hasta el inicio de la crisis, la política de vivienda existente estaba enfocada fundamentalmente a facilitar la nueva construcción de viviendas de protección oficial de promoción privada para acceso en propiedad, habiéndose casi paralizado el fomento y la construcción de vivienda pública de arrendamiento para reforzar el parque público de alquiler social, uno de los mecanismos más importantes para que los grupos sociales con menores recursos puedan solucionar sus problemas residenciales. En todos los informes anuales de los últimos años, se viene realizando por parte de esta Institución un llamamiento a los poderes públicos con competencia en la materia, para que de forma coordinada entre todas las Administraciones implicadas, hagan un mayor esfuerzo y faciliten una solución ágil para habilitar más viviendas de esta tipología y así, paliar los problemas de familias en una situación muy vulnerable y acuciadas por el paro y la falta de ingresos.

En el mes de diciembre de 2014 esta Institución elaboró un informe especial sobre personas en situación de exclusión social en Aragón, en el que se dejó constancia de que la vivienda, la educación y el empleo son los pilares fundamentales para evitar la exclusión social. En nuestro modelo de Estado social no cabe la existencia de personas excluidas del derecho a la vivienda digna y adecuada que establece la Constitución Española en su artículo 47. El citado artículo, ordena a los poderes públicos promover las condiciones necesarias y establecer las normas pertinentes para hacer efectivo ese derecho. Ello conlleva necesariamente la existencia de una política pública de vivienda que integre las obligaciones de todos los poderes públicos, con un contenido determinado y efectivo. Debe llevarse a cabo de una forma coordinada entre todas las administraciones públicas, la estatal, la autonómica, la comarcal y la municipal. Las medidas que se planifiquen y programen deben desarrollarse con agilidad y también con la suficiente antelación para que no se produzcan situaciones que no puedan ser atendidas por falta de previsión.

En este sentido, se formuló una Sugerencia al Departamento de Obras Públicas, Urbanismo, Vivienda y Transportes del Gobierno de Aragón, que fue aceptada, para que por parte de esa Administración se intensifiquen los esfuerzos para resolver y dar respuesta con la mayor brevedad y agilidad a las solicitudes de viviendas incluidas en la Red de Bolsas de viviendas de alquiler social de Aragón, y para que se habilite un mecanismo de información a los interesados de la situación de su expediente y de sus expectativas a corto o largo plazo, en coordinación con las entidades colaboradoras en la gestión de Bolsas de Viviendas para el Alquiler Social.

5.2.2. Vivienda de Protección Oficial – Supresión de ayudas

Por lo que respecta a las viviendas de protección oficial de promoción privada para compraventa, con el inicio de la crisis, entre el 2010 y 2014 han sido fenómenos frecuentes, de un lado, la supresión de las ayudas preexistentes y, de otro, el retraso en el pago de las ya convocadas y reconocidas, cuando no su impago por agotamiento del crédito presupuestario.

Como ya se expuso en el informe anual del año 2014, se presentaron numerosas quejas en la que la cuestión planteada era que a partir de la entrada en vigor del Real Decreto-Ley 20/2012 quedaron 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. Asimismo, se establecía que no se reconocerán aquellas solicitudes que estén en tramitación y que no hayan sido objeto de concesión por parte de la Comunidad Autónoma. El Departamento de Obras Públicas, Urbanismo, Vivienda y Transportes del Gobierno de Aragón entendió, que no podían denegarse las prórrogas sobre subsidiación de intereses concedidas en el marco de otros planes de vivienda, ya que el artículo 35 del Real Decreto mencionado viene referido exclusivamente al Real Decreto 2066/2008, de 12 de diciembre, por el que se regula el Plan Estatal de vivienda y rehabilitación 2009-2012, por lo que no cabría

realizar una interpretación analógica de carácter extensivo del citado artículo 35, pero sin embargo no tramitó los expedientes a la espera de clarificación por parte del Ministerio, ya que era éste el que debía pagar las ayudas, e interpretaba que era extensivo a todos los planes de vivienda.

Esta Institución, consideró que el artículo 35 del Real Decreto-ley 20/2012 no amparaba la denegación de las prórrogas del periodo inicial de subsidiación de préstamos obtenidos para la adquisición de viviendas protegidas al amparo de planes estatales anteriores al Plan Estatal 2009-2012 y formuló una Recomendación para que por parte de la Administración autonómica se revisen de oficio las resoluciones denegatorias de la ampliación del periodo inicial de subsidiación de los préstamos convenidos para la adquisición de viviendas protegidas en relación con los planes de vivienda anteriores al Plan Estatal de Vivienda y Rehabilitación 2009-2012, acordadas en aplicación del artículo 35 citado, hasta el 6 de junio de 2013, fecha en la que entra en vigor la Ley 4/2013 de 4 de junio de flexibilización y fomento del mercado de alquiler de viviendas, y a reconocer, si procede una vez comprobado el mantenimiento del cumplimiento de los requisitos exigidos, la ampliación solicitada, así como a tramitar y en su caso conceder las solicitudes pendientes.

La Recomendación fue aceptada por la Administración que manifestó que sólo había procedido a la denegación de las que no cumplían los requisitos establecidos para ser beneficiarios de la continuación de la ayuda, y por tanto se consideran conformes a derecho y que el resto de solicitudes de prórrogas, o bien habían sido concedidas por cumplir los requisitos establecidos, o bien se encuentran pendientes de resolución y que serían resueltas a la mayor brevedad posible y notificadas a los interesados. En ese mismo sentido se realizó una Recomendación por parte de la Defensora del Pueblo de España y por parte de otros Defensores Autonómicos.

Se concretó la regulación con la aprobación de la Ley 4/2013, de 4 de junio, de Medidas de Flexibilización y Fomento del mercado de alquiler de viviendas, que en su Disposición Adicional Segunda da una nueva redacción al artículo 35 del Real Decreto Ley 20/2012 y mantienen las ayudas de subsidiación de préstamos convenidos reconocidas, con anterioridad al 15 de julio de 2012, que cuenten con la conformidad del Ministerio de Fomento, al préstamo, siempre que este se formalice por el beneficiario en el plazo máximo de dos meses desde la entrada en vigor de esta ley, y suprimió y dejó sin efecto el resto de ayudas de subsidiación al préstamo reconocidas dentro del marco de los planes estatales de vivienda.

La supresión de estas ayudas, aún habiéndose clarificado la interpretación inicial y habiéndose resuelto el problema, ha dado lugar durante el año 2015 a 15 expedientes (un 16% de los tramitados) de ciudadanos que habían presentado la solicitud de prórroga de subsidiación de intereses y se la habían denegado en aplicación de la Ley 4/2013, de 4 de junio, de Medidas de Flexibilización y Fomento del mercado de alquiler de viviendas que suprime las ayudas, por no estar conformes con ello, entendiendo que el reconocimiento inicial se había hecho por diez años, con la única obligación de acreditar al quinto año que seguían cumpliendo los requisitos. Se les ha informado a todos ellos de que la Ley 4/2013 era aplicable a su supuesto concreto y que la Recomendación formulada por la Institución no les afectaba, si bien podían valorar la posibilidad de interponer un Recurso Contencioso Administrativo ante los Tribunales de Justicia.

5.2.3. Viviendas de Promoción Pública

En el año 2015 han disminuido las quejas referidas a problemas de convivencia en grupos de viviendas de promoción pública. Las quejas que se han presentado de viviendas propiedad de la Administración y cedidas en arrendamiento, han sido por la falta de mantenimiento de las viviendas y por la falta de respuesta de la Administración, a los escritos de denuncia de deficiencias manifestadas por los inquilinos. Alguno de los expedientes se archiva por estar en vías de solución, hay alguno pendiente de respuesta, y en uno de los expedientes, en el que conflúan ambos problemas, los de convivencia y los de mantenimiento. Se tramitó el expediente y se solicitó información al Departamento de Obras Públicas, Urbanismo, Vivienda y Transportes, y ante la falta de respuesta se dictó una Sugerencia que, fue aceptada por la Administración, para que en su condición de propietaria del grupo de alquiler y a la vista de las deficiencias que se detecten en los informes técnicos, estudie y realice las reparaciones que sean necesarias para garantizar a los arrendatarios las condiciones de habitabilidad de las viviendas y de los elementos comunes del grupo, y se dé respuesta al contenido de los escritos presentados por los arrendatarios.

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

6.1. DATOS GENERALES

Estado actual de los expedientes					
Año de inicio	2015	2014	2013	2012	2011
Expedientes incoados	106	136	120	133	146
Expedientes archivados	74	136	120	133	146
Expedientes en trámite	32	0	0	0	0

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

Sugerencias / Recomendaciones		
Año	2015	2014
Aceptadas	13	15
Rechazadas	3	6
Sin Respuesta	6	8
Pendientes Respuesta	6	0
Total	28	29

Recordatorios de deberes legales		
Año	2015	2014
Recordatorios de deberes legales	0	4

Resolución de los expedientes	
Expedientes solucionados	69%
Por intervención de la Institución durante la tramitación	23%
Por haberse facilitado información	21%
Por inexistencia de irregularidad en la actuación de la Administración	15%
Por Recomendación o Sugerencia aceptada	10%
Expedientes no solucionados	8%
Recomendación o Sugerencia rechazada	3%
Recomendación o Sugerencia sin respuesta	5%
Recordatorios de deberes legales por silencio de la administración	0%
Expedientes en trámite	22%
Recomendación o Sugerencia pendiente de respuesta	2%
Pendientes de la información solicitada a la Administración	20%
Expedientes remitidos	1%
Remitidos al Defensor del Pueblo	1%
Remitidos a otros defensores	0%

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
2325/2014	Necesidad de modificar el reglamento del coto municipal de caza en Monterde.	Sugerencia aceptada.
1574/2014	Instalación de velatorio en el mismo edificio de la residencia de ancianos en Belver de Cinca.	Sugerencia no contestada.
2332/2014	Improcedencia de establecer diferentes cuotas para el coto de caza en función del empadronamiento	Sugerencia aceptada.
2301/2014 48/2015	Relativa a la Cañada Real	Archivo por estar en vía judicial y Sugerencia no aceptada.
571/2015	Necesidad de intervenir ante la presencia de una colmena en el casco urbano.	Sugerencia no contestada.
2445/2015	Necesidad de simplificar trámites para circular por pistas forestales.	Sugerencia aceptada.
2417/2014	Improcedente denegación de licencia para velatorio.	Archivo por tener conocimiento de vía judicial.
626/2015	Obligación de dar curso a las denuncias ciudadanas.	Sugerencia aceptada.
297/2015	Obligación de elaborar los informes derivados de la Directiva Hábitats.	Sugerencia aceptada.
954/2015	Tala de árboles por una obra pública	Sugerencia aceptada.
2064/2014	Promoción del tramo aragonés del Camino de Santiago.	Sugerencia aceptada.
1245/2015	Denuncia que las ordenanzas del Ayuntamiento de Fanlo de ocupación de suelo público perjudican a su actividad hostelera.	Sugerencia parcialmente aceptada.

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
987/2015	Denuncian que el Ayuntamiento no les hace caso por las molestias y ruidos que sufren los vecinos de un nuevo establecimiento.	Sugerencia no aceptada.
476/2015	Problemas jurídicos y trabas impuestas por el Ayuntamiento de Alcañiz para poner en marcha el negocio de prestación de servicios funerarios.	Sugerencia no contestada.
2424/2014	Denuncia que la empresa de recogida de aceite doméstico en Tauste carece de licencia de actividad.	Recomendación aceptada.
507/2015	Queja sobre los ruidos producidos por los equipos de limpieza durante la madrugada.	Sugerencia aceptada.
800/2015	Expone los problemas que causa una peña en los bajos de una casa contigua.	Recordatorio de Deberes Legales y Sugerencia no contestada.
1347/2015	Denuncia que el Ayuntamiento de Velilla De Cinca y la Jefatura Provincial de Tráfico alegan que no es de su competencia tramitar denuncias por contaminación acústica en ese municipio.	Sugerencia aceptada por el Ayuntamiento de Velilla de Cinca, y a falta de respuesta de la Comarca del Bajo Cinca, y del Departamento de Desarrollo Rural y Sostenibilidad.
358/2015	Denuncian el retraso en la aprobación de un Decreto por el que se ha de crear un inventario de Lugares de Interés Geológico en Aragón así como que se hayan eliminado Las Canalillas del Río Bergantes del listado.	Sugerencia aceptada.
153/2015	Denegación a la solicitud de responsabilidad patrimonial del Ayuntamiento de Huesca por los daños en su vehículo causados por la caída de un árbol durante una fuerte tormenta.	Sugerencia no aceptada.

6.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

Durante el año 2015 se han tramitado 106 expedientes en materia de medio ambiente, lo que supone un 28% menos con respecto al año pasado. En relación con las Sugerencias emitidas, se han formulado 28, de las que, a fecha de cierre de este Informe un 46% han sido aceptadas, el 10% rechazadas, un 22% no han sido contestadas y otro 22% está a la espera de respuesta.

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.

En algunos supuestos, los expedientes se han archivado 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 del fundamento legal y las causas que justifican la actuación administrativa, y de su adecuación a las normas reguladoras del caso; en otras se han remitido al Defensor del Pueblo, al tratarse de problemas vinculados a los órganos de la Administración del Estado. Otros de los problemas planteados se han solucionado o se encuentran en vías de solución tras la mediación; ha habido casos de desistimiento expreso o tácito del ciudadano, y otros casos en que no ha sido preciso instruir expediente, debido a que la información que precisaba el ciudadano se le ha podido facilitar sin ninguna gestión posterior. A continuación se hace referencia a expedientes que se consideran de mayor importancia.

6.2.1. Aguas

Los expedientes tramitados sobre esta materia han estado relacionados con la crecida del río Ebro del mes de febrero de 2015, y los daños ocasionados por la misma a gran cantidad de propiedades.

Como consecuencia de las riadas se inició el expediente de oficio DI-253/2015, en el que se instaba a la Administración a poner en marcha el denominado «Plan Medioambiental del Ebro y Bajo Cinca», elaborado en el año 2006 sobre el que esta Institución había insistido en diversas ocasiones desde su elaboración que se aplicara, ya que ello paliaría los efectos de las avenidas del río Ebro evitando las inundaciones de tierras de cultivo y el peligro que ocasionan para las poblaciones ribereñas. Posteriormente, llegaron diversas quejas de los ciudadanos afectados a los que se les informó, por un lado de las medidas que estaba tomando la Administración para solucionar los problemas ocasionados y, por otro lado de que la Administración había abierto líneas de ayudas a los afectados recogidas en el Decreto-Ley 1/2015, de 9 de marzo, por el que se establecen medidas urgentes para reparar los daños causados y las pérdidas producidas en el territorio de Aragón por los desbordamientos acontecidos en la cuenca del río Ebro, el Decreto 42/2015, de 20 de marzo, del Gobierno de Aragón, por el que se establecen medidas urgentes para reparar los daños causados y las pérdidas producidas en el territorio de Aragón y las órdenes que los desarrollan, relativas a diferentes sectores de actividad o grupos de bienes: producciones e infraestructuras de las explotaciones agrarias, viviendas, enseres domésticos y otros bienes muebles, infraestructuras de entidades locales, establecimientos industriales, mercantiles, comerciales y turísticos, etc.

En ninguno de los expedientes fue necesario emitir resolución al respecto al ser suficiente la facilitación de la información oportuna o la mediación.

6.2.2. Biodiversidad

La falta de aplicación de la previsión contenida en el artículo 17 de la Directiva 92/43/CEE del Consejo de 21 de mayo de 1992 relativa a la conservación de los hábitats naturales y de la fauna y flora silvestres, ha generado la tramitación del expediente DI-297/2015 debido a que dicho artículo establece la obligación, por parte de la Administración competente en materia ambiental, de emitir un informe relativo al estado de conservación de los tipos

de hábitat del Anexo I y de las especies del Anexo II en los espacios de la Red Natura 2000 y según el presentador de la queja hasta el periodo 2001-2006 la información podía estar basada en los «mejores datos disponibles» y se hacía, preguntándoles a los expertos en cada tema, lo que venía siendo un «criterio experto», pero para el periodo 2007-2012 se debe cambiar el sistema, al exigirse que la información esté basada en el establecimiento de sistemas de seguimiento o monitorización de las especies y/o hábitats incluidas en los anexos. Sin embargo, se lamentaba que no se había hecho nada ni se conocían las previsiones para materializar tal obligación, lo que podía generar multas de la Unión Europea por no darle adecuado cumplimiento en los plazos marcados. Por tanto, esta Institución sugirió al Departamento de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente del Gobierno de Aragón que se diera cumplimiento a dicha Directiva, Sugerencia que fue aceptada por la Administración.

Las diversas quejas por parte de vecinos y asociaciones ocasionadas por la tala de unos árboles para la reforma de la Avenida Constitución de Casetas ocasionaron la apertura del expediente de oficio DI-954/2015; ante la escasa información facilitada por las Administraciones implicadas, se emitió resolución instando al Ayuntamiento de Zaragoza y a la Diputación Provincial de Zaragoza, para que en la medida de lo posible se evitara la tala de los árboles. Dicha resolución fue aceptada.

6.2.3. Caza y pesca

La mayor problemática en este subepígrafe se debe a los problemas surgidos por las discriminaciones existentes en la utilización del coto de caza de los municipios de Monterde y Villalba de Perejil que dieron lugar al dictado de dos Sugerencias en las que se instaba a las Administraciones a la no discriminación entre empadronados y no empadronados para su uso y a la realización de una normativa clara que evitara dichos problemas. Ambas resoluciones fueron aceptadas por sendos Ayuntamientos.

6.2.4. Espacios naturales

En esta sección cabe destacar la formulación de una queja con motivo del retraso en la aprobación de un Decreto por el que se ha de crear un inventario de Lugares de Interés Geológico en Aragón. En la misma se hacía referencia a la exclusión de dicho inventario de Las Canalillas del Río Bergantes. Por ello, se formuló una Sugerencia al Departamento de Desarrollo Rural y Sostenibilidad del Gobierno de Aragón, para la aprobación del Decreto por el que se había de crear el Catálogo de Lugares de Interés Geológico de Aragón, sin perjuicio de las modificaciones que deban introducirse en dicho proyecto de Decreto, para su adecuación al vigente Texto Refundido de la Ley de Espacios Protegidos de Aragón, aprobado por Decreto Legislativo 1/2015, de 29 de julio, y se retomasen los trámites procedentes en orden a la aprobación de dicho desarrollo reglamentario, y se examinase la inclusión, o no, en dicho Catálogo del espacio natural al que se alude (Las Canalillas del río Bergantes). Dicha Sugerencia, formulada en Expediente DI-358/2015, fue aceptada por la Administración.

6.2.5. Montes y vías pecuarias

En este apartado cabe destacar una queja referida a un asunto ya tratado anteriormente, la sanción impuesta a un vecino de Fraga por la roturación de una finca, situación legalizada con posterioridad, cuyo problema se zanjó en un principio con la Orden dictada por el Consejero de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente con fecha 22 de septiembre de 2014, que resolvía estimar la reclamación presentada por el ciudadano sobre la responsabilidad patrimonial de la Administración Pública, debida a los perjuicios económicos ocasionados derivados del procedimiento sancionador; a pesar de dicho reconocimiento de responsabilidad, la cuantía de la sanción no se había satisfecho con fecha 26 de marzo de 2015 por lo que se inició, de nuevo, mediante el Expediente DI-579/2015, la mediación entre la Administración competente y el ciudadano.

Este expediente se archivó por encontrarse en vías de solución al reconocer la Administración su deuda y el posterior pago de la misma por la responsabilidad patrimonial en la que incurrió el Ayuntamiento de Fraga.

6.2.6. Actividades

El mayor número de quejas en este subepígrafe están relacionadas con los ruidos que ocasionan determinadas actividades públicas o privadas y que generan un agravio al ciudadano.

En ocasiones, se han dictado resoluciones para que las Administraciones intervengan en la medida de sus competencias y obligaciones para restablecer la buena convivencia ciudadana, como es el caso del Expediente DI-987/2015 en el que se denunciaba que un local de Vending sito en Fuentes de Ebro ocasionaba ruidos y suciedad en la calle por parte de los usuarios y generaba grandes molestias a sus vecinos, dictada la correspondiente Sugerencia dirigida al Ayuntamiento, instándole a que, adoptara las medidas oportunas para paliar los ruidos y las molestias, no fue aceptada.

En otras ocasiones es la propia Administración la que ocasiona los ruidos que afectan a los vecinos, como es el caso del servicio municipal de limpieza de Barbastro que se afirmaba que superaban los límites establecidos. Debido a la falta de colaboración por parte de la Administración no se pudo verificar dicha situación, por lo que mediante el Expediente DI-507/2015 se instó a la misma a que adoptara medidas que solucionasen dicha problemática. En este caso el Ayuntamiento de Barbastro aceptó la Sugerencia.

Respecto a la problemática de los ruidos ocasionados por las peñas de jóvenes instaladas en locales de propiedad privada cabe destacar la ocasionada por una peña de la localidad de Samper de Calanda que dio lugar al Expediente DI-800/2015. En este caso, la falta de respuesta por parte del Ayuntamiento, tanto a los ciudadanos afectados como a esta Institución, hizo que se emitiera una Sugerencia en la que se instaba al Ayuntamiento de Samper de Calanda a formular resolución expresa al respecto ya que es una cuestión que, por su afección sobre la vía pública, cada Ayuntamiento debe intervenir en su control.

Otra cuestión que crea conflictos entre empresas y vecinos es el de las licencias para la puesta en marcha de tanatorios, esto es debido, principalmente, a la falta de regulación. Esta Institución ha venido reiterando la necesidad de regulación al respecto con el fin de evitar muchos conflictos, pero las Administraciones no han dado respuesta legal a ello. Uno de los expedientes tratados al respecto, DI-1574/2014, se debe al problema que supone para la empresa que gestiona el tanatorio de Belver de Cinca la sala de duelos existente en la residencia de ancianos del pueblo. Desde esta Institución se emitió una resolución para que la Administración examinara la procedencia de la concesión de la licencia a la residencia para las salas de velatorios dentro del recinto. Dicha resolución no ha sido contestada por parte del Ayuntamiento de Belver de Cinca.

En cuanto a las licencias de otras actividades cabe hacer alusión al caso de la falta de atención por parte del Ayuntamiento de Zaragoza a las denuncias presentadas por los vecinos de un «pub» que ha permanecido cerrado más de un año manteniendo su licencia. Dado que el designio manifestado en las denuncias era conseguir el cierre de un «pub» en una zona saturada, que generaba molestias a los residentes, y que podrían haber conseguido dentro del cauce legal si el Ayuntamiento hubiese atendido sus obligaciones con mayor diligencia (dando curso a las denuncias tras haberlas recibido, siguiendo el procedimiento legalmente previsto, con audiencia del interesado, y adoptando la resolución que procediese). Como consecuencia de dicha inactividad la actual licencia se mantenía vigente al no haberse declarado formalmente su caducidad, lo que ha permitido que haya sido transmitida a otro titular por lo que se permitirá la apertura de otro «pub» con los consecuentes perjuicios que para los vecinos supone. Por ello, se sugirió al Ayuntamiento de Zaragoza que, cuando reciba una denuncia ciudadana advirtiendo de una situación que puede tener consecuencias jurídicas, instruya de inmediato el oportuno expediente, comprobando los hechos objeto de la misma y adoptando la resolución que proceda. Dicha sugerencia fue emitida en el Expediente DI-626/2015, la cual fue aceptada por la Administración.

A petición del propio presentador de la queja, se archivó como asunto resuelto, tras reiteradas e infructuosas solicitudes de información dirigidas al Ayuntamiento de Alagón, el Expediente DI-203/2015 relativo a la disconformidad con la concesión de una licencia a un bar.

Y por inexistencia de irregularidad administrativa se procedió al archivo del Expediente DI-1444/2015, seguido en relación con actuaciones del Ayuntamiento de San Miguel de Cinca, en expediente de licencia para ampliación de explotación porcina, informado desfavorablemente por el INAGA, lo que había determinado la denegación de la licencia solicitada.

En Expediente de queja DI-2424/2014 se denunció la falta de licencia de una empresa de recogida de aceite doméstico en Tauste, actividad objeto de licencia ambiental regulada por la Ley 7/2009, de 22 de junio de protección ambiental de Aragón. En esta ocasión, la Administración no colaboró imposibilitando así la tramitación completa del expediente. No obstante, se formuló Recordatorio de Deberes Legales, por incumplimiento del deber de información al Justicia, y se emitió una Sugerencia en la que se instaba al Ayuntamiento a hacer cumplir la legalidad. Dicha resolución fue aceptada.

6.2.7. Residuos

Con respecto a los residuos, cabe destacar la apertura del expediente de oficio DI-306/2015, relativo a la contaminación de suelos esteparios de alto valor ambiental por plásticos procedentes del Centro de Tratamiento de Residuos Urbanos de Zaragoza, CTRUZ, sin que se hayan adoptado medidas de control suficientes desde el año 2009, fecha en que dicho centro se puso en marcha. Este hecho origina un impacto ambiental al esparcir a grandes distancias materiales no degradables, provoca daños al medio ambiente con perjuicios para la flora y fauna del entorno, aparte del impacto paisajístico. Mientras la empresa presenta informes mensuales al Ayuntamiento de Zaragoza declarando que la situación es «aceptable, buena o muy buena», la realidad podría diferir sustancialmente: en torno al CTRUZ, ubicado en la parte más alta del Parque Tecnológico del Reciclado, existe gran cantidad de materiales ligeros, esencialmente plásticos provenientes de los RSU que allí se tratan, que se ven trasladados a la zona verde pública que rodea el polígono, así como a grandes distancias en los suelos esteparios próximos, el entorno del CTRUZ y en las propias instalaciones. Por ello, se ha sugerido al Ayuntamiento de Zaragoza que adopte las disposiciones oportunas para garantizar que la empresa concesionaria de la explotación del Centro de Tratamiento de Residuos Urbanos de Zaragoza, ubicado en el Parque Tecnológico de Reciclado López Soriano, establezca las medidas necesarias para garantizar la protección del medio ambiente en el entorno del centro.

Otra situación en la que los residuos originan la presentación de una queja por parte del ciudadano es debida a las molestias ocasionadas por la ubicación de contenedores de basura cerca de sus propiedades por las situaciones de suciedad, insectos y malos olores que generan, menoscabando, en ocasiones, la habitabilidad de la propiedad cercana, al no poder abrir las ventanas por este motivo. En estos casos se suele conseguir una solución rápida ya sea con el cambio de contenedores de ubicación o, con el mayor control en la labores de limpieza y recogida de basura por parte del Ayuntamiento en cuestión, como ha sido el caso de Pedrola, tramitado en el Expediente DI-813/2015.

7. OBRAS PÚBLICAS*

7.1. DATOS GENERALES

Estado actual de los expedientes					
Año de inicio	2015	2014	2013	2012	2011
Expedientes incoados	40	32	28	39	43
Expedientes archivados	31	30	28	39	43
Expedientes en trámite	9	2	0	9	0

Sugerencias / Recomendaciones			
Año	2015	2014	
Aceptadas	2	1	
Rechazadas	0	0	
Sin Respuesta	0	2	
Pendientes Respuesta	1	0	
Total	3	3	

Recordatorios de deberes legales		
Año	2015	2014
Recordatorios de deberes legales	0	0

Resolución de los expedientes	
Expedientes solucionados	63%
Por intervención de la Institución durante la tramitación	24%
Por haberse facilitado información	35%
Por inexistencia de irregularidad en la actuación de la Administración	0%
Por Recomendación o Sugerencia aceptada	4%
Expedientes no solucionados	0%
Recomendación o Sugerencia rechazada	0%
Recomendación o Sugerencia sin respuesta	0%
Recordatorios de deberes legales por silencio de la administración	0%
Expedientes en trámite	22%
Recomendación o Sugerencia pendiente de respuesta	2%
Pendientes de la información solicitada a la Administración	20%
Expedientes remitidos	14%
Remitidos al Defensor del Pueblo	14%
Remitidos a otros defensores	0%

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
1503/2015	Ocupación de finca	Sugerencia pendiente de contestación
905/2015	Solicita la reparación de una acera en mal estado	Sugerencia aceptada
66/2015	Solicitan abono de justiprecio e intereses en una expropiación	Recomendación 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
262/2015	Mal estado de la carretera A-1205 entre Pena y Anzánigo	Archivo por solución
1576/2015	Denuncian mal estado de la carretera N-330 y solicitan su reparación al Ayuntamiento de Zuera	Archivo vías de solución
1831/2015	Denuncian mal estado de un tramo de la carretera A-2219	Facilitación de la información con gestiones
51/2015	Acondicionamiento de las aceras del Barrio Jesús de Zaragoza	Facilitación de la información con gestiones

7.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

En esta materia, se han incrementado ligeramente las quejas, siendo 32 el pasado año y el presente 44.

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 comunicárseos que en breve plazo de tiempo se procederá al pago del justiprecio acordado pero se aprecia que, pese al anuncio de su materialización, este año se han sido especialmente significativos por su número los retrasos en los pagos, que se dilatan cada vez más en el tiempo. Por ejemplo, en expediente 66/2015, en el que se recomendaba al Ayuntamiento de Zaragoza que adoptara las medidas necesarias para atender sin dilaciones el pago de las cantidades adeudadas en concepto de justiprecio e intereses de demora generados consecuencia del retraso habido en los plazos de pago del justiprecio de la expropiación sufrida por los afectados identificados en el presente expediente. Esta recomendación fue aceptada.

Varios de los expedientes han sido remitidos al Defensor del Pueblo, ya que el órgano expropiante era el Ministerio de Fomento (expediente 54/2015 y 55/2015). En ambos se denunciaban retrasos en el abono de los justiprecios, solicitando también intereses de demora.

También destacan varias en las que los expedientes culminaron sugiriendo al órgano expropiante (Ayuntamiento de Ejea de los Caballeros), que se llevaran a cabo las gestiones pertinentes con el fin de compensar a los afectados por la obra llevada a cabo sin la autorización de los mismos mediante la iniciación de los correspondientes expedientes expropiatorios para legalizar la ocupaciones de terrenos adquiridas hasta llegar al abono del justiprecio que se fije. (Expedientes 1503/2015 y 1504/2015).

7.2.2. Retraso en ejecución de obras

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, apreciándose que el común denominador en todas ellas radica en la falta de presupuesto que posibilite las actuaciones precisas. También se aprecian casos de paralizaciones de obras por el mismo motivo.

En expediente 262/2015 se denunciaba el mal estado de la carretera A-1205 entre la Peña y Anzánigo, también en el 343/2015 se aludía a la falta de actuación material en la carretera A-1601 y en el 755/2015 a la falta de mantenimiento de la A-1301.

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 (expedientes 540/2015 y 439/2015, en los que se solicitaba responsabilidad patrimonial de la administración por daños producidos en baldosas en mal estado, y no se recibía respuesta alguna).

7.2.4. Prestación de servicios mínimos de acceso y núcleos de población y de pavimentación

Se han presentando varias reclamaciones por mal estado de las aceras y, al respecto, conviene recordar que apartado 2 del artículo 25 de la Ley 7/1985, Reguladora de las Bases de Régimen Local dispone que cualquier municipio ejercerá en todo caso competencias, en los términos de la legislación del Estado y de las comunidades autónomas, en materia de pavimentación de vías públicas y el artículo 26 de dicho cuerpo legal establece que todos los municipios, por sí o asociados y con independencia de la población que tengan, deberán prestar, entre otros, el servicio de acceso a los núcleos de población y adecuada pavimentación de las vías públicas. Estos servicios públicos se financian sustancialmente mediante los recursos propios de las Haciendas Locales (artículo 142 CE y 2 y

concordantes del TRLHAL), entre los que se encuentran principalmente los tributos locales (impuestos, tasas contribuciones especiales) que deben abonar los ciudadanos residentes en ese municipio).

Por ello, se ha sugerido a los Ayuntamientos afectados que se valore el estado de las aceras de las localidades de que se trate y, en su caso, se planteen la conveniencia de llevar a cabo alguna actuación material en las mismas, con recursos propios o con subvenciones o ayudas de otras Administraciones Públicas. (Expediente 1481/2015).

7.2.5. Desperfecto en fincas particulares por obras municipales

Año tras año se repiten estas reclamaciones, apreciándose las dificultades de los pequeños Ayuntamientos para que sus servicios elaboren informes técnicos para tratar de acreditar el origen de los daños. (Expediente 523/2015).

8. SERVICIOS PÚBLICOS Y TRANSPORTES*

8.1. DATOS GENERALES

Estado actual de los expedientes					
Año de inicio	2015	2014	2013	2012	2011
Expedientes incoados	128	79	96	87	104
Expedientes archivados	67	79	96	87	104
Expedientes en trámite	61	0	0	0	0

Sugerencias / Recomendaciones		
Año	2015	2014
Aceptadas	9	4
Rechazadas	5	3
Sin Respuesta	5	8
Pendientes Respuesta	1	0
Total	20	15

Recordatorios de deberes legales		
Año	2015	2014
Recordatorios de deberes legales	4	2

Resolución de los expedientes	
Expedientes solucionados	44%
Por intervención de la Institución durante la tramitación	12%
Por haberse facilitado información	26%
Por inexistencia de irregularidad en la actuación de la Administración	1%
Por Recomendación o Sugerencia aceptada	5%
Expedientes no solucionados	10%
Recomendación o Sugerencia rechazada	3%
Recomendación o Sugerencia sin respuesta	4%
Recordatorios de deberes legales por silencio de la administración	3%
Expedientes en trámite	41%
Recomendación o Sugerencia pendiente de respuesta	1%
Pendientes de la información solicitada a la Administración	40%
Expedientes remitidos	5%
Remitidos al Defensor del Pueblo	5%
Remitidos a otros defensores	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
2286/2014-5	Aguas. Correcta prestación del servicio de alcantarillado y desagüe. Ayuntamiento de Boltaña.	Sugerencia aceptada
2164/2014-5	Aguas. Contratación del suministro de agua para nuevos abonados aun existiendo deudas de anteriores abonados. Ayuntamiento de Fraga.	Sugerencia parcialmente aceptada
1281/2015-5	Aguas. Prestación del servicio de abastecimiento de agua potable en el barrio de Montañana. Ayuntamiento de Zaragoza.	Sugerencia parcialmente aceptada.
1176/2015-5	Cementerios. Expediente de reclamación de responsabilidad patrimonial por rotura de lápida. Incoación, tramitación y resolución. Ayuntamiento de Zaragoza.	Recomendación no aceptada
1467/2015-5	Transportes. Petición ciudadana de construcción de carril-bici en el barrio de Delicias. Ayuntamiento de Zaragoza.	Recordatorio de deberes legales
174/2015-5	Responsabilidad patrimonial. Reparación de daños ocasionados por fuga de agua. Ayuntamiento de San Mateo de Gállego.	Recomendación aceptada
125/2015-5	Responsabilidad patrimonial. Reparación de daños en propiedad privada ocasionados por rotura de tubería municipal. Ayuntamiento de Huesca.	Recomendación aceptada
463/2015-5	Responsabilidad patrimonial. Correcta prestación del servicio de alcantarillado en c/ Cortes de Aragón y c/ Fabla Aragonesa. Ayuntamiento de La Puebla de Alfindén.	Recomendación aceptada
691/2015-5	Transporte ferroviario. Denuncia por retraso en los trenes que realizan el trayecto Zaragoza-Monzón. Departamento de Verificación del Territorio, Movilidad y Vivienda del Gobierno de Aragón.	Recordatorio de deberes legales
1927/2015-5	Falta de marquesinas en paradas de autobús del barrio del Actur. Ayuntamiento de Zaragoza.	Recordatorio de deberes legales
2249/2014-5	Transporte urbano. Taxis. Conveniencia de permitir la prestación del servicio de taxi para más de cuatro usuarios por vehículo. Modificación del Reglamento Municipal del Servicio de Autotaxi de Zaragoza. Ayuntamiento de Zaragoza.	Sugerencia sin respuesta
592/2015-5	Transporte urbano. Incremento de frecuencias del tranvía durante los fines de semana para evitar saturaciones con peligro para los usuarios. Ayuntamiento de Zaragoza.	Sugerencia aceptada
105/2015-5	Transporte urbano. Queja ciudadana por la frecuencia —30 minutos— de la línea de autobús urbano n.º 59. Ayuntamiento de Zaragoza.	Recordatorio de deberes legales
2439/2014-5	Transporte urbano. Reducción del precio de los billetes de transporte público para los menores de edades comprendidas entre los 4 y los 13 años. Ayuntamiento de Zaragoza.	Sugerencia no aceptada
226/2015-5	Transportes. Implantación de un teléfono de incidencias del servicio BIZI gratuito o con número de contacto local, en lugar del actual 902. Ayuntamiento de Zaragoza.	Sugerencia sin respuesta
1634/2014-5	Transporte urbano. Mejora del servicio de transporte público en el barrio de Miralbueno (frecuencias y horario de finalización). Ayuntamiento de Zaragoza, Departamento de Obras Públicas, Urbanismo y Transportes del Gobierno de Aragón y Consorcio de Transportes del Área de Zaragoza.	Sugerencia parcialmente aceptada
1951/2015-5	Transporte urbano. Incremento de frecuencias del tranvía durante los fines de semana para evitar saturaciones con peligro para los usuarios. Ayuntamiento de Zaragoza.	Sugerencia aceptada
1160/2015-5	Transporte urbano. Ruido y contaminación en la parada del Camino de las Torres del autobús n.º 29, principio y fin de línea. Apagado del motor cuando el tiempo de espera del vehículo supere los tres minutos. Ayuntamiento de Zaragoza.	Sugerencia pendiente de respuesta
1881/2014-5	Servicios públicos. Varios. Instalación de punto de luz (alumbrado público) en proximidad de vivienda, en Godos. Ayuntamiento de Torrecilla del Rebollar.	Recomendación no aceptada
544/2015-5	Servicios públicos. Varios. Ejecución de parque —ya proyectado— en solar existente sobre el puente del túnel de la autovía del cuarto cinturón, en Santa Isabel. Ayuntamiento de Zaragoza.	Sugerencia no aceptada
84/2015-5	Servicios públicos. Varios. Proceso urbanizador de Cerler y prestación de servicios públicos. Ayuntamiento de Benasque.	Sugerencia no aceptada
2174/2014-5	Servicios públicos. Varios. Conveniencia de que el Ayuntamiento de Alcañiz elabore un Plan de Protección Civil Municipal así como de que por parte de la Diputación Provincial de Teruel se valore la suficiencia del número de efectivos del Parque de Bomberos de Alcañiz para, en su caso, acordar un incremento de los mismos.	Sugerencia sin respuesta

8.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

En el presente año se han incoado 127 expedientes relacionados con la materia de Servicios Públicos y Transportes. El número se ha visto incrementado notablemente respecto del existen en el año anterior (79).

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 (23 expedientes), cementerios (3 expedientes), transporte urbano (19 expedientes), transporte ferroviario (9 expedientes), otros transportes (2 expedientes), servicios postales (0 expedientes), telefonía y telecomunicaciones (22 expedientes), radio y televisión (1 expediente), responsabilidad patrimonial (4 expediente) y varios (44 expedientes).

En materia de **aguas** los expedientes incoados han versado principalmente sobre problemas de abastecimiento y gestión del suministro de agua, sobre facturación y dación de altas y bajas del servicio así como sobre la determinación del responsable del abono de los consumos realizados.

En este sentido, un primer bloque de expedientes trata de problemas de abastecimiento de agua, y, en particular, en el barrio de Montañana, en Zaragoza.

Así, en los expedientes n.º 1281/2015 y 1715/2015 se recogían sendas quejas ciudadanas por las dificultades que los vecinos estaban teniendo en la actualidad, en sus viviendas de Montañana, para abastecerse de agua potable. Así, se explicaba que, hasta el verano, este servicio lo prestaba de manera gratuita el Ayuntamiento de Zaragoza mediante camiones cisterna, si bien, tras un grave accidente sufrido por uno de estos vehículos, que cayó en una acequia, este servicio se había cortado, viéndose obligados los vecinos a obtener agua por otros medios. El Consistorio zaragozano era consciente de la situación y, con el fin de buscar una solución definitiva, informó de que se encontraba examinando las zonas y viviendas afectadas para determinar la posibilidad de establecer un sistema

general de aguas. Entre tanto, se ofrecía el hacer llegar el agua al barrio mediante camiones otra vez —aunque no de manera no continuada ni general— previo pago de tasa. La situación en la que se encontraban estas viviendas, por la falta de agua, era precaria, por lo que, en este caso, se dictó Sugerencia por esta Institución interesando del Ayuntamiento de Zaragoza que, mientras buscaba una solución definitiva, diera alternativas de abastecimiento de agua potable a los afectados. Esta Sugerencia ha sido parcialmente aceptada.

Ligados con los expedientes anteriores, y precisamente porque el problema no se ha solventado de manera completa, se encuentran admitidos y en instrucción los expedientes n.º 2145/2015 y n.º 2173/2015 a 2185/2015.

Igualmente, se encuentra abierto el expediente n.º 1288/2015, en el que se denuncia que los propietarios del bloque de viviendas denominado «Hogar Cristiano», construidas en el año 1953, han sido requeridos por el Ayuntamiento de Zaragoza para incorporarse a la red general de alcantarillado a su costa, con lo que los afectados no se encontrarían de acuerdo al considerar que, al menos, el coste de parte de los trabajos necesarios para ello, habría de ser atendido directamente por el Consistorio. El Ayuntamiento remitió informe sobre la cuestión, recogiendo una posible solución; informe del que se ha dado traslado a los presentadores de la queja para su conocimiento y emisión de parecer.

Un segundo bloque de expedientes engloba cuestiones sobre facturación del agua consumida.

Así, se han tramitado los expedientes n.º 1025/2015 y 1179/2015. En ambos, los particulares mostraban su disconformidad con varias facturas recibidas por consumos realizados en fincas de La Muela y Zaragoza. En el primer caso, el expediente continúa en instrucción al no haber respondido el Ayuntamiento a las preguntas que sobre consumos de un año concreto se le habían formulado. En el segundo de ellos, el Ayuntamiento de Zaragoza remitió una respuesta adecuada y explicativa de lo sucedido y de los consumos realizados, dándose traslado de la misma al interesado, con archivo posterior de la queja.

Dentro de un tercer bloque incluimos el expediente 2164/2014-5, cuyo estudio se inició en 2014 si bien concluyó con Sugerencia dictada en 2015. En este se examinaron los problemas que para el dueño de una finca pueden surgir por no aceptarse nuevas altas de inquilinos en viviendas cuando existen deudas por consumo de agua pendientes, quién es, en cualquier caso, el responsable de su abono, si es posible negar el alta para el consumo de agua a un nuevo inquilino si hay previas facturas impagadas o quién es el que toma la decisión última en el caso de que el servicio se encuentre gestionado por un tercero. En concreto, se planteaba por un ciudadano las dificultades con las que se encontraban los nuevos inquilinos de las viviendas que tenía en alquiler en Fraga para darse de alta del servicio de abastecimiento de agua cuando los anteriores arrendatarios habían dejado deudas por este concepto. En este caso, el Ayuntamiento de Fraga, a través de la concesionaria, informó que, para ello, previamente debía el propietario ponerse al corriente de pago, circunstancia con la que el interesado mostraba su disconformidad por entender que él no era el deudor ni tenía por qué hacerse cargo de esa deuda, además de que, por ello, tampoco se podía negar un nuevo alta a otros inquilinos.

Esta Institución, tras estudiar la normativa de aplicación en el caso de la localidad de Fraga, llegó a la conclusión de que asistía la razón al afectado, dictando por ello sugerencia en el sentido de que en cuanto a la contratación del servicio de suministro de agua potable por usuarios, proceda a aplicar de manera estricta el Reglamento de los Servicios Municipales de abastecimiento y saneamiento de agua del Ayuntamiento de Fraga y, con base en ello, celebre contratos de suministro con aquellos que, de acuerdo con los arts. 4, 9 y 12 del citado Reglamento, tengan la condición de usuarios, con independencia de la existencia de deudas pendientes por consumos de agua de la misma vivienda generadas por antiguos abonados. Esta Sugerencia fue parcialmente aceptada.

En este apartado, y como parte de un cuarto bloque, deben reseñarse también los expedientes n.º 2286/2014 y 1377/2015 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, se ha dictado Sugerencia dirigida al Ayuntamiento de Boltaña interesando la correcta prestación del servicio de alcantarillado y desagüe, con el correspondiente resarcimiento de los daños ocasionados a particulares, que fue aceptada. En el segundo, se interesó informe al Ayuntamiento de Calatayud sobre los hechos denunciados, y, una vez recibido, y a la vista de su contenido, se dio traslado al interesado para su conocimiento.

Mencionamos, finalmente, dentro del apartado de aguas, el expediente n.º 1404/2015, en el que se solicitaba al Ayuntamiento de Zaragoza la colocación de una fuente de agua de boca en el Paseo Longares, que anteriormente existía si bien se retiró por la realización de unas obras, petición no acogida por el Consistorio.

En materia de **cementerios**, se han incoado 3 expedientes.

En el expediente 1176/2015, un particular solicitaba que el Ayuntamiento de Zaragoza se hiciera responsable de la rotura de una lápida, al considerar que el daño se había producido tras la actuación de varios operarios en un nicho próximo. Se dictó Sugerencia instando al Consistorio la apertura de un expediente de reclamación de responsabilidad patrimonial, para el estudio de estos hechos y la determinación de su posible responsabilidad, si bien la Administración Municipal no la aceptó argumentando que la petición del afectado no podía considerarse reclamación del tipo indicado.

Por su parte, el expediente 160/2015 recogía una queja de una particular en la que se interesaba del Ayuntamiento de Zaragoza que considerara la renuncia al nicho que había realizado como parcial y no total. Este expediente fue archivado tras conocerse que el problema se encontraba en vías de solución.

Por último, el expediente 1816/2015 recogía una consulta sobre contrato de decesos que hubo de ser rechazada al considerarse conflicto entre particulares.

En materia de **transportes urbanos**, entre los expedientes incoados en el año 2015, se distinguen aquellos que interesan un incremento de las frecuencias del transporte público —autobús y tranvía—, los que tratan de la

aplicación de tarifas bonificadas en el transporte público a determinados colectivos y los que buscan una mejora del servicio BIZI.

Entre los que buscan un incremento de frecuencias del transporte se encuentran:

Los expedientes 592/2015 y 1951/2015, incoados de oficio tras la comprobación de la saturación de usuarios de los tranvías durante los fines de semana. Al respecto, se dictaron sendas Sugerencias en el sentido de que, en fin de semana, y coincidiendo con actividades comerciales, deportivas, lúdicas, religiosas... especiales —v.g. apertura de centros comerciales, partidos de fútbol, procesiones...— la frecuencia del tranvía aumentara con el fin de evitar situaciones de saturación con riesgo para los usuarios. Estas resoluciones fueron aceptadas por el Ayuntamiento de Zaragoza.

En cuanto a la insuficiencia de frecuencias de autobuses o, incluso, la falta de estos, se han iniciado los expedientes n.º 105/2015, 1273/2015 y 2091/2015. En el primero de ellos, se solicitaba la mejora de la frecuencia de la línea de autobús n.º 59, actualmente de 30 minutos. Este expediente no recibió contestación, por lo que se dictó Recordatorio de Deberes Legales al Ayuntamiento de Zaragoza. En el expediente n.º 1273/2015, se ponía de manifiesto la falta de transporte público en el Polígono Alcalde Caballero debido a las obras que se estaban realizando en la calle del mismo nombre. En este caso, continuamos a la espera de que se nos indique cuando retomaran los autobuses sus trayectos ahora modificados por estos trabajos. Y en el expediente n.º 2091/2015, en tramitación, se ha preguntado al Ayuntamiento de Zaragoza sobre el funcionamiento de diversas líneas de autobús, todas ellas con circulación por la margen izquierda de la ciudad.

En el expediente n.º 1634/2014 una ciudadana manifestaba su queja por la falta de un transporte público eficiente para el barrio de Miralbueno. La queja hacía referencia tanto a las frecuencias de los autobuses que llegan a dicho barrio, a su hora de finalización así como al hecho de que la situación se había agravado con la eliminación del autobús de Garrapinillos, que ha dejado de hacer parada en Miralbueno. El expediente ha concluido con sugerencia solicitando, de una parte, al Ayuntamiento de Zaragoza que adopte las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de horarios y frecuencias —e incluso, en su caso, mejorarlas—, de las líneas de autobús urbano n.º 52 y 53, y, de otra parte, al Departamento de Obras Públicas, Urbanismo, Vivienda y Transporte del Gobierno de Aragón estudie y valore la posibilidad de incluir en el título concesional del servicio de transporte público regular de viajeros por carretera de uso general del trayecto Zaragoza-Garrapinillos una parada en el barrio de Miralbueno. La Sugerencia ha sido parcialmente aceptada.

Otro grupo de expedientes tienen como tema general el relativo a la no aplicación o previsión de tarifas bonificadas en el transporte público a determinados colectivos. Esta ha sido una cuestión que apareció por primera vez en el año 2013, si bien las quejas han continuado en 2014 y 2015, lo que ha dado lugar a un estudio muy pormenorizado de varias de estas tarifas reducidas y su posible extensión a unos u otros usuarios.

En el expediente n.º 333/2015 se examinó la queja de un ciudadano que manifestaba su disconformidad con la inexistencia de precios reducidos de transporte urbano para menores de edades comprendidas entre 4 y 13 años. Los mayores de estas edades no precisaban de dicha reducción ya que, si disponen de «carnet joven» ya pueden beneficiarse de tarifas reducidas. Esta Institución dictó nueva Sugerencia sobre la cuestión, en la misma línea que otra precedente, aludiendo a la situación de desigualdad que se producía entre unos y otros menores que, en principio, carecía de justificación alguna. También se indicaba que la existencia de precios reducidos para estas horquillas de edad ya se preveía en otras grandes ciudades, como Madrid y Barcelona. Esta Sugerencia, al igual que la anterior dictada en iguales términos, no fue aceptada.

En los expedientes n.º 1543/2015 y 1489/2015 las quejas versaban sobre personas que habían solicitado el bono social de transporte para desempleados pero que todavía no habían recibido respuesta. El Ayuntamiento de Zaragoza, tras nuestras peticiones de información, pudo hacer llegar a los interesados su respuesta.

En el expediente n.º 383/2015 se planteaban, en relación con los bonos bonificados de transporte y las familias numerosas, las siguientes cuestiones: 1.º) Para tener acceso a esta bonificación obligan a acudir a los Centros Municipales de Servicios Sociales, para entregar al solicitante una carta personalizada autorizando dicha bonificación. Se aducía que esto no tenía sentido ya que las familias numerosas ya cuentan con un documento que acredita que son familia numerosa. Dicho documento es válido para hacer matrículas en la universidad, viajar en trenes, descuentos en museos, etc. Tener que pasar por este trámite parece un obstáculo para obtener la bonificación, 2.º) Sólo se pueden beneficiar de esto hasta tres miembros de la unidad familiar. ¿Por qué no pueden tener este beneficio todos los miembros de la familia?. Consultado el Ayuntamiento de Zaragoza, el expediente se archivó por encontrarse en vías de solución.

Relacionados también con el transporte urbano y su correcto funcionamiento y prestación, nos encontramos con los siguientes expedientes:

Expediente n.º 1160/2015, en el que nuevamente se aludía a los problemas de ruido y contaminación que ocasionan los autobuses de la línea n.º 29 cuando realizan una parada de más de tres minutos sin apagar el motor en la parada de principio y fin de línea existente en Camino de las Torres, en Zaragoza. Al respecto, se ha dictado Sugerencia interesado el apagado del motor en estos casos, pendiente de respuesta.

Expediente n.º 2202/2015, en tramitación, en el que se ponen de manifiesto los problemas que las personas mayores tienen en Alfajarín para acceder al autobús dada la ubicación de la parada.

Expediente n.º 2249/2014, en el que un ciudadano denunciaba la inexistencia de taxis de más de cuatro plazas en Zaragoza. Se dictó Sugerencia dirigida al Ayuntamiento de Zaragoza apoyando esta petición, sin respuesta.

Finalmente, destacamos los expedientes n.º 226/2015, 871/2015 y 1238/2015 en los que se alude, nuevamente, a la inexistencia de un número de incidencias gratuito o local del servicio BIZI. Se reiteró nuestra Sugerencia al Ayuntamiento de Zaragoza defendiendo la conveniencia de su implantación —tal y como, por otra parte, ya existe en otras ciudades—, en lugar del actual 902, si bien el Consistorio no contestó a la misma.

En el apartado de **transporte ferroviario**, este año se ha recogido un nuevo tema objeto de queja, como es la falta de indemnización por parte de Renfe ante retrasos en trenes AVE, aludiendo para ello a que el motivo del retraso —al parecer, el robo de cable— no le era imputable, lo que excluiría su responsabilidad en estos casos. Así, se incoaron los expedientes n.º 683/2015, 1143/2015 y 1627/2015. Tras recibir contestación de Renfe, y a la vista de la misma, se optó por su remisión al Defensor del Pueblo, del que hemos tenido conocimiento que dictó resolución instando la devolución del precio del billete en el porcentaje correspondiente, según el compromiso asumido por la propia Renfe, al entender que el argumento esgrimido por esta para eludir su responsabilidad no era atendible.

Otros expedientes fueron los n.º 12/2015 y 1145/2015. En el primero de ellos, un ciudadano solicitaba información sobre cómo reclamar una indemnización tras haber realizado un viaje en tren a Perpignan donde sufrió diversos incidentes; en el segundo, se recogía una queja por la falta de servicios públicos en las estaciones de tren de Zaragoza de Goya, Miraflores y Portillo. Renfe nos remitió respuesta en ambos casos, de la que se dio traslado a los interesados.

Otras quejas han tratado sobre el retraso de los trenes que realizan el trayecto Zaragoza-Monzón (expte. 691/2015), en el que se dictó Recordatorio de Deberes Legales dirigido al Gobierno de Aragón por su falta de respuesta, y la falta de transporte ferroviario de calidad en Teruel (expte. 2144/2015), en tramitación.

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

El n.º 311/2015, en el que nuevamente se exponía la escasez de transporte público entre Pastriz y Zaragoza, proponiendo como fórmula para mejorar el servicio que los autobuses que hacían el trayecto Zaragoza-Movera alargaran su recorrido hasta Pastriz. Aquí se solicitó información a las distintas administraciones implicadas y se informó al interesado de la existencia de un previo expediente —el n.º 819/2014— sobre el mismo tema y en el que se había dictado Sugerencia en el sentido de que las tres Administraciones implicadas alcanzaran un acuerdo-convenio dirigido a la implantación unificada de la línea de autobús interurbano Zaragoza-Movera-Pastriz. La respuesta a nuestra Sugerencia fue positiva en el caso del Ayuntamiento de Pastriz y del Consorcio de Transportes del Área de Zaragoza. Por su parte, el Ayuntamiento de Zaragoza no contestó. En este expediente, las posiciones no se han modificado.

En el expediente 1467/2015 se solicitaba que el Ayuntamiento de Zaragoza procediera a la construcción de un carril bici en el barrio de Delicias. Dada la falta de respuesta del Consistorio zaragozano a nuestra petición de información, se dictó Recordatorio de Deberes Legales como resolución de conclusión del expediente.

En el apartado de **responsabilidad patrimonial**, se han incluido 4 expedientes. Los n.º 125/2015, 174/2015 y 463/2015 versaban sobre daños causados en propiedades privadas derivados de mal funcionamiento —roturas— de redes generales de aguas, alcantarillado y desagües. Todos ellos concluyeron con Sugerencia en la que se recordaba a los Ayuntamientos responsables —Huesca, San Mateo de Gállego y La Puebla de Alfindén— la obligación que les incumbía de correcta prestación de servicios públicos y de reparación de daños resultantes de su inadecuada conservación o atención. Las tres resoluciones fueron aceptadas por los Consistorios implicados.

Y, en el expediente n.º 655/2015, se examinó el expediente de reclamación de responsabilidad patrimonial interesado por una ciudadana tras sufrir una caída en la localidad de Barbastro. El Ayuntamiento remitió informe sobre el estado en el que dicho procedimiento se encontraba, de lo que se informó a la interesada.

En el apartado de **servicios postales**, este año no se ha recibido queja alguna. Ello no obstante, conviene recordar que los expedientes ingresados por esta materia se remiten siempre 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**, este año se ha tramitado un expediente, el n.º 308/2015. En el mismo se consultaba sobre el momento en que la televisión se iba a adaptar a las nuevas exigencias digitales en la localidad turolense de Crivillén. Ello con el objeto de que se pudieran visionar las cadenas que hasta ahora, según el presentador de la queja, se veían así como las que, poco a poco, habían ido dejando de verse. En este caso, nos dirigimos al Departamento de Industria e Innovación del Gobierno de Aragón para que nos informara sobre la cuestión planteada. La respuesta recibida, suficientemente explicativa, fue comunicada al interesado.

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

Así, en el expediente n.º 84/2015 se trató del proceso urbanizador de Cerler y la prestación de servicios públicos que del mismo se podrían derivar. En este caso, tras oír al Ayuntamiento de Benasque, se dictó Sugerencia instando la recepción del mismo en la parte que ya se encontraba concluida, para así, de esta manera, dar pie al inicio de la prestación de los servicios básicos a los vecinos que mantenían una vivienda en la zona afectada. Esta Sugerencia no fue aceptada.

En el expediente 544/2015 se recogía la petición ciudadana de que se ejecutase el parque proyectado en el solar de la zona verde existente sobre el túnel de la autovía del cuarto cinturón, en Santa Isabel. También en este caso se dictó Sugerencia para interesar del Ayuntamiento de Zaragoza la obra propuesta, si bien, la petición tampoco ha sido atendida por el Consistorio alegando que era necesaria también la intervención del Ministerio de Fomento dado

el lugar que, en su caso, se ocuparía —parte de la autovía— sin que existiera todavía firmado convenio al efecto para el desarrollo de este proyecto.

En los expedientes n.º 754/2015 y 1106/2015 se denunciaba la falta de tapa del interruptor del alumbrado público del núcleo de Granja de San Pedro, perteneciente a Monreal de Ariza. Tras recibir informe del Ayuntamiento en cuestión, se procedió al archivo de los expedientes por encontrarse el asunto en vías de solución.

Problemas de suciedad y de comportamientos incívicos han sido también objeto de expediente. Así, los expedientes n.º 1255/2015 y 1622/2015 trataron de esta cuestión, observada en la zona de Moncasi, mientras que el n.º 1487/2015 se refiere a la zona de San Pablo y c/ Cerezo y el n.º 868/2015, a la zona infantil del Parque Bruil, todas ellas en Zaragoza. Esta Institución puso los hechos en conocimiento del Ayuntamiento de Zaragoza para que se tomaran las medidas de limpieza oportunas.

En el expediente n.º 1384/2015 se denunciaba por un particular el impago de varias facturas adeudadas por la Comarca de Valdejalón, situación que fue solventada por esta Comarca tras recibir nuestra petición de información, archivándose así el expediente por hallarse en vías de solución tras mediación.

En el expediente n.º 1578/2015, en tramitación, se está examinando la petición de una ciudadana para que se coloque en la c/ Compromiso de Caspe, en Zaragoza, mobiliario urbano de «descanso», como bancos. Y en el expediente n.º 2140/2015, también en tramitación, la escasa iluminación de la c/ Marcial.

Finalmente, hemos de hacer mención a los expedientes de oficio n.º 1644/2015 a 1670/2015, en trámite, en los que se está llevando a cabo un seguimiento de las actuaciones de supervisión y control que algunos Ayuntamientos de la Comunidad Autónoma de Aragón realizan sobre las áreas de juego infantil.

9. EDUCACIÓN*

9.1. DATOS GENERALES

Estado actual de los expedientes					
Año de inicio	2015	2014	2013	2012	2011
Expedientes incoados	235	243	218	222	171
Expedientes archivados	90	227	218	222	171
Expedientes en trámite	145	16	0	0	0

Sugerencias / Recomendaciones		
Año	2015	2014
Aceptadas	44	53
Rechazadas	4	8
Sin Respuesta	1	5
Pendientes Respuesta	21	0
Total	70	66

Recordatorios de deberes legales		
Año	2015	2014
Recordatorios de deberes legales	0	0

Resolución de los expedientes	
Expedientes solucionados	40%
Por intervención de la Institución durante la tramitación	16%
Por haberse facilitado información	9%
Por inexistencia de irregularidad en la actuación de la Administración	8%
Por Recomendación o Sugerencia aceptada	7%
Expedientes no solucionados	1%
Recomendación o Sugerencia rechazada	1%
Recomendación o Sugerencia sin respuesta	0%
Recordatorios de deberes legales por silencio de la administración	0%
Expedientes en trámite	52%
Recomendación o Sugerencia pendiente de respuesta	6%
Pendientes de la información solicitada a la Administración	46%
Expedientes remitidos	7%
Remitidos al Defensor del Pueblo	6%
Remitidos a otros defensores	1%

* 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
762/2014	Agilizar construcción de Centro de Educación Infantil y Primaria en Pedrola	Dos sugerencias: Una aceptada y otra rechazada
1765/2014	Atención en Centro Psicológico de Movera	Dos recomendaciones aceptadas
1747/2014	Accesibilidad de Centro de Educación Infantil y Primaria de la Almunia de Doña Godina	Dos recomendaciones aceptadas
2061/2014	Distribución equilibrada de alumnado con necesidad de apoyo educativo	Sugerencia aceptada
1751/2014 y 1569/2014	Atención a alumnos con necesidad específica de apoyo educativo	Sugerencia aceptada
1936/2014	Reglamento de funcionamiento de Guarderías dependientes de la DGA	Recomendación aceptada
2288/2014	Servicios complementarios en el medio rural	Dos sugerencias: una aceptada y otra rechazada
1746/2014	Normas de seguridad en caso de incendio	Dos sugerencias aceptadas
1688/2014	Anticipar distribución de alumnos en caso de desglose de Centro	Sugerencia parcialmente aceptada
77/2015	Falta de entendimiento entre familia y responsables del Centro escolar	Sugerencia aceptada
2028/2014 y 2166/2014	Funcionamiento de SIGAD	Sugerencia aceptada
225/2015	Establecimiento de las cuotas de comedor escolar	Sugerencia no aceptada
567/2015	Caducidad de expediente por silencio	Recomendación no aceptada
526/2015	Ayuda individualizada de transporte escolar	Sugerencia aceptada
2003/2014	Servicio de comedor escolar en Estadilla (Huesca)	Sugerencia Pte. respuesta
1826/2014	Importe del comedor escolar en Binéfar (Huesca)	Sugerencia sin respuesta
659/2015	Anulación de matrícula en Estudio Propio de la Universidad de Zaragoza	Sugerencia parcialmente aceptada
569/2015	Impartición de Percusión en Enseñanzas Elementales de Música	Sugerencia aceptada
73/2015	Dificultades en el desempeño de la labor docente	Sugerencia aceptada
1479/2015	Reasignación de plazas a alumnos ya matriculados en un Centro	Sugerencia aceptada
816/2015	Cumplimiento de la normativa sobre seguridad y accesibilidad en un Colegio Público	Recomendación parcialmente aceptada
916/2015	Uso de las instalaciones de la antigua Universidad Laboral de Zaragoza	Sugerencia aceptada
2087/2014	Financiación del servicio de comedor escolar en Centros del medio rural	Sugerencia Pte. respuesta
618/2015	Anulación de matrícula en Conservatorio Municipal de Música de Zaragoza	Dos sugerencias, una aceptada y otra Pte. respuesta
1133/2015	Oferta educativa para menores de un año en Zuera	Dos sugerencias: una aceptada y otra Pte. respuesta
1125/2015	Escolarización de niños de 0 a 3 años en Jaca	Dos sugerencias aceptadas
673/2015	Situación de presunto acoso sin respuesta	Sugerencia Pte. respuesta
1511/2015	Reagrupación de hermanos	Sugerencia Pte. respuesta
127/2015	Ayuda hasta completar importe del comedor escolar	Tres sugerencias: una aceptada, dos Ptes. respuesta
965/2015, 1118/2015 y siguientes	Red única de Centros públicos que impartan el primer ciclo de Educación Infantil	Ocho sugerencias: seis aceptadas y dos Ptes. de respuesta
841/2015	Criterios del baremo de admisión en Guarderías	Dos sugerencias aceptadas
895/2015	Solicitud de cambio de Centro tras desglose	Sugerencia Pte. respuesta
1058/2015	Pruebas de certificación del nivel C1 en régimen libre	Recomendación aceptada
1187/2015	Documentación requerida para concesión de ayuda vs derecho a la intimidad	Sugerencia Pte. respuesta
589/2015	Incremento de la oferta educativa pública en la zona sur de Zaragoza	Sugerencia aceptada
1164/2015	Proporción de alumnos con necesidad específica de apoyo educativo	Recomendación aceptada
1120/2015 y siguientes	Unificar régimen de organización y funcionamiento de Escuelas Infantiles de primer ciclo	Catorce sugerencias: seis aceptadas, ocho Ptes. respuesta
810/2015	Apertura de nuevas vías en Colegios de Valdespartera (Zaragoza)	Sugerencia parcialmente aceptada
1486/2015	Denegación de solicitud de admisión en el mismo Centro que sus cuatro hermanos	Sugerencia Pte. respuesta

9.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

En el área de Educación, a lo largo del año 2015 se han incoado 235 expedientes, un 3.29% menos que en 2014. No obstante, algunos de estos expedientes se han abierto a instancia de múltiples ciudadanos y otros los conforman varias quejas de distintas personas físicas o jurídicas que aluden en sus escritos a una misma cuestión.

En cuanto al número de recomendaciones y sugerencias, se han formulado 70, cifra que supone un incremento de un 6% respecto de la cifra correspondiente a 2014 (66). En lo concerniente al grado de aceptación de las mismas, se observa que hasta la fecha de cierre de este Informe se han aceptado 44, lo que representa un 63% del total. Se han

rechazado 4 (5.7%) y una ha quedado sin respuesta (1.4%). El resto se dirigieron en los últimos meses del año, a los organismos correspondientes del Departamento de Educación, Cultura y Deporte de la DGA y de la Administración Local, y están todavía pendientes de respuesta.

9.2.1. Primer ciclo de Educación Infantil

La vigente Ley Orgánica de Educación dispone que la etapa de Educación Infantil —que abarca de los 0 a los 6 años de edad— tiene carácter voluntario, si bien consideramos que el hecho de que las familias puedan optar por no escolarizar a sus hijos a tan temprana edad no debe ser interpretado como no obligatoriedad de oferta del servicio por parte de la Administración. A nuestro juicio, aun cuando se trata de enseñanzas no obligatorias, se debe garantizar la efectividad de ese derecho a la educación reconocido en el artículo 27 de la Constitución Española a los menores que cursan Educación Infantil, dado que también son sujetos de derecho incluso en estas edades en las que no pueden exigirlos directamente.

Hemos podido constatar que la Administración educativa aragonesa adjudica un puesto escolar —ya sea en Centros públicos o en Centros privados concertados— a todos los que lo solicitan para el segundo ciclo de Educación Infantil, de los 3 a los 6 años de edad, que pese a su carácter voluntario, es gratuito y ya está generalizado entre la población. Sin embargo, siendo todavía minoritario el sector de población que pretende escolarizar a sus hijos en el primer ciclo, de 0 a 3 años, en el ámbito de nuestra Comunidad Autónoma se advierten distintos grados de satisfacción de las necesidades de escolarización en ese nivel educativo en función de los compromisos asumidos por diversas Administraciones Locales.

Visto lo cual, tras la tramitación de los correspondientes expedientes, en los casos en que hemos detectado que las plazas ofertadas para el primer ciclo de Educación Infantil eran insuficientes para atender las solicitudes presentadas, El Justicia ha dirigido sugerencias al Departamento de Educación, Cultura y Deporte de la DGA y a los respectivos Ayuntamientos con la finalidad de que adopten medidas para incrementar la oferta de plazas para niños de 0 a 3 años. Se ha recibido ya el escrito de aceptación de algunas de estas sugerencias, si bien otras están aún pendientes de respuesta.

Por otra parte, hemos observado que una Orden del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Trabajo del año 1985 aprobó el Reglamento de Funcionamiento y Régimen Interno de las Guarderías Infantiles dependientes de la Diputación General de Aragón. Aun cuando esta norma es posteriormente modificada en los años 2001 y 2007, se advierte la existencia de preceptos todavía en vigor de dicha Orden de 1985, que se dictaron con anterioridad al traspaso de funciones y servicios de la Administración del Estado a la Comunidad Autónoma de Aragón en materia de enseñanza no universitaria, y a las sucesivas leyes educativas que inciden en esta etapa: Ley Orgánica reguladora del Derecho a la Educación, Ley Orgánica de Ordenación General del Sistema Educativo, Ley Orgánica de Calidad de la Educación, Ley Orgánica de Educación, y Ley Orgánica para la mejora de la calidad educativa.

En consecuencia, El Justicia ha recomendado que se establezca una nueva normativa que regule la organización y funcionamiento de las Escuelas que imparten el primer ciclo de Educación Infantil, de acuerdo con lo establecido para ese nivel educativo tanto en la vigente Ley Orgánica de Educación como en su ulterior desarrollo normativo. En nuestra opinión, esa nueva regulación debería incluir en su ámbito de aplicación a todos los Centros públicos que impartan el primer ciclo de Educación Infantil, independientemente de su titularidad; y ha de tener en cuenta los cambios tan significativos que se han producido en nuestra sociedad desde 1985, cambios que han transformado los modelos familiares y han hecho surgir nuevas necesidades sociales a las que se ha de dar respuesta de forma adecuada. Esta recomendación ha sido aceptada por la Administración.

Además, El Justicia de Aragón aboga por la creación de una red única de Escuelas públicas de Educación Infantil de primer ciclo, con un mismo régimen de organización y funcionamiento para todos los Centros públicos que escolaricen a niños de 0 a 3 años de forma que, en todos ellos —autonómicos, municipales, comarcales, etc.—, se garantice a las familias la prestación del servicio en igualdad de condiciones; y en este sentido ha dirigido sugerencias a la Administración educativa y a los Ayuntamientos de las ciudades más pobladas de Aragón. Once Ayuntamientos han mostrado ya su voluntad de aceptar esta sugerencia.

Y en aquellas ciudades en las que existe oferta educativa autonómica y municipal, a fin de evitar duplicidades, El Justicia también ha sugerido que se articule un proceso de admisión unificado para el acceso a los Centros públicos de dicha red. Son cinco los Ayuntamientos que, hasta la fecha de cierre de este informe, nos han comunicado su aceptación de esta sugerencia.

9.2.2. Atención a las necesidades de apoyo educativo

La normativa de aplicación, tanto estatal como autonómica, es reiterativa en lo que respecta a garantizar una adecuada y equilibrada distribución entre los centros escolares de los alumnos con necesidad específica de apoyo educativo. Sin embargo, pese a que refleja preceptos que deberían contribuir a evitar una excesiva concentración de este tipo de alumnado en determinados Centros, se detecta un desequilibrio en la escolarización de estos alumnos y se observa que siguen existiendo Centros con muy altos porcentajes de este alumnado.

Así, entre los Colegios públicos de la ciudad de Zaragoza, hay cuatro Centros con más de un 90% (en algún caso, el 100%), cuatro concentran entre un 70% y un 90%, cuatro escolarizan entre un 50% y un 70% y diez Cen-

tros tienen entre un 30% y un 50%. Si nos atenemos a los Centros de Educación Infantil y Primaria de la ciudad de Huesca, hay uno que escolariza más del 40% de alumnado con necesidad específica de apoyo educativo; y en otros dos Centros el porcentaje de este alumnado está próximo al 20%. En Teruel capital son dos los Centros que presentan altos índices de alumnos con necesidad de apoyo educativo, con unos porcentajes que se aproximan al 60% en uno de los casos y al 30% en el otro. El resto de Centros de las tres capitales aragonesas se mantienen en unas tasas aceptables para posibilitar una adecuada atención a las peculiaridades de estos alumnos.

La Administración educativa aragonesa ha adoptado determinadas medidas excepcionales en alguno de esos Centros docentes, cuya singularidad queda definida por el alumnado específico que atienden, medidas que han contribuido a una transformación progresiva de dichos Centros que de esa forma pueden ofrecer una educación de calidad y están muy bien valorados. Es el caso de los Colegios de Educación Infantil y Primaria Santo Domingo y Ramiro Solans, ambos en Zaragoza.

En particular, en el Colegio Ramiro Solans se autorizó la modificación del currículo ordinario, así como establecer un procedimiento específico de adscripción de profesorado en comisión de servicios, lo que permite conseguir una plantilla de profesorado idóneo para atender y dar una respuesta adecuada a las especiales características de su alumnado. En consecuencia, El Justicia ha sugerido que la Administración educativa adopte medidas de discriminación positiva en los Colegios que escolarizan muy altos porcentajes de alumnos con necesidad de apoyo educativo y, además de facilitarles la consecución de recursos personales y materiales, les otorgue una especial consideración por su difícil desempeño de la labor educativa. Sugerencia que ha sido aceptada por el Departamento de Educación, Cultura y Deporte de la DGA.

A fin de lograr una adecuada y equilibrada escolarización del alumnado con necesidad específica de apoyo educativo, la vigente Ley Orgánica de Educación prevé que se establezca la proporción de alumnos de estas características que deban ser escolarizados en cada uno de los centros públicos y privados concertados y que se garanticen los medios necesarios a los centros para ofrecer dicho apoyo. Asimismo, la normativa autonómica impone al Departamento con competencias en educación no universitaria el deber de establecer la proporción de alumnado con necesidad específica de apoyo educativo que deba ser escolarizado en cada uno de los Centros públicos y privados concertados.

Sobre esta concreta cuestión se han pronunciado dos Sentencias del Tribunal Superior de Justicia de Aragón, que fallan condenar a la Administración educativa aragonesa «a fijar una proporción concreta de alumnos con necesidad específica de apoyo educativo que han de escolarizarse en cada uno de los Centros públicos y privados concertados». Así, en el cuarto Fundamento de Derecho de las mismas, el citado Tribunal afirma que de la normativa de aplicación «resulta clara la obligación de garantizar una adecuada y equilibrada escolarización del alumnado con necesidad específica de apoyo educativo», señalando expresamente que para dar cumplimiento a tal obligación el Departamento de Educación debe «establecer la proporción de este alumnado a escolarizar en cada uno de los centros públicos y privados concertados. El no hacerlo implica desconocer e incumplir el mandato legal impuesto, posibilitando una distribución desproporcionada del alumnado en cuestión entre los Centros públicos y privados concertados».

Por ello, tras la tramitación de un expediente a instancia de parte, El Justicia ha recomendado al Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón que fije esa preceptiva proporción para su aplicación tanto en el proceso de escolarización ordinario como en las adjudicaciones fuera de plazo, y que adopte las medidas oportunas para garantizar que no se supere esa proporción establecida con carácter general. Recomendación que ha sido aceptada por la Administración educativa.

Conforme a lo dispuesto en la vigente Ley Orgánica de Educación, corresponde a las Administraciones educativas asegurar los recursos necesarios para que los alumnos que requieran una atención educativa diferente a la ordinaria —por presentar necesidades educativas especiales, por dificultades específicas de aprendizaje, TDAH, por sus altas capacidades intelectuales, por haberse incorporado tarde al sistema educativo, o por condiciones personales o de historia escolar— puedan alcanzar el máximo desarrollo posible de sus capacidades personales y, en todo caso, los objetivos establecidos con carácter general para todo el alumnado. En lo concerniente a nuestra Comunidad, la normativa que regula las condiciones para el éxito escolar y la excelencia de todos los alumnos de Aragón desde un enfoque inclusivo establece medidas de intervención educativa generales y específicas —básicas y extraordinarias— dirigidas a la promoción del aprendizaje y a dar respuesta a las necesidades concretas que puede presentar un alumno. En particular, la propuesta de adopción de medidas específicas de intervención educativa tiene que venir determinada por las conclusiones obtenidas tras la realización de la evaluación psicopedagógica.

En la instrucción de algunos expedientes, hemos detectado que en algún Centro educativo no se presta a determinados menores el apoyo de alguno de los especialistas que, según las conclusiones del proceso de evaluación psicopedagógica, se consideran necesarios para potenciar al máximo su desarrollo global. A nuestro juicio, si el preceptivo informe psicopedagógico refleja que el alumno presenta necesidad específica de apoyo educativo por parte de los especialistas que el citado documento especifica, se debe dar respuesta a esa atención especializada en el Centro escolar. A este respecto, en algunos supuestos concretos, El Justicia ha formulado sugerencias —que han sido aceptadas— con objeto de que se prestase a los menores la atención del especialista que sus necesidades específicas de apoyo educativo requerían, según el correspondiente informe psicopedagógico.

Existe en nuestra Comunidad un Centro en Movera (Zaragoza), para el que las Administraciones educativa y sanitaria utilizan una distinta denominación, Centro Psicoterapéutico de Salud Mental Infanto-Juvenil y Centro de Atención a la Salud Mental Infanto-Juvenil, respectivamente. Y en la información telemática del Departamento de

Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón aparece como Centro Terapéutico Educativo con la siguiente descripción: «Atención educativa en el contexto de un Centro de día de Salud Mental Infanto Juvenil, a alumnos que presentan necesidad específica de apoyo educativo por presentar trastorno mental grave. El programa se desarrolla en colaboración con el Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia. La asistencia al servicio viene determinada por una comisión de seguimiento y evaluación».

Pese a que se define como una prestación de educación inclusiva, que figura como tal en el catálogo de programas educativos, y cuya gestión corresponde a la Administración educativa, se deniega la derivación al citado Centro de una alumna cuyas necesidades no pueden ser atendidas en un centro escolar ordinario, y para la que se solicitó su admisión en el Centro Terapéutico Educativo de Movera, alegando que no es paciente del Servicio Aragonés de Salud.

Dado que no existe una norma para la admisión de alumnos en ese equipamiento de educación inclusiva de Movera, El Justicia ha recomendado a la Administración autonómica aragonesa —educativa y sanitaria, y ha sido aceptado por ambas— que se establezca un procedimiento reglado para la derivación al Centro Terapéutico Educativo de Movera de aquellos alumnos que presentan necesidad específica de apoyo educativo, por trastorno mental grave, con independencia de que tengan o no la asistencia sanitaria con el Servicio Aragonés de Salud.

9.2.3. Prestación de servicios complementarios

Tuvieron entrada 33 quejas (agrupadas en 16 expedientes) que mostraban desacuerdo con el hecho de que la Administración educativa unificara el importe del comedor escolar, dado que las cuantías que habían estado abonando las familias en Centros de la provincia de Huesca por el servicio de comedor en los últimos años eran inferiores a ese importe unificado para el curso 2014-2015. Situación que la Administración educativa atribuye al hecho de que en tales Centros disponen de personal de cocina que pertenece a la plantilla del Gobierno de Aragón, y este asume el coste de dicho personal. En cualquier caso, El Justicia sugirió a la Administración educativa aragonesa que, en función del presupuesto de comedor escolar elaborado para cada Centro concreto, autorice fijar la cuantía —lo más ajustada posible al coste real del servicio— que para ese Centro en particular habrán de abonar las familias en concepto de comedor escolar.

De la información recabada de la Administración educativa sobre esta cuestión, se desprende que hay 21 Centros en la provincia de Huesca que cuentan con personal de cocina del Gobierno de Aragón, en tanto que en la provincia de Zaragoza son 9 los Centros que disponen de ese personal (si excluimos los once ubicados en la ciudad) y en la provincia de Teruel, pese a que funcionan 31 comedores escolares frente a los 28 de Huesca, solamente un Colegio Rural Agrupado turolense cuenta con personal de cocina de la DGA (hay otros tres Centros, pero tienen un uso residencial y no responden a la situación analizada).

Considerando que no es equitativo que se asigne personal de cocina a unos Centros educativos y a otros no, El Justicia dirigió sugerencia al Departamento de Educación, Cultura y Deporte de la DGA con objeto de que otorgue un mismo tratamiento a las tres provincias aragonesas, y se extienda a todo el territorio cualquier actuación encaminada a garantizar la financiación de los comedores escolares de los Colegios rurales.

El Justicia también ha formulado sugerencia a fin de que la Administración educativa estudie la conveniencia de que las familias numerosas que no han podido acceder a ayudas abonen una cuota reducida por la prestación del servicio de comedor escolar, así como que en la determinación de las cuotas de comedor escolar se tengan en cuenta, además de los días no lectivos, aquellos que siendo lectivos está previsto en la Programación General Anual que los alumnos no hagan uso del servicio de comedor escolar del Centro por excursiones, viajes u otras salidas planificadas.

La convocatoria de ayudas de comedor escolar para el curso 2014-2015 exigía a los beneficiarios la aportación de un cierto porcentaje del importe del servicio que, aunque pueda parecer insignificante, resultaba difícil de asumir por aquellas familias que se encuentran en una situación económica de extrema necesidad, especialmente si tienen varios hijos, según trasladó al Justicia un colectivo que trabaja con personas en riesgo de exclusión social.

Examinadas comparativamente las cifras relativas al límite de ingresos o renta anual de la unidad familiar fijado en la convocatoria de ayudas para sufragar gastos de comedor escolar, y aquellas que el Instituto Aragonés de Estadística refleja como umbral de riesgo de pobreza, se observa que el importe máximo que señala la convocatoria es muy inferior —menos de la mitad— a la cuantía que se considera como umbral de riesgo de pobreza para una familia con un solo hijo menor de 14 años. Cabe concluir, por tanto, que todas las familias beneficiarias de estas ayudas se encuentran en una situación económica muy por debajo de ese umbral de riesgo de pobreza.

Esta Institución sostiene, y así lo ha manifestado reiteradamente, que si bien es cierto que compete a la Administración educativa gestionar la prestación del servicio de comedor escolar, la gratuidad total de este servicio para todas las familias que carecen de medios económicos para afrontar su importe excede las competencias del Departamento de Educación, Cultura y Deporte de la DGA para enmarcarse dentro de las funciones legalmente encomendadas a otros organismos de servicios sociales, ya sean autonómicos, comarcales o municipales. En consecuencia, El Justicia ha dirigido sugerencias a Administraciones Locales a fin de que colaboren con el Departamento de Educación, Cultura y Deporte de la DGA para que puedan acceder al servicio de comedor escolar, de forma totalmente gratuita, las familias de su ámbito territorial que real y efectivamente lo precisen.

Por lo que respecta al servicio complementario de transporte escolar, una año más se han presentado quejas relativas a la prestación del mismo en el medio rural, con una variada casuística. En unos casos, por disconformidad con el hecho de que los menores tengan que desplazarse al Centro escolar utilizando transportes públicos regulares de viajeros de uso general, o por denegación de la ayuda individualizada de transporte. En otros casos por discrepancias acerca de la distancia al Centro o porque, pese al largo trayecto, la Administración educativa considera que los menores residen en el mismo término municipal en que radica el centro escolar. En alguna de estas situaciones, El Justicia ha sugerido al Departamento de Educación, Cultura y Deporte de la DGA que revise su actuación en el supuesto particular que nos trasladan en la queja.

9.2.4. Medios materiales y recursos humanos

La disconformidad con la convocatoria para la realización de los exámenes libres para la obtención del nivel C1 en la Escuela Oficial de Idiomas fue objeto de queja ante esta Institución. Examinada la normativa de aplicación, advertimos que prevé la posibilidad de que existan dificultades motivadas por el número de aspirantes en la modalidad libre, mas no aporta como solución establecer «un número de candidatos máximo que podrán concurrir a las pruebas por Escuela», que es la medida que consta en la convocatoria.

La Orden que regula la obtención de los certificados de los distintos niveles de las enseñanzas de idiomas de régimen especial establecidas en la Ley Orgánica de Educación, que se imparten en las escuelas oficiales de idiomas de Aragón, determina que cuando «existan dificultades de organización en algún idioma debido al número de aspirantes en la modalidad libre, se harán pruebas equivalentes a las realizadas por los alumnos de enseñanzas presenciales, realizadas en diferentes fechas y/u horas». Sin embargo, la Administración educativa nos informa que se hacía una previsión de candidatos para esta prueba en régimen libre muy alta y, tras efectuar un minucioso estudio para determinar una previsión ajustada de participantes, decidió limitar el número de candidatos en régimen libre que se podían presentar, alegando escasez de recursos disponibles para realizarlas, tanto materiales como humanos.

En nuestra opinión, para este tipo de pruebas los recursos materiales que se requieren son fundamentalmente aulas y en nuestra Comunidad se realizan exámenes y procesos selectivos con un número de aspirantes que supera con creces la cifra de solicitudes para las pruebas de idiomas en régimen libre. En cuanto a los recursos humanos, la Administración educativa considera que: «Una de las dificultades durante el mes de septiembre es la falta del profesorado en régimen de interinidad, que no es contratado hasta que no comienza el curso, con las consecuencias a efectos del número de profesores disponibles para la corrección de dichas pruebas que esto supone». A este respecto, estimamos oportuno insistir en la conveniencia de anticipar la contratación del profesorado interino, cuestión sobre la que El Justicia ya se ha pronunciado reiteradamente tras la tramitación de los consiguientes expedientes en el área de Empleo Público.

En consecuencia, El Justicia recomendó —y ha sido aceptado por la Administración educativa— que se arbitren los medios necesarios para que puedan concurrir a las pruebas de certificación de nivel C1 de idiomas, en régimen libre, todos los candidatos que lo soliciten.

Asimismo, tuvieron entrada en esta Institución dos quejas que aludían a los problemas que estaba generando la implantación del nuevo Sistema de Gestión Académica y Didáctica en Centros docentes. Es cierto que no es previsible que una nueva aplicación informática recién desarrollada funcione a pleno rendimiento desde el principio y, por ello, en nuestra opinión, la puesta en funcionamiento de una nueva herramienta de esa complejidad exige realizar previamente pruebas que garanticen que cumple satisfactoriamente los objetivos especificados. Tras la tramitación de estas quejas, El Justicia sugirió —y ha sido aceptado— que, antes de la implantación de un nuevo sistema informático con carácter general, la Administración educativa adopte medidas para aplicarlo de forma experimental en una muestra representativa hasta verificar su correcto funcionamiento.

En lo concerniente al estado de las instalaciones de equipamientos educativos se han incoado diversos expedientes a instancia de parte. La tramitación de estos expedientes nos ha permitido detectar que, en algunos Centros de Educación Infantil y Primaria, no se cumplen los requerimientos del Documento Básico sobre Seguridad en caso de incendio, del Código Técnico de la Edificación. En estos supuestos, El Justicia ha recomendado al Departamento de Educación, Cultura y Deporte de la DGA y al respectivo Ayuntamiento del municipio en el que se ubica el Centro escolar que adopten las medidas oportunas para, conforme a lo establecido en la legislación vigente, reducir el riesgo de que los alumnos puedan sufrir daños derivados de un incendio de origen accidental. En otros expedientes, constatada la existencia de barreras arquitectónicas en Centros escolares, que pueden limitar o dificultar la libertad de movimientos de las personas con movilidad reducida, El Justicia ha dirigido recomendación a ambos organismos a fin de que realicen las actuaciones necesarias para garantizar que el Centro en cuestión disponga de las preceptivas condiciones de accesibilidad. Estas recomendaciones relativas a cumplimiento de normas de seguridad y accesibilidad han sido aceptadas por ambas Administraciones, autonómica y municipal.

También tuvo entrada en esta Institución una queja que aludía al estado de precariedad y de riesgo para las personas que presentan las instalaciones no utilizadas de la antigua Universidad Laboral de Zaragoza. A este respecto, de las 21 Universidades Laborales que llegaron a existir en España, todas, a excepción de la de Zaragoza, han sido remodeladas y están siendo utilizadas en la actualidad con fines educativos y culturales.

La mayoría se han destinado a un único uso y albergan un Instituto de Educación Secundaria, algunos con la denominación IES Universidad Laboral (Albacete, Cáceres, Coruña, Málaga, Orense, Toledo y Zamora), otros llamados

IES La Laboral (La Laguna en Tenerife y La Rioja), o con otra denominación (Las Palmas, Huesca). En la de Cheste (Valencia) hay un Centro Público Integrado de Formación Profesional; y en la de Sevilla se ha instalado la Universidad Pablo de Olavide.

A las dependencias de otras Universidades Laborales se les ha dado un doble uso: Así, en la antigua Universidad Laboral de Córdoba se han ubicado en la actualidad dos Centros docentes; y las de Almería y Vigo albergan, cada una de ellas, un Instituto de Educación Secundaria y una Residencia escolar.

Las Universidades Laborales que tenían mayores dimensiones han permitido diversificar en mayor medida su uso. En particular, en la antigua Universidad Laboral de Eibar hay una Escuela de Ingeniería Técnica Industrial, un Instituto de Educación Secundaria y un Centro residencial. Asimismo, en la Universidad Laboral de Tarragona se ha ubicado todo un complejo educativo que consta de dos Institutos, Residencias de estudiantes, servicios educativos y un campo de aprendizaje.

Son diversos los argumentos utilizados para no efectuar una adecuada remodelación de las instalaciones de la Universidad Laboral de Zaragoza. Uno de ellos se centra en que podría obstaculizar su utilización en el futuro el hecho de que esté muy alejada del casco urbano, con malos accesos y deficiente comunicación con la ciudad. En esta misma situación se encontraba la Universidad Laboral de Gijón (Asturias) y no ha sido obstáculo para que se instalara en la misma un Centro de Arte y Creación Industrial, la Facultad de Comercio, Turismo y Ciencias Sociales Jovellanos, la Escuela Superior de Arte Dramático de Asturias, el Conservatorio Profesional de Música y el espacio cultural Laboral Ciudad de la Cultura.

Otro de los motivos alegados para no realizar obras de rehabilitación en la Universidad Laboral de Zaragoza es la aluminosis que en su día se detectó en alguno de sus edificios. También tuvo este problema la Universidad Laboral de Alcalá de Henares y, tras la demolición de 5 plantas de la edificación principal por aluminosis, en la actualidad se ha convertido en un Centro docente.

Considerando que las carencias de determinados equipamientos educativos en la capital aragonesa no permite atender ciertas demandas ciudadanas, y habida cuenta de la magnitud del complejo de instalaciones de la antigua Universidad Laboral de Zaragoza, El Justicia ha sugerido —y ha sido aceptado por la Administración— que sea utilizado con fines educativos y culturales, efectuando previamente las obras de remodelación que sean precisas.

9.2.5. Proceso de escolarización

Ha descendido a una quinta parte el número de quejas relativas al proceso de escolarización: Frente al medio centenar de años anteriores, en este ejercicio no han llegado a la decena.

El notable crecimiento de población que ha experimentado la zona sur de Zaragoza sigue provocando desajustes y, si bien el excedente de plazas de la zona 5 permite asumir todas las solicitudes que resultan excluidas de los Centros de ese área de expansión de la ciudad, se advierte que los Colegios que se adjudican a los alumnos, que no han resultado admitidos en los Centros de Valdespartera-Montecanal solicitados en primera opción, están muy alejados del domicilio alegado, a una distancia muy superior a la fijada en la normativa como de proximidad lineal (un kilómetro).

En consecuencia, con la finalidad de mejorar la escolarización de los menores de dicha zona, habitada fundamentalmente por parejas jóvenes con hijos en edad escolar, El Justicia ha sugerido —y ha sido aceptado por el Departamento de Educación, Cultura y Deporte de la DGA— que se adopten las medidas oportunas a fin de incrementar la oferta pública de puestos escolares en la zona sur de Zaragoza. Asimismo, en tanto la oferta de plazas escolares en la citada zona sea deficitaria, también ha instado que se proceda a la apertura de nuevas vías en los Colegios de Valdespartera-Montecanal cuyas instalaciones estén habilitadas para acoger un mayor número de alumnos. Y, dada la lejanía de ese núcleo urbano y las características de ese gran trayecto que lo separa del resto de la ciudad, esta Institución estima que se debería estudiar la posibilidad de que la zona Valdespartera-Montecanal se delimite como zona de escolarización independiente y no sea incorporada a la ya existente zona 5.

Ante las quejas de algunos ciudadanos, que nos han trasladado su desacuerdo con alguno de los criterios de desempate, El Justicia ha reiterado que se debería estudiar la conveniencia de otorgar mayor prioridad a la extrema proximidad domiciliaria.

Un año más, la escolarización de hermanos en distintos Centros ha sido objeto de queja ante esta Institución. El Justicia sostiene que la solicitud de reagrupación de hermanos, más que un supuesto estrictamente jurídico, es una cuestión que se ha de abordar con sensibilidad y flexibilidad para favorecer el bienestar de los hermanos afectados por esa separación forzosa. Y considerando, por una parte, que en cualquier circunstancia se ha de dar prioridad a aquello que más beneficie a los menores y, por otra parte, que el hecho de primar el interés de esos alumnos implica facilitar su reagrupación en el Centro solicitado por su familia, se han dirigido sugerencias a fin de que la Administración educativa aragonesa revise su actuación en los casos concretos que nos han planteado.

La creación de un Centro por desglose de otro conlleva la adscripción de alumnos a uno y otro Centro que no siempre es bien acogida por las familias. Así, se han tramitado expedientes a instancia de parte que muestran disconformidad con el Centro adjudicado a algunos alumnos en la correspondiente distribución por desglose. En la tramitación de estos expedientes El Justicia constató que, dadas las fechas en que se realiza el proceso, las familias que no estuvieran de acuerdo con el Centro asignado en el desglose, se ven obligadas a esperar un año para poder participar en el procedimiento ordinario de escolarización para solicitar un cambio de Centro. Esto, además, conllevaría que el alumno se tenga que adaptar a un nuevo Centro para volver al Centro de origen poco tiempo después.

Por este motivo, El Justicia sugirió que, en el supuesto de que la Administración educativa tenga que proceder a una distribución de alumnado entre distintos Centros, esta se efectúe con suficiente antelación para que las familias disconformes con el Centro adjudicado puedan optar a un cambio de Centro participando ese mismo año en el proceso ordinario de admisión de alumnos.

10. CULTURA Y TURISMO*

10.1. DATOS GENERALES

Estado actual de los expedientes					
Año de inicio	2015	2014	2013	2012	2011
Expedientes incoados	46	61	62	59	45
Expedientes archivados	29	61	62	59	45
Expedientes en trámite	17	0	0	0	0

Sugerencias / Recomendaciones		
Año	2015	2014
Aceptadas	9	7
Rechazadas	3	2
Sin Respuesta	0	0
Pendientes Respuesta	1	0
Total	13	9

Recordatorios de deberes legales		
Año	2015	2014
Recordatorios de deberes legales	3	0

Resolución de los expedientes	
Expedientes solucionados	68%
Por intervención de la Institución durante la tramitación	8%
Por haberse facilitado información	48%
Por inexistencia de irregularidad en la actuación de la Administración	2%
Por Recomendación o Sugerencia aceptada	11%
Expedientes no solucionados	6%
Recomendación o Sugerencia rechazada	3%
Recomendación o Sugerencia sin respuesta	0%
Recordatorios de deberes legales por silencio de la administración	3%
Expedientes en trámite	26%
Recomendación o Sugerencia pendiente de respuesta	2%
Pendientes de la información solicitada a la Administración	24%
Expedientes remitidos	0%
Remitidos al Defensor del Pueblo	0%
Remitidos a otros defensores	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
1758/2014-5	Deportes. Negativa de club de fútbol a dar de baja a menor para cambiar de equipo. Departamento de Educación, Universidad, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón y Federación Aragonesa de Fútbol.	Recordatorio de deberes legales
513/2015-5	Deportes. Actuaciones de intervención y mediación de las Administraciones autonómica y municipal ante situaciones de exclusión/no admisión de menores en equipos de fútbol de clubes deportivos. Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón y Ayuntamiento de Zaragoza.	Sugerencia aceptada
1140/2015-5	Deportes. Cortes de carreteras como consecuencia de la celebración de la «Quebrantahuesos». Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón.	Recordatorio de deberes legales
1616/2015-5	Deportes. Negativa de club de fútbol a dar de baja a menor para cambiar de equipo. Departamento de Educación, Universidad, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón y Federación Aragonesa de Fútbol.	Sugerencia pendiente de respuesta
2494/2014-5	Espectáculos y festejos. Conveniencia de establecer un «protocolo» o unas «bases reguladoras» para la inscripción como figurante y para la organización y desarrollo del evento de la Cabalgata de Reyes. Ayuntamiento de Zaragoza.	Sugerencia aceptada
1822/2014-5	Juventud. Revisión e interpretación de cláusula incluida en Convenio de incorporación de un albergue a la Red Aragonesa de Albergues Juveniles. Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia del Gobierno de Aragón.	Recomendación parcialmente aceptada
2361/2014-5	Juventud. Gestión y uso del Espacio Joven Comarcal de Monzón. Necesidad de autorización para la realización en pabellón municipal y por parte de terceros de actividades deportivas. Ayuntamiento de Monzón.	Sugerencia aceptada
2282/2014-5	Patrimonio. Apertura los sábados por la mañana de las bibliotecas públicas gestionadas por el Gobierno de Aragón. Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón.	Sugerencia no aceptada
2216/2014-5	Patrimonio. Conveniencia de que por parte de la Comarca del Bajo Aragón se prevea una partida presupuestaria adecuada y suficiente para la adquisición de fondos (libros, audiovisuales...) para la biblioteca de «tutela autonómica» de Calanda.	Sugerencia aceptada
2211/2014-5	Patrimonio. Conveniencia de que por parte de la Comarca del Bajo Aragón se prevea una partida presupuestaria adecuada y suficiente para la adquisición de fondos (libros, audiovisuales...) para la biblioteca de «tutela autonómica» de Alcañiz.	Sugerencia aceptada
2220/2014-5	Patrimonio. Conveniencia de que por parte de la Comarca del Matarraña se prevea una partida presupuestaria adecuada y suficiente para la adquisición de fondos (libros, audiovisuales...) para la biblioteca de «tutela autonómica» de Valderrobres.	Sugerencia no aceptada
2215/2014-5	Patrimonio. Conveniencia de que por parte de la Comarca del Jiloca se prevea una partida presupuestaria adecuada y suficiente para la adquisición de fondos (libros, audiovisuales...) para la biblioteca de «tutela autonómica» de Calamocha.	Sugerencia aceptada
2013/2014-5	Patrimonio. Instalación de contenedores de basura soterrados en el entorno de la iglesia de Nuestra Señora de los Ángeles, en Paniza, Bien de Interés Cultural en la categoría de monumento. Preceptiva autorización de la Comisión Provincial de Patrimonio Cultural. Ayuntamiento de Paniza.	Sugerencia aceptada
1038/2015-5	Patrimonio. Conveniencia de que, para el acceso a exposiciones y actos abiertos al público organizados por el Gobierno de Aragón, se implante un sistema que permita la adquisición anticipada de entradas. Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón.	Sugerencia no aceptada

10.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

En este ámbito se han atendido un total de 46 expedientes, observándose una cierta disminución respecto al número de quejas y consultas recibidas en años anteriores (61 en el año 2014 y 62 del año 2013).

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 aspectos 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 10 expedientes.

Varios de ellos se encuentran relacionados con actividades de Federaciones deportivas y clubes afiliados.

Así, los expedientes n.º 1616/2015 y 1717/2015 volvieron a traer a esta Institución las dificultades que encuentran algunos padres y madres de menores de edad para conseguir que el club de fútbol en el que juegan sus hijos les den de baja, y poder así jugar en otro equipo. No es un conflicto nuevo. En años anteriores ya se recibieron quejas por el mismo motivo. En este año, uno de los casos se resolvió de manera satisfactoria (el segundo de los indicados). Por el contrario, en el primero se llegó al dictado de Sugerencia dirigida tanto al Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón como a la Federación Aragonesa de Fútbol instando la revisión de esta forma de actuar de equipos de fútbol y Federación —consistente en el establecimiento de licencias bianuales, en lugar de las anuales, únicas que prevé el Reglamento de la Federación Española de Fútbol para las categorías inferiores—. En este ámbito se ha producido un cambio de postura en el Gobierno de Aragón, que ha aceptado la Sugerencia —frente a expedientes de años anteriores—. Por su parte, continuamos a la espera de que la Federación Aragonesa de Fútbol manifieste su aceptación o rechazo a la misma.

También en el expediente 1760/2015 se formulaba queja contra una actuación de un órgano de la Federación Aragonesa de Fútbol, como es el Comité Aragonés de Árbitros de Fútbol. En este caso, un ciudadano manifestaba su disconformidad con el tope de edad (23 años) que se establecía por el Comité para poder formarse como árbitro. El expediente se encuentra en tramitación.

Por su parte, en el expediente 2142/2015 la queja se dirigía frente a la Federación Aragonesa de Karate en cuanto que, en aplicación de normativa estatal, obligaba a los deportistas a federarse en la Federación correspondiente al lugar donde se ubicaba el club al que pertenecían. En este caso, en la medida en que la regulación que

se aplicaba era estatal, no autonómica, se procedió a la remisión del expediente al Defensor del Pueblo, donde continúa en tramitación.

Dentro de lo que es la actividad deportiva y la conveniencia de favorecer su práctica, en particular por menores de edad, se enmarca el expediente n.º 513/2015, en el que se recogía la queja de un padre a cuyo hijo no se le había permitido entrar a jugar en un concreto club de fútbol a pesar de existir plazas libres. Tras oír tanto al Gobierno de Aragón como al Ayuntamiento de Zaragoza, esta Institución dictó Sugerencia sobre la conveniencia de que tanto la Administración municipal como la autonómica llevaran a cabo actuaciones de intervención y mediación de las Administraciones autonómica y municipal ante situaciones de exclusión/no admisión de menores en equipos de fútbol de clubes deportivos, máxime considerando la percepción, en algunos casos, de subvenciones y ayudas públicas por parte de estos clubes así como en el propio interés de los menores. Esta Sugerencia ha sido aceptada.

En el caso del expediente n.º 1140/2015, un ciudadano manifestaba su disconformidad con el cierre de carreteras que se produce cuando se celebra la conocida carrera de la «Quebrantahuesos». Al no responder el Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón a nuestra solicitud de información, el expediente concluyó con un Recordatorio de Deberes Legales.

Finalmente, ligados al funcionamiento, organización y disponibilidad de instalaciones deportivas, todos ellos referidos a la ciudad de Zaragoza, se han tramitado los siguientes expedientes:

El n.º 1062/2015, en el que se solicitaban más espacios deportivos en el Barrio Oliver; el n.º 1465/2015, en el que un particular denunciaba el hecho de que algunos gimnasios municipales tengan unos precios más elevados que los privados; y el n.º 1801/2015, en el que un usuario de un centro deportivo municipal manifestaba su disconformidad con el hecho de que no le permitieran darse nuevamente de alta al tener una deuda con el centro que el interesado estimaba indebida. En todos estos casos, el Ayuntamiento de Zaragoza dio suficiente y adecuada explicación a nuestras consultas, dándose traslado de las respuestas a los interesados.

Continúa en tramitación el expediente n.º 2026/2015 sobre el estado en el que se encuentra el campo de fútbol de la c/ San Alberto Magno, respecto del que se había solicitado su limpieza, si bien se observan dificultades para ello al ser de propiedad privada.

Dentro del subapartado **espectáculos y festejos** se han incoado 7 expedientes.

De ellos, destacamos los expedientes n.º 1609/2015 y 1640/2015 en los que se recogía el descontento de algunos grupos participantes en la Ofrenda de Flores de Zaragoza, el día del Pilar, ante el hecho de la limitación cuantitativa de integrantes que se establecía por grupo por el Ayuntamiento de Zaragoza. El Consistorio, ante esta cuestión, informó que se mantenía abierto el estudio de la cuestión para valorar diferentes y nuevas propuestas en la organización de este acto.

También relacionado con las Fiestas del Pilar de este año, se incoó el expediente n.º 1680/2015, en el que un ciudadano manifestaba su queja con la figura de un cabezudo que aparecía fumando. Se trasladó la misma al Consistorio, el cual decidió, tras recibir otras quejas en el mismo sentido, la retirada del cigarrillo que llevaba la figura.

Por otro lado, y en cuanto a la Administración autonómica como destinataria, se han tramitado los expedientes 18/2015 y 1175/2015. En el primero de ellos, una ciudadana denunciaba los peligros de los actos con reses, como las vaquillas, y solicitaba la adopción de medidas para evitar accidentes graves durante los mismos. En el segundo un particular instaba una respuesta del Gobierno de Aragón a la pregunta de si una escuela taurina de otra comunidad autónoma podía dar clases prácticas en Aragón. En ambos casos, la respuesta del Gobierno de Aragón se transmitió a los interesados.

Por último, hacemos mención del expediente 1540/2015, sobre la existencia de cobros pendientes por importe de 1600 euros de la Comarca del Cinca Medio a una rondalla por varias actuaciones de años anteriores. El expediente continúa en tramitación.

En materia de **juventud** se han incoado 2 expedientes en el año 2015.

En el expediente n.º 1280/2015 un particular solicitaba participar en un proceso de selección de profesor de canto para una Casa de Juventud. En el n.º 1351/2015 se recogía el malestar de un ciudadano con la información recibida del Departamento de Juventud del Ayuntamiento de Zaragoza, que lo remitía a la Sociedad Municipal de la Vivienda de Zaragoza para asesorarse sobre unas ayudas de vivienda para gente sin ingresos, al parecer, inexistentes. Ambos expedientes fueron contestados por el Ayuntamiento de Zaragoza, respuestas comunicadas posteriormente a los afectados.

En este subapartado, y aun habiéndose incoado en el año 2014, mencionamos también los expedientes 1822/2014 y 2361/2014.

El primero de ellos versaba sobre un albergue juvenil ubicado en Zaragoza y el cumplimiento del convenio con el Gobierno de Aragón que, en su día suscribió para pasar a integrarse en la Red Aragonesa de Albergues Juveniles. Este expediente dio lugar a Sugerencia en la que se instaba al Gobierno de Aragón a la revisión de una de las cláusulas del mencionado convenio por entender que resultaban excesivamente onerosas y poco claras para la propiedad del albergue en cuestión, lo que no resultaba justificable, además de que no se habían recogido en otros convenios semejantes, lo que suponía una suerte de discriminación. Esta Sugerencia fue parcialmente aceptada.

En el segundo de ellos se interesó información al Ayuntamiento de Monzón sobre la posibilidad de desarrollar en un «espacio joven» actividades para personas que no entran del rango de edad de «juventud», ya por ser superior como por ser inferior. También se preguntaba por el régimen de autorización dado, en su caso, a los monitores que realizaban la actividad de gimnasia rítmica, de manera particular, en el pabellón municipal. Tras las respuestas recibidas del Consistorio, se estimó oportuno dictar Sugerencia sobre el sentido que había de darse al concepto «juventud» dentro de las actividades a desarrollar en el «espacio joven» en cuestión, según su propia normativa interna, así como se indicó la conveniencia de que, en cuanto a la actividad deportiva privada que se desarrollaba

en el pabellón municipal, se exigiera autorización y pago de tasas, en su caso, para su práctica. Esta Sugerencia fue aceptada.

En el apartado de **lenguas** no se ha tramitado este año expediente alguno.

En el apartado de **patrimonio** se han incoado 12 expedientes. Su número varía notoriamente de un año a otro. Así, en el año 2014 se abrieron 32 expedientes, 18 en el año 2013, 25 en 2012 y 6 en 2011.

La conveniencia de la conservación y protección del rico patrimonio —monumental, mueble, documental— existente en Aragón ha sido objeto de la apertura de diversos expedientes, referidos cada uno de ellos a diferentes bienes.

Así, en los expedientes 746/2015 y 1095/2015 se ponía de manifiesto la situación de deterioro en la que se encuentra la iglesia de San Pablo, en Zaragoza. Mientras que en el expediente 2143/2015 la denuncia se producía respecto del estado de ruina en el que se encuentra el castillo de Juslibol. El problema en todos estos casos se relaciona directamente con la falta de presupuesto para su conservación, siendo esta una contestación que se hace extensiva a casi todas las denuncias sobre situaciones ruinosas del patrimonio aragonés. Dicho lo anterior, merece la pena destacar el expediente n.º 1527/2015, en el que la denuncia se refería al estado de ruina de las fuentes y casas antiguas del Balneario de Panticosa; en este caso, desde el Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón se ha puesto de manifiesto su voluntad de examinar el problema y buscar fórmulas para proteger dicho enclave.

En este año 2015 concluyó, también, el expediente n.º 2013/2014, en el que se denunciaba la existencia de unos contenedores de basura soterrados en el entorno de la iglesia de Nuestra Señora de los Ángeles, en Paniza, Bien de Interés Cultural en la categoría de monumento, para cuya instalación el Ayuntamiento de Paniza no había solicitado la preceptiva autorización de la Comisión Provincial de Patrimonio Cultural. Tras comprobar la realidad de lo alegado, se dictó Sugerencia en el sentido de que el Consistorio en cuestión procediera a solicitar y obtener la citada autorización y a atender a todos los requerimientos que desde el Gobierno de Aragón se le solicitaran para comprobar el estado del bien, siendo la misma aceptada por el Ayuntamiento de Paniza.

También incluimos en este apartado otros expedientes iniciados en 2014 pero concluidos con Sugerencia en 2015 como son:

El expediente 2282/2014, en la que se solicitaba la apertura de la Biblioteca Pública de Teruel los sábados por la mañana. Se dictó Sugerencia en este sentido que, si bien no fue inicialmente aceptada, con posterioridad sí lo ha sido al haber manifestado el Gobierno de Aragón su intención de que las bibliotecas públicas que gestiona se abran los sábados por la mañana.

Los expedientes 2216/2014, 2211/2014, 2220/2014 y 2215/2014, en los que se estudió la conveniencia de que por parte de determinadas comarcas turolenses se previera una partida presupuestaria adecuada y suficiente para la adquisición de fondos (libros, audiovisuales...) para la biblioteca de «tutela autonómica» que gestionaban. Así, se dictó Sugerencia en este sentido respecto de las Comarcas del Bajo Aragón —para las bibliotecas de las localidades de Calanda y Alcañiz—, del Matarraña —para la biblioteca de Valderrobres— y del Jiloca —para la biblioteca de Calamocha—. Todas fueron aceptadas a excepción de la dirigida a la Comarca del Matarraña.

En este ámbito se abrieron, también, dos expedientes de oficio.

En el n.º 1323/2015 se trató, nuevamente, sobre la situación de deterioro y abandono al que quedaba abocado el yacimiento «Bilbilis», por falta de financiación pública al haberse quedado sin ejecutar una inversión prevista de 2 millones de euros. La Administración informó que en cuanto hubiera disponibilidad económica se intervendría.

El expediente n.º 1038/2015 versó sobre la conveniencia de que, para el acceso a exposiciones y actos abiertos al público organizados por el Gobierno de Aragón, se implante un sistema que permita la adquisición anticipada de entradas. Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón. Se dictó Sugerencia en este sentido a raíz de la imposibilidad de adquirir, de manera anticipada, entradas para la visita a la exposición «Fernando II de Aragón», ubicada en el Palacio de la Aljafería y organizada por el Gobierno de Aragón, lo que causaba incomodidades a los ciudadanos interesados en la misma. Esta Sugerencia no ha sido aceptada.

Otras cuestiones tratadas en este subapartado han sido las siguientes: denuncia de la falta de respuesta del Departamento de Educación, Universidad, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón sobre el estado de la investigación de los hallazgos arqueológicos de Montoro de Mezquita (expte. n.º 385/2015), denuncia por el incumplimiento de varios artículos de la Ley de Patrimonio Cultural en Zaragoza (expte. 711/2015) o la denuncia por la degradación del patrimonio monumental de Teruel a causa de la zona de bares en esa parte de la ciudad (expte. 803/2015). En estos casos, se ha remitido a los ciudadanos la información que sobre los diferentes asuntos han enviado las Administraciones intervinientes o se ha dado traslado de la queja a las entidades afectadas.

En el apartado **subvenciones** se han incoado 4 expedientes.

Los n.º 2080/2015/2081/2015 y 2082/2015, en tramitación, tratan de la denegación de subvenciones a diversas entidades ciudadanas, comisiones de festejos y asociaciones de vecinos de distrito rural en años anteriores.

El expediente 1585/2015 recogía la disconformidad de un ciudadano con el hecho de que muchas ayudas públicas destinadas a la jota tuvieran un único perceptor. La Administración remitió respuesta adecuada y explicativa que fue trasladada al interesado.

Finalmente, en el apartado **varios** se han incoado 11 expedientes, de muy diverso contenido.

De ellos destacamos los siguientes:

El expediente n.º 918/2015, en el que una ciudadana solicitaba que el Ayuntamiento de Zuera regularizara unos cobros girados por clases de la escuela de música que no se habían impartido. El expediente se archivó por solución del problema.

El expediente n.º 1171/2015 permitió conocer los motivos por los que el albergue situado en Cortillas, pedanía dependiente del Ayuntamiento de Yebra de Basa, permanecía cerrado de manera casi permanente al no haber personal para atenderlo.

En el expediente n.º 2062/2015, en tramitación, se ha denunciado el mal estado de conservación en el que se encuentran los expedientes penitenciarios de la guerra civil y la postguerra.

Finalmente, en el expediente 2272/2015, también en tramitación, se denuncia el suplemento de 3,5 euros que se cobra por entradas para actos del Palacio de Congresos de Huesca cuando estas se consiguen a través de cajero automático.

11. SANIDAD*

11.1. DATOS GENERALES

Estado actual de los expedientes					
Año de inicio	2015	2014	2013	2012	2011
Expedientes incoados	157	177	150	144	141
Expedientes archivados	82	174	150	144	141
Expedientes en trámite	75	3	0	0	0

Sugerencias / Recomendaciones		
Año	2015	2014
Aceptadas	16	13
Rechazadas	0	1
Sin Respuesta	1	2
Pendientes Respuesta	2	0
Total	19	16

Recordatorios de deberes legales		
Año	2015	2014
Recordatorios de deberes legales	1	4

Resolución de los expedientes	
Expedientes solucionados	61%
Por intervención de la Institución durante la tramitación	32%
Por haberse facilitado información	21%
Por inexistencia de irregularidad en la actuación de la Administración	1%
Por Recomendación o Sugerencia aceptada	6%
Expedientes no solucionados	2%
Recomendación o Sugerencia rechazada	0%
Recomendación o Sugerencia sin respuesta	1%
Recordatorios de deberes legales por silencio de la administración	0%
Expedientes en trámite	33%
Recomendación o Sugerencia pendiente de respuesta	1%
Pendientes de la información solicitada a la Administración	32%
Expedientes remitidos	4%
Remitidos al Defensor del Pueblo	4%
Remitidos a otros defensores	0%

Informes
Informe Especial «Las Urgencias Hospitalarias en el Sistema Nacional de Salud: derechos y garantías de los pacientes»

* 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
482/2014	Disconforme con la contestación del Servicio de Atención al Paciente	Sugerencia aceptada
918/2014	Necesidad de garantizar una habitación individual a enfermos terminales	Sugerencia parcialmente aceptada
1350/2014	Retrasos en tratamiento rehabilitador	Sugerencia parcialmente aceptada
2290/2014	Queja sobre la calidad asistencial en el Hospital de Barbastro	Sugerencia aceptada
492/2015	Retraso en la realización de prueba diagnóstica	Sugerencia aceptada
744/2015	Exclusión del programa de FIV	Sugerencia pendiente de respuesta
388/2015	Suspensión de intervención programada	Sugerencia aceptada
263/2015	Solicitan que se mantenga el Centro de Salud de La Almozara	Recordatorio de Deberes Legales
1496/2014	Demora en varias especialidades del Centro de Alta Resolución «Bajo Cinca» de Fraga	Sugerencia sin respuesta
355/2014	Retraso en intervención quirúrgica	Sugerencia aceptada
1689/2014	Lista de espera de más de un año para resonancia magnética	Sugerencia aceptada
2186/2014	Lista de espera para intervención de reducción de abdomen	Sugerencia parcialmente aceptada
1975/2014	Necesidad de que se lleve a cabo un seguimiento de las necesidades asistenciales en el Servicio de Traumatología de Teruel	Sugerencia aceptada
171/2015	Lista de espera en Traumatología en el Hospital Obispo Polanco	Sugerencia aceptada
363/2015	Demora en intervenciones de reducción mamaria	Sugerencia aceptada
1141/2015	Necesidad de agilizar los trámites para una intervención quirúrgica	Sugerencia aceptada
821/2015	Denuncian negligencia del Servicio de Neurología del Hospital Miguel Servet	Sugerencia pendiente de respuesta
1223/2015	Denuncian actuación irregular en el Hospital Provincial de Zaragoza	Sugerencia aceptada
783/2015	Necesidad adoptar medidas para el control de una colonia de gatos callejeros en Luco de Bordón	Sugerencia aceptada
109/2015	Solicitan que se realice un estudio sobre la incidencia del cáncer en Alagón	Sugerencia pendiente de contestación

11.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

Este año las quejas han sido 157, 20 menos que el pasado año que fueron 177. Esta disminución obedece al hecho de que ya se han abonado las ayudas para los materiales ortoprotésicos, quejas que fueron objeto de muchos expedientes en el año 2014.

Sin embargo, se mantienen las relativas a listas de espera de pacientes para pruebas diagnósticas, consultas especializadas e intervenciones quirúrgicas.

La saturación de los Servicios de Urgencias en los distintos Hospitales en determinadas épocas del año motiva distintas quejas de ciudadanos y expedientes tramitados de oficio desde esta Institución. Este aspecto es tratado en el apartado 1.2.1 de este informe.

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, urgencias hospitalarias), así como a reintegro de gastos y financiación de tratamientos, además de las que inciden en la asistencia psiquiátrica.

11.2.1. Urgencias Hospitalarias

En los distintos Hospitales de nuestra Comunidad Autónoma se atendieron, el pasado año alrededor de 1572 urgencias diarias, lo que supuso 573.780 anuales, y en concreto, en el Hospital Miguel Servet de Zaragoza, 525 urgencias diarias y, por tanto, 192.720 al año. Las causas de la saturación están motivadas en que los pacientes no han sido atendidos en Atención Primaria, en que los Hospitales no pueden absorber a todos los que proceden de Urgencia y en que se puede llegar a acudir a este Servicio sin haber utilizado otras alternativas.

Se ha elaborado un informe conjunto de todos los Defensores del Pueblo, que trata de «Las Urgencias Hospitalarias del Sistema Nacional de Salud: Derechos y Garantías de los Pacientes», cuyas principales conclusiones son las siguientes:

En el estudio, se hizo hincapié en que los problemas de urgencias, sobre todo la saturación y las esperas, no se pueden solucionar de forma aislada y hay que considerar el sistema sanitario asistencial en su conjunto. No en vano, tal y como se constata en el Informe, las urgencias son la principal vía de hospitalización, su actividad condiciona la gestión de las camas, la programación quirúrgica, la gestión de la listas de espera y, en los centros de salud, la organización de la actividad programada. En definitiva, se apeló a tener presente las necesidades de los servicios de urgencias en la programación diaria del hospital.

Por otro lado, se resalta la importancia de que las personas tengan una mayor educación sanitaria para conocer el papel que desempeñan las urgencias hospitalarias que, fundamentalmente, consiste en la estabilización del enfermo, y así poder decidir si acudir a estos servicios o a otros recursos asistenciales fuera de los grandes hospitales, para los que se ha pedido una mayor atención.

Es la primera vez que los Defensores del Pueblo coordinan un estudio conjunto y el tema elegido responde a una preocupación compartida y basada en las quejas de los usuarios de estos servicios, sobre saturación, inadecuación de las instalaciones, largas esperas, falta de intimidad, disconformidad con el diagnóstico, falta de personal, inadecuada atención por parte del médico en formación, etc.

Para elaborar este Informe, se tomaron como punto de partida los problemas comunes a todos los servicios de urgencias de las Comunidades Autónomas y se analizaron desde la perspectiva de los representantes de los pacientes, de los profesionales sanitarios y de los gestores.

Según el estudio, la urgencia es el principal motivo de ingreso hospitalario, alrededor del 61% de los casos; en 2012, en España, se produjeron 26 millones de consultas en los servicios de urgencias hospitalarias, de los cuales el 79,5% fueron a cargo de la financiación pública. De acuerdo con estos datos, pareciera que la mitad de la población acude cada año a estos servicios, pero los barómetros sanitarios reflejan que las urgencias hospitalarias las utilizan el 15% de la población. Del total de los usuarios, el 25% tienen más de 65 años con una o más enfermedades crónicas y un porcentaje similar, menos de 16.

Los picos de demanda asistencial se sitúan en la franja horaria entre las 12 de la mañana y las 22 o 23, mientras que la mayor concentración de profesionales se produce en el turno general, entre las 8 y las 15 horas; por otro lado, la presencia de médicos en formación se situaría entre el 30 y el 40%, incluso más por las tardes-noches y fines de semana, lo que haría conveniente una adaptación de los recursos humanos en general.

El estudio sostiene que las situaciones de saturación suponen un menoscabo a la dignidad de los pacientes y para aliviarlas propone 7 medidas concretas, entre ellas: promover la gestión de altas tempranas para mejorar la capacidad de hospitalización, programar reservas de camas en planta en función de los ingresos previsibles en urgencias, establecer criterios de ingreso pactados en las distintas especialidades, de modo que pueda autorizarlos el médico de urgencias, potenciar medidas alternativas a la hospitalización convencional, como la cirugía mayor ambulatoria, el hospital de día o la atención domiciliaria y mejorar la gestión del transporte sanitario para no ralentizar la salida de los pacientes de urgencias.

El estudio también aborda la atención en urgencias a personas en situación vulnerable: personas inmigrantes en situación irregular, mayores con déficit cognitivo, menores, personas con discapacidad, enfermos mentales, enfermos crónicos, personas víctimas de maltrato, en situación de riesgo social y personas en custodia.

Respecto a las personas inmigrantes, el estudio constata que su derecho a recibir del sistema público atención sanitaria urgente, se ve mediatizado por prácticas administrativas concretas como la obligación de suscribir compromisos de pago con carácter previo a la asistencia, lo que genera inquietud y puede tener un efecto disuasorio. El estudio recuerda que el derecho de este colectivo se prolonga hasta el alta médica, es decir, más allá de los servicios de urgencias, por lo que debe estar garantizado.

En relación con las personas en situación de fragilidad, los Defensores insisten en la necesidad de facilitar su acompañamiento por familiares o allegados, o por personal formado específicamente para esta atención con horarios y disponibilidad adaptada a las franjas de mayor asistencia.

Una mejor coordinación entre los diferentes niveles asistenciales permitiría prestar una debida atención a los enfermos crónicos, a los de edad muy avanzada y a las personas en riesgo de exclusión social, para quienes las urgencias son siempre el recurso más idóneo.

11.2.1.1. Asistencia pediátrica en el Servicio de Urgencias del Hospital Nuestra Señora de Gracia (Expediente 1925/2015).

Esta Institución tuvo conocimiento a través de distintos medios de comunicaciones y de manifestaciones de ciudadanos de que el Servicio de Urgencia del Hospital Nuestra Señora de Gracia no cuenta con Pediatras en su Servicio de Urgencias, lo que implicaba que cuando la situación clínica así lo requería, muchos de sus pacientes eran derivados al Hospital Miguel Servet, que se encuentra muy saturado.

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, y al amparo de las facultades otorgadas por el artículo 2.3 de la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, se resolvió iniciar un expediente de oficio con la finalidad de conocer si tenían previsto a corto plazo que el Servicio de Urgencias de dicho Centro hospitalario contara con la especialidad de pediatría.

A fecha actual, se está a la espera de la remisión del informe correspondiente.

11.2.2. Listas de espera en el ámbito sanitario

El problema de las lista de espera para intervenciones quirúrgicas, pruebas diagnósticas y consultas especializadas es reincidente todos los años. Por especialidades, las más significativas son Oftalmología y Traumatología.

Hace unos años, esta Institución elaboró un Informe Especial sobre las Listas de Espera en Aragón, y una de sus propuestas fue la generalización de las consultas de alta resolución que permitirían realizar el diagnóstico y prescribir el tratamiento en un acto único. Ello conllevaría una mayor coordinación entre atención Primaria y Especializada, la implantación de guías de práctica clínica para procesos más frecuentes y de la Telecita, y realizar exploraciones complementarias antes de la visita.

Otras propuestas que recogía el Informe fue la mejora de la atención sanitaria urgente mediante unidades de consulta rápida con el fin de no interferir con la actividad programada, y la adecuación de camas, a nivel hospitalario, potenciando la Cirugía Mayor Ambulatoria, evitando las estancias quirúrgicas e impulsando las altas a primera

hora de la mañana, y a nivel de la Comunidad, trasladando la actividad de tarde a hospitales con menor presión de urgencias y derivando a los pacientes a centros alternativos, especialmente de carácter geriátrico en los casos de personas mayores.

Asimismo, el Informe elaborado por la Institución del Justicia sugirió incrementar la actividad por la tarde en consultas externas, pruebas diagnósticas y sesiones quirúrgicas, emplear criterios médicos y sociales de priorización en las intervenciones y llevar a cabo acciones ante la falta de presentación de pacientes en las visitas programadas, como llamar para confirmar la asistencia.

11.2.2.1. Listas de espera en el Hospital de Barbastro (Expte. 2290/2014)

Fue presentado un escrito en el que se aludía a las listas de espera en el Servicio de Traumatología y de Cardiología del Hospital de Barbastro, solicitándose la adopción de medidas para paliar dichas listas en ambas especialidades.

Por ello, nos dirigimos al Departamento de Sanidad interesando información acerca de si se habían adoptado o se tenían previsto adoptar medidas para paliar la lista de espera en estas especialidades.

Una vez recabada la pertinente información, y tomando en consideración el hecho de que el Hospital de Barbastro es responsable de la atención de más de 110.000 pacientes de la provincia de Huesca, consideramos oportuno Sugerir al Departamento de Sanidad que se llevara a cabo un seguimiento continuo de las necesidades asistenciales en el Hospital de Barbastro, adoptando las medidas oportunas para paliar las carencias que se presenten, dotando al Centro hospitalario de medios materiales y humanos que permitan que las listas de espera estén dentro de los estándares aceptables en los Hospitales, poniendo en marcha planes de actuación cuando se evidenciaran carencias asistenciales susceptibles de subsanación mejora, así como que se adoptaran las medidas oportunas para mejorar las listas de espera en los Servicios de Traumatología y Cardiología del Hospital de Barbastro.

Esta Sugerencia fue aceptada por la Administración.

11.2.2.2. Demora en varias especialidades en el Centro de Alta Resolución Bajo Cinca de Fraga (Expediente 1496/2014).

También se tuvo conocimiento por manifestaciones de distintos ciudadanos de demoras en ese Centro para las especialidades de Oftalmología y Dermatología, de hasta 12 meses.

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, sugirió al Departamento competente que se llevara a cabo un seguimiento continuo de las necesidades asistenciales en el Servicio de Oftalmología y Dermatología del Centro de Alta Resolución «Bajo Cinca», y de detectarse alguna deficiencia asistencial susceptible de subsanación o mejora, se adoptaran 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.

11.2.2.3. Demora por intervenciones de reducción mamaria (Expediente 363/2015 y otros).

Son varios los supuestos que se han ido planteando ante esta Institución en relación con este tipo de patología —hipertrofia mamaria—, constatándose en este tipo de reclamaciones los años que llevan en lista de espera y las importantes repercusiones orgánicas que pueden llegar a padecer.

Esta Institución comparte las manifestaciones llevadas a cabo por el propio Departamento Autonómico en otras ocasiones en el sentido de que hay determinadas intervenciones quirúrgicas que deben priorizarse, pero también ha de valorarse que el excesivo desarrollo mamario superara el aspecto meramente estético y tienen repercusiones orgánicas en las pacientes, por lo que las personas afectadas, de no ser atendidas, pueden sufrir lesiones posteriores que, a la larga, pueden convertirse en crónicas.

Por ello, en distintas ocasiones se ha sugerido al Departamento de Sanidad que se adopten las medidas necesarias para que puedan ser llevadas a cabo también las intervenciones de cirugía mamaria en supuestos como los planteados en el que existe un problema de hipertrofia mamaria con posibles repercusiones graves de lesiones de espalda, a fin de evitar complicaciones que impliquen menoscabo para la salud y la calidad de vida de las pacientes afectadas.

Estas sugerencias han sido aceptadas, y esperamos que estas intervenciones se agilicen.

11.2.2.4. 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 sólo a la espera para la práctica de una prueba, sino también al dilatado tiempo transcurrido para recoger los resultados de la misma.

En expediente D-1030/2015, un ciudadano de Teruel aludía a la lista de espera de casi un año para realizarle una ecografía, añadiendo que había más de 1700 paciente en espera en el Hospital Obispo Polanco de Teruel.

Pese a que a los pocos días le fue realizada la ecografía, por lo que se archivó al solucionarse el problema del concreto ciudadano, sí que indicamos la necesidad de adoptar medidas para paliar la lista de espera para esta prueba diagnóstica.

11.2.3. Garantizar el acompañamiento de personas en situación de vulnerabilidad

Este tema se trató en el Informe que elaboraron todos los defensores autonómicos sobre «Urgencias Sanitarias».

Por la trascendencia del caso, esta Institución oportuno dirigirse a los principales hospitales de nuestra Comunidad para tratar de conocer la situación en que se encuentran los pacientes en situación de fragilidad, como los menores, discapacitados y los mayores en situación de vulnerabilidad, para ser acompañados en los servicios de urgencias hospitalarias.

Por ello, se requirió información acerca de qué medidas se adoptaban o pudieran adoptarse en los servicios de urgencias, para garantizar el acompañamiento de pacientes en situación de fragilidad, salvo que resulte contraindicado para su asistencia, así como si existían protocolos para la atención a personas vulnerables.

El Departamento de Sanidad, en cumplida contestación a nuestro requerimiento nos señaló que esta vulnerabilidad se manifiestan especialmente en las consultas del Sistema Sanitario, no sólo en los Servicios de Urgencias, sino también en las consultas programadas, y en las consultas de atención especializada.

Por ello, nos informaron que se había dictado la Instrucción de 17 de octubre de 2014 de la Dirección General de Calidad y Atención al Usuario por la que se establecen actuaciones para la atención sanitaria acompañada y de mínima espera a determinados colectivos de personas en el marco del Sistema de Salud de Aragón.

El objeto de la instrucción era doble; por un lado facilitar el acompañamiento de los mencionados pacientes por su cuidador o acompañante durante la consulta o acto médico, siempre que ello fuera compatible con la asistencia sanitaria y pudiera contribuir a la colaboración del paciente. El segundo objetivo era minimizar los tiempos de espera previos a las consultas o actos médicos programados o no, cuando la asistencia sanitaria lo permitiera.

No se trataba de dar preferencia a la atención sanitaria, sino de facilitar la asistencia en condiciones de máxima normalidad y eficacia, tanto para los pacientes vulnerables y sus acompañantes, como para los profesionales y también para el resto de pacientes que esperan, evitándose situaciones poco agradables e incluso violentas.

Se precisó que la instrucción afectaba a todos los Centros y Servicios Sanitario del SALUD y requería el cumplimiento de dos condiciones:

1.— Padecer ciertas enfermedades (trastornos del espectro autista, discapacidad intelectual, Alzheimer y otras demencias graves y enfermedad mental).

2.— Que dicha enfermedad genere, en la persona afectada, una situación de especial penosidad, estrés o dificultad ante las posibles esperas o retrasos en la asistencia, que hagan aconsejable reconocer la necesidad de atención acompañada y/o de mínima espera, siempre a juicio del médico y del trabajador social de atención primaria.

Para ello precisaban que era necesario que sea reconocido por dos profesionales, el médico de atención primaria y el trabajador social que valorarán la dimensión sanitaria y social de la situación, respectivamente.

También se indicaba que la Instrucción se había difundido en las Direcciones Generales, Gerencias, Servicios Provinciales y Servicios de Atención al Paciente del SALUD, Unidades de Tramitación de Tarjeta Sanitaria y Trabajadores Sociales del SALUD. Igualmente se había remitido al Gerente del SALUD, los Directores de Área e Coordinación Asistencias, de Atención Especializada y de Atención Primaria, así como a la Gerencia de Urgencias y Emergencias Sanitarias con la indicación de que lo hicieran llegar a través de su estructura a todos los profesionales del SALUD para que se pongan en marcha las medidas necesarias para su cumplimiento. Igualmente se comunicó a las Asociaciones de carácter sanitario y social que figuraban en la Base de Datos de la Dirección General de Calidad y Atención al Usuario y al Consejo de Salud de Aragón, Consejo Aragonés de Servicios Sociales y Mesa de la Discapacidad.

Añadieron que esta instrucción había conllevado modificaciones en los sistemas informáticos pero, al igual que las modificaciones que se realizan en organizaciones tan complejas como la organización sanitaria, requería de un tiempo para su completa implantación y mejora de calidad del servicio que se prestaba a los pacientes.

Por ello, concluían afirmando que este había sido el ánimo de la Dirección General de Calidad y Atención al Usuario y del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia en la redacción e implantación de la Instrucción de 17 de abril de 2015.

11.2.4. Falta de mantenimiento del Hospital Obispo Polanco de Teruel. Expediente 1848/2015

Esta Institución tuvo conocimiento a través de varios medios de comunicación de que a consecuencia de una intensa lluvia en la localidad de Teruel, el Hospital se vio afectado por la aparición de varias goteras, dejando de funcionar un ascensor, hecho que ya había sucedido en otras ocasiones.

Se aludía a que las instalaciones no están adecuadas y que es preciso un mantenimiento más constante, y que además de las goteras, hay ventanas que no cierran bien y grietas en partes del edificio.

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 acordó incoar un expediente de oficio rogando información acerca ego me informe sobre esta cuestión, indicando en particular si tienen previsto llevar a cabo alguna actuación material en el edificio en cuestión.

En cumplida contestación a la petición efectuada, se nos informó que desde la Dirección del Centro y con la finalidad de que el Centro Sanitario estuviera en las mejores condiciones de confort para los usuarios, se iban a tomar las medidas oportunas, incrementándose las tareas de mantenimiento en las instalaciones de dicho Hospital. Así, en ese momento, se estaba llevado el mantenimiento del tejado principal de hospitalización, el más antiguo, consistente en la sujeción de las tejas para evitar caída de las mismas a la calzada por el viento, y limpieza preventiva de desagües generales, que se realizaba de dos a tres veces al año. No obstante, estaba pendiente la mejora del tejado practicable de consulta externas por disponibilidad presupuestaria, con la finalidad de mejorar el aislamiento térmico y evitar posibles filtraciones, realizándose limpiezas de los sumideros de esta terraza practicable con más frecuencia, para evitar que se produjeran emboces cuando llovía.

11.2.5. Necesidad de garantizar habitación individual a enfermos terminales. (Expediente 918/2014)

Han sido varios los expedientes tramitados en los que se aludía a la angustia de varios pacientes por compartir habitación con enfermos terminales.

Al respecto, esta Institución comprende y asume que, en ocasiones, concurren circunstancias imprevistas que no posibilitan que un paciente muy grave pueda permanecer en una habitación individual por falta de disponibilidad de camas, pese a que en el artículo 26 de la Ley 10/2011, de 24 de marzo, de derechos y garantías de la dignidad de la persona en el proceso de morir y de la muerte, se dispone que «los centros e instituciones sanitarias garantizarán al paciente en situación terminal, que deba ser atendido en régimen de hospitalización, una habitación individual durante su estancia, con el nivel de confort e intimidad que requiera su estado de salud» y «asimismo, estos pacientes podrán estar acompañados permanentemente por una persona familiar o allegada».

En uno de los casos, el paciente había compartido habitación con dos pacientes que fallecieron por unos procesos tumorales similares al suyo, siendo fácilmente asumible que estos hechos pudieron llegar a agravar la situación física y emocional del paciente, sin que en ningún caso puedan verse colisionados los derechos de ambos pacientes.

Estimamos que se trataba de una situación excepcional, y que para estos casos, además de observar las prescripciones establecidas en la citada Ley 10/2011, de 24 de marzo, habría un protocolo de actuación, pero consideramos que, de producirse estas situaciones excepcionales, habría que procurar, de entre las posibilidades existentes, adoptar aquella que causara la menor lesividad posible tanto al propio paciente terminal y sus familiares, como a la persona que se halla ingresada en la misma habitación.

Por ello, sugerimos al Departamento competente cuando no resulte posible por la presión asistencial garantizar la individualidad del ingreso de un paciente muy grave o terminal, se adopte la medida que conlleve la menor lesividad posible a los pacientes que se encuentren hospitalizados en los Centros hospitalarios.

Esta Sugerencia fue aceptada por la Administración.

11.2.6. Organización y funcionamiento de la atención sanitaria no titulada en centros docentes

Se presentó una queja en la que se aludía a la Resolución de 16 de marzo de 2015, de la Dirección General de la Ordenación Académica, la Dirección Gerencia del Servicio Aragonés de Salud y la Dirección General de Salud Pública por la que ese dictan instrucciones relativas a la organización y el funcionamiento de la atención sanitaria no titulada en los centros docentes de la Comunidad Autónoma de Aragón.

En la propia exposición de motivos se expresaba que el alumno necesitado de atención sanitaria en el tiempo escolar, debía de ser considerado como un menor necesitado de una especial atención para su integración e inclusión escolar; y efectivamente la escolarización de un niño no podría verse afectada o interrumpida por razones de enfermedad no infecciosa o contagiosa para los otros niños.

Dicho lo anterior, el propio texto reconocía que los centros educativos no disponen, en general, de los medios ni del personal necesarios para prestar una asistencia sanitaria. No obstante, y a pesar de este reconocimiento explícito, estas instrucciones atribuían al personal docente la posesión de unos conocimientos sanitarios y la realización de actividades que, según se nos indicaba en la queja, únicamente personal con específica formación sanitaria puede tener o realizar, añadiendo que el personal docente no estaba formado para actuar en casos de emergencias o urgencia.

El sindicato de enfermería señalaba también que las instrucciones publicadas, además planteaban muchos interrogantes acerca de qué tipo de medicación dispensarían los docentes y en qué dosis, el tipo de cuidados que tendrán que proporcionar, cómo se iba a formar al personal docente, si se les iba a capacitar para que valoren cualquier anomalía o posibles déficits emitiendo juicios clínicos ... y que, en definitiva, no daban solución al problema existente, pues obligaban al personal docente a realizar actuaciones sanitarias, que excedían de su específica formación y que en su mayoría correspondían al personal de enfermería.

Apuntaban que en alguna Comunidad Autónoma, la problemática del cuidado sanitario del menor en la escuela, la habían resuelto desde hace décadas mediante la figura de la **enfermera escolar**. Una figura profesional dedicada exclusivamente a atender a los alumnos en horario lectivo.

Entre otras funciones, la figura de la enfermera escolar servía a los centros educativos como unidad de apoyo para el total desarrollo de programas que mejoraran los estilos de vida de la población escolar. Asumían una triple función: función asistencial (atención integral de todas las enfermedades físicas y psíquicas, el control y seguimiento de enfermedades crónicas, la atención inmediata ante urgencias o emergencias); de promoción de la salud y de

prevención de enfermedades y conductas de riesgo a través de Programas de Educación para la Salud enfocados a alimentación, higiene corporal y ambiental, prevención de accidentes, primeros auxilios, consumo de tabaco y otras drogas; y fomentando el autocuidado en temas de salud.

Además, nos indicaban que también eran una herramienta útil en la identificación precoz de problemas de salud para su correcta derivación y solución.

Por ello, entendían que este hubiera sido el momento oportuno para regular esta figura, atribuyendo las funciones sanitarias en los centros docentes a quien tiene preparación y competencia para ello.

Esta Institución se ha dirigido al Departamento de Sanidad interesándose por este tema y estamos a la espera de recibir el informe pertinente.

11.2.7. Solicitan la elaboración de un protocolo para atender a niños con problemas de alergia y diabéticos en los centros escolares (Exptes. 961/2014 y 1010/2014)

El pasado año se presentaron varios escritos en esta Institución en los que se solicitaba la elaboración de un protocolo de actuación del Departamento de Educación y de Sanidad, Bienestar Social y Familia para la atención en centros escolares a niños con problemas graves de alergia y a niños diabéticos.

En atención a nuestro requerimiento, se nos informó de las actuaciones llevadas a cabo en los centros educativos y que consistían en las siguientes:

«1. Formación online

Curso on line de Primeros Auxilios y Atención al Alumnado con Enfermedades Crónicas.

Desde la Unidad de Formación del Servicio de Promoción de la salud y Prevención de la enfermedad, perteneciente a la Dirección General de Salud Pública, se ha elaborado la creación de contenidos del curso a distancia de formación del profesorado del Programa Aularagon, perteneciente al Curso on line de Primeros Auxilios y Atención al Alumnado con Enfermedades Crónicas, de 40 horas de duración.

Introducción

La promoción de la salud en el centro docente implica favorecer el desarrollo personal del escolar, por lo que dotar al profesorado de recursos útiles para su formación en aspectos relacionados con la salud, para que sea capaz de realizar una ayuda correcta y disminuir el estrés emocional que generan esas situaciones en la que es necesaria su actuación, es una prioridad, como lo es conocer las responsabilidades de cada una de las partes implicadas: familia, centro docente, profesionales sanitarios y alumnos.

Respondiendo a la necesidad de dotar al profesorado de una información actualizada y de procedimientos adecuados en primeros auxilios, accidentes y enfermedades crónicas (cada vez más prevalentes) justificamos con este curso aumentar la competencia profesional del docente para enfrentarse a situaciones de riesgo, favoreciendo una adecuada integración del alumnado en general y del alumno con ciertas enfermedades, en particular.

Objetivos del curso

El curso se ha planteado con el fin de lograr:

1. Facilitar la integración del alumno con ciertas condiciones de salud crónicas en el centro educativo.
2. Orientar al profesorado sobre cuál debe ser la atención más conveniente al alumno con una determinada enfermedad crónica en el contexto educativo: características fundamentales de ésta, nociones de prevención y tratamiento, así como acciones de precaución.
3. Dar a conocer los elementos fundamentales de actuación y cuidados ante una enfermedad crónica, aguda u otras situaciones de riesgo
4. Educar al docente para capacitarlo en la comprensión y realización de las técnicas de primeros auxilios
5. Realizar todas las actuaciones en consenso con las instrucciones de educación
6. Favorecer la integración de los contenidos docentes en la programación

La estructura del curso es en Módulos, subdivididos en apartados o unidades, con elementos comunes basados en imágenes, videos, cuestionarios de evaluación y tareas para el profesor y resumen.

Los productos didácticos de los cursos se han elaborado como Objetos Digitales Educativos (ODES), empaquetados en eXe-Learning para su posterior exportación a las plataformas de los centros educativos.

Contenidos

El curso consta de 4 Módulos:

1. Accidentes y primeros auxilios en el centro escolar
2. Posición Lateral de seguridad o espera y Reanimación Cardiopulmonar
3. Atención al alumnado con enfermedades crónicas
 - Unidad 1: Alergias e intolerancias
 - Unidad 2: Asma
 - Unidad 3: Cardiopatías congénitas
 - Unidad 4: Diabetes
 - Unidad 5: Epilepsia

4. Otras situaciones:

- Botiquín escolar
- Trastornos de la conducta alimentaria
- Obesidad
- Documentos, instrucciones y procedimientos de atención en distintos supuestos.

Contenido del Módulo 3

Se estructura en 5 unidades de aprendizaje y 3 tareas obligatorias y pretende introducir al profesor en cómo llevar a cabo una ayuda eficaz a un alumno que tiene una enfermedad crónica frecuente, conociendo los conceptos básicos de la enfermedad, sus complicaciones agudas para saber intervenir en la prevención o durante una complicación aguda (bajada de azúcar, anafilaxia, convulsión epiléptica...), los materiales en forma de recursos para entenderlas mejor y las recomendaciones de positivismo para integrar al niño en su clase y en el conjunto del centro escolar con satisfacción.

Respecto al tema en cuestión de ALERGIAS Y DIABETES se incluyó en el contenido toda la información actualizada al respecto, así como:

– En Alergias:

- Explicación del protocolo de actuación ante una reacción alérgica en la escuela {Disponible en: http://www.seicap.esfdocuments/archivos/Z3F_protocoloenaaseaicseica_pdos.pdf} (Anexo 1)

- Actuación ante un shock anafiláctico (se amplió información con video sobre manejo de fármaco autoinyectable).

– En Diabetes:

Al igual que en el caso anterior se ofreció numerosa información explicativa, así como la iniciativa “Carol tiene diabetes”, dirigida a los profesores de los centros educativos, y la posibilidad de entregar el material en carpetas en las clases prácticas.

- Explicación y posibilidad de descarga on-line de la “Ficha del escolar con diabetes”, editada por la Dirección General de Salud Pública del Gobierno de Aragón en formato papel para ayudar al docente, familiar y pediatra en el control de la diabetes en el centro educativo. Se trata de una iniciativa que recoge las manifestaciones de preocupación mostradas por los padres y profesores/tutores ante la aparición de una enfermedad crónica, como la diabetes, en la edad infantil. (Anexo 2)

La Ficha del Escolar con Diabetes se ha dividido en varios apartados para que su comprensión sea lo más sencilla posible: en la portada, los datos del escolar con los teléfonos de contacto necesarios para un posible caso de urgencia, además de unas nociones básicas sobre lo que es la diabetes. Las páginas siguientes continúan con variables que pueden afectar a la vida cotidiana del escolar: el ejercicio físico, los autocontroles de su glucemia, la alimentación en el centro escolar y en las excursiones o celebraciones, así como los aspectos de las posibles descompensaciones agudas de su glucemia, por bajada o subida. En cada una de las secciones existe un apartado denominado “aspectos personales”, donde el pediatra de acuerdo con los padres podrá escribir algún detalle a tener en cuenta, buscando la comprensión y apoyo del docente.

(Disponible en: http://www.aragon.es/estaticos/GobiernoAragon/Departamentos/SanidadBienestarSocialFamilia/Sanidad/Profesionales/13_SaludPublica/19_Promocion_Salud/Ficha_escolar_DIABETES.pdf)

2. Formación Presencial

Jornadas de primeros auxilios y atención al alumnado con enfermedades crónicas

A través de la colaboración entre el Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia y el Departamento de Educación, Universidad, Cultura y Deporte, se han realizado las Jornadas de primeros auxilios y atención al alumnado con enfermedades crónicas, actividad que responde a la necesidad de dotar al profesorado de información actualizada y de los procedimientos adecuados sobre primeros auxilios y sobre enfermedades crónicas.

Con ellas, se pretende aumentar la competencia profesional para enfrentarse a situaciones de riesgo y favorecer la adecuada atención al alumnado en general y, en particular, al que padece estas patologías.

La actividad está organizada por el CAREI dentro del Plan de Formación del Profesorado de Aragón para el curso 2013-2014, y se llevó a cabo en Huesca, Teruel y Zaragoza, con una duración de 8 horas en cada provincia. Desde el Servicio de Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad de la Dirección General de Salud Pública se organiza cada una de las jornadas en las respectivas provincias (Anexo 3)

3. Borrador de Instrucciones de Organización y Funcionamiento para la atención sanitaria no titulada en centros docentes.

Por último, destacar que desde la Dirección General de Ordenación Académica del Departamento de Educación, Universidad, Cultura y Deporte, se nos remitió a la Dirección General de Salud Pública el Borrador de Instrucciones de Organización y Funcionamiento para la atención sanitaria no titulada en centros docentes para su revisión y aportaciones, ya que estaba pendiente de su presentación en la Mesa Sectorial de Educación.

4. Próximas actuaciones

1. Para el curso académico 2014-15, está previsto llevar a cabo ambas actuaciones formativas, tanto en formato online como en formato presencial.

2. En el momento actual estamos llevando a cabo la elaboración de la semana académica de la diabetes, en la cual se dedica uno de los días al análisis y reflexión sobre las diferentes esferas de un niño con diabetes tipo 1, en

el ámbito escolar y social, en la cual participan y asistirán, entre otras personas los docentes de los distintos centros educativos de Aragón (Anexo 4).

ANEXOS

Anexo 1: Protocolo de actuación ante una reacción alérgica en la escuela

Anexo 2: Ficha del escolar con diabetes

Anexo 3: Dípticos de información de las Jornadas

Anexo 4: Semana Académica de la diabetes (Borrador)».

En consecuencia, se procedió al archivo de la queja al estimar que el problema se encontraba en vías de solución.

Esta Institución ha tenido conocimiento de que se han impartido distintos cursos a los docentes para que puedan enfrentarse a situaciones de riesgo y favorecer la adecuada atención al alumnado que padece estas patologías.

11.2.8. 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 revisados o solicitar la oportuna información.

11.2.9. Secuelas por operación de reasignación de sexo y solicitud de derivación a Barcelona (expediente 607/2015)

En este expediente, una paciente se había sometido a una intervención de cirugía de reasignación de sexo de hombre a mujer en el Hospital Carlos Haya de Málaga.

En Andalucía afirmaban que la intervención estaba bien realizada, habiendo sido dada de alta, pero al persistir las molestias fue visitada en Aragón y es informada de que precisa una cirugía secundaria correctiva, señalando los distintos ginecólogos que han visitado a la paciente la existencia de secuelas y que confirman que precisa nueva cirugía.

Estos médicos del Gobierno de Aragón dijeron que el único facultativo cirujano con capacidad para reparar era uno que se hallaba en Barcelona y que era un facultativo privado, pero desde la Dirección de Prestaciones el propio Departamento le informaron que iba a ser derivada a Madrid, siendo que nunca habían derivado a nadie y no existían suficientes garantías de éxito.

Tras las distintas gestiones realizadas se nos informó que el expediente de derivación a la Clínica de Barcelona ya había sido fiscalizado y tramitado el pago a esa Clínica.

11.2.10. Reclamaciones de los pacientes

El establecimiento de sistemas de reclamaciones y sugerencias de los pacientes suponen una herramienta muy eficaz en garantía de la calidad del servicio, así como de la participación de los pacientes en el mismo. No obstante, se aprecia que todavía no se encuentra asentada, ni en las administraciones sanitarias, ni en los usuarios, una auténtica «cultura de la reclamación», que explote sus potencialidades.

Los pacientes aprecian una excesiva burocratización en las respuestas a sus reclamaciones. En dicha gestión, se hace preciso garantizar la participación de los profesionales implicados en la asistencia sanitaria, así como ofrecer una respuesta rápida, fundada y, en su caso, que indique las medidas correctoras adoptadas.

11.2.11. Salud Mental

Dentro del apartado dedicado a la Salud Mental encontramos diversos expedientes que tocan varios aspectos, entre los que destaca el funcionamiento de las Unidades de Salud Mental.

Un primer supuesto estudiado por esta Institución, a través de la correspondiente queja, consistía en el desacuerdo por parte de un ciudadano con el funcionamiento de la Unidad de Salud Mental de Barbastro, ya que, según se hacía constar, el seguimiento del paciente consistía en una cita al año, lo cual se consideraba insuficiente. Solicitada la información correspondiente al Departamento de Sanidad, se pudo dar por solucionado el problema, ya que se constató que las citas estaban siendo bimensuales (Expediente 705/2015).

Un segundo supuesto, relacionado también con el funcionamiento de este tipo de unidades, esta vez la Unidad de Salud Mental Infante Juvenil de Zaragoza, puso de manifiesto la saturación de la misma que, si bien es cierto

que lleva muchos años prestando sus servicios de manera óptima, acusaba una saturación en el uso de la misma, de ahí que se apuntara a la necesidad de crear un segundo equipo integrado en esta unidad que permitiera dedicar el tiempo necesario para cada expediente, sin necesidad de dar el alta de manera casi automática a aquellos supuestos en los que no se detectaba un problema agudo. La saturación se debía a que esta Unidad atiende no sólo a un porcentaje elevado de la ciudad, sino también a población rural derivada a este servicio, ascendiendo el total de expedientes tramitados a doce mil. Se le reconoce además a esta Unidad una función de prevención, si bien en la actualidad no es posible desarrollar, dado el elevado número de casos que atienden. Además, se apuntaba que algunos de los casos derivados desde las consultas de pediatría no necesariamente tendrían que ser tratados por esta Unidad, para lo que bastaría desarrollar programas formativos dirigidos a estos facultativos para que ellos mismos pudieran abordarlos sin necesidad de la derivación apuntada. En este sentido se hacía constar que se había solicitado que los médicos residentes pasaran por esta Unidad, si bien no se había obtenido respuesta al respecto.

Pese a que esta Institución solicitó información sobre todas estas cuestiones al Departamento de Sanidad del Gobierno de Aragón, en la actualidad sigue a la espera de la pertinente respuesta (Expediente 153/2015).

El tercer supuesto que afecta a Salud Mental estudiado por esta Institución alude al expediente que de oficio se incoó, con el fin de estudiar el contenido de los protocolos de actuación que existentes en materia de prevención y diagnóstico, en aquellos supuestos en que se detectan signos de anorexia o bulimia cuando estas personas son atendidas en centros de Atención Primaria, obteniendo una contestación muy detallada por parte de la Administración respecto a estas cuestiones (Expediente 1606/2015).

12. BIENESTAR SOCIAL*

12.1. DATOS GENERALES

Estado actual de los expedientes					
Año de inicio	2015	2014	2013	2012	2011
Expedientes incoados	390	423	522	211	158
Expedientes archivados	307	422	522	211	158
Expedientes en trámite	83	1	0	0	0

SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES		
AÑO	2015	2014
ACEPTADAS	56	73
RECHAZADAS	35	44
SIN RESPUESTA	8	7
PENDIENTES RESPUESTA	9	0
TOTAL	108	124

Recordatorios de deberes legales		
Año	2015	2014
Recordatorios de deberes legales	6	5

Resolución de los expedientes	
Expedientes solucionados	71%
Por intervención de la Institución durante la tramitación	21%
Por haberse facilitado información	27%
Por inexistencia de irregularidad en la actuación de la Administración	9%
Por Recomendación o Sugerencia aceptada	14%
Expedientes no solucionados	11%
Recomendación o Sugerencia rechazada	8%
Recomendación o Sugerencia sin respuesta	2%
Recordatorios de deberes legales por silencio de la administración	1%
Expedientes en trámite	16%
Recomendación o Sugerencia pendiente de respuesta	1%
Pendientes de la información solicitada a la Administración	14%
Expedientes remitidos	2%
Remitidos al Defensor del Pueblo	2%
Remitidos a otros defensores	0%

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

Informes	
N.º Expediente	Asunto
772/2015	Informe especial «Personas en situación de exclusión social en Aragón»

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
2274/2014 2320/2014 2356/2014 2419/2014 2421/2014 2461/2014 2491/2014 52/2015 113/2015 114/2015 120/2015 157/2015 161/2015 162/2015 170/2015 277/2015 281/2015 307/2015 457/2015 459/2015 472/2015 530/2015 554/2015 574/2015 617/2015 661/2015 679/2015 842/2015 850/2015 936/2015 1158/2015	Retraso en la concesión o renovación del IAI	Sugerencia Aceptada
1729/2014 2069/2014 2347/2014 2351/2014 2371/2014 2374/2014 2375/2014 2386/2014 2430/2014 14/2015 16/2015 25/2015 40/2015 71/2015 83/2015 85/2015 198/2015 412/2015 644/2015 820/2015	Retraso en la concesión o renovación del IAI	Sugerencia No Aceptada
1905/2014	Retraso en la concesión o renovación del IAI	Sugerencia Parcialmente Aceptada
438/2015	Disconformidad con la denegación del IAI	Sugerencia Aceptada
443/2015 521/2014	Disconformidad con la denegación del IAI	Sugerencia Parcialmente Aceptada
2141/2014	Tardanza en la citación para renovar el IAI	Sugerencia sin respuesta
1331/2014	Disconformidad con suspensión del IAI por reconocimiento de una pensión de viudedad de cuantía inferior	Recordatorio Deberes Legales
2092/2014 2410/2014	Tardanza en resolver reclamación contra la denegación del IAI	Sugerencia No Aceptada
1037/2015	Denegación del IAI y de la PNC por motivos de edad	Sugerencia pendiente de contestación
1425/2015	Denegación del IAI y de la PNC por motivos de edad	Sugerencia parcialmente aceptada
1151/2015	Imposibilidad de tramitar el IAI por problemas para renovar el DNI	Sugerencia Pendiente de contestación
129/2015	Denegación de ayudas de urgencia por tener contraídas deudas con la Administración Local	Sugerencia Aceptada
534/2015	Imposibilidad para solicitar prestaciones por dificultad para empadronamiento	Sugerencia Aceptada
612/2015	Cobro de comisiones bancarias a los perceptores del IAI	Sugerencia Parcialmente Aceptada
1993/2014	Disconformidad con supresión de una Pensión No Contributiva	Recordatorio de Deberes Legales
1812/2015	Pobreza energética	Sugerencia Pendiente parcialmente aceptada
2026/2014	Prestación del servicio de teleasistencia por la Comarca del Cinca Medio	Sugerencia Aceptada
2027/2014	Prestación del servicio de teleasistencia por la Comarca de La Litera	Sugerencia Aceptada

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
1739/2014 79/2015 99/2015 154/2015 220/2015 648/2015 710/2015	Reclamación de prestación devengada y no percibida por herederos de persona dependiente fallecida	Sugerencia No Aceptada
1855/2014 458/2015	Reclamación de prestación devengada y no percibida por persona dependiente	Sugerencia No Aceptada
1553/2014 1815/2014 2496/2014 2/2015	Responsabilidad administrativa por falta de aprobación de prestación a persona dependiente	Sugerencia Parcialmente Aceptada
1648/2014 187/2015 833/2015	Persona reconocida en situación de dependencia sin prestación	Sugerencia Aceptada
87/2015 506/2015	Persona reconocida en situación de dependencia sin prestación	Sugerencia No Aceptada
2017/2014 2023/2014 2226/2014	Persona reconocida en situación de dependencia sin prestación	Sugerencia sin respuesta
2084/2015	Persona reconocida en situación de dependencia sin prestación	Sugerencia Pendiente de contestación
2422/2014	Petición de cambio de prestación para persona dependiente	Sugerencia Aceptada y RDL
946/2015 1069/2015 1076/2015	Prestación del servicio de ayuda a domicilio por parte de entidades privadas	Sugerencia Pendiente de contestación
735/2015	Prestación del servicio de ayuda a domicilio por parte de entidades privadas	Sugerencia sin contestación
748/2015	Plazos previstos en las convocatorias para ayudas para personas con discapacidad o personas dependientes	Sugerencia sin respuesta
829/2015	Persona con autismo sin recurso específico	Sugerencia aceptada
2039/2014	Dificultad para solicitar ayuda para adquisición de silla de ruedas	Sugerencia sin respuesta
1033/2015	Necesidad de adaptar columpios para menores minusválidos	Sugerencia no aceptada
1908/2014	Falta de Servicio de asesoría para mujeres víctimas de violencia de género	Sugerencia aceptada
2387/2014-6	Deficiencias en la Residencia para personas mayores de Nogueruelas	Sugerencia aceptada
2046/2014-6	Sistema de adjudicación de plazas en residencias geriátricas	Sugerencia aceptada
940/2015-6	Inscripción registral de la entidad gestora de la Residencia de Valderrobres	Sugerencia aceptada
1008/2015-6	Tarifas municipales para el acceso de personas mayores a piscinas públicas en Tamarite de Litera	Sugerencia pendiente de respuesta
2029/2015-6	Plan de Autoprotección y Emergencia del Centro Asistencial «Santa Ana» de Utebo	Recomendación pendiente de respuesta
785/2015-6	Seguimiento de la Sugerencia sobre cobertura jurídica de ingresos residenciales	Información

12.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

Dentro del apartado dedicado a Asistencia Social englobamos diversas materias que afectan a colectivos especialmente desfavorecidos, como son las personas dependientes, personas con algún tipo de discapacidad, personas mayores o persona que, en definitiva, viven una delicada situación económica o personal que requiere la necesaria intervención de los Servicios Sociales.

El proceder en los expedientes de esta naturaleza suele seguir un mismo cauce. Una vez recogida la queja, nos dirigimos a la Administración, ya sea local, autonómica, o incluso comarcal, y una vez recabada la información pertinente se valora si el proceder de la Administración ha sido o no correcto o, incluso siendo así, podría haber actuado de otro modo menos perjudicial para el ciudadano.

Durante el año 2015 se han tramitado un total de 390 quejas en materia de asistencia social, frente a las 423 tramitadas durante el año 2014. Esta diferencia de 33 expedientes puede achacarse al elevado número de quejas que durante el año anterior se presentaron en relación con las solicitudes no resueltas del Ingreso Aragonés de Inserción, que, si bien durante el año 2015 también han supuesto el grueso dentro de las quejas en materia de prestaciones, han experimentado un descenso apreciable.

En total, se han elaborado 114 sugerencias sobre todas estas cuestiones, frente a las 129 que se realizaron el año anterior.

Durante el año 2015 esta Institución ha elaborado un Informe Especial sobre «Personas en situación de exclusión social en Aragón», en el que se recoge una serie de conclusiones extraídas tras habernos dirigido y reunido con distintas Administraciones, Fundaciones, Instituciones y ONG. Este informe alude a los diversos grupos de ciudadanos (jóvenes, parados de larga duración, inmigrantes, etc.) afectados por la exclusión, las diferencias entre el ámbito urbano y el rural, así como los factores y problemas principales detectados en quienes la sufren y una serie de propuestas con las que mitigar algunos de los efectos más graves que la exclusión ha causado en la población.

A continuación dedicaremos un estudio pormenorizado de los temas relativos a prestaciones, dependencia, discapacidad y personas mayores, si bien, antes de abordar cada uno de ellos, aclararemos que existe igualmente una

serie de cuestiones encuadradas dentro del marco de la Asistencia, si bien no pertenecen a ninguno de los grupos mencionados. Se trata del expediente que esta Institución tramitó como consecuencia de la falta de servicio de asesoría a mujeres víctimas de violencia de género en la Comarca del Somontano, como consecuencia del reparto de competencias entre la comarca mencionada y la DGA. Con el fin de remediar esta laguna, esta Institución elaboró una sugerencia, que fue aceptada, con el fin de que ambas Administraciones se comprometieran a la firma de un convenio que diera cobertura a estas situaciones (Expediente 1908/2014).

Relacionado con la mujer, también se ha tramitado un expediente en el que se ponía de manifiesto el desacuerdo de una usuaria por el trato dado en uno de los centros gestionados por el IAM para mujeres víctimas de violencia de género, constatando esta Institución, tras haber contactado con este organismo competente, que el proceder había sido el adecuado (Expediente 537/2015 y 1080/2015). Igualmente se ha abordado el tema de las ayudas a las que una mujer víctima de violencia de género podía acceder (Expediente 1642/2015).

Situaciones tales como dificultades de convivencia entre vecinos, solucionados tras habernos dirigido a la Administración local y autonómica (Expediente 1077/2015) o la petición de constituir un Consejo Aragonés del Pueblo Gitano, de la cual se informó de la posibilidad de reunirse con la DGA a tales fines (Expediente 1774/2015), son otras de las cuestiones abordadas en este apartado.

Finalmente, aunque ha sido remitido al Defensor del Pueblo por quedar excluido del alcance de las competencias de esta Institución, conviene hacer constar que se han presentado hasta cuatro quejas relativas a la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, concretamente contra la falta de retroactividad de la norma que ampliaba la condición de familia numerosa hasta que el menor de los hijos alcanzara la edad prevista para quedar incluido en este grupo, con el fin de evitar situaciones de discriminación entre hermanos (Expedientes 1504/2015, 1512/2015 y 1522/2015).

12.2.1. Prestaciones

Sin duda alguna el problema más conocido y extendido en materia de prestaciones es el relativo a la tardanza por parte del IASS en la resolución de las solicitudes del Ingreso Aragonés de Inserción (IAI), así como de su renovación.

En general y pese a la saturación de los Centros Municipales de Servicios Sociales los trabajadores sociales realizan su labor de manera adecuada. Es en el momento en que la estancia llega al IASS cuando se detecta una demora que en ocasiones ha rozado el año, siendo muy habitual los ocho meses de espera.

Es por ello que, en ocasiones, se ha destacado por parte del Justicia de Aragón una falta de coordinación entre los CMSS y el IASS, abogando esta Institución por una mayor colaboración entre ambas Administraciones. Así, por ejemplo, se ha llegado a comprobar que el IASS requería documentación que ya había sido presentada o que de acuerdo con las normas vigentes resultaba innecesaria, circunstancia que se agrava si se trata de renovaciones en las que únicamente hay que constatar que la situación anterior persiste.

El retraso afecta en iguales términos a la resolución de las reclamaciones presentada ante la Comisión de Reclamación del Ingreso Aragonés de Inserción contra las denegaciones del IAI. En estas ocasiones esta Institución ha instado al Gobierno de Aragón a que resuelva de manera rápida estas reclamaciones, con el fin de que los interesados puedan organizar su complicada situación.

El retraso de la concesión del IAI ha sido especialmente tenido en cuenta cuando la concesión de becas de comedor o de material curricular, así como la gratuidad de medicamentos a personas enfermas sin recursos, dependía de la aprobación de dicha solicitud. En este sentido esta Institución ha elaborado numerosas resoluciones abogando por el derecho de estas personas a obtener esa prestación aunque sus efectos económicos se retrasaran. Se trataba en definitiva de que los efectos colaterales, tales como por ejemplo la reducción del billete del autobús urbano, pudieran ejecutarse.

Directamente relacionada con todas estas cuestiones encontramos la falta de retroactividad de la concesión de la ayuda al momento de su solicitud, circunstancia que pese a constituir una demanda recurrente de los ciudadanos, no ha sido atendida por la Administración.

Finalmente hay que matizar que en general se comprueba que las ayudas son concedidas a quienes realmente las necesitan, si bien es cierto que en alguna ocasión se han detectado supuestos fraudulentos que evidentemente hay que evitar.

La denegación del Ingreso Aragonés de Inserción es también objeto de queja en esta materia, si bien hay que destacar que no se percibe irregularidad administrativa, ya que, las resoluciones denegatorias del IAI aclaran los motivos que han llevado a tal conclusión y suelen referirse a la constatación de que en la unidad familiar para la que se solicita ese IAI se está percibiendo ingresos suficientes o que no existe una voluntad de inserción a través de la búsqueda activa de empleo, requisito éste plasmado en los acuerdos de inserción como condicionante para la concesión del IAI.

Esta Institución sostiene que, efectivamente, existen situaciones de exclusión tan extrema que no se puede denegar ningún tipo de ayuda asistencial; sin embargo, se apoya la búsqueda de la reinserción sociolaboral de las personas que solicitan las prestaciones sociales, ya que, además de ser la finalidad de las mismas, supone una mejora para estas personas, siendo precisamente la reinserción laboral la vía más adecuada para superar una situación de exclusión.

Todas estas cuestiones han de ser mejoradas, por lo que está previsto que para principios del año 2016 el Ingreso Aragonés de Inserción sea sustituido por la Renta Social Básica, con una duración de dos años, susceptible de ser prorrogada por tiempos iguales en caso de que la causa que motivó su aprobación persista.

Como novedad, prevé dos modalidades, una conocida como ingreso mínimo para quienes nada perciben y otra llamada complemento económico para quienes pese a obtener ingresos no llegan a una renta básica.

A su vez, el ingreso mínimo va a depender de la voluntad del interesado en participar o no en un proceso de inclusión social, de modo que si no quiere esa inclusión hablaremos de una renta vital y, en cambio, en caso de que sí que haya intención de reintegración social estaremos ante una renta de inclusión escalonada.

Como requisito se exige un año de empadronamiento en Aragón inmediatamente anterior a la solicitud o cinco años seguidos durante los diez años anteriores.

Se prevé igualmente que se tenga en cuenta los ingresos de los miembros de la unidad familiar y se otorga un especial tratamiento a los supuestos de víctimas de violencia de género. Sin embargo, la cuantía de unas y otras ayudas no está fijada.

En cuanto a las tramitación de las Ayudas de Urgencia, se detecta cierta saturación en los CMSS que atienden a poblaciones más demandantes, debido precisamente a la escasez de medios humanos y materiales, con el consecuente retraso en el sistema de citas, hasta dos meses, algo especialmente delicado si se tiene en cuenta que se trata de citas para gestionar ayudas destinadas al pago de alimentos, de luz o de alquiler.

Esta saturación es, en parte, consecuencia del retraso a la hora de resolver las solicitudes del Ingreso Aragonés de Inserción y de la necesidad de dar una respuesta casi inmediata a las situaciones de pobreza cronicada, desvirtuando de este modo el carácter urgente y puntual de estas prestaciones.

Un problema importante detectado desde los años graves de la crisis ha sido el de la dificultad, incluso imposibilidad, de empadronamiento de las personas sin hogar.

El escollo principal que esta cuestión supone es la imposibilidad de acceder al sistema de servicios sociales y en consecuencia la imposibilidad de solicitar prestaciones sociales tales como el Ingreso Aragonés de Inserción (IAI) y las ayudas de urgencia que, como requisito previo, exigen estar empadronado en nuestro territorio autonómico o local dependiendo de la ayuda solicitada.

La importancia de este problema no ha pasado desapercibido para esta Institución y en este sentido se ha elaborado una Sugerencia dirigida al Ayuntamiento de Zaragoza, aludiendo a la Resolución de 4 de julio, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y del Director General de Cooperación Territorial (BOE número 177, de 25 de julio de 1997), que explica que las infraviviendas (chabolas, caravanas, cuevas, etc., e incluso ausencia total de techo) pueden figurar como domicilios válidos en el Padrón, ya que la realidad en ocasiones sirven de hogar para quienes las habitan, siempre y cuando se constate que la persona vive en esa vivienda de manera más o menos estable y que esta persona además lleva viviendo en Zaragoza al menos seis meses (Expediente 534/2015). Esta Sugerencia fue aceptada por la Administración local.

Un problema especialmente gravoso que se ha planteado ante la Institución es el limbo legal en el que se encuentran personas que, mayores de 65 años, no reúnen los requisitos que la normativa exige para poder optar a una pensión no contributiva. La Administración se escuda en que, para ser perceptor del IAI, no ha de superarse los 65 años de edad, ya que a partir de esta edad corresponde una pensión no contributiva, sin caer en la apreciación de que existen supuestos en que personas que superan esa edad no pueden pedir ese tipo de ayudas, de ahí que, en estos casos, cuando se reúnan el resto de requisitos, esta Institución ha defendido el derecho de estas personas de ser beneficiarios del IAI. Esto es posible porque la norma que regula esta prestación exige que el solicitante sea mayor de edad y menor de la edad exigida para tener derecho a una pensión no contributiva de jubilación, pero en ningún momento dice que tenga que tener menos de 65 años, sino que, para cada caso, habrá que determinar en qué momento el solicitante deja de ser posible perceptor del IAI para ser perceptor de la prestación no contributiva de jubilación (Expedientes 1037/2015 y 1425/2015).

Una cuestión novedosa tratada por esta Institución es la relativa a la inembargabilidad de las prestaciones sociales, abordada por esta Institución cuando se puso en nuestro conocimiento la situación que afectaba a las personas perceptoras del Ingreso Aragonés de Inserción que, al tener que abrir una cuenta en alguna entidad bancaria para poder cobrar la prestación, se veían obligadas en la mayoría de las ocasiones a tener que pagar una comisión para el mantenimiento de dicha cuenta.

Igualmente otras prestaciones de naturaleza social, como las ayudas de alimentación de verano se estaban viendo afectadas por esta problemática, ya que algunos de los titulares de las mismas, al tener contraídas deudas con las entidades bancarias a través de las que realizaban el cobro, veían como éstas se dedicaban a detraer la cuantía debida de la ayuda social nada más ser ingresada, con el fin de cubrir parte de la deuda, decayendo en consecuencia la finalidad de la concesión de la ayuda.

A través de la correspondiente Sugerencia, el Justicia de Aragón instó a la Administración a la suscripción de un convenio de colaboración con alguna o varias entidades bancarias que exoneraran a los perceptores de prestaciones de naturaleza social de la obligación de pagar una comisión por el mantenimiento de su cuenta corriente, así como a la posibilidad de que se permitiera que los perceptores de este tipo de ayudas cobraran las prestaciones a través de entidades bancarias que se comprometieran a no compensarlas con las deudas contraídas a favor del banco, mostrando en parte la Administración cierto compromiso para ello (Expediente 612/2015).

La pobreza energética es otra de las cuestiones estudiadas por esta Institución a lo largo del año, a través de una queja relativa a la denegación de ayudas urgentes por parte del Ayuntamiento de Utebo a quienes tuvieran contraída una deuda con el municipio y ésta no se hubiera saldado. (Expediente 129/2015-1).

El motivo en el que se apoyaba el Ayuntamiento de Utebo para la denegación de este tipo de ayudas no era otro que la aplicación de la Ley General de Subvenciones, otorgándoles a estas ayudas de urgencia la naturaleza de subvenciones, entendiéndolo esta Institución que se trata de conceptos diferentes, ya que esas ayudas de urgencia tiene una naturaleza social, característica que no siempre ha de darse en materia de subvenciones. A través de otra

sugerencia elaborada por esta Institución (Expediente 1812/2015) se aludía a la posibilidad de la creación de la figura del «hogar vulnerable», que conllevaría la prohibición por parte de las compañías de cortar el suministro de agua, luz y gas de las familias con dificultades para pagar los recibos.

Debe mencionarse que estas cuestiones han sido contempladas recientemente por la Administración, ya que, con fecha 15 de diciembre de 2015, el Consejo de Gobierno de Aragón aprobó el Decreto-Ley de medidas urgentes de emergencia social en materia de prestaciones económicas, que recoge algunas de las ideas propugnadas por esta Institución a través de las diversas sugerencias elaboradas en los últimos meses. En el mismo, entre otras medidas, se declaran inembargables las ayudas sociales y se garantiza la reubicación de las personas y familias desahuciadas por ejecución de hipoteca o impago de alquiler.

En virtud de la aprobación de ese Decreto-Ley, en relación con la Sugerencia que aludía a esa situación de pobreza energética, desde la Comarca competente se informó de la aceptación de la sugerencia, procediendo a tramitar al interesado una Ayuda de Urgencia destinada a satisfacer la deuda pendiente con la gestora de aguas a modo de posibilitar la reanudación del suministro de agua en su domicilio.

Igualmente contempla que las ayudas de integración familiar y de emergencia serán un derecho subjetivo, de forma que los beneficiarios podrán reclamarlas y tendrán derecho a cobrarlas independientemente de la situación presupuestaria de la Comunidad Autónoma.

Además, prevé que las personas mayores de 65 años que han cobrado el IAI podrán continuar percibiéndolo en concepto de prórroga y, en general, aboga por la celeridad por parte de la Administración Autónoma en la resolución de los expedientes de ayudas de emergencia social.

En relación con la problemática de la «pobreza energética», ya durante el año 2014 esta Institución abordó esta situación, puesto que se tuvo conocimiento de que se estaba elaborando un estudio e informe, por expertos del área de Socioeconomía de la Energía del CIRCE —Centro de Investigación de Recursos y Consumos Energéticos—, que abordaba los aspectos inherentes a los usos energéticos en los hogares y a la precariedad energética en su conjunto, incluidos los factores asociados de carácter energético, jurídico, económico y social. Y ello nos llevó a formular Recomendación formal al Departamento de Industria e Innovación del Gobierno de Aragón que fue aceptada y que, entendemos, fue el paso previo a las medidas adoptadas, anteriormente expuestas.

Otra de las cuestiones previstas en la nueva norma es la suscripción de convenios por parte del Gobierno de Aragón con las compañías que prestan servicios de abastecimiento de agua, gas natural y electricidad para impedir que las personas que no puedan pagar estos servicios vean interrumpido el suministro.

12.2.2. Dependencia

El principal motivo de queja en materia de dependencia es el retraso de la Administración en la aprobación del Programa Individual de Atención (PIA) de la persona reconocida previamente como dependiente.

En estos expedientes, el Justicia de Aragón se ha dirigido al Gobierno de Aragón con el fin de conocer cuáles son las previsiones de la Administración para poder dar respuesta a estas personas que llevan tiempo, años incluso, esperando una prestación.

En parecidos términos que años anteriores, no se ha obtenido una respuesta más allá de la falta de presupuesto, si bien, hay que decir a favor de la Administración, que las últimas contestaciones han ido dirigidas hacia una búsqueda de soluciones atendiendo a los presupuestos disponibles, aunque sin una clara previsión.

En cuanto a aquellos expedientes incoados como consecuencia de un PIA consistente en el pago de una cantidad en concepto de prestación, se aprecia que la Administración comienza a pagar retrasos de hasta cuatro años incluso, si bien detrayendo las cantidades correspondientes a un plazo suspensivo de hasta dos años, en los términos contemplados a en el Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad.

Esta Institución creyó necesario advertir a la Administración, mediante la correspondientes sugerencias, de los pronunciamientos judiciales dictados por Juzgados de lo Contencioso Administrativo de otras Comunidades Autónomas, en los que se ponía de manifiesto que si bien no todo incumplimiento de plazos fijados legal o reglamentariamente comporta necesariamente responsabilidad patrimonial, de forma automática e inexorable, esto no excluye la responsabilidad por funcionamiento anormal de la Administración en los casos en que tiene lugar un incumplimiento de plazo que venga alzado como esencial y en que la demora resulte significativa y reveladora de un funcionamiento anormal de la Administración apartándose del estándar de razonabilidad, dando lugar a la correspondiente responsabilidad patrimonial de la Administración Pública (Expediente 1553/2014, 1815/2014, 2496/2014 y 2/2015). En estos casos estas sugerencias fueron parcialmente aceptadas.

Sigue siendo motivo de queja la reclamación por parte de los herederos de personas dependientes que fallecieron sin percibir prestación devengada en calidad de persona dependiente, obteniendo como respuesta en estas ocasiones un desconocimiento por parte de la Administración del momento a partir del cual se acometerá el pago de las prestaciones. En estos expedientes la postura del Justicia de Aragón ha sido en general que se abonen lo antes posible estas cantidades, si bien, entendiendo que las dificultades presupuestarias a veces impiden esta posibilidad, al menos se informe a los herederos del plazo aproximado en el que obtendrán una respuesta, independientemente de que ésta sea positiva o negativa.

A lo largo del año han surgido diversas cuestiones novedosas para esta Institución, relativas a la prestación del servicio de ayuda a domicilio, delegado en entidades privadas. Así, los motivos de queja han versado sobre la falta de información por parte de la Administración sobre cómo se iba a prestar este servicio, así como la falta de

aclaración del coste que a los interesados les iba a suponer esta contratación o el número de horas que se les podría adjudicar.

La Administración autonómica aludía a la falta de convenio de colaboración existente entre el Ayuntamiento de Zaragoza y el Gobierno de Aragón para la puesta en marcha de este servicio, motivo éste por el que se había articulado esta fórmula que, según se apreciaba en las quejas, resultaba excesivamente costoso para los afectados.

En realidad, el servicio de ayuda a domicilio prestado por el Ayuntamiento no sólo está dirigido a las personas en situación de dependencia, en cuyo caso ha de concertarse las correspondientes plazas con el IASS, sino que también va dirigido a otro tipo de usuarios que, por su especial situación, necesitan de ese servicio, por lo que no podía trasladarse al ente local la responsabilidad de la falta de prestación de este servicio.

El Justicia de Aragón a través de sus correspondientes sugerencias trató de que el Gobierno de Aragón arrojará más luz sobre estas cuestiones, aclarando cada uno de los aspectos aludidos para que los afectados pudieran optar por esta posibilidad o prefirieran buscar otra alternativa. El sentir en general de los ciudadanos que hasta esta Institución acudía era que no hacía falta esperar tanto tiempo para esta solución (Expedientes 735/2015, 946/2015, 1069/2015 y 1076/2015).

Relacionado también con el servicio de teleasistencia y de ayuda a domicilio, en el ámbito comarcal, esta Institución tramitó dos expedientes de oficio relativo a estas prestaciones en las Comarcas del Cinco Medio y de La Litera, en las que, a diferencias de otras comarcas, no se venía prestando estos servicios, como consecuencia de la falta del correspondiente convenio suscrito entre la entidad comarcal y el Gobierno de Aragón.

La inactividad de las administraciones implicadas se apoyaba en las distintas normas reguladoras de los servicios sociales, ya que, de un lado, la competencia en materia de acción social es facultativa para la comarca y, de otro, en el caso de que se decida desarrollar esta actividad es necesaria dotarla de una financiación, cuestión ésta que afecta a la Administración Autonómica.

Un análisis profundo de las normas llevaba a la conclusión de que existe una obligación de colaboración entre las Administraciones locales o comarcales y autonómica, a través de un convenio de colaboración, por lo que, independientemente de quien tenga atribuida la competencia para la gestión del Servicio de Teleasistencia y del Servicio a Domicilio, Comarca o Gobierno de Aragón, lo deseable sería que se firmase ese convenio de colaboración a principios de año, o incluso al final del año anterior, tal y como ocurre con la Ley de Presupuestos, con el fin de que pueda abarcarse la gestión de todo un año natural y que por tanto los usuarios puedan recibir la prestación del servicio.

Estas propuestas fueran efectuadas por esta Institución a través de las correspondientes sugerencias que fueron aceptadas por las Administraciones implicadas (Expedientes 2026/2014 y 2027/2014).

Como años anteriores, existe una serie de cuestiones que afectan a la materia de dependencia, que si bien no son llamativas desde un punto de vista numérico, sí que hay que tener en cuenta. Nos referimos en este sentido al desacuerdo que ocasionalmente llega a esta Institución con forma de queja con el grado de dependencia obtenido tras la valoración del interesado, o incluso con la falta de reconocimiento como tal. En estos supuestos el Justicia de Aragón recaba información del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón, si bien, en general, se detecta una correcta aplicación de los baremos empleados para la fijación del grado.

La petición de cambio de PIA no atendida a tiempo o la pérdida de la prestación de la persona dependiente como consecuencia del traslado de otra comunidad autónoma a Aragón son cuestiones que igualmente son tratadas por esta Institución. En todas estas ocasiones nos hemos dirigido a la Administración, desde donde se nos ha informado del estado en que se encontraban las solicitudes y las previsiones que existían respecto a ellas.

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.

Dentro de este apartado encontramos diversas cuestiones, algunas de ellas se repiten a lo largo de los años, pero otras aparecen puntualmente como novedosas.

Empezando con las primeras, las más representativas de este grupo dedicado a la discapacidad, son las relativas a la disconformidad con el grado de discapacidad reconocido tras los informes realizados por el correspondiente Centro Base dependiente del IASS. En estas ocasiones la Institución se dirige al Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales para recabar información, constatando en general que se ha aplicado de forma objetiva las normas que componen el baremo. Algo similar ocurre cuando, tras la correspondiente revisión de grado de discapacidad, el interesado obtiene una gradación menor que la anterior. En este último supuesto se trata de comprobar que se han tenido en cuenta todos los informes facultativos que se hayan podido aportar (Expedientes 321/2015, 668/2015, 1604/2015, 2187/2015, 2302/2015).

Una cuestión interesante es la que se ha presentado en varios expedientes a lo largo del año, alusivos a la diferencia entre dos conceptos que a veces se utilizan indiscriminadamente y que son el de minusvalía y discapacidad. La cuestión quedó plasmada en una queja de la que se dio traslado al Gobierno de Aragón, en la que se ponía de manifiesto la disconformidad por parte de un ciudadano con la denegación de la tarjeta acreditativa de la condición de discapacidad solicitada, ya que su grado de discapacidad era inferior al 33%, pese a que según la normativa estatal, se consideran afectados por una minusvalía en grado igual o superior al 33 por ciento a los pensionistas de la Seguridad Social que tengan reconocida una pensión de incapacidad permanente en el grado de total, absoluta o gran invalidez, como era el caso del ciudadano que la demandaba.

Recabada la información pertinente, no pudo detectarse irregularidad alguna en el proceder de la Administración, puesto que, tanto legislación (Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social) como jurisprudencia así lo reconocen. Así, la incapacidad permanente en grado total para la profesión habitual no necesariamente debe llevar al reconocimiento automático de una discapacidad en un grado del 33%, ya que la reducción anatómico-funcional de la persona afectada puede ser moderada o incluso leve valorada con carácter general, sin que ello obste para que tenga determinados efectos invalidantes para el desempeño de la prestación de trabajo que habitualmente venía desempeñando (Expediente 555/2015).

Cuestión parecida se abordó en otro expediente en el que, a diferencia del anterior, no podía hablarse de equiparación en tanto no se alcanzaba el 33% de grado de discapacidad. El planteamiento en este supuesto consistía en saber cómo podía acreditarse la condición de persona con discapacidad para, en su caso, poder optar a los beneficios o incentivos existentes para esta población. Desde la Administración se nos informó de que en estos casos, en aplicación del vigente Real Decreto 1971/1999 de 23 de diciembre no se alcanza o supera el grado del 33%, el IMSERSO ha recomendado a las Comunidades Autónomas que en estos casos emita un nuevo modelo de resolución de discapacidad en el que se dictamine que no puede reconocerse un grado superior al 33%, ya que en la actualidad no existe una norma que homologue la situación de incapacidad permanente a grado alguno de discapacidad. (Expediente 1117/2015).

Para estos supuestos, informó la Administración en otro expediente, basta con mostrar la correspondiente resolución de la incapacidad permanente expedida por el órgano competente, para acreditar su condición de persona con discapacidad (Expediente 1615/2015).

Una cuestión que se ha vuelto a plantear, pese a que durante el año 2014 se elaboró una sugerencia que trataba de dar solución a esta situación, ha sido la relativa a la convocatoria publicada por la Administración Autonómica para ayudas individuales para personas con grado discapacidad y personas en situación de dependencia.

La Orden que regulaba estas ayudas estaba redactada de tal modo que sólo podían beneficiarse de las mismas aquellos que adquirieran productos o realizaran obras de mejoras de esta naturaleza hasta la fecha señalada como plazo, que no coincidía con el año natural, excluyendo por tanto todos los supuestos que superaran tal plazo, aunque fueran dentro del mismo año. Así, por ejemplo, si la Orden se refería al mes de abril, acogía todos los supuestos realizados desde el mes de enero hasta el mes de abril, dejando fuera de la convocatoria el resto de adquisiciones u obras realizadas durante el resto del año.

Con el fin de paliar estos efectos esta Institución ha elaborado una sugerencia en la que se recomienda que las ayudas se refirieran a todo el año. Pese a que el año anterior una sugerencia en iguales términos había sido aceptada, la sugerencia elaborada este año fue archivada sin que la Administración se hubiera pronunciado sobre su propuesta (Expediente 748/2015).

Una situación igualmente estudiada por esta Institución ha sido la imposibilidad de una persona usuaria de una sillada ruedas eléctrica de adquirir una nueva, ya que desde la ortopedia se le exigía un anticipo que no podía aportar por carecer de recursos suficientes, ya que las ayudas que regulan la concesión de material ortoprotésico condicionan su concesión a su previa adquisición, es decir, abonan la cantidad correspondiente, pero no contemplan los supuestos en los que los interesados carecen de recursos para afrontar el pago inicial. En este sentido esta Institución elaboro una Sugerencia que sin embargo no obtuvo respuesta por parte de la Administración (Expediente 2039/2014).

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 la venta de los bienes del incapacitado (Expedientes 700/2015, 1012/2015, 1115/2015, 1603/2015, 1738/2015, 1851/2015).

Una cuestión interesante que esta Institución abordó a lo largo de 2015, fue la relativa a la falta de un recurso específico para un joven con un autismo grave diagnosticado, ya que su familia reclamaba, no la asignación de una prestación económica periódica, sino la creación de un recurso que atendiera a personas con discapacidades como la de esta persona y que suponen una atención continua. Desde esta Institución se apoyó el posible acuerdo que entre Administración Autonómica y ATADES pudiera existir para la creación de este tipo de proyectos, a través de la correspondiente Sugerencia, que sin embargo no obtuvo respuesta de la Administración (Expediente 829/2015).

Una cuestión especialmente delicada por afectar a menores con discapacidad fue la abordada por esta Institución como consecuencia de una queja presentada, en la que se exponía la imposibilidad que tenía una madre con un hijo menor con una discapacidad severa de jugar con él en la zona infantil del Parque de la Aljafería, al no estar adaptado ningún columpio a su discapacidad. Esta Institución se dirigió al Ayuntamiento de Zaragoza para interesarse por la cuestión, si bien, pese a la Sugerencia que elaboró con el fin de considerar esta adaptación del columpio, se obtuvo como respuesta que los columpios ya estaban adaptados, pese a lo cual no podían ser usados por el menor, y que no existía previsión de modificación (Expediente 1033/2015).

Finalmente, existen otras cuestiones puntualmente abordadas por esta Institución, como pueda ser los problemas de una determinada persona con discapacidad para poder acceder a un centro especial de empleo (Expediente 2193/2015) o la solicitud por parte de alguna asociación que atiende a estas personas para solicitar más recursos con los que atender a estas personas (Expediente 110/2015).

12.2.4. *Personas mayores*

La intervención de la Institución en relación con las personas mayores es amplia, variada e intensa. Así, junto a las quejas ciudadanas y los expedientes de oficio, entre otras actividades, continuamos visitando centros y establecimientos de atención a este colectivo y participando en diversos foros sobre sus derechos.

A lo largo de 2015, se han tramitado un total de 46 expedientes de queja (49 el año anterior), de los que 17 se iniciaron por petición de un particular (38%) y 29 respondieron a la actividad de oficio del Justicia (62%). Reseñar, por otra parte, 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.

Este año, el Justicia ha emitido 6 Resoluciones en este ámbito, dirigiendo tres Sugerencias, una Recomendación y un Recordatorio de Deberes Legales al, desde el mes de junio, Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón, así como una Sugerencia al Ayuntamiento de Tamarite de Litera. Reseñar que, tras efectuar el Recordatorio del deber legal de auxilio al Justicia en sus investigaciones, se recibió el informe solicitado procediendo, a continuación, a formular una Recomendación. Todas las Resoluciones han sido aceptadas, encontrándonos a la espera de que la Administración nos manifieste su postura en tres expedientes.

Entrando ya en la exposición de las quejas y los principales temas abordados, señalar que durante esta anualidad ha sido la atención residencial de las personas mayores el más estudiado.

Por un lado, y con ocasión de las visitas giradas por personal de la Institución a las residencias y centros de atención a personas mayores que se encuentran funcionando en nuestra Comunidad Autónoma, se han efectuado diversas actuaciones de oficio que exponemos a continuación:

Así, con motivo de la visita girada a la Residencia de Mayores «SB Paúles» de Teruel, se puso de manifiesto que el centro se encontraba pendiente de que el I.A.S.S. resolviera sobre su autorización provisional de apertura como residencia mixta e inscripción en el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales, así como sobre la aprobación del Reglamento de régimen interior que la entidad titular del recurso había remitido al Gobierno de Aragón. Solicitada información al respecto al Departamento competente, se procedió al archivo del expediente dadas las actuaciones que se habían desarrollado ante la solicitud del Justicia, habiéndose emitido finalmente propuesta de resolución favorable al otorgamiento de la autorización provisional de apertura y a la inscripción registral, procediéndose por otra parte al sellado del reglamento interno. Similares cuestiones se plantearon tras la visita efectuada a la residencia municipal «Guadalope» de Mas de las Matas, solicitando el Justicia información adicional al Gobierno de Aragón sobre la situación jurídico-administrativa de este centro, las visitas de inspección efectuadas y las actas levantadas, y específicamente las deficiencias concurrentes que, con arreglo a la normativa vigente, podían estar dificultando su legalización, teniendo en cuenta que este establecimiento se encontraba en funcionamiento desde hacía quince años. Las actuaciones desarrolladas por la Administración inspectora a raíz de nuestra solicitud determinaron que valoráramos que la problemática se encontraba en vías de solución (Exptes. 867/2015-6, 931/2015-6, 957/2015-6 y 979/2015-6)

También se abrió un expediente de oficio tras la visita realizada a la residencia pública de la localidad turolense de Utrillas, al objeto de recabar información sobre las actuaciones desarrolladas por el I.A.S.S. en materia de adaptación de sus instalaciones para la acogida de personas dependientes y de reformas para mejorar la accesibilidad así como sobre la supresión de los órganos de representación y participación de los residentes. La respuesta recibida de la Administración determinó el archivo del expediente al no valorar la existencia de irregularidad motivadora de una resolución supervisora (Expte. 2224/2014-6)

La visita girada por personal de la Institución a la Residencia de personas mayores de Nogueruelas (Teruel), de titularidad municipal, motivó la apertura de un expediente de oficio al detectarse diversas deficiencias que podían afectar a la seguridad de los usuarios, formulándose una Sugerencia al Consejero de Sanidad, Bienestar Social y Familia del Gobierno de Aragón que fue aceptada íntegramente (Expte. 2387/2014-6)

La Residencia de Mayores y Centro de Día «San Roc» de Calaceite (Teruel), de titularidad municipal y gestión privada, fue también visitada en este año, iniciándose un expediente de oficio al no constar reconocida como residencia mixta a pesar de funcionar a tales efectos. A nuestro requerimiento, la Administración nos informó de las vicisitudes que había seguido la solicitud de cambio de tipología del centro desde el año 2010, culminando en el mes de noviembre de 2014 con la presentación de los certificados de final de obra y del técnico competente en materia de seguridad contra incendios. Tras la intervención del Justicia, la inspección de centros y servicios sociales emite, en septiembre de 2015, el informe favorable al cambio de tipología, elevándose propuesta de resolución de autorización de esa modificación en octubre de 2015 (Expte. 1277/2015-6)

En cuanto a las quejas ciudadanas en estas cuestiones de atención a personas mayores institucionalizadas, podemos reseñar algunas actuaciones del Justicia. Así, se formuló queja de un particular sobre la atención prestada a un familiar en una residencia de titularidad privada, considerando que había existido un trato negligente por parte del establecimiento que había derivado en el deterioro psicofísico del anciano. Tras las diversas gestiones llevadas a cabo, y por lo que respecta a la supervisión que de las actuaciones del Gobierno de Aragón ha de efectuar esta Institución de conformidad con su normativa reguladora, se valoró que la problemática se encontraba en vías de solución, en cuanto la Administración inspectora, en sus funciones de control respecto de este tipo de establecimientos sociales, había efectuado las comprobaciones y desarrollado las actuaciones necesarias respecto a la problemática detectada, atendiendo así a las indicaciones que esta Institución viene efectuando al Gobierno de Aragón en lo relativo a la supervisión del cumplimiento del catálogo de derechos de las personas usuarias de estos establecimientos, especialmente en lo que se refiere al deber del titular de garantizar la vigilancia y cuidados del estado de salud de los

residentes. En este caso, las deficiencias detectadas se referían a la alimentación, gasto farmacéutico por residente, uso adecuado y proporcionado de las medicinas y atención médica. En otra queja relacionada también con los cuidados prestados a una anciana en una residencia privada, no se detectó ninguna actuación pública que pudiera motivar una decisión supervisora y así se transmitió al ciudadano. Y en idéntico sentido se pronunció la Institución en otra queja, si bien en este caso se trataba de una residencia de titularidad pública gestionada por una entidad privada. Otro expediente planteó el caso, relativamente frecuente, de la desaparición/pérdida de algún objeto propiedad del usuario de un centro, en este caso, se trataba de un audífono. Tratándose de una residencia pública, se puso en marcha por parte de la Administración el procedimiento ordinario para el resarcimiento de daños, dada la responsabilidad patrimonial exigible al IASS (Exptes. 2269/2014-6, 369/2015-6, 1005/2015-6, 460/2015-6)

El estudio de la queja presentada por un ciudadano sobre el sistema de adjudicación de plazas públicas a personas mayores dependientes en establecimientos residenciales y la concreta situación en que se encontraba un familiar motivó la formulación de una Sugerencia al Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales. Y es que la información remitida por la entidad pública sobre el *iter* de la solicitud de reconocimiento de dependencia y atención residencial de la afectada, puso de manifiesto la complejidad de una tramitación con diversas situaciones, valoraciones y propuestas que se superponen en el tiempo, resultando difícil el seguimiento y verificación de lo actuado por los servicios competentes, en particular, su adecuación a los criterios establecidos y, en definitiva, la debida certeza sobre el cumplimiento efectivo de la normativa aplicable. Se constató, en definitiva, que la vulnerabilidad del colectivo de personas mayores exige una especial atención a la hora de supervisar las relaciones entre estos ciudadanos y la Administración, siendo fundamental el respeto al principio de transparencia y buenas prácticas, con la obligación de resolución expresa de sus pretensiones y facilitación de la mayor información posible. La Sugerencia fue aceptada (Expte. 2046/2014-6)

A consecuencia del traslado de los usuarios de la residencia pública «Movera» al Centro Asistencial «Santa Ana» de Utebo, en tanto se desarrollaban las obras de remodelación de aquella, se formularon diversas quejas en la Institución, que se iniciaron ya en 2013.

En un primer momento, en ellas se hacía referencia a la disconformidad ciudadana con la resolución administrativa que licitaba el contrato de gestión de servicios públicos, en la modalidad de concesión por diez años, para la Residencia «Movera», considerando que debería seguirse con el modelo de gestión pública que se había desarrollado desde que se abrió el centro en el año 1977.

A este respecto, hay que indicar que la misión de esta Institución es la de velar por los derechos de los ciudadanos, especialmente por los de los colectivos más vulnerables, y en este sentido, el tipo de gestión —pública o privada— que se desarrolle en una residencia para personas mayores consideramos que es una decisión que se enmarca en la capacidad organizativa de la Administración pública sobre la que el Justicia no puede ni debe entrar, sin perjuicio de que las informaciones recabadas apuntaban a justificaciones de racionalidad y economía que además iban a permitir aumentar las prestaciones que puede ofrecer el I.A.S.S. a este colectivo, entre ellas, un mayor número de plazas residenciales. En todo caso, el interés del Justicia radica en atender al resultado de esa decisión en orden al respeto de los derechos de los usuarios de este tipo de centros, como es el de recibir un servicio de calidad, lo que no está excluido en principio por el hecho de que la gestión se desarrolle por entidades privadas.

En este sentido, solicitamos al Gobierno de Aragón la debida información sobre la repercusión en los residentes de todo este proceso, especialmente el relativo al traslado a otro centro mientras se reformaba el de Movera, las informaciones que se les habían facilitado y cómo se iban a desarrollar los traslados y posteriores reubicaciones. De las gestiones desarrolladas nada pudimos reprochar al actuar público, pues sin perjuicio de que se trataba de una situación transitoria, mientras se realizan las obras de adaptación del centro a las nuevas realidades, el traslado se iba a efectuar a una residencia de nueva construcción, con todos los servicios precisos, sin perjuicio de las opciones que se habían ofrecido a cada usuario relativas a su traslado a otros centros de su elección, de forma temporal o permanente.

A medida que se iban instalando los residentes, se formularon quejas sobre la situación del centro asistencial de Utebo, relativas a posibles incumplimientos del pliego de condiciones asumido por la empresa adjudicataria, carencias diversas y deficiencias en el funcionamiento general del recurso. No obstante, tras el estudio de la situación, a partir del análisis de la información recabada de la ciudadanía y la Administración así como de la visita efectuada al centro por parte de la Asesora responsable en la materia, valoramos que la situación se encontraba en vías de solución, en tanto que el Gobierno de Aragón estaba ejerciendo sus funciones respecto a la empresa adjudicataria, instando al cumplimiento efectivo de las obligaciones contraídas en el pliego de condiciones, así como ejecutando directamente las actuaciones que le eran propias.

Con posterioridad, los presentadores de la queja volvieron a dirigirse al Justicia considerando que no se había dado solución a algunas de las problemáticas por ellos planteadas, continuando las deficiencias en aspectos tales como la línea telefónica fija, cafetería, alimentación, plan de autoprotección y emergencia, transporte, ascensores, calefacción, personal e higiene. La falta de contestación del ya Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón a la nueva solicitud de información que se efectuó por la Institución sobre la situación del centro asistencial motivó la emisión de un recordatorio del deber legal que establece la ley reguladora del Justicia en orden al auxilio en sus investigaciones.

No obstante, el Departamento competente remitió finalmente al Justicia el informe solicitado y, tras su estudio, se emitió una Recomendación relativa al Plan de Autoprotección y Emergencia de la residencia ya que, pese al tiempo transcurrido desde su remisión por parte del centro, no había sido aprobado por la entidad pública; esta Recomendación ha sido aceptada (Exptes. 2106/2013-6, 1328/2014-6, 92/2015-6, 222/2015-6 y 2029/2015-6)

En otro orden de cosas, recordar que a consecuencia de la avenida extraordinaria del río Ebro en el mes de febrero, y la evolución de la situación generada, se activó el Plan de Emergencias por Inundaciones, adoptándose la decisión de desalojar una residencia privada ubicada en Monzalbarba (Zaragoza), dado los antecedentes de inundaciones anteriores en ese entorno. A raíz de una queja que se formuló sobre la desinformación que una ciudadana manifestó haber sufrido de este proceso, habiendo sido trasladado un familiar a otra residencia lejana sin previo aviso, el Gobierno de Aragón nos informó, entre otras consideraciones, que tratándose de una residencia privada, sin ningún tipo de vinculación de plazas concertadas con el I.A.S.S., algunas personas mayores a decisión de la empresa fueron trasladadas a otro recurso asistencial de la misma entidad, debiendo el I.A.S.S. organizar el del resto de personas mayores, priorizando el traslado a residencias públicas, según su capacidad y a residencias privadas con concierto en vigor con el I.A.S.S. y con capacidad para acometer estos ingresos extraordinarios. Por tanto, dada la urgencia del traslado, algunos mayores fueron trasladados a la Casa Amparo en coordinación con el Ayuntamiento de Zaragoza, otros al Hospital «San Juan de Dios», y algunos otros a la residencia propia de Calatayud. Todas las residencias escogidas disponían de altos niveles de calidad asistencial buscando la mejor respuesta global a las personas mayores, dado que el I.A.S.S. asumía que las familias no podían acometer este traslado de forma urgente, abordándolo así con el personal de la residencia de Monzalbarba. No apreciándose irregularidad alguna en el actuar público, siendo esta medida preventiva del todo punto apropiada, se archivó el expediente de queja (Expte. 409/2015-6)

El interés del Justicia en efectuar un seguimiento de las Resoluciones que formula, especialmente las elaboradas de oficio y que afectan a personas vulnerables, motivó que nos dirigiéramos al Gobierno de Aragón a fin de que nos informara en ese sentido en relación con la Sugerencia dictada en el año 2013 (Expte. 1973/2013-6) en materia de cobertura jurídica en ingresos residenciales de personas mayores, al haberse detectado déficits de control en la prestación del consentimiento válido de esos ingresos, firmando los contratos los familiares que no ostentan su representación legal al no estar incapacitado judicialmente el anciano o no comunicando a la autoridad judicial el propio ingreso. En este sentido, se interesó conocer las gestiones efectuadas por los servicios de inspección a fin de verificar el cumplimiento de las prescripciones contenidas en la Sugerencia, la información que hubieran transmitido a los responsables residenciales y el resultado de todas estas actuaciones, así como si se tenía previsto revisar, a corto plazo, la normativa reguladora de estas situaciones. La información facilitada por la Administración permitió verificar de forma satisfactoria que la Sugerencia formalmente aceptada había sido llevada a la práctica y materializada en una modificación de la nueva normativa reguladora del ingreso en centros residenciales contenida en la Orden de 16 de abril de 2015 por la que se regula el régimen de acceso y adjudicación de plazas de servicios de estancias diurnas asistencial, estancia diurna ocupacional y alojamiento ofertados por el Gobierno de Aragón (Expte. 785/2015-6)

En ocasiones, los ciudadanos se dirigen al Justicia para denunciar situaciones de presunto maltrato en la atención de personas mayores institucionalizadas. En estos casos, ponemos los hechos en conocimiento del Gobierno de Aragón para que, en su función de control e inspección de este tipo de establecimientos de servicios sociales, ejerza sus competencias en el caso que le remitimos. En alguna ocasión, el ciudadano se ha dirigido, además de al Justicia, al juzgado competente formulando denuncia de los hechos, lo que impide la intervención institucional con base en su normativa reguladora, sin perjuicio de interesarnos por la resolución del caso ante la jurisdicción ordinaria dada la posibilidad de que algún aspecto de la queja no estuviera afectado por la resolución dictada en los Tribunales de Justicia (Exptes. 21/2015-6, 546/2015-6, 891/2015-6)

Por último, reseñar 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. Si bien desde la Institución se señala a los ciudadanos la imposibilidad de efectuar labores de asesoramiento jurídico a particulares, propias de otros profesionales del Derecho, ni de intervenir en conflictos que surgen entre particulares, sí se orienta a los interesados sobre la regulación general de la problemática que exponen y, en su caso, los profesionales u organismos a los que puede dirigirse para su estudio y resolución, efectuando en otros casos algunas consideraciones al ciudadano sobre las situaciones que nos plantean. Así, son frecuentes las demandas de información sobre situaciones familiares diversas, guardador de hecho de una anciana, problemas de convivencia entre familiares por afinidad, conflictos por el cuidado y atención de un ascendiente, presunción de capacidad e instituciones tutelares así como decisiones judiciales al respecto, normativa sobre dependencia y atención residencial (Exptes. 934/2015-6, 1034/2015-6)

13. TRABAJO*

13.1. DATOS GENERALES

Estado actual de los expedientes					
Año de inicio	2015	2014	2013	2012	2011
Expedientes incoados	58	70	88	69	63
Expedientes archivados	45	70	88	69	63
Expedientes en trámite	13	0	0	0	0

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

Sugerencias / Recomendaciones		
Año	2015	2014
Aceptadas	2	2
Rechazadas	0	1
Sin Respuesta	0	0
Pendientes Respuesta	0	0
Total	2	3

Recordatorios de deberes legales		
Año	2015	2014
Recordatorios de deberes legales	0	0

Resolución de los expedientes	
Expedientes solucionados	57%
Por intervención de la Institución durante la tramitación	7%
Por haberse facilitado información	29%
Por inexistencia de irregularidad en la actuación de la Administración	19%
Por Recomendación o Sugerencia aceptada	1%
Expedientes no solucionados	0%
Recomendación o Sugerencia rechazada	0%
Recomendación o Sugerencia sin respuesta	0%
Recordatorios de deberes legales por silencio de la administración	0%
Expedientes en trámite	19%
Recomendación o Sugerencia pendiente de respuesta	0%
Pendientes de la información solicitada a la Administración	19%
Expedientes remitidos	25%
Remitidos al Defensor del Pueblo	25%
Remitidos a otros defensores	0%

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
1271/2015-7	Denegación de subvención para proyectos empresariales e industriales. Revisión de la resolución adoptada, al no parecer debidamente justificada. Ayuntamiento de Calatayud.	Sugerencia aceptada.

13.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

En el año 2015 se tramitaron 58 expedientes de queja en materia de trabajo, frente a los 71 iniciados durante el año 2014, lo que supone una disminución aproximada de un 20% en el número de quejas planteadas en esta materia.

En cuanto a expedientes tramitados en materia laboral durante el año 2015, el mayor número de quejas formuladas se ha referido a cuestiones de **desempleo** y, en particular, se ha centrado en discrepancias de diversos ciudadanos con resoluciones relativas al derecho a percibir la prestación o el subsidio por desempleo. Como quiera que la competencia en la gestión de prestaciones por desempleo corresponde al Servicio de Empleo Público Estatal, órgano de la Administración del Estado, la actuación del Justicia se ve limitada a escuchar al ciudadano, estudiar los datos aportados realizando, en su caso, la oportuna gestión mediadora ante la Entidad Gestora, e informar al interesado sobre las circunstancias concurrentes y sus posibilidades de actuación para hacer valer sus derechos. Estos expedientes son remitidos también al Defensor del Pueblo cuando lo ha pedido el ciudadano o se ha estimado que el caso era susceptible de algún tipo de actuación supervisora por parte de dicha Institución.

En este ámbito, particular relevancia han revestido, por su número, las cuestiones referentes a supuestos de suspensión de la prestación por desempleo, por causas como la falta de comunicación de salidas del territorio del Estado, o la no renovación de la situación de desempleo en plazo.

La materia de desempleo, por otro lado, es objeto de numerosas consultas al Justicia. En el año 2015 han versado sobre temas variados como la petición de salarios al FOGASA al haber impagado la nómina al trabajador su empresa, el derecho a ser admitido a un programa de empleo del INAEM, expedientes sancionadores y de reclamaciones de ingresos.

En relación a **derechos de los trabajadores** hay que indicar que se han recibido consultas sobre temas variados: información sobre los procedimientos laborales de recurso; la tributación de los trabajadores autónomos del sector de la construcción; supuestos de subrogación de trabajadores con motivo de sucesiones de empresas; o obligaciones de las empresas en supuestos de readmisión como consecuencia de despidos declarados improcedentes.

Respecto a quejas formuladas, cabe destacar la tramitación del expediente relativo a la prevención de riesgos laborales, seguridad y salud en el ámbito de los cuerpos de la policía local, en el que tras su tramitación se ha considerado oportuno formular Sugerencia al Departamento de Economía, Industria y Empleo para que agilicen la aprobación de las normas que correspondan para conseguir la finalidad señalada en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Otros expedientes tramitados en materia laboral hacen referencia al tema de acceso al trabajo y la dificultad que hay hoy en día para encontrar un empleo fijo y sobre propuestas para fomentar los llamados «minijobs»; remitiéndose estos expedientes al Departamento de Economía, Industria y Empleo para su conocimiento y efectos. En este aspecto, también se han formulado reclamaciones y consultas en relación con el acceso a cursos de formación para facilitar el acceso al empleo. Así, se ha cuestionado el proceso de selección desarrollado para acceder al Programa Integral para la mejora de la empleabilidad del INAEM; se ha formulado consulta acerca de los criterios para el acceso a talleres de empleo; y con carácter general se han desarrollado funciones de intermediación con el INAEM al objeto de informar a los ciudadanos acerca de recursos de formación disponibles.

En el ámbito de **subvenciones** al fomento del empleo, se han presentado tres quejas por la denegación de la subvención por incumplimiento de los requisitos de la convocatoria. En uno de estos casos se consideró necesario formular Sugerencia al Ayuntamiento de Calatayud para que motivara más ampliamente el motivo de denegación de la subvención, con la finalidad de que el ciudadano pudiera rebatir dicha motivación en su caso y pudiera aportar pruebas que acreditaran el cumplimiento de todos los requisitos para tener derecho a la subvención.

Por último, hacer mención que como en años anteriores en esta materia debemos tener en cuenta que esta Institución carece de competencias para controlar a las empresas privadas; y 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; debiendo remitirnos para estos supuestos a lo señalado en otros apartados del presente informe.

14. SEGURIDAD SOCIAL*

14.1. DATOS GENERALES

Estado actual de los expedientes					
Año de inicio	2015	2014	2013	2012	2011
Expedientes incoados	41	57	47	62	71
Expedientes archivados	34	57	47	62	71
Expedientes en trámite	7	0	0	0	0

Sugerencias / Recomendaciones		
Año	2015	2014
Aceptadas	0	0
Rechazadas	0	0
Sin Respuesta	0	0
Pendientes Respuesta	0	0
Total	0	0

Recordatorios de deberes legales		
Año	2015	2014
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).

Resolución de los expedientes	
Expedientes solucionados	42%
Por intervención de la Institución durante la tramitación	5%
Por haberse facilitado información	35%
Por inexistencia de irregularidad en la actuación de la Administración	2%
Por Recomendación o Sugerencia aceptada	0%
Expedientes no solucionados	0%
Recomendación o Sugerencia rechazada	0%
Recomendación o Sugerencia sin respuesta	0%
Recordatorios de deberes legales por silencio de la administración	0%
Expedientes en trámite	16%
Recomendación o Sugerencia pendiente de respuesta	0%
Pendientes de la información solicitada a la Administración	16%
Expedientes remitidos	42%
Remitidos al Defensor del Pueblo	40%
Remitidos a otros defensores	2%

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
904/2015-5	Incapacidad temporal. Alta del trabajador tras accidente laboral sin encontrarse completamente recuperado.	Facilitación de la información con gestiones
1822/2015-5	Incapacidad temporal. Accidente no reconocido inicialmente como de carácter laboral y persistencia del daño.	Facilitación de la información con gestiones
267/2015-5	Pensiones. Solicitud de devolución de complemento de pensión retirado en 2005.	Facilitación de la información con gestiones
298/2015-6	Incapacidad permanente. Solicitud de información sobre cómo obtener una invalidez.	Información sin gestiones
1808/2015-3	Incapacidad permanente. Solicitud de incremento del 20% a pensión de incapacidad permanente total tras cumplir los 55 años.	Facilitación de la información con gestiones
140/2015-7	Incapacidad permanente. Solicita información sobre la actuación del INSS respecto a decisión sobre incapacidad.	Facilitación de la información con gestiones
471/2015-4	Incapacidad temporal. Solicitud de la misma y prórroga.	Inexistencia de irregularidad

14.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

En materia de Seguridad Social se han tramitado 41 expedientes durante el año 2015. Conviene recordar que estas quejas se dirigen, principalmente, 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 los expedientes recibidos, 14 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 11, mientras que las quejas sobre cotizaciones alcanzan las 9. Se han incluido 2 queja dentro del apartado «reintegro de prestaciones», mientras que el resto (4) 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 implicadas 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 qué requisitos son necesarios para su obtención, comunicado problemas en la percepción de pensiones abonadas por otros estados, dudas sobre la forma de computar lo cotizado a efectos de jubilación, posibles casos de revisión de pensiones y sus efectos retroactivos o posibilidad de recuperación de complementos perdidos.

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 o el alta concedida 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.

Por su parte, y en materia de **incapacidad temporal**, las quejas recibidas giran en torno a 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, el expediente 1822/2015 en el que la queja versaba sobre los problemas que se le planteaban, en cuanto a la percepción del cobro de prestaciones por incapacidad temporal, al no haber sido reconocido el accidente que motivó su baja como laboral. En este caso, la Administración informó de que, finalmente, el accidente sí había reconocido como laboral e indicaba cuál era la entidad obligada al abono de las prestaciones por tal situación.

En el subapartado de **cotizaciones**, las quejas presentadas este año han sido de contenido muy variado. Así, se han tratado cuestiones como los procedimientos de embargo de la Tesorería General de la Seguridad Social por deudas de los ciudadanos con esta, bajas de autónomos, cotización en el extranjero y problemas para el cobro de la pensión de jubilación, falta de cotización por periodos trabajados, 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 presentaron dos quejas sobre los requerimientos realizados por la Administración para la devolución de prestaciones que, dentro de este ámbito, al parecer se habían percibido indebidamente. Ambas se remitieron al Defensor del Pueblo.

Por último, en el subapartado **varios** se han recogido quejas de diferente índole. Destacamos los expedientes n.º 1752/2015 y 2262/2015, ambos en tramitación. En el primero de ellos una ciudadana manifiesta su disconformidad con la denegación de una baja maternal a pesar de tener informe favorable de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social. En el segundo, un particular muestra su disconformidad con la denegación de la Seguridad Social a aplicarle una bonificación por contratar a un trabajador por el hecho de no tener adaptado el sistema informático.

15. INMIGRACIÓN*

15.1. DATOS GENERALES

Resolución de los expedientes	
Expedientes solucionados	59%
Por intervención de la Institución durante la tramitación	17%
Por haberse facilitado información	22%
Por inexistencia de irregularidad en la actuación de la Administración	17%
Por Recomendación o Sugerencia aceptada	3%
Expedientes no solucionados	3%
Recomendación o Sugerencia rechazada	1%
Recomendación o Sugerencia sin respuesta	1%
Recordatorios de deberes legales por silencio de la administración	1%
Expedientes en trámite	12%
Recomendación o Sugerencia pendiente de respuesta	1%
Pendientes de la información solicitada a la Administración	10%
Expedientes remitidos	27%
Remitidos al Defensor del Pueblo	25%
Remitidos a otros defensores	1%

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
399/2015-6	Sistema de cita previa para expedientes de adquisición de nacionalidad española en el Registro Civil de Zaragoza	Sugerencia aceptada
2061/2014	Distribución equilibrada de alumnado con necesidad de apoyo educativo	Sugerencia aceptada
73/2015	Dificultades en el desempeño de la labor docente	Sugerencia aceptada
1164/2015	Proporción de alumnos con necesidad específica de apoyo educativo	Recomendación Pte. respuesta

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

15.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

En este apartado del Informe Anual reflejamos 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.

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.

15.2.1. Situaciones administrativas

En este Capítulo exponemos las cuestiones administrativas que afectan a ciudadanos extranjeros en Aragón, sin perjuicio de efectuar la oportuna reseña sobre la materia en el epígrafe «Interior» de este Informe Anual.

A lo largo del año 2015 se han tramitado 11 expedientes de queja sobre la concreta situación o problemática administrativa de una persona extranjera (13 en 2014).

En estas cuestiones, 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 basta con ofrecerles una orientación general sobre la forma de encauzar su problemática, o 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 información o de haber conferido el traslado de la preocupación concreta del ciudadano al organismo público competente. 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 viene dando pronta y cumplida respuesta a las peticiones que se le remiten por la Institución en su neta función mediadora.

Por otra parte, algunos ciudadanos se dirigen al Justicia para formular consultas o demandando información sobre una cuestión determinada. Así, son habituales las relativas al proceso de adquisición de la nacionalidad española, la reagrupación familiar, renovación de la autorización de residencia u obtención del permiso de trabajo, forma de impugnar 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 así como de los mecanismos e instancias a los que pueden acceder en defensa de sus intereses.

Las quejas recibidas durante 2015 que, por su contenido, han sido remitidos al Defensor del Pueblo han sido 9:

- Expte. 375/2015-6: un ciudadano manifiesta ante el Justicia que la Delegación del Gobierno en Aragón le ha concedido a su cónyuge e hija la autorización de residencia por reagrupación familiar, condicionada a la concesión de visado y posterior entrada en España. Pero la embajada de España en Nigeria se niega a expedirlos, desconociendo los motivos.
- Expte. 432/2015: se estudia el caso de un nacional de Senegal, que dice haber extraviado su permiso de residencia español cuando viaja a su país y el consulado general de España en Dakar le deniega el visado de entrada por extinción de la autorización de residencia.
- Expte. 684/2015: un nacional ecuatoguineano muestra su disconformidad con el trato recibido por la Policía Nacional al ser detenido por carecer de permiso de residencia.
- Expte. 860/2015: recoge la queja de un ciudadano fundada en la denegación a su esposa colombiana de la tarjeta de residencia temporal de familiar de ciudadano de la Unión Europea por razones de orden público.
- Expte. 1007/2015: queja por la expulsión de un ciudadano marroquí de nuestro país, tanto por las formas como por el fondo, estando pendiente un recurso ante el TSJA
- Expte. 1264/2015: una nacional ecuatoriana plantea ante la Institución su disconformidad con la denegación del permiso de trabajo por tener antecedentes penales
- Expte. 1413/2015: solicita la mediación del Justicia ante la existencia de errores en las fechas de nacimiento de sus hijos menores que constan en certificados de Gambia
- Expte. 1510/2015: un nacional colombiano se encuentra disconforme con la denegación de tarjeta de residente comunitario por razones de orden público.
- Expte. 2223/2015: se reclama la intervención del Justicia para evitar la expulsión del país de una persona marroquí, habiendo recaído ya resolución judicial firme al respecto

En otro orden de cosas, destacar, en este apartado, la mediación del Justicia ante los servicios competentes en materia de extranjería en relación con la problemática que transmitió a la Institución una joven brasileña, tutelada por su abuela española, en relación con su documentación al adquirir la mayoría de edad (Expte. 1114/2015-6).

Igualmente, reseñar la atención por parte del personal de la Institución de múltiples consultas telefónicas, bastante frecuentes en esta materia, presenciales y escritas. Entre estas últimas, reseñar la de un extranjero nacionalizado que tenía intención de solicitar la reagrupación familiar de su futura esposa y los hijos de ésta. Se le orientó y derivó hacia los organismos competentes tanto sociales como de asesoría jurídica (Expte. 1941/2015-6)

Finalmente, señalar 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 desarrollamos en el apartado «Justicia» de este Informe Anual.

En 2014 la Institución inició una nueva actuación de oficio ante las continuas quejas ciudadanas que se siguen recibiendo por el funcionamiento del sistema de cita previa establecido para ello en esa oficina registral, pudiendo constatar la existencia de una problemática importante y reiterada en el tiempo en el acceso al servicio público registral para las personas que ostentan nacionalidad extranjera, no pareciendo adecuado el formato actual para dar respuesta a las demandas ciudadanas en el marco de un sistema de igualdad de oportunidades pues los datos de que disponemos ponen de manifiesto que no todos los ciudadanos pueden acceder a este servicio público en las mismas condiciones, debiendo algunos tener que abonar un precio para conseguir lo que otros logran obtener con relativa facilidad, sin haber podido determinarse, en la investigación efectuada por esta Institución, la forma concreta en que se materializa este acceso privilegiado al sistema.

Por ello, se formuló una Sugerencia al Departamento de Presidencia del Gobierno de Aragón en la que se señalaba lo conveniente que podría resultar la introducción de nuevas mejoras en el sistema on line y plantearse la posibilidad de, al menos, compaginarlo con el sistema presencial que regía en este servicio con anterioridad, en aras de garantizar el principio de transparencia en el funcionamiento de los servicios públicos. La resolución del Justicia fue aceptada (Expte. 399/2015-6).

15.2.2. Asistencia Social

En el Informe Especial sobre «Personas en situación de exclusión social en Aragón», elaborado durante el año 2015 por esta Institución, se reflejaron una serie de datos alusivos a personas migrantes afectadas por una situación de exclusión social, destacando los datos que a continuación expondremos.

Así, se constató que, algunos de los problemas que sufren estas personas son, además del desconocimiento del idioma, la ignorancia acerca de los trámites administrativos a realizar y la dificultad que les supone su diligencia, bien para regularizar su estancia, bien para acceder a determinados servicios o prestaciones, o también para homologar los títulos académicos o profesionales adquiridos en sus países de origen.

Otro problema que afronta este colectivo es el de la falta de vivienda, viéndose obligados a residir en pisos infradotados o en las llamadas «casas patera»; al carecer de familia extensa en este país, no sólo no cuentan con un apoyo familiar, sino que en muchos supuestos se ven obligados a mandar remesas económicas a sus familias allá donde viven.

Esta Institución expuso en su Informe la necesidad de mejorar la información que se ofrece a este colectivo antes y después de contactar con la Administración. A este respecto, hay que resaltar la meritoria labor que muchos voluntarios, organizaciones no gubernamentales y profesionales están realizando, informándoles, asesorándoles e incluso acompañándoles a las oficinas de las Administraciones competentes. Merece destacarse la labor de asesoramiento y acompañamiento que están realizando los tres Colegios de Abogados de Aragón (por ejemplo, en su labor de asesoramiento continuado en La Casa de las Culturas de Zaragoza).

Igualmente se incidió en la necesidad de promover y reforzar los programas de apoyo a las mujeres migrantes, especialmente a las víctimas de la trata de personas y de la explotación sexual y laboral.

Según informó Cáritas Zaragoza a esta Institución, la disminución del elemento migratorio tiene alguna repercusión negativa; así, a través de la Casa De las Culturas se detecta la pérdida de los líderes extranjeros que tradicionalmente incorporaban a sus compatriotas a la vida de la ciudad, ejerciendo de mediadores en los posibles conflictos y en la facilitación de los accesos de las personas migrantes a organismos e instituciones de Aragón.

15.2.3. Educación

La normativa de aplicación, tanto estatal como autonómica, es reiterativa en lo que respecta a garantizar una adecuada y equilibrada distribución entre los centros escolares de los alumnos con necesidad específica de apoyo educativo, entre los que cabe considerar al alumnado inmigrante, especialmente, al inicio de su escolarización. Sin embargo, pese a que refleja preceptos que deberían contribuir a evitar una excesiva concentración de estos alumnos en determinados Centros, se detecta un desequilibrio en su escolarización y se observa que siguen existiendo Centros con muy altos porcentajes de este alumnado. Y, en muchos casos, la situación es más compleja por proceder de distintos países.

Así, entre los Colegios públicos de la ciudad de Zaragoza, hay cuatro Centros con más de un 90% (en algún caso, el 100%), cuatro concentran entre un 70% y un 90%, cuatro escolarizan entre un 50% y un 70% y diez Centros tienen entre un 30% y un 50%. Si nos atenemos a los Centros de Educación Infantil y Primaria de la ciudad de Huesca, hay uno que escolariza más del 40% de alumnado con necesidad específica de apoyo educativo; y en otros dos Centros el porcentaje de este alumnado está próximo al 20%. En Teruel capital son dos los Centros que presentan altos índices de alumnos con necesidad de apoyo educativo, con unos porcentajes que se aproximan al 60% en uno de los casos y al 30% en el otro. El resto de Centros de las tres capitales aragonesas se mantienen en unas tasas aceptables para posibilitar una adecuada atención a las peculiaridades de estos alumnos.

La Administración educativa aragonesa ha adoptado determinadas medidas excepcionales en alguno de esos Centros docentes, cuya singularidad queda definida por el alumnado específico que atienden, medidas que han contribuido a una transformación progresiva de dichos Centros que de esa forma pueden ofrecer una educación de

calidad y están muy bien valorados. Es el caso de los Colegios de Educación Infantil y Primaria Santo Domingo y Ramiro Solans, ambos en Zaragoza.

En particular, en el Colegio Ramiro Solans se autorizó la modificación del currículo ordinario, así como establecer un procedimiento específico de adscripción de profesorado en comisión de servicios, lo que permite conseguir una plantilla de profesorado idóneo para atender y dar una respuesta adecuada a las especiales características de su alumnado. En consecuencia, El Justicia ha sugerido a la Administración educativa —y ha sido aceptado— que adopte medidas de discriminación positiva en los Colegios que escolarizan muy altos porcentajes de alumnos con necesidad de apoyo educativo y, además de facilitarles la consecución de recursos personales y materiales, les otorgue una especial consideración por su difícil desempeño de la labor educativa.

A fin de lograr una adecuada y equilibrada escolarización del alumnado con necesidad específica de apoyo educativo, la vigente Ley Orgánica de Educación prevé que se establezca la proporción de alumnos de estas características que deban ser escolarizados en cada uno de los centros públicos y privados concertados y que se garanticen los medios necesarios a los centros para ofrecer dicho apoyo. Asimismo, la normativa autonómica impone al Departamento con competencias en educación no universitaria el deber de establecer la proporción de alumnado con necesidad específica de apoyo educativo que deba ser escolarizado en cada uno de los Centros públicos y privados concertados.

Sobre esta concreta cuestión se han pronunciado dos Sentencias del Tribunal Superior de Justicia de Aragón, que fallan condenar a la Administración educativa aragonesa «a fijar una proporción concreta de alumnos con necesidad específica de apoyo educativo que han de escolarizarse en cada uno de los Centros públicos y privados concertados». Así, en el cuarto Fundamento de Derecho de las mismas, el citado Tribunal afirma que de la normativa de aplicación «resulta clara la obligación de garantizar una adecuada y equilibrada escolarización del alumnado con necesidad específica de apoyo educativo», señalando expresamente que para dar cumplimiento a tal obligación el Departamento de Educación debe «establecer la proporción de este alumnado a escolarizar en cada uno de los centros públicos y privados concertados. El no hacerlo implica desconocer e incumplir el mandato legal impuesto, posibilitando una distribución desproporcionada del alumnado en cuestión entre los Centros públicos y privados concertados».

Por ello, tras la tramitación de un expediente a instancia de parte, El Justicia ha recomendado al Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón que fije esa preceptiva proporción para su aplicación tanto en el proceso de escolarización ordinario como en las adjudicaciones fuera de plazo, y que adopte las medidas oportunas para garantizar que no se supere esa proporción establecida con carácter general. Recomendación que, al cierre de este informe, se encuentra pendiente de respuesta.

16. INTERIOR*

16.1. DATOS GENERALES

Estado actual de los expedientes					
Año de inicio	2015	2014	2013	2012	2011
Expedientes incoados	116	151	150	169	162
Expedientes archivados	101	151	150	169	162
Expedientes en trámite	15	0	0	0	0

Sugerencias / Recomendaciones		
Año	2015	2014
Aceptadas	4	12
Rechazadas	2	6
Sin Respuesta	0	2
Pendientes Respuesta	2	0
Total	8	20

Recordatorios de deberes legales		
Año	2015	2014
Recordatorios de deberes legales	1	2

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

Resolución de los expedientes	
Expedientes solucionados	59%
Por intervención de la Institución durante la tramitación	17%
Por haberse facilitado información	22%
Por inexistencia de irregularidad en la actuación de la Administración	17%
Por Recomendación o Sugerencia aceptada	3%
Expedientes no solucionados	3%
Recomendación o Sugerencia rechazada	1%
Recomendación o Sugerencia sin respuesta	1%
Recordatorios de deberes legales por silencio de la administración	1%
Expedientes en trámite	12%
Recomendación o Sugerencia pendiente de respuesta	1%
Pendientes de la información solicitada a la Administración	10%
Expedientes remitidos	27%
Remitidos al Defensor del Pueblo	25%
Remitidos a otros defensores	1%

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
2258/2014-3	Titular de una tarjeta de reserva de plaza de estacionamiento denuncia la permanente ocupación indebida de estas plazas y solicita cambio de normativa.	Sugerencia al Ayuntamiento de Zaragoza. Parcialmente aceptada.
844/2015-3	Ciudadano disconforme con la falta de respuesta del Ayuntamiento de Alagón a su petición de creación de vado para estacionamiento de ambulancia.	Sugerencia y Recordatorio de Deberes Legales al Ayuntamiento de Alagón. Aceptada.
1035/2015-3	Se denuncia la continua presencia de autobuses estacionados enfrente de la Aljafería en lugar prohibido para hacerlo.	Recordatorio de Deberes Legales al Ayuntamiento de Zaragoza.
1063/2015-3	Solicitud ciudadana de creación de un carril-bici en el barrio Oliver	Sugerencia y Recordatorio de Deberes Legales al Ayuntamiento de Zaragoza. Pendiente de respuesta.
1230/2015-3	Denuncia la falta de señalización en un solar ubicado en Ronda Hispanidad utilizado habitualmente como aparcamiento.	Sugerencia al Ayuntamiento de Zaragoza pendiente de respuesta.
399/2015-6	Sistema de cita previa para expedientes de adquisición de la nacionalidad española en el Registro Civil de Zaragoza	Sugerencia aceptada
1384/2014-6	Sanción por trayecto en tranvía sin acreditar título de transporte	Sugerencia aceptada
564/2015-6	Sanción a ciclista por circular en sentido contrario al de la marcha	Sugerencia no aceptada
1350/2015-7	Lugar de notificación de una sanción de tráfico	Sugerencia no aceptada
2376/2014-3	Víctimas del terrorismo del Hotel Corona de Aragón solicitan modificación de la normativa que no discrimine a dichas víctimas por razón de su vecindad.	Sugerencia al Departamento de Presidencia del Gobierno de Aragón. No aceptada.

16.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

En el año de 2015 se ha tramitado un total de 116 expedientes correspondientes a esta materia, frente a los 150 tramitados el pasado año.

Dada la pluralidad de cuestiones que abarca esta materia, procede su sistematización por campos con la finalidad de conocer y valorar con mayor profundidad cuáles son los temas que más interesan y preocupan a la ciudadanía y de los que se demandan soluciones concretas; como veremos a continuación, algunos de ellos hacen referencia a nuevos problemas y, otros, a cuestiones ya antiguas pendientes de resolver, bien por no haberse adoptado medida alguna para su solución, bien porque las adoptadas no fueron suficientes o adecuadas para tal fin.

La seguridad vial y el tráfico siguen siendo el objeto de muchas de las quejas recibidas, ascendiendo en el año 2015 a **32 expedientes**. El incumplimiento del respeto a la reserva de estacionamiento de vehículos para personas con discapacidad y la denegación de la autorización de estas tarjetas a personas con un cierto grado de discapacidad han sido, de nuevo, objeto de algunas de las quejas recibidas. De otra parte, la preocupación ciudadana por la salvaguarda de la seguridad vial en calles y carreteras se ha manifestado en las quejas presentadas aportándose muy diferentes propuestas; desde demandar cambios en determinadas señalizaciones viales, hasta alertar de algunos cruces calificados como peligrosos, siendo recurrente la petición del desdoblamiento de la Nacional 232, como ya lo fuera en años anteriores. Esta Institución valora muy positivamente la implicación ciudadana en materia de seguridad vial, lo que indica el grado de compromiso de la sociedad en esta materia y la eficacia de las campañas de educación vial promovidas por los poderes públicos y por la propia iniciativa de profesionales, asociaciones y particulares que, desde hace ya tiempo, vienen trabajando con el objeto de impulsar una mejor for-

mación cívica y una mayor inversión pública para mejorar la vialidad. En este sentido —y como ya hiciera en el año de 2008, sin haber logrado su objetivo—, esta Institución está apoyando una iniciativa propuesta por un número importante de instituciones consistente en la petición al Gobierno de Aragón de la creación del Instituto de Seguridad Vial de Aragón, propuesta que, a la fecha de cierre de este Informe, se halla en trámite.

La denuncia sobre los estacionamientos indebidos es otro de los problemas que, año tras año, se repite de forma continua; en particular, se han recibido quejas procedentes de Huesca, Alagón, Binéfar y Zaragoza. Han descendido las quejas sobre los problemas que, en ocasiones, produce la convivencia entre peatones y ciclistas en la ciudad de Zaragoza, aunque persisten las peticiones de la creación de nuevos tramos de carril-bici, en particular, en el barrio Oliver.

La disconformidad de algunos ciudadanos con **los expedientes administrativos sancionadores** ha sido la causa de la incoación de **42 expedientes**, que serán analizados a continuación.

El funcionamiento de los servicios que prestan las fuerzas del orden y su actuación han sido objeto de queja ciudadana en **9 supuestos**. Como más adelante se explicará, en siete de los casos, se hacía referencia a hechos competencia de la Policía Nacional, y en dos, a hechos cuya competencia se halla atribuida a la Policía Local.

La seguridad ciudadana es motivo de preocupación ciudadana como se ha plasmado en las **13 quejas recibidas**; en concreto, vecinos del barrio Oliver y de la zona de San Pablo de Zaragoza así como residentes en las Comarcas del Jiloca, Campo de Borja y Bajo Cinca han demandado a través de esta Institución mayor protección frente a prácticas delictivas más o menos recurrentes perpetradas en las zonas indicadas.

En el año de 2015 se han incoado **11 expedientes** relacionados con la situación administrativa de personas extranjeras en Aragón (13 en 2014); en el apartado dedicado a la **Inmigración** se explicará de manera más pormenorizada el contenido de dichos expedientes.

Es ya habitual recoger bajo el epígrafe de **Varios**, aquellos expedientes que, por su diversidad, no pueden ser incluidos en los apartados anteriores; se han tramitado en total, **11 expedientes** de este tipo.

16.2.1. Seguridad Vial y Tráfico. Sancionador.

16.2.1.1. Seguridad Vial y Tráfico

La promoción de actuaciones cuyo objetivo es garantizar la seguridad vial en nuestras vías es y ha sido una constante de esta Institución, apoyando las iniciativas públicas y privadas que persiguen esta finalidad; también ha sido constante la preocupación de los ciudadanos que, a través de sus quejas (32), reflejan su interés por cuestiones que afectan a los usuarios de las vías, sugiriendo la adopción de algunas medidas, denunciando en otras ocasiones los problemas detectados en la práctica y, en definitiva, demostrando con sus aportaciones que las políticas emprendidas en materia de educación vial impulsan la participación ciudadana y la corresponsabilidad.

En este sentido, esta Institución ha acogido la iniciativa de un grupo numeroso de asociaciones, organismos y entidades que solicitan se interese al Gobierno de Aragón la creación de un Instituto de Seguridad Vial en Aragón como órgano técnico consultivo en el diseño de medidas que sirvan para disminuir los accidentes de tráfico y sus consecuencias, iniciativa que se halla en trámite a la fecha de emisión de este Informe.

Para facilitar el estudio de este apartado, resulta conveniente sistematizar los expedientes tramitados destacando los temas más recurrentes objeto de las quejas recibidas; se hará mención únicamente a los expedientes más significativos en cada uno de los temas tratados.

El incumplimiento del respeto a la reserva de plazas de estacionamiento de vehículos utilizados por personas con alguna discapacidad ha vuelto a ser motivo de queja en algunos de los expedientes tramitados; en particular, en el expediente 2258/2014-3 se dictó Sugerencia dirigida al Ayuntamiento de Zaragoza en la que se indicaba la conveniencia de que el Consistorio ofreciera una solución a la problemática expuesta en esta queja, mediante la adopción de las medidas que estimara más convenientes, bien a través de la modificación de la normativa que rige la regulación de las reservas de plazas para el estacionamiento de los vehículos de personas con discapacidad, bien de la forma que entendiera más eficaz y adecuada, debiendo, en todo caso, la Policía Local, (en el ejercicio de sus competencias y funciones, de forma general y por lo que a este caso respecta, en la calle María Moliner), adoptar las medidas de vigilancia oportunas y en los horarios que entendiera más indicados para garantizar el correcto uso de las tarjetas por parte de sus titulares, facilitando la libertad deambulatoria de aquellas personas que necesitaran esta especial protección. La Sugerencia fue parcialmente aceptada.

En el expediente 1345/2015-3, incoado en virtud de queja por la que una persona con una discapacidad muestra su disconformidad con la eliminación de una de las reservas de plaza para personas con discapacidad en la localidad de Brea de Aragón, se alcanzó una solución tras la mediación de esta Institución frente al Ayuntamiento de la localidad.

Los estacionamientos indebidos en diferentes localidades (Zaragoza, Huesca, Alcañiz, Binéfar, Alagón) y sus consecuencias dañosas para terceros han sido también la causa de muchas de las quejas recibidas; así, y a título de ejemplo, se dictó Sugerencia en el expediente 844/2015-3 en el que un conductor de ambulancia interesaba de la administración local la concesión de una baden que le permitiera estacionar sin problemas este vehículo, sin obtener respuesta alguna. En la resolución emitida se sugería al Ayuntamiento aludido que resolviera a la mayor brevedad, de forma expresa, las tres solicitudes presentadas ante dicha administración por el ciudadano en fechas 5 de febrero de 2015 y 7 de mayo de 2015 (dos). La sugerencia fue aceptada.

De otra parte, en el expediente 1035/2015-3 se estudiaron las alegaciones de un ciudadano que denunciaba la casi continua presencia de autobuses indebidamente estacionados enfrente de la Aljafería, en un lugar de estacionamiento prohibido. Solicitada por tres veces la información debida al Ayuntamiento de Zaragoza sin obtener respuesta alguna, se dictó Recordatorio de Deberes Legales dirigido al referido Consistorio.

La falta de señalización, la indebida señalización, la alerta sobre algunos cruces calificados por los usuarios como peligrosos y la petición del desdoblamiento de algunas vías (N-232) han sido la razón de algunos de los escritos recibidos en esta Institución. Comenzando por el último de los temas aludidos, merece subrayarse que el expediente tramitado con el número 193/2015-3 se incoó debido a la recepción de una queja apoyada por 1300 firmas en la que se instaba a esta Institución que demandara a las Administraciones responsables competentes la promoción de las obras de desdoblamiento de la carretera Nacional N-232. Esta Institución se dirigió al Consejero del entonces Departamento de Obras Públicas, Urbanismo, Vivienda y Transportes para recabar de esa Entidad la información precisa para conocer cuáles estaban siendo las acciones que desde el Gobierno de Aragón se estaban llevando a cabo ante el Gobierno de España, bien a través de la Comisión Bilateral, bien mediante otras vías, con la finalidad de impulsar el proyecto y la ejecución de las obras de desdoblamiento de la carretera nacional 232, en el tramo descrito en el escrito de queja (Figueroles-Mallén); así mismo, se interesaba se indicara cuál había sido el desarrollo del Acuerdo adoptado por la Comisión Bilateral de fecha 2 de octubre de 2013, en relación con la carretera nacional 232. Recibida la anterior información, se facilitó la misma a las personas presentadoras de la queja, velando para que la administración prosiguiera en sus actuaciones promoviendo el desdoblamiento interesado.

La aludida falta de señalización ha sido argüida en algunas quejas, destacándose por todas la que dio lugar al expediente 1230/2015-3 en el que se estudió la situación en la que se encuentra un solar ubicado en la Ronda de la Hispanidad de Zaragoza en el que, de forma continua y desde hace ya mucho tiempo, hay un número alto de vehículos estacionados, siendo algunos de ellos sancionados por estacionamiento indebido y otros, no; al respecto, y estudiada la cuestión, se dictó Sugerencia dirigida al Ayuntamiento de Zaragoza en la que se indicaba la conveniencia de que, en la medida en que las posibilidades presupuestarias lo permitieran, se ordenare y se acondicionare debidamente la zona descrita y, en su caso, se le dotare de la señalización conveniente, habida cuenta las dudas suscitadas a los usuarios acerca de la prohibición o no de estacionamiento. La sugerencia se halla pendiente de respuesta.

De otra parte, han descendido notablemente las quejas que esta Institución venía recibiendo relativas a los problemas ocasionados por la convivencia entre peatones y ciclistas en la vía pública zaragozana. Sí se han recibido escritos solicitando la **implantación del carril-bici** en algunas zonas de la ciudad, como en Delicias y Oliver. Así, en este último caso, se dictó Sugerencia en el expediente 1063/2015-3, dirigida al Ayuntamiento de Zaragoza en la que se le pedía valorara la creación del carril-bici en el barrio Oliver de esta ciudad, con el trazado, y los plazos de realización de las obras necesarias que el Consistorio estimare más adecuados, de conformidad con las dotaciones económicas disponibles. La resolución está pendiente de respuesta.

16.2.1.2. Sancionador

Dedicamos este apartado del Informe Anual a las quejas y actuaciones en las que la Administración pública ejerce su potestad sancionadora. Así, nuestra actividad 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 plantado 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.

En este año 2015, se han incoado en la Institución 42 expedientes de queja (62 en 2014), lo que supone un descenso del 32% en el número de asuntos tramitados, a lo que ha podido contribuir tanto la reducción del número de sanciones de tráfico impuestas por la Policía Local de Zaragoza, que integra el grueso de las quejas en esta materia, como la corrección cada vez mayor que se observa en la tramitación y resolución de los procesos administrativos sancionadores que se incoan, sin perjuicio del cumplimiento y respeto de las resoluciones dictadas por esta Institución a lo largo de los años.

Así, durante esta anualidad se han dictado 4 Sugerencias, tres de ellas dirigidas al Ayuntamiento de Zaragoza y una a Tranvías Urbanos de Zaragoza. Se han aceptado dos de ellas. No se ha tenido que efectuar ningún recordatorio de deberes legales al atender la Administración pública, de forma puntual y correcta, las peticiones de diverso orden que desde esta Institución se le han efectuado.

La mayoría de las quejas ciudadanas en esta materia suelen enmarcarse en el concreto ámbito del tráfico y la circulación, y a este respecto reseñar la reciente entrada en vigor del Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial (BOE 31/10/2015), que integra, debidamente regularizados, aclarados y armonizados, el texto articulado de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, aprobado por el Real Decreto Legislativo 339/1990, de 2 de marzo, y las leyes que lo han modificado. En esta nueva norma se ha incluido la transposición de la Directiva (UE) 2015/413 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de marzo de 2015, por la que se facilita el intercambio transfronterizo de información sobre infracciones de tráfico en materia de seguridad vial, que se había recogido en la

disposición final segunda de la Ley 35/2015, de 22 de septiembre, de reforma del sistema para la valoración de los daños y perjuicios causados a las personas en accidentes de circulación, a cuya derogación se procede.

En cuanto a la tramitación y resolución de los expedientes incoados este año, señalar que, se ha procedido al estudio de 11 expedientes que hacían referencia a materias varias tales como la posesión de sustancias estupefacientes, tenencia de armas y objetos prohibidos, desórdenes y alteración del orden público, desobediencia a la autoridad, uso de servicios públicos (tranvía,...) así como a la comisión de infracciones a las que se refiere la Ordenanza municipal reguladora del procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora (BOPZ 12/02/2014).

Tras el oportuno estudio y diversas gestiones en torno a las cuestiones planteadas, se han archivado 13 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 *ius tunc* 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 nuevo artículo 88 del texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial recientemente aprobado, que dispone:

Valor probatorio de las denuncias de los agentes de la autoridad encargados de la vigilancia del tráfico, en el ejercicio de las funciones que tienen encomendadas

«Las denuncias formuladas por los agentes de la autoridad encargados de la vigilancia del tráfico, en el ejercicio de las funciones que tienen encomendadas tendrán valor probatorio, salvo prueba en contrario, de los hechos denunciados, de la identidad de quienes los hubieran cometido y, en su caso, de la notificación de la denuncia, sin perjuicio del deber de aquéllos de aportar todos los elementos probatorios que sean posibles sobre el hecho denunciado»

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 un caso en el 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 18 expedientes de queja al Defensor del Pueblo por pertenecer el órgano sancionador a la Administración General del Estado y en 2 ocasiones se enviaron a otro defensor autonómico por razones de competencia territorial (Cataluña y Navarra).

En 2 ocasiones, las quejas se solucionaron ofreciendo al ciudadano la información que demandaba, y 4 ciudadanos desistieron, por diversos motivos, de las quejas formuladas. El resto de las recibidas en 2015 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 este año ha emitido las siguientes:

— TRAYECTO EN TRANVÍA SIN ACREDITAR TÍTULO DE TRANSPORTE. MOMENTO Y LUGAR DE SU SOLICITUD. VALIDEZ DE LA ACTUACIÓN INSPECTORA. VALORACIÓN DE LA PRUEBA (Expte. 1384/2014-6)

En este expediente se formuló Sugerencia al Ayuntamiento de Zaragoza y a Tranvías Urbanos de Zaragoza, sobre la actuación desarrollada por la inspección de este servicio público en el marco de la imposición de una sanción pecuniaria, al requerir la exhibición del título de transporte una vez que el usuario había salido del tranvía. La Sugerencia fue aceptada.

— EXPEDIENTE SANCIONADOR A CICLISTA POR CIRCULACIÓN EN SENTIDO CONTRARIO. NORMATIVA APLICABLE. CALIFICACIÓN DE LA INFRACCIÓN. GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN (Expte. 564/2015-6)

La denuncia formulada a un ciclista por circular en un tramo de vía en sentido contrario a la circulación fue objeto de queja en la Institución y motivó una Sugerencia al Ayuntamiento de Zaragoza que, finalmente, no fue aceptada.

— NOTIFICACIÓN DE SANCIÓN DE TRÁFICO EN DOMICILIO INDICADO ANTE LA ADMINISTRACIÓN. RECURSO CONTRA LA PROVIDENCIA DE APREMIO (Expte. 1350/2015-7)

Tras la queja de un ciudadano por la imposición de una sanción que no se le notificó en el domicilio designado en el registro público, se dirigió al Ayuntamiento de Zaragoza una Sugerencia, que no ha sido aceptada.

16.2.2. Seguridad Ciudadana

En el año de 2015 han repuntado las quejas sobre seguridad ciudadana, pues se han recibido 13 quejas frente a las 6 recibidas el pasado 2014.

Las personas que se han dirigido a esta Institución demandaban principalmente mayor vigilancia policial en diferentes zonas, urbanas y rurales; así, en los expedientes 289/2015-3, 276/2015 y 928/2015-3 el objeto de la queja era la reiteración de robos con fuerza perpetrados en las Comarcas de Bajo Cinca, Jiloca y Campo de Borja. En todos los casos, esta Institución ha llevado a cabo gestiones con la Delegación del Gobierno en Aragón, con la finalidad de impulsar la adopción de medidas de prevención de los delitos y de satisfacción y protección a las víctimas.

Así mismo, se ha atendido a ciudadanos que se han dirigido a esta Institución exponiendo problemas relacionados con la insalubridad, venta de drogas e inseguridad ciudadana en la zona de las calles de San Pablo, Mújica Laínez y Santa Gemma y de Zaragoza (expedientes 619/2015-3, 1249/2015-3, 1316/2015-3 y 1342/2015-3). En

todos estos casos se interesó información tanto del Ayuntamiento de Zaragoza como de la Delegación del Gobierno en Aragón, obteniéndose cumplida respuesta en la que se explicaban las medidas que iban a ser adoptadas para paliar cada uno de los problemas concretos descritos en las quejas, archivándose, por ello, los expedientes, al entender que la situación se encuentra en vías de solución. En todos los casos se ha ofrecido a la persona presentadora de la queja la posibilidad de ser de nuevo atendida en el supuesto de que dichas medidas no fueren eficaces.

También se ha aludido a la falta de seguridad ciudadana en las quejas recibidas en esta Institución y firmadas por vecinos de los barrios de las Fuentes (expediente 1254/2015-3) y Oliver (1403/2015-3 y 1420/2015-3); en este último caso, tanto el Ayuntamiento de Zaragoza como la Delegación del Gobierno en Aragón procedieron de forma inmediata a estudiar los problemas detectados y a proponer soluciones desde diferentes áreas, (no sólo la de la seguridad ciudadana, sino la de bienestar social y empleo), en un diálogo con las asociaciones de vecinos. Los expedientes se archivaron por hallarse en vías de solución, aunque ciertamente, se han reabierto con posterioridad para hacer un seguimiento de los mismos.

En la mayoría de los supuestos detectados de inseguridad ciudadana máxime si se aprecia la concurrencia de conductas delictivas por parte de menores, esta Institución aboga por la potenciación de proyectos de inserción social a través de la educación, la formación profesional y el empleo y la educación en el tiempo libre con la finalidad de evitar y de paliar, en su caso, la exclusión social. Además, esta Institución entiende que la mediación en todos estos casos es un instrumento idóneo para conocer la realidad y para proponer soluciones consensuadas entre los propios vecinos afectados.

16.2.3. Actuación de las Fuerzas del orden y funcionamiento.

El número de expedientes tramitados bajo este epígrafe durante el año de 2015 ha descendido notablemente respecto al año anterior, pues mientras se han incoado un total de **9**, el pasado 2014 se tramitaron 11 expedientes relacionados con el supuestamente deficiente funcionamiento y 12 relativos a la supuestamente inadecuada conducta de los miembros de las fuerzas del orden.

Al respecto, debe mencionarse que siete de los nueve expedientes hacían alusión a la Policía Nacional y dos, a la Policía Local de Zaragoza. De los siete expedientes relacionados con la Policía Nacional, en tres casos se señalaba el indebido comportamiento de un agente con el ciudadano, detectándose en dos de estos casos inexistencia de irregularidad y remitiéndose el tercero al Defensor del Pueblo, institución competente para supervisar las actuaciones de la Policía Nacional, dependiente del Ministerio del Interior. El resto hacían alusión a una supuesta disfunción en la Oficina del DNI y a la disconformidad ciudadana con la forma de instrucción de diligencias policiales.

Las quejas relacionadas con la actuación supuestamente incorrecta de la Policía Local de Zaragoza fueron archivadas, tras su estudio, en un caso, por el desistimiento del propio presentador de la queja y, en el otro, por haberse alcanzado una solución tras la mediación de esta Institución con la Policía, ofreciendo sus responsables su plena disposición al ciudadano para aclarar la situación objeto de la queja.

16.2.4. Varios. Otros supuestos.

Como en anteriores años, se engloban en este epígrafe todos aquellos casos que, por la diversidad de sus temas, no pueden encuadrarse en los anteriores.

De todos ellos, merecen destacarse los expedientes 705/2015-3 y 1598/2015-3, que se hallan todavía en fase de instrucción, en los que se están estudiando cuestiones relacionadas con las personas que han sufrido o sufren **ludopatía**, tales como el control del acceso a los salones de juego en Aragón, las medidas preventivas que las autoridades administrativas responsables deben llevar a cabo para prevenirla así como el funcionamiento del Registro de Prohibidos de acceso al juego en Aragón y su coordinación con otros registros en España, entre otras.

Además, **las víctimas del acto terrorista perpetrado en el Hotel Corona de Aragón** de Zaragoza se han dirigido a lo largo de 2015 en varias ocasiones a esta Institución. El objeto de sus quejas no era otro sino exponer, de nuevo, la disconformidad de unos ciudadanos con el diferente tratamiento que la Ley 4/2008 de 17 de junio otorga a las personas que han sido víctimas del terrorismo, por razón de la fecha en que fueron perpetrados los actos violentos y por razón de la vecindad civil de quienes fueron y son personas afectadas por los mismos. El texto normativo excluye de su aplicación a aquellas personas que, siendo víctimas de un atentado terrorista acaecido en Zaragoza entre el 1 de enero de 1960 y el 9 de agosto de 1982, no ostentaban en aquella fecha la vecindad aragonesa ni son nacidas en Aragón; la razón de esta exclusión no se encuentra motivada en el Preámbulo de la Ley, ni en el del texto legal que vino a reformarla, ni en el del Decreto 89/2014 de 10 de junio, que la desarrolló. En este caso, no resulta extraño que un número importante de las víctimas del atentado origen de la reclamación —incendio en el Hotel Corona de Aragón—, no cumpla con los requisitos legalmente establecidos para acogerse a las medidas de protección que en la misma se implantan, al tratarse de personas desplazadas desde diferentes lugares del territorio español, clientes ocasionales del establecimiento hotelero que habían pernoctado en el mismo con ocasión de acudir a un evento que tuvo lugar en esta ciudad y, por tanto, no residentes en Aragón.

Estudiadas las quejas y la normativa vigente en Aragón, se dictó Sugerencia, dirigida al Departamento de Presidencia del Gobierno de Aragón en la que se le instaba a que, de acuerdo con las competencias sobre iniciativa legislativa que le encomienda el artículo 12.3 de la Ley 2/2009 de 11 de mayo del Presidente y del Gobierno de Aragón, se planteara la previsión de llevar a cabo las actuaciones oportunas para que la Ley de medidas a favor de las víctimas del terrorismo amparase la situación descrita en la queja, ofreciendo así una solución al problema expuesto. La Sugerencia no fue aceptada.

17. JUSTICIA***17.1. DATOS GENERALES**

Estado actual de los expedientes					
Año de inicio	2015	2014	2013	2012	2011
Expedientes incoados	118	144	176	166	154
Expedientes archivados	106	143	176	166	154
Expedientes en trámite	12	1	0	0	0

Sugerencias / Recomendaciones		
Año	2015	2014
Aceptadas	1	0
Rechazadas	0	0
Sin Respuesta	0	0
Pendientes Respuesta	1	0
Total	2	0

Recordatorios de deberes legales		
Año	2015	2014
Recordatorios de deberes legales	0	0

Resolución de los expedientes	
Expedientes solucionados	61%
Por intervención de la Institución durante la tramitación	5%
Por haberse facilitado información	54%
Por inexistencia de irregularidad en la actuación de la Administración	1%
Por Recomendación o Sugerencia aceptada	1%
Expedientes no solucionados	0%
Recomendación o Sugerencia rechazada	0%
Recomendación o Sugerencia sin respuesta	0%
Recordatorios de deberes legales por silencio de la administración	0%
Expedientes en trámite	10%
Recomendación o Sugerencia pendiente de respuesta	1%
Pendientes de la información solicitada a la Administración	9%
Expedientes remitidos	29%
Remitidos al Defensor del Pueblo	27%
Remitidos a otros defensores	2%

Informes	
N.º Expediente	Asunto
1900/2014-6	Derecho a la asistencia jurídica gratuita
1053/2015-5	Consentimiento parental en informes periciales forenses sobre menores inmersos en procesos de familia
470/2015-6	Inscripción registral del régimen económico-matrimonial
557/2015-6	Sistema de atribución a entidades sociales de bienes heredados por la Comunidad Autónoma
155/2015-6	Informe sobre el estado de observancia, aplicación e interpretación del Ordenamiento Jurídico Aragonés

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
399/2015-6	Sistema de cita previa para expedientes de nacionalidad en Registro Civil de Zaragoza	Sugerencia aceptada

17.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

En materia de «Justicia», hemos tramitado a lo largo del año 2015 un total de 110 expedientes, observándose una disminución general del 20% de las quejas ciudadanas respecto a las formuladas en 2014 (141), especialmente en el ámbito del funcionamiento de la Administración de Justicia, al haberse reducido considerablemente respecto del

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

año anterior las derivadas del sistema de cita previa establecido por el Registro Civil de Zaragoza para la tramitación de los expedientes de adquisición de la nacionalidad española, así como en materia de asistencia jurídica gratuita.

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 su función supervisora 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 27 expedientes de queja (30 en 2014), en las que se mostraba disconformidad con el contenido de una resolución judicial, en su mayoría dictadas en proceso penal o de familia. 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 ha continuado siendo durante esta anualidad, a pesar de su disminución respecto a 2014 como señalábamos, el que aborda el funcionamiento de la Administración de Justicia en general, habiéndose tramitado 35 expedientes a lo largo de 2015 (62 en 2014). En este ámbito se incluyen las quejas relativas a retrasos o errores en la tramitación de procesos jurisdiccionales, en las resoluciones que se dictan y en el proceso de su ejecución, en expedientes competencia del Ministerio de Justicia así como en los derivados de actuaciones que se instruyen en el Registro Civil. También recogemos aquí las quejas sobre 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 caso concreto, 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, sin perjuicio de informar al interesado, en su caso, 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.

Así, la problemática surgida hace ya tres anualidades en la incoación y tramitación de los expedientes de adquisición de la nacionalidad española por residencia en el Registro Civil de Zaragoza motivó que en 2014 la Institución iniciara una nueva actuación de oficio ante las continuas quejas ciudadanas que se seguían recibiendo por el funcionamiento del sistema de cita previa establecido para ello en esa oficina registral.

Y es que ya 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, 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 el Registro al implantarse, como única vía de acceso, la cita previa por Internet, suprimiéndose la posibilidad de solicitarla de forma presencial, lo que motivó la formulación por parte de la Institución de una Sugerencia al Departamento de Justicia del Gobierno de Aragón.

El Departamento de Justicia dispuso el refuerzo de la plantilla de personal del Registro Civil con tres tramitadores y un gestor, habiéndose incrementado en un 100% el número de citas facilitadas, no obstante lo cual, no se llegaba a absorber la demanda existente.

Por lo que respecta a nuestra Institución, indicar que si a lo largo de 2013 se tramitaron 26 quejas sobre esta problemática, en 2014 se recibieron 19, habiéndose reducido a 4 durante la presente anualidad. Algunas de ellas pusieron de manifiesto que, ante la extrema dificultad de conseguir una cita previa a través del sistema telemático establecido por el Gobierno de Aragón (se habla en algunos casos incluso de años intentando materializarla vía Internet), habían surgido personas físicas y jurídicas que ofrecían a los interesados la posibilidad de acceder a la cita previa deseada previo pago de cierta cantidad de dinero, que parece oscilar entre 35 y 300 €.

Las gestiones efectuadas ante diversos estamentos y organismos en la investigación de estos hechos, nos ha permitido acreditar en cierta manera estas afirmaciones, constatando que efectivamente hay usuarios que consiguen acceder reiteradamente al sistema informático, que se apertura unos minutos algunos viernes de cada mes, y obtener una o varias citas previas mientras que muchas otras personas no consiguen su objetivo tras intentarlo durante semanas, meses o incluso años, con la consiguientes situaciones que se les plantean ante la importancia del servicio público que demandan y la necesidad de coordinarse con otras instancias para obtener la documentación correspondiente y evitar su caducidad, lo que conlleva una problemática añadida de tiempo y dinero.

Todo esto nos lleva a constatar la existencia de una problemática importante y reiterada en el tiempo en el acceso al servicio público registral para las personas que ostentan nacionalidad extranjera, no pareciendo adecuado el formato actual para dar respuesta a las demandas ciudadanas en el marco de un sistema de igualdad de oportunidades pues los datos de que disponemos ponen de manifiesto que no todos los ciudadanos pueden acceder a este servicio público en las mismas condiciones, debiendo algunos tener que abonar un precio para conseguir lo que otros logran

obtener con relativa facilidad, sin haber podido determinarse, en la investigación efectuada por esta Institución, la forma concreta en que se materializa este acceso privilegiado al sistema.

Por ello, se formuló una Sugerencia al ahora Departamento de Presidencia del Gobierno de Aragón en la que se señalaba lo conveniente que podría resultar la introducción de nuevas mejoras en el sistema on line y plantearse la posibilidad de, al menos, compaginarlo con el sistema presencial que regía en este servicio con anterioridad, en aras de garantizar el principio de transparencia en el funcionamiento de los servicios públicos. La resolución del Justicia fue aceptada (Expte. 399/2015-6).

En otro orden de cosas, 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, 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 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. Finalmente, en el mes de febrero de 2015 se han suprimido las tasas judiciales para las personas físicas, al valorarse que obstaculizaban su acceso a la Justicia.

En cuanto a las quejas relacionadas con el reconocimiento y ejercicio del derecho a la asistencia jurídica gratuita, se ha observado una disminución de las mismas al haberse tramitado 8 expedientes (21 en 2014). 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 de este tipo de expedientes en última instancia 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, pues la queja se dirige en ocasiones hacia la concreta actuación profesional observada por el letrado designado, los honorarios abonados o la negativa al nombramiento de otro abogado.

Señalar que este año se ha producido una reforma normativa de la Ley 1/1996, de 10 de enero, de asistencia jurídica gratuita a través de la Ley 42/2015, de 5 de octubre, de reforma de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, a fin de adecuarla a la realidad actual. Las modificaciones afectan a variados aspectos, entre los que se encuentran la precisión de que el reconocimiento del derecho por circunstancias sobrevenidas no tiene carácter retroactivo, la proporcionalidad de las aportaciones del sistema en los supuestos de pluralidad de litigantes con este derecho o los efectos de la solicitud sobre la caducidad o prescripción. También se ha modificado la definición de los supuestos que permitirán el reconocimiento de este derecho, estableciendo una casuística más amplia.

Las quejas más frecuentes que venimos recibiendo en esta materia hacen referencia a la denegación del derecho por superar la unidad familiar la cuantía de ingresos prevista en la normativa. El aumento de quejas ciudadanas que se produjo en la pasada anualidad motivó una actuación de oficio de la Institución en colaboración con el REICAZ, elaborándose una Sugerencia que dirigimos al Departamento de Justicia del Gobierno de Aragón sobre el derecho a la asistencia jurídica gratuita (Expte. 1900/2014-6)

Otro grupo de quejas es el que viene exponiendo la disconformidad de los ciudadanos con las actuaciones desarrolladas por Abogados, Procuradores u otros profesionales del ámbito de la Justicia, habiéndose estudiado este año 9 expedientes (7 en 2014). 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 ha 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 haya ajustado al ordenamiento jurídico y que el ciudadano haya tenido 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. Así, este año recibimos, entre otras, la de un grupo de psicólogos forenses disconformes con el proceder de la comisión deontológica del Colegio de Psicólogos de Aragón en relación con las evaluaciones periciales e informes respecto de menores inmersos en conflictos de familia, al exigir el consentimiento de ambos progenitores para su elaboración de forma privada. Tras el estudio de la cuestión sometida a la consideración del Justicia, la Institución elaboró un informe que transcribimos en el apartado siguiente (Expte. 1053/2015-5). 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 sobre la materia. Por ello, en principio, las quejas que se reciben sobre el funcionamiento de la Administración penitenciaria son remitidas 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 2015, destacar la formulación de 11 quejas relacionadas con supuestas disfunciones en este ámbito (10 en 2014), 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, así como la situación particular de personas que se encuentran presas en centros penitenciarios extranjeros, interesándonos por las actuaciones desarrolladas en estos casos por el Defensor del Pueblo nacional.

Por último, la Institución desarrolla otro tipo de actuaciones dirigidas, en su mayoría, a 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 2015 los ciudadanos han planteado cuestiones relativas a la forma de acceder a una resolución judicial o de actuar contra una estafa sufrida, cancelación de antecedentes penales y custodia compartida, transmisión de bien e inscripción en Registro de la Propiedad, procedimiento de sucesión de la CA, extravío de sentencia, indulto parcial, conflicto familiar en vía judicial, juicio civil en ausencia así como la inscripción del régimen económico matrimonial. El número de expedientes incoados ha sido de 13 (9 en 2014), alguno de ellos iniciado de oficio, como el que dirigimos al Ministerio de Justicia en orden a la inscripción registral del régimen económico-matrimonial (Expte. 470/2015-6). Destacar el elevado número de consultas que recibimos sobre aplicación del Derecho Foral aragonés.

18. EMPLEO PÚBLICO*

18.1. DATOS GENERALES

Estado actual de los expedientes					
Año de inicio	2015	2014	2013	2012	2011
Expedientes incoados	176	173	215	162	159
Expedientes archivados	111	169	215	162	159
Expedientes en trámite	65	4	0	0	0

Sugerencias / Recomendaciones		
Año	2015	2014
Aceptadas	16	19
Rechazadas	7	10
Sin Respuesta	4	7
Pendientes Respuesta	2	0
Total	29	36

Recordatorios de deberes legales		
Año	2015	2014
Recordatorios de deberes legales	2	2

Resolución de los expedientes	
Expedientes solucionados	63%
Por intervención de la Institución durante la tramitación	7%
Por haberse facilitado información	30%
Por inexistencia de irregularidad en la actuación de la Administración	19%
Por Recomendación o Sugerencia aceptada	7%
Expedientes no solucionados	5%
Recomendación o Sugerencia rechazada	3%
Recomendación o Sugerencia sin respuesta	2%
Recordatorios de deberes legales por silencio de la administración	1%
Expedientes en trámite	29%
Recomendación o Sugerencia pendiente de respuesta	1%
Pendientes de la información solicitada a la Administración	28%
Expedientes remitidos	3%
Remitidos al Defensor del Pueblo	3%
Remitidos a otros defensores	0%

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

Informes	
N.º Expediente	Asunto
1426/2015-4	Informe referente a procedimiento desarrollado por empresa adjudicataria de contrato de gestión de servicio público para la provisión de puestos para el desarrollo del servicio.
1930/2015-4	Informe referente a oportunidad de ejecución de Oferta de Empleo Público pese al transcurso del plazo de tres años marcado en el Estatuto Básico del Empleado Público, al entender que no se trata de un plazo de caducidad. Ayuntamiento de Zaragoza.

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
1081/2015-4	Acuerdo firmado con los representantes sindicales el 15 de enero de 2015. Oportunidad de modificar el criterio de aplicación, interpretando que todos los aspirantes incluidos en la lista de espera que se encuentren trabajando para el Ayuntamiento de Zaragoza en nombramientos de sustitución de bajas por enfermedad o maternidad o cubriendo períodos vacacionales en servicios asistenciales deben ser llamados para la cobertura de vacantes por una excedencia, un acumulo de tareas o un nombramiento para un programa de carácter temporal que se hayan producido con posterioridad a la fecha de entrada en vigor del Acuerdo; es decir, el 18 de mayo de 2015. Ayuntamiento de Zaragoza.	Sugerencia pendiente de contestación.
1401/2015-4	Procesos selectivos para la provisión de puestos de personal laboral con carácter temporal. Adecuación de la titulación requerida a los aspirantes a la clasificación profesional de la categoría del puesto establecida en la normativa laboral aplicable. Oportunidad de otorgar publicidad a las convocatorias y las bases mediante la publicación en el diario oficial correspondiente. Ayuntamiento de Calatayud.	Sugerencia aceptada.
2294/2014-4	Adecuación de convocatoria y desarrollo de los procesos selectivos a celebrar para la ejecución de las ofertas de empleo público a los plazos establecidos en la Ley de Ordenación de la Función Pública de la Comunidad Autónoma de Aragón. Departamento de Hacienda y Administración Pública. Gobierno de Aragón.	Sugerencia aceptada.
1198/2015-4	Convocatoria de procedimiento para la elaboración de lista de espera supletoria para la provisión de puestos de Técnico de Gestión, hasta la elaboración de lista de espera general a resultados de proceso selectivo. Departamento de Hacienda y Administración Pública. Gobierno de Aragón.	Sugerencia pendiente de contestación.
920/2014-4	a) Análisis de contratos eventuales de personal Facultativo Especialista de Área (FEAS) celebrados en sus centros sanitarios, al objeto de determinar la procedencia de la creación de plazas estructurales en la plantilla del centro, tal y como exige el artículo 9.1 de la Ley 55/2003. b) Provisión de puestos creados como consecuencia de dicho análisis a través de los procedimientos reglados previstos en la normativa aplicable, permitiendo así la consagración de los principios de igualdad, mérito y capacidad que deben regir en el acceso al empleo público. (anterior) Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia. Gobierno de Aragón.	Sugerencia aceptada.
72/2015-4	Establecimiento de sistema de valoración de los méritos incluidos en el baremo de la fase de concurso de los procesos selectivos para el acceso a la condición de personal estatutario fijo que refleje de manera real el peso proporcional que se pretende dar a cada apartado, garantizándose así la correcta valoración del mérito y capacidad de los participantes en el procedimiento. Departamento de Sanidad. Gobierno de Aragón.	Sugerencia aceptada.
414/2015-4	Modificación de sistema de provisión de puestos de Facultativo Especialista de Área con carácter temporal, previos los trámites necesarios de negociación con los representantes sindicales, estableciendo una bolsa de empleo general elaborada en atención al orden de prelación que resulte de los méritos de los aspirantes. Inclusión entre dichos méritos de los resultados de los ejercicios de la fase de oposición del último procedimiento selectivo celebrado, en el supuesto de que el aspirante haya participado en el mismo, garantizándose con ello el respeto a los principios de igualdad, mérito y capacidad en el acceso al empleo público. Departamento de Sanidad. Gobierno de Aragón.	Sugerencia aceptada.
902/2015-4	Modificación de filtros a aplicar para eximir de la obligación de ser miembro de tribunal de oposición del proceso convocado por Orden de 11 de marzo de 2015, de manera que se excluya del sorteo a aquellos funcionarios que participaron como miembro de tribunal en el procedimiento selectivo convocado en el año 2014, independientemente de la inclusión de su Especialidad en el nuevo proceso selectivo convocado. (anterior) Departamento de Educación, Universidad, Cultura y Deporte. Gobierno de Aragón.	Sugerencia aceptada.
2030/2014-4	Adopción de medidas necesarias para garantizar que el personal docente no universitario con carácter interino esté nombrado y presente en el primer Claustro del curso. (anterior) Departamento de Educación, Universidad, Cultura y Deporte. Gobierno de Aragón.	Sugerencia aceptada.
152/2015-4	Oportunidad de aplicar a las listas de espera para la provisión de puestos con carácter interino de las Especialidades que van a ser objeto de convocatoria de concurso-oposición en ejecución de la Oferta de Empleo Público aprobada por Decreto 24/2014, el sistema establecido en la Disposición Transitoria Primera del Decreto 51/2014, de 8 de abril, del Gobierno de Aragón. (anterior) Departamento de Educación, Universidad, Cultura y Deporte. Gobierno de Aragón.	Sugerencia no aceptada.
588/2015-4	Adopción de medidas que permitan evitar el decaimiento de las listas de espera de los profesores técnicos de Formación Profesional que forman parte de la lista preferente o uno para la provisión de puestos con carácter interino, que están en trámites de obtener la titulación que acredite la formación didáctica o pedagógica pero que, al no estar en posesión de la misma en la fecha de finalización del plazo para presentar solicitudes, no han podido participar en el proceso selectivo de su especialidad convocado por Orden de 11 de marzo de 2015. Departamento de Educación, Cultura y Deporte. Gobierno de Aragón.	Sugerencia no aceptada.
656/2015-4	Posibilidad de modificar el sistema de nueva baremación de los y las integrantes de las listas de espera para la provisión de puestos de personal docente no universitario con carácter interino, de manera que la no participación en el proceso de los aspirantes convocados al mismo no implique el decaimiento de las listas. (anterior) Departamento de Educación, Universidad, Cultura y Deporte. Gobierno de Aragón.	Sugerencia no aceptada.
999/2015-4	Regulación de titulaciones habilitantes para el desempeño en régimen de interinidad de puestos docentes en las diferentes especialidades, velando por la inclusión de todas aquellas que acrediten la suficiencia de conocimientos para el ejercicio de la enseñanza. Departamento de Educación, Cultura y Deporte. Gobierno de Aragón.	Sugerencia aceptada.

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
717/2015-4	Valoración de posibilidad de modificar el requisito de haber impartido enseñanzas iniciales en el curso 2008-2009 o anteriores, establecido para participar en el proceso extraordinario de autorización para impartir Formación inicial de personas adultas, dando cabida a aspirantes que acreditan la necesaria formación y experiencia pero que se han podido ver excluidos en base a un criterio discrecional. Departamento de Educación, Cultura y Deporte. Gobierno de Aragón.	Sugerencia no aceptada.
1789/2014-4	Deber de dar publicidad a la fecha, hora y lugar de las entrevistas a mantener con los aspirantes admitidos en los procedimientos selectivos que convoque para la provisión de puestos de Profesor Asociado no sólo a través del tablón de anuncios del Departamento correspondiente y del Centro al que corresponda la plaza, sino también mediante la publicación en el Tablón oficial electrónico de la Universidad de Zaragoza (e-TOUZ). Universidad de Zaragoza.	Sugerencia archivada por falta de contestación.
1642/2014-4	Deber de valorar la posibilidad de introducir una reserva de plazas para personas con diversidad funcional en los procedimientos para la elaboración de listas de espera para la cobertura de plazas de personal docente no universitario con carácter interino. (anterior) Departamento de Educación, Universidad, Cultura y Deporte. Gobierno de Aragón.	Sugerencia aceptada.
2313/2014-4	Posibilidad de establecer mecanismos que faciliten el acceso de personas con diversidad funcional a la provisión con carácter temporal de puestos de trabajo de personal estatutario en el ámbito de los establecimientos sanitarios. (anterior) Departamento de Sanidad, Bienestar social y Familia. Gobierno de Aragón.	Sugerencia aceptada.
1104/2014-4	Procedencia de convocar cada dos años procesos de movilidad para la provisión de puestos de Facultativos Especialistas de Área de Angiología y Cirugía Vasculr, garantizando así el respeto a la normativa aplicable. (anterior) Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia. Gobierno de Aragón.	Sugerencia archivada por falta de contestación.
1617/2014-4	Posibilidad de establecer en los procedimientos que se convoquen para la provisión de puestos singularizados no asistenciales un orden de prelación de los aspirantes que garantice que tengan preferencia aquellos participantes que tienen la condición de personal fijo de la categoría profesional a la que pertenece el puesto ofertado. (anterior) Departamento de Sanidad, Bienestar social y Familia. Gobierno de Aragón.	Sugerencia no aceptada.
102/2015-4	Cobertura de plazas de Gobernante vacantes como consecuencia de la participación de sus titulares en procesos de promoción interna temporal a través de procedimiento reglado por personal que reúna las características para ello. (anterior) Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia. Gobierno de Aragón.	Sugerencia aceptada.
124/2015-4	Inclusión del mérito de la antigüedad —en los términos establecidos en el Decreto 37/2011, de 8 de marzo—, en el baremo de los procedimientos de movilidad voluntaria que convoque para la provisión de puestos de personal estatutario. Departamento de Sanidad. Gobierno de Aragón.	Sugerencia aceptada.
856/2014-4	Concursos de traslados para la provisión de puestos de trabajo. Inclusión de puestos vacantes ocupados con carácter interino. Departamento de Hacienda y Administración Pública. Gobierno de Aragón.	Sugerencia aceptada.
1201/2014-4	Deber de pronunciarse de manera expresa sobre las reclamaciones planteadas en la resolución de recurso de alzada interpuesto. Departamento de Hacienda y Administración Pública. Gobierno de Aragón.	Sugerencia aceptada.
1835/2015-4	Concurso de traslados interno para cubrir Puestos de Director del Archivo Universitario, Director Biblioteca General, Coordinador de Área y Adjunto al Director para el Archivo Histórico. Procedencia de eliminar de la base tres de la convocatoria el requisito de tener en propiedad un puesto con el mismo complemento específico de aquél al que se quiere optar en el concurso de traslados, para participar en el mismo. Universidad de Zaragoza.	Sugerencia no aceptada.
281/2014-4	Oportunidad de solicitar el cambio de situación de estancia por estudios a la de residencia y trabajo de aquellos Médicos Internos Residentes de nacionalidad extracomunitaria que cumplan los requisitos del artículo 199 del Real Decreto 557/2011 y que así lo soliciten. Departamento de Sanidad. Gobierno de Aragón.	Sugerencia archivada por falta de contestación.
1608/2014-4	Agilización de trámites de actualización de la regulación de la categoría profesional de Técnico en Cuidados Auxiliares de Enfermería del Servicio Aragonés de Salud. Permitir la participación en el proceso de entidades que representen los derechos e intereses del colectivo afectado, pese a que no estén integradas en el órgano de negociación colectiva. Departamento de Sanidad. Gobierno de Aragón.	Sugerencia aceptada.
1641/2014-4	Devolución de tasa abonada para participar en proceso selectivo que fue revocado en ejecución de sentencia judicial. (anterior) Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia. Gobierno de Aragón.	Sugerencia aceptada.
2077/2014-4	Adopción de medidas necesarias para aumentar la periodicidad de las consultas del Equipo de Atención Primaria en el municipio de Puertomingalvo. (anterior) Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia. Gobierno de Aragón.	Sugerencia no aceptada.
562/2015-4	Se sugiere que interprete que el ejercicio del derecho al voto en las elecciones convocadas por el Colegio Profesional del personal estatutario a su servicio da lugar al reconocimiento de permiso recogido en el apartado 2.2.11 del Pacto de 7 de julio de 2006, en el supuesto de que la jornada profesional del empleado coincida con el horario de votación, y siempre durante el tiempo indispensable para ello. Departamento de Sanidad. Gobierno de Aragón.	Sugerencia no aceptada.
878/2015-4	Adopción de medidas oportunas para que la empresa pública SARGA S.L.U., proceda a llamar a trabajador fijo-discontinuo para el desempeño de un puesto de trabajo como técnico en cualquier propuesta que surja de medios acuáticos, tal y como se comprometió la empresa en acuerdo alcanzado ante el Servicio Aragonés de Mediación y Arbitraje. Departamento de Desarrollo Rural y Sostenibilidad. Gobierno de Aragón.	Sugerencia no aceptada.

18.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

Durante el año 2015 se han tramitado en el área de Empleo Público del Justicia de Aragón 176 quejas, frente a las 173 que se tramitaron el anterior.

Atendiendo a las diversas áreas en las que se manifiesta la intervención de esta Institución en materia de empleo público, es preciso recalcar algunos aspectos por los que se ha caracterizado el ejercicio.

En primer lugar, y en cuanto al examen de mecanismos desarrollados por las diferentes Administraciones Públicas para garantizar el derecho al acceso al empleo público conforme a los principios de igualdad, mérito, capacidad y publicidad, debemos partir de que se ha mantenido la tónica constatada durante el año 2014.

Así, si ya en el año anterior se apreció un aumento de los procesos selectivos desarrollados por la Administración del Gobierno de Aragón —consecuencia de las disposiciones adoptadas para dar cumplimiento a las sentencias de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Supremo de 29 de octubre de 2010 y del Tribunal Superior de Justicia de Aragón de 10 de febrero de 2012, por las que se dictaminaba la obligatoriedad de incluir en las ofertas de empleo público correspondientes a los años 2007 y 2011 la totalidad de las plazas vacantes ocupadas con carácter interino—, dicha tendencia se ha consolidado durante este ejercicio. Indudablemente, ello responde al desarrollo y terminación de los procedimientos iniciados en ejecución de los Decretos de Oferta de Empleo Público complementarios de los Decretos 67/2007, de 8 de mayo, por el que se aprobó la Oferta de Empleo Público para el año 2007, y 83/2011, de 5 de abril y 133/2011, de 14 de junio, por los que se aprobó la Oferta de Empleo Público para el año 2011, adoptados por imperativo del Decreto-Ley 1/2014, de 9 de enero, del Gobierno de Aragón.

De nuevo se han detectado incumplimientos parciales de los plazos establecidos legalmente para la ejecución de dichas Ofertas de Empleo Público, lo que ha dado lugar a la emisión de sugerencia, que fue aceptada por el Gobierno de Aragón.

En este aspecto, el respeto a los plazos para la ejecución de las OEP, debemos hacer especial referencia a la controversia planteada en torno a la cuestión de la eventual «caducidad» de las mismas, al no respetarse el plazo establecido tanto el Estatuto Básico del Empleado Público, aprobado por Ley 7/2007, de 12 de abril, como en su Texto refundido aprobado por Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, para su ejecución.

El artículo 70 del Estatuto Básico del Empleado Público señala que «las necesidades de recursos humanos, con asignación presupuestaria, que deban proveerse mediante la incorporación de personal de nuevo ingreso serán objeto de la Oferta de empleo público, o a través de otro instrumento similar de gestión de la provisión de las necesidades de personal, lo que comportará la obligación de convocar los correspondientes procesos selectivos para las plazas comprometidas y hasta un diez por cien adicional, fijando el plazo máximo para la convocatoria de los mismos. En todo caso, la ejecución de la oferta de empleo público o instrumento similar deberá desarrollarse dentro del plazo improrrogable de tres años.».

Esta Institución ha venido defendiendo que la oferta de empleo público es un instrumento de planificación y gestión del personal al servicio de las Administraciones Públicas. No obstante, técnica y jurídicamente no se trata de un acto administrativo. Tal y como ha señalado el Tribunal Supremo, se trata del primer elemento en el iter que conduce a la efectividad del derecho al acceso al empleo público; no obstante, se configura como una disposición no reglamentaria con un contenido normativo directo —al habilitar para la convocatoria de procesos selectivos—, que eventualmente puede contener determinaciones de carácter programático o directivo.

Al no tratarse de un acto administrativo en sentido estricto, no le resultan aplicables las previsiones respecto a la caducidad de los procedimientos por transcurso del plazo, contenidas en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Antes bien, el Estatuto Básico del Empleado Público establece el plazo de tres años para la ejecución de las Ofertas de Empleo Público; pero en ningún momento establece que transcurrido dicho plazo pueda considerarse caducado el procedimiento para ingreso en el empleo público. La Oferta tiene un carácter normativo, como hemos señalado, y se constituye en el primer elemento que lleva a la efectividad del derecho consagrado en el artículo 23 de la Constitución española. En este sentido la Administración debe ser escrupulosa en el respeto al plazo fijado para la ejecución de la Oferta de Empleo Público, desarrollando los procedimientos selectivos precisos. No obstante, el incumplimiento de dicho plazo, pese a ser reprochable, en ningún caso determinaría la caducidad de cualquier proceso selectivo que deba desarrollarse en ejecución de la oferta. Entendemos que el principio *in dubio pro actione*, y la necesidad de desarrollar los procesos para la cobertura de las plazas consideradas necesarias para la adecuada satisfacción del interés público, exigen que las plazas se convoquen pese a que haya transcurrido el plazo de tres años aludido en su queja.

Así, con fecha 13 de noviembre de 2015 se acordó incoar expediente de oficio y dirigirse al Ayuntamiento de Zaragoza trasladando este criterio, entendemos que necesario para garantizar adecuadamente el derecho de acceso al empleo público, al tener conocimiento de que el Consistorio se planteaba aplazar la realización de procesos selectivos para acceso al empleo público en puestos de categorías incluidas en Ofertas de Empleo Público correspondientes a los años 2006, 2009 y 2015, «ante la existencia de impugnaciones y suspensiones cautelares como consecuencia de la interposición de recursos contencioso administrativos en procesos selectivos similares por parte de la Delegación del Gobierno y por un principio de prudencia para preservar las consecuencias que pudieran derivarse de la celebración de los mencionados procesos selectivos».

En cualquier caso, no resulta ajeno tampoco a esta Institución que a lo largo del año 2015 se ha producido un nuevo pronunciamiento jurisdiccional, esta vez en relación a la Oferta de Empleo Público de 2015, aprobada por Decretos de 5 de mayo de 2015. A raíz de recurso interpuesto por la Asociación Aragonesa para la Defensa de la Función Pública, el Tribunal Superior de Justicia de Aragón ha dictaminado que dicha OEP era insuficiente, al no incluir la totalidad de las plazas vacantes ocupadas con carácter interino. Es de prever que, en ejecución de la sentencia, la Administración proceda a modificar la oferta aprobada, contribuyendo con ello a la reducción de la tasa de interinidad existente en su empleo público, extremo favorable al interés general y al adecuado cumplimiento de la ley. En este sentido, y a instancias de dicha Asociación, esta Institución se ha dirigido al Departamento de Hacienda y

Administración Pública solicitando información acerca de las medidas que se prevén adoptar para dar cumplimiento al referido pronunciamiento del tribunal.

En el ámbito del acceso a **puestos de personal estatutario en establecimientos sanitarios con carácter definitivo**, de nuevo se ha cuestionado el elevado número de contratos de carácter eventual, y se ha recordado a la Administración la necesidad de estudiar la procedencia de crear plazas estructurales en la plantilla del centro, en la medida en que aquél podía revelar necesidades de personal de carácter estructural.

Mayor relevancia ha revestido el examen de los mecanismos de provisión de puestos de personal estatutario **con carácter temporal**. Entre otros aspectos, que se detallan en el apartado 2.3 de este Informe, al relacionar los expedientes más significativos, cabe resaltar que se ha planteado al Servicio Aragonés de Salud la posibilidad de crear una **bolsa de empleo general** elaborada en atención al orden de prelación que resulte de los méritos de los aspirantes. Dicha sugerencia partió de la constatación de que cada centro sanitario procedía a seleccionar los Facultativos Especialistas Sanitarios contratados con carácter temporal de manera autónoma. Entendemos que el establecimiento de un mecanismo homogéneo y común para todos los centros adscritos al Salud contribuirá a garantizar una selección más acorde a los principios de igualdad, mérito, capacidad y publicidad en el acceso al empleo público.

El acceso a puestos de personal docente no universitario ha motivado múltiples pronunciamientos de esta Institución, por lo que detallaremos la cuestión en un apartado específico posterior.

Por último, de nuevo debemos significar que se ha entrado a analizar la contratación de Profesores Asociados por parte de la Universidad de Zaragoza. Esta Institución quiere manifestar de nuevo su preocupación por dicha cuestión, en la que la falta de atención de la Administración a la reiterada solicitud de información no contribuye a la mejora de la situación. En el año 2015 de nuevo se ha cuestionado el respeto a la publicidad de dichos procesos de selección, por lo que se ha emitido resolución que se recoge más adelante.

En el ámbito de la movilidad y la **provisión de puestos** en la Administración, se ha podido detectar que durante el año 2015 se ha mantenido la actividad de la administración autonómica constatada durante el año 2014, ya que se han desarrollado numerosos procesos de provisión reglada de puestos. El Justicia de Aragón ya expresó su apoyo a tales medidas, que contribuyen a la mayor eficacia y satisfacción del interés público, así como a la garantía del derecho a la carrera administrativa de los empleados públicos. En este sentido, debemos manifestar nuestra esperanza en que dicha política de gestión de personal se mantenga, y que se proceda con la regularidad necesaria a la convocatoria de procedimientos de movilidad, en todos los ámbitos de la Administración.

En cualquier caso, parece inevitable que la celebración de procesos de movilidad lleve a pronunciamientos expresos de esta Institución, cara a contribuir a un correcto desarrollo de los mismos. Así, y en el ámbito de la Administración general, se han emitido sugerencias al objeto de que se garantice que en los concursos de traslados que se convoquen se incluyan la totalidad de los puestos vacantes existentes ocupados con carácter interino. Igualmente, nos hemos pronunciado en relación con reclamaciones planteadas por participantes en los procesos, cara a evitar situaciones de indefensión o de inseguridad jurídica.

También en el ámbito de la provisión de puestos de personal estatutario en establecimientos sanitarios, se ha detectado la insuficiencia en la valoración de determinados méritos —en concreto la antigüedad—, a la luz de lo establecido en el Decreto 37/2011, de 8 de marzo, norma aplicable.

Por último, y en cuanto a los expedientes tramitados para la garantía del respeto al catálogo de **derechos y deberes de los empleados públicos**, de nuevo han sido numerosas tanto las quejas planteadas como los pronunciamientos emitidos. Especial relevancia reviste la emisión de sugerencia acerca de la situación de estancia reconocida a los Médicos Internos Residentes de nacionalidad extracomunitaria, a la que nos referiremos de manera específica más adelante.

Igualmente, se ha planteado a la Administración la oportunidad de revisar y actualizar la **regulación de la categoría profesional de Técnicos en Cuidados Auxiliares de Enfermería**, ya que la normativa procede de 1977. Es evidente que tanto la propia estructura y funcionamiento de la administración sanitaria como la evolución de las funciones y características de dicha categoría profesional —en el marco de un modelo sanitario más orientado a una atención integral que dé la debida relevancia a los cuidados como parte del proceso enfermero—, requiere que dicha regulación sea revisada.

La actividad supervisora desarrollada ha originado 31 resoluciones formales en materia de empleo público. De las sugerencias y recomendaciones emitidas, 16 han sido aceptadas de manera expresa, 2 están pendientes de contestación, 4 ha sido archivadas al no haber recibido contestación en plazo de la Administración, y 7 no han sido aceptadas por la Administración.

También procede indicar que 9 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. Acceso al empleo público de personas con discapacidad

El acceso al empleo público de personas con discapacidad en condiciones de igualdad y garantizando el respeto a los principios de mérito y capacidad es una de las cuestiones que en materia de función pública más han preocupado al Justicia de Aragón.

Partiendo de la Constitución Española, el artículo 9.2 impone a los poderes públicos la obligación de promover las condiciones adecuadas para que la igualdad de los ciudadanos sea real y efectiva. A su vez, el artículo 14 consagra la igualdad de los españoles ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza o cualquier otra condición o circunstancia personal o social. Dentro de los principios rectores de

la política social y económica, el artículo 49 prevé que los poderes públicos realizarán una política de previsión, tratamiento, rehabilitación e integración de los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a los que prestará la atención especializada.

Es preciso compatibilizar los principios señalados con el derecho al trabajo, consagrado en el artículo 35 de la Constitución, y con el derecho a acceder en condiciones de igualdad a las funciones públicas, reflejado en el artículo 23.2. Ello nos permite concluir que la Constitución proclama el derecho de las personas que padecen discapacidad a acceder en condiciones de igualdad a puestos públicos. Para conseguir que dicha igualdad sea real y efectiva, se entiende adecuado a la Constitución la adopción de medidas de discriminación positiva a favor de los colectivos o grupos humanos obstaculizados. Así, en este sentido se ha pronunciado el Tribunal Constitucional, en Sentencia 269/1994, de 3 de octubre, señalando en referencia a las minusvalías físicas, que «al tratarse de un factor de discriminación con sensibles repercusiones para el empleo de los colectivos afectados, tanto el legislador como la normativa comunitaria internacional han legitimado la adopción de medidas promocionales de la igualdad de oportunidades de las personas afectadas por diversas formas de incapacidad que, en sí, tienden a procurar la igualdad sustancial de sujetos que se encuentran en condiciones desfavorables de partidas para muchas facetas de la vida social en las que está comprometido su propio desarrollo como personas».

De hecho, los pronunciamientos de la Institución sobre la cuestión han sido reiterados a lo largo de su existencia. Así, ya en el año 2000 se emitió resolución por la que se sugería a la Diputación General de Aragón la búsqueda de fórmulas que, siendo respetuosas con los límites constitucionales derivados del derecho de acceso a los puestos públicos en condiciones de igualdad, facilitaran el acceso de las personas con diversidad funcional a los empleos que fueran adecuados a sus características. Entre otros aspectos, se indicaba expresamente que las soluciones no sólo se debían centrar 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 de las personas con diversidad funcional son mayores, al tratarse de sistemas de selección más flexibles.

Dicha sugerencia, aceptada expresamente por la Administración, se tradujo en la inclusión por las Cortes, a propuesta del Gobierno, de una disposición en la Ley 26/2001, de 28 de diciembre, por la que se aprobaban medidas de carácter económico, administrativo y financiero, por la que se modificaba la Disposición Adicional Sexta de la Ley de Función Pública de la Comunidad Autónoma de Aragón añadiendo un cuarto párrafo con la siguiente redacción:

«Con el fin de asegurar la efectividad de lo previsto en la presente Disposición, el Decreto que apruebe la oferta anual de empleo público podrá establecer la convocatoria de turnos específicos, en determinadas Escalas y Clases de especialidad o categorías profesionales, para disminuidos físicos, psíquicos o sensoriales, fijándose el número de plazas y las condiciones de la convocatoria en el propio articulado del Decreto. Igualmente cabrá establecer un turno específico en los procesos de selección de personal funcionario interino y laboral eventual».

Así, se constataba que la posibilidad de introducir medidas de discriminación positiva que faciliten la integración laboral de personas con discapacidad mediante la inclusión de turnos específicos en los procesos de selección de personal interino no sólo es viable al amparo del texto constitucional, sino que aparece expresamente previsto en la legislación autonómica de función pública.

A lo largo del año 2015 se han emitido sendas resoluciones que han vuelto a incidir sobre la cuestión, referentes respectivamente a las áreas de educación (provisión de puestos de personal docente no universitario con carácter interino) y sanidad (provisión de puestos de personal estatutario con carácter temporal).

En cuanto al área de **educación**, es preceptivo partir de que con fecha 30 de enero de 2007 se emitió Resolución, en expediente tramitado con número de referencia DI-734/2006-4, por la que se sugería al entonces Departamento de Educación, Cultura y Deporte que valorase la posibilidad de «incluir, en las convocatorias de procedimientos para la provisión de puestos de trabajo de funcionarios docentes no universitarios por personal interino, una reserva de plazas para las personas con discapacidad física.»

La Administración en su momento incidía en el hecho de que nos encontramos ante procesos de selección de personal interino; fórmula para la provisión de puestos caracterizada por su carácter extraordinario al que se acude cuando concurren una serie de circunstancias relacionadas en la ley aplicable. No obstante, ello no obstaba a que ese carácter excepcional sea compatible con la configuración de la selección de personal docente interino como instrumento que permita la integración laboral de personas con discapacidad física. Antes bien, y al contrario, dado su carácter dinámico y su menor sometimiento a formalismos, se revela como un medio óptimo para hacer efectivo el derecho de acceso a las funciones y cargos públicos del colectivo de personas con diversidad funcional.

En la resolución referida se aludía específicamente a la normativa por la que se regula la provisión de puestos de personal docente con carácter interino del Gobierno de Extremadura, de la Comunidad Autónoma de Murcia, de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares y de Castilla La Mancha. Todas ellas prevén mecanismos específicos para facilitar el acceso de personas con discapacidad a puestos de personal docente no universitario con carácter interino.

Tal y como se reseñaba en la sugerencia emitida en su momento, «desde el punto de vista de los criterios de oportunidad, entendemos que la posibilidad referida no sólo resulta útil como mecanismo para hacer más efectivo el derecho de las personas con diversidad funcional de acceder al empleo público en condiciones de igualdad; incluso, y cara a facilitar la integración y aceptación de dicho colectivo, debe valorarse el efecto positivo que el desarrollo de funciones pedagógicas y docentes por parte de personas con discapacidad puede ejercer sobre el alumnado, propiciando la visibilidad y aceptación de ese colectivo y contribuyendo de forma determinante a alcanzar los objetivos fijados por el artículo 49 de la Constitución Española.»

Por ello, de nuevo se planteó al Departamento de Educación, Cultura y Deporte que valorase la posibilidad de introducir una reserva de plazas para personas con discapacidad en los procedimientos para la elaboración de listas de espera para la cobertura de plazas de personal docente no universitario con carácter interino.

Respecto al **área sanitaria**, y en similares términos, ya con fecha 2 de julio de 2012 el Justicia de Aragón emitió resolución por la que se sugería al Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia que estableciese «mecanismos que faciliten el acceso de personas con discapacidad a la provisión con carácter temporal de puestos de trabajo de personal estatutario en el ámbito de los establecimientos sanitarios.»

Planteada queja en la que se exponían las dificultades de una ciudadana incluida en la bolsa de empleo para la provisión de puestos con carácter temporal para poder optar a un puesto de trabajo, debido a su condición de persona con discapacidad, se plantearon dos posibilidades: bien el establecimiento de una bolsa de trabajo específica integrada por personas con diversidad funcional para la provisión de puestos de trabajo de personal estatutario con carácter temporal; bien la reserva de puestos concretos adaptables para su oferta preferente a las personas con discapacidad que integran la bolsa de trabajo.

En cualquier caso, de nuevo se sugirió al Departamento de Sanidad que estableciese mecanismos que faciliten el acceso de personas con diversidad funcional a la provisión con carácter temporal de puestos de trabajo de personal estatutario en el ámbito de los establecimientos sanitarios. Por supuesto, garantizando la capacidad de los aspirantes para el desarrollo del puesto, en aplicación del principio de mérito y capacidad que, conforme al artículo 103 de la Constitución, debe regir el acceso a la función pública.

18.2.2. Provisión de puestos de personal docente no universitario con carácter interino

Es interesante significar que a lo largo del año 2015 han sido varios y diversos los pronunciamientos emitidos en relación con el mecanismo de provisión de puestos de personal docente no universitario con carácter interino. Teniendo en cuenta tanto el colectivo de empleados públicos implicado como el interés público que se ve afectado, procedemos a reseñar cuáles han sido las sugerencias formuladas:

A) En primer lugar, se ha sugerido al Departamento de Educación, Cultura y Deporte que adopte las medidas necesarias para garantizar que el personal docente no universitario con carácter interino esté nombrado y presente en el primer Claustro del curso.

Debemos partir de que ya con fecha 28 de abril de 2010 esta Institución se pronunció en expediente tramitado con número de referencia DI-1523/2009-8 sugiriendo al Departamento de Educación, Cultura y Deporte. Señalábamos en nuestra resolución que estimábamos «que el Departamento de Educación, Cultura y Deporte de la DGA debe adoptar las medidas oportunas a fin de lograr que los nombramientos de interinos, para un curso académico completo, estén firmados con anterioridad al día 1 de septiembre, de forma que estos profesores se puedan incorporar a los centros en la fecha exigida en la normativa de aplicación para realizar las tareas que tiene encomendadas el profesorado al inicio del curso. Así, se posibilitará la asistencia de los profesores interinos a las reuniones previstas, entre ellas, al primer Claustro y, en el transcurso de dicha sesión, a la subsiguiente reunión extraordinaria de los Departamentos didácticos, para distribuir materias y cursos entre sus miembros, que se ha de celebrar inmediatamente después del Claustro.

...

Examinada la situación suscitada en esta queja, se constata la necesidad de que el personal docente participe en este primer Claustro, pues en el mismo se fijan preceptivamente los criterios pedagógicos en base a los cuales, en días sucesivos, los miembros de los Departamentos didácticos elaborarán sus programaciones. Y si bien es de interés para todos los profesores su participación en esta tarea, resulta de mayor utilidad para el profesorado interino, que se incorpora por primera vez al Centro, desconociendo la dinámica del mismo, tanto en lo que respecta a peculiaridades de organización y funcionamiento, como en los aspectos más didácticos, fundamentalmente, los referidos a procedimientos.»

Indicábamos igualmente que «el Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria, explicita que es competencia de los Departamentos didácticos elaborar, antes del comienzo del curso académico, la programación didáctica de las enseñanzas correspondientes a las áreas, materias y módulos integrados en el Departamento, bajo la coordinación y dirección del Jefe del mismo, y de acuerdo con las directrices generales establecidas por la Comisión de Coordinación Pedagógica.

Es preciso destacar la importancia de que estas programaciones didácticas reflejen fielmente los contenidos de las distintas materias a impartir, la metodología que se va a desarrollar y, muy especialmente, los criterios de evaluación que aplicarán los profesores para la superación de tales materias, en previsión de futuras reclamaciones que se pudieran presentar por no ajustarse la actuación del profesor a la programación de su Departamento.»

Planteada de nuevo la cuestión, se recordó a la Administración el criterio defendido por el Justicia de Aragón. En cualquier caso, debemos remarcar que el Gobierno de Aragón aceptó la sugerencia emitida, y consta que se han adoptado las medidas oportunas para adelantar la incorporación del profesorado interino, extremo que consideramos muy positivo.

B) En segundo lugar, se ha propuesto que se aplique a las listas de espera de las Especialidades que iban a ser objeto de convocatoria de oposiciones el sistema establecido en la Disposición Transitoria Primera del Decreto 51/2014.

La sugerencia partió de la existencia de diferentes convocatorias de procesos selectivos para las distintas especialidades durante los años 2014 y 2015, pese a estar todas las plazas ofertadas incluidas en la misma Oferta de Empleo Público, aprobada por Decreto 24/2014. La situación nos llevó a constatar que de la aplicación literal de la Disposición Transitoria primera del Decreto 51/2014, por el que se establece el régimen de provisión de puestos

de trabajo de funcionarios docentes no universitarios por personal interino, podían derivarse consecuencias para los intereses de los afectados que afectarían a los principios de igualdad y de seguridad jurídica. Así, en función de la inclusión de una determinada especialidad en la convocatoria de oposiciones del año 2014 o la que se preveía efectuar en 2015 se podía llegar a aplicar a los participantes en las mismas diferentes modelos de listas de espera para la provisión de puestos con carácter interino: el de la Disposición Transitoria Primera, o el general del artículo 6. No obstante, sendas convocatorias provenían de un mismo hecho causante: una misma Oferta de Empleo Público.

La diferencia del modelo de elaboración de listas de espera aplicado derivaría de una decisión discrecional y legítima de la Administración —el desarrollo de la Oferta de Empleo Público complementaria en dos fases—, pero se produciría un agravio comparativo para los interesados, y el principio de seguridad jurídica se vería comprometido. En este sentido, a juicio de esta Institución el principio in dubio pro actione y la interpretación de la norma más favorable a los intereses de los afectados justificarían la consideración de que la Disposición Transitoria Primera del Decreto 51/2014 es aplicable no sólo a la convocatoria aprobada en 2014, sino a la que se prevé aprobar en 2015, en la medida que ambas traen causa de la misma oferta de empleo público.

Por ello sugerimos al Gobierno de Aragón que aplicase a la lista de espera de las Especialidades que iban a ser objeto de convocatoria de concurso-oposición en 2015 en ejecución de la Oferta de Empleo Público aprobada por Decreto 24/2014 el sistema establecido en la Disposición Transitoria Primera del Decreto 51/2014, de 8 de abril, del Gobierno de Aragón.

C) En tercer lugar, se ha planteado que se adopten medidas para evitar el decaimiento de las listas de espera de profesores técnicos de Formación Profesional que estaban en trámites de obtener la titulación que acredite la formación didáctica o pedagógica.

Partíamos de la regulación de la suspensión y el decaimiento en las listas en el Decreto 51/2014; así como del Real Decreto núm. 276/2007, de 23 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de ingreso, accesos y adquisición de nuevas especialidades en los cuerpos docentes a que se refiere la Ley Orgánica 2/2006, de Educación, y se regula el régimen transitorio de ingreso a que se refiere la disposición transitoria decimoséptima de la citada ley.

De conformidad con la normativa estatal aplicable con carácter básico, aquellos aspirantes que no estaban en posesión de la formación pedagógica y didáctica a que se refiere el artículo 100.2 de la Ley Orgánica 6/2006 el 10 de abril de 2015 no pudieron presentar solicitud para participar en el procedimiento selectivo convocado. A su vez, y de acuerdo con el Decreto 51/2014, el no participar en dicho proceso selectivo determinaba el decaimiento de la lista de espera preferente o la lista uno, caso de estar incluido en alguna de las mismas. Dicho decaimiento no se produciría respecto de la lista 2, ya que dicha posibilidad no está prevista en el Decreto 51/2014. Así, encontrábamos que aquellos integrantes de la lista preferente o uno que no podían participar en el proceso selectivo convocado para acceso al Cuerpo de profesores de Formación Profesional al no estar en posesión de la formación didáctica y pedagógica se iban a ver expulsados de las listas de espera, debiendo esperar a la próxima convocatoria de proceso selectivo para poder ingresar de nuevo en las mismas.

A dicha circunstancia debíamos añadir la convocatoria de determinadas especialidades de Formación Profesional en las que por el reducido número de plazas y la falta de regularidad en la convocatoria de procesos selectivos era previsible que la exclusión de las listas de espera implicase una considerable dificultad para poder optar en un futuro razonable a acceder al empleo público para el desempeño de funciones docentes en las mismas. Dicha circunstancia afectaba a interesados que venían ejerciendo la docencia en dichos especialidades durante un periodo considerable de tiempo, con lo que la situación descrita afectaba negativamente tanto a los ciudadanos implicados, como al propio interés general, al verse privado el sistema educativo público de profesores con experiencia docente en el área.

Esta Institución entendió que se podía producir un agravio comparativo para aquellos ciudadanos que estaban en vías de obtener su titulación —acreditando con ello su voluntad de cumplir con las exigencias establecidas legalmente—, que se encontraban en las listas preferente o uno —lo que permitía colegir que habían acreditado el mérito y capacidad para desempeñar puestos de personal docente con carácter interino—, pero cuya especialidad docente había sido objeto de convocatoria en el presente curso. Por ello, se planteó que se estudiase la adopción de alguna medida que permitiese evitar el decaimiento de las listas de espera de los profesores técnicos de formación profesional interinos afectados.

D) En cuarto lugar, se ha formulado sugerencia para que se modifique el sistema de nueva baremación las listas de espera para la provisión de puestos de personal docente no universitario con carácter interino, evitando que la no participación en el proceso implique el decaimiento de las listas.

Conforme al Decreto 51/2015, en el supuesto de que se convoque proceso de baremación de la lista de una determinada especialidad y un aspirante incluido en la misma no participe, se ve excluido de la lista. Partíamos de la adecuación a derecho de la medida, y del hecho de los afectados son conocedores de su obligación de participar en el proceso de nueva baremación. La ignorancia de la norma no exime de su cumplimiento; y podíamos entender que puede resultar razonable que del incumplimiento de la obligación establecida en el Decreto 51/2014 se derive alguna consecuencia. Éramos igualmente conscientes de que la Administración debe establecer mecanismos que permitan tanto la depuración de las listas de espera para la provisión de puestos de personal docente no universitario con carácter interino —excluyendo a aquellos aspirantes que por diversas circunstancias ya no deban formar parte de las mismas—, como la actualización de los méritos de los incluidos. No obstante, concluíamos que a juicio de esta Institución la consecuencia de la no participación en el proceso de nueva baremación resulta excesiva. En este sentido, entendíamos que un efecto razonable sería la no consideración en el baremo de los méritos generados desde la inclusión en las listas o desde el último proceso de nueva baremación. Pero el decaimiento definitivo de la lista implica unas consecuencias negativas tanto para el afectado como para el propio modelo educativo —que se ve privado de profesionales que venían ejerciendo funciones docentes—, que parecen resultar desproporcionadas.

D) Por último, se ha indicado a la Administración la procedencia de regular las titulaciones que habilitan para el desempeño de puestos de personal docente con carácter interino.

Del análisis de la normativa aplicable, se desprende que la Comunidad Autónoma está habilitada para regular, en ejercicio de sus competencias en materia de enseñanza, las titulaciones que habilitan para el desempeño de puestos de personal docente no universitario con carácter interino. Encontrábamos igualmente que dado que dicha regulación no se ha desarrollado, se aplica con carácter supletorio una normativa estatal. Por último, apreciábamos que dicha regulación estatal puede resultar incompleta e insatisfactoria, al no incluir titulaciones que pueden habilitar para el desarrollo de funciones docentes con carácter interino —como puede ser Biotecnología para impartir clases de Biología y Geología—, lo que podía generar discriminaciones y agravios comparativos, perjudicando tanto a intereses particulares como al propio bien común.

Por ello, sugerimos al Departamento de Educación, Cultura y deporte que regulase las titulaciones habilitantes para el desempeño en régimen de interinidad de puestos docentes en las diferentes especialidades, velando por la inclusión de todas aquellas que acreditasen la suficiencia de conocimientos para el ejercicio de la enseñanza.

18.2.3. Situación de estancia de MIR de nacionalidad extracomunitaria

Según consta a esta Institución, y según se desprende de la normativa vigente, los médicos internos residentes extracomunitarios en nuestra Comunidad Autónoma no precisan autorización de trabajo para el desempeño de las funciones propias de la especialización. No obstante, la entidad empleadora —es decir, el Servicio Aragonés de Salud—, está legitimada para presentar solicitud de cambio de situación de estancia por estudios a la de residencia y trabajo, siempre que se cumplan los requisitos marcados en el artículo 199 del real Decreto 557/2011.

En este orden de cosas, a finales del año 2014 se planteó queja ante esta Institución en relación con el colectivo afectado, el de médicos internos residentes extracomunitarios, ya que se encontraban en situación de estancia por estudios, y pese a solicitar a la Administración el pase a la estancia por residencia y trabajo, ésta no obraba en tal sentido.

Al respecto, de la normativa aplicable se desprende que la solicitud de cambio de situación es una decisión discrecional de la Administración, en tanto no está legalmente obligada a ello. No obstante, a juicio de esta Institución, contribuye a una mejora de los derechos de los y las ciudadanos afectados.

Cabe resaltar la existencia de jurisprudencia en la que se ha reconocido a Médicos Internos Residentes extracomunitarios el derecho a solicitar el cambio de situación de estancia por estudios a la de residencia y trabajo. Así, el Tribunal Superior de Justicia de Madrid, en Sentencia número 2912/2008, de 14 de noviembre, se pronunció en relación con denegación del cambio de situación de estancia a solicitud de Médico interno residente de nacionalidad extracomunitaria reconociendo su derecho a la autorización de residencia y trabajo. Y más recientemente, el Tribunal Superior de Justicia del País Vasco, en sentencia 318/2014, de 4 de junio, constató que «se ha solicitado por el Director de Personal del Hospital Universitario de Donostia-Osakidetza el cambio de permiso de "residencia de estudiante" por "permiso de residencia por trabajo", entre otros, del Sr. Es preciso entender que el Sr. ..., aunque no ha finalizado el programa de formativo MIR, sí reúne las condiciones exigidas para desempeñar su trabajo como médico para "asistencia sanitaria especializada" en dicho Centro hospitalario. Esto naturalmente plantea que aunque no ha finalizado el programa formativo previsto en la Orden SCO/3358/2006, sí se considera que reúne las condiciones exigidas para prestar esa asistencia sanitaria. En realidad, la propia Orden SCO/3358/2006, distingue niveles de responsabilidad, a partir de R-4 y R-5.

En estas circunstancias, estima la Sala que el término "superar los estudios" debe entenderse, cumplido el requisito de estancia mínima de tres años, debe interpretarse en sentido favorable para la tesis del médico residente, puesto que no ha superado el programa formativo, pero sí los estudios en términos suficientes para desarrollar la "asistencia médica especializada" que es el objeto del contrato, y de la solicitud del empleador. En este caso, es el hecho de la contratación por Osakidetza para prestar asistencia sanitaria especializada el que debe llevar a la presunción de que, aunque no ha terminado el programa formativo, sí ha completado su formación en términos suficientes para desarrollar adecuadamente este trabajo.»

No podemos obviar que el cambio de autorización de estancia por estudios a residencia por trabajo tiene efectos positivos en la esfera jurídica de derechos e intereses de los interesados. Debemos tener en cuenta que una vez concluida la relación laboral especial, los médicos internos residentes extracomunitarios que no dispongan de autorización de residencia y trabajo quedan en peor situación que los que sí la tienen; volverían a la situación de estancia, donde podrían solicitar la autorización de residencia temporal. En caso de obtener trabajo, el empleador deberá solicitar la autorización de residencia y trabajo y el trabajador podrá solicitar su pase a la situación de residencia de larga duración. Entendemos que el principio de equidad se puede ver afectado, al estarse tratando situaciones iguales (el desempeño de funciones como médico residente, compatibilizándolas con las acciones formativas) de manera diferente en función del permiso de residencia del que el interesado/a disponga. Por otro lado, tampoco podemos ignorar que las actuaciones de formación de los médicos internos residentes suponen un esfuerzo económico y material para la Administración aragonesa; parece oportuno intentar favorecer que ese esfuerzo obtenga una adecuada compensación, permitiendo que los profesionales formados en los centros públicos sanitarios puedan contribuir al sistema de atención a la salud. Ello implica la adopción de medidas que favorezcan la actividad profesional de aquéllos.

Por ello, y atendiendo a criterios de equidad y de igualdad entre los médicos internos residentes se sugirió al Departamento de Sanidad que valorase la oportunidad de solicitar el cambio de situación de estancia por estudios a la de residencia y trabajo de aquellos Médicos Internos Residentes de nacionalidad extracomunitaria que cumplan los requisitos del artículo 199 del Real Decreto 557/2011 y así lo soliciten.

19. DERECHOS***19.1. DATOS GENERALES**

Estado actual de los expedientes					
Año de inicio	2015	2014	2013	2012	2011
Expedientes incoados	75	69	66	107	89
Expedientes archivados	67	69	66	107	89
Expedientes en trámite	8	0	0	0	0

Sugerencias / Recomendaciones		
Año	2015	2014
Aceptadas	4	5
Rechazadas	0	1
Sin Respuesta	0	0
Pendientes Respuesta	0	0
Total	4	6

Recordatorios de deberes legales		
Año	2015	2014
Recordatorios de deberes legales	1	0

Resolución de los expedientes	
Expedientes solucionados	80%
Por intervención de la Institución durante la tramitación	7%
Por haberse facilitado información	59%
Por inexistencia de irregularidad en la actuación de la Administración	10%
Por Recomendación o Sugerencia aceptada	4%
Expedientes no solucionados	1%
Recomendación o Sugerencia rechazada	0%
Recomendación o Sugerencia sin respuesta	0%
Recordatorios de deberes legales por silencio de la administración	1%
Expedientes en trámite	10%
Recomendación o Sugerencia pendiente de respuesta	0%
Pendientes de la información solicitada a la Administración	10%
Expedientes remitidos	9%
Remitidos al Defensor del Pueblo	9%
Remitidos a otros defensores	0%

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
1518/2015-5	Acreditación del presupuesto de la residencia habitual en solicitudes de alta en Padrones Municipales. Ayuntamiento de Teruel.	Sugerencia pendiente de respuesta
304/2015-5	Cambio de nombre de calles en aplicación de la Ley 52/2007, de Memoria Histórica. Entidad Local Menor de Ontinar de Salz.	Recomendación aceptada
500/2015-5	Problemas y trabas a residente. Ayuntamiento de Cabra de Mora.	Recordatorio de deberes legales
2144/2014-5	Facilitación de información a Grupos Municipales. Ayuntamiento de Huesca.	Recomendación aceptada
1663/2014-5	Facilitación de información a Grupos Municipales. Ayuntamiento de Monzón.	Recomendación aceptada
1368/2015-2	Empadronamiento erróneo. Ayuntamiento de Calamocha.	Facilitación de la información con gestiones
884/2015-2	Empadronamientos ficticios. Ayuntamiento de Calomarde.	Inexistencia de irregularidad
89/2015-2	Notificación telemática de celebración de Pleno Municipal. Validez. Ayuntamiento de Encinacorba.	Información sin gestiones
663/2015-5	Falta de exposición de listado de votantes para elecciones a efectos de rectificación de datos o reclamación. Ayuntamiento de Casbas de Huesca.	Facilitación de la información con gestiones

* 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 las primeras incluimos un bloque relacionado con el **cumplimiento de la Ley de la Memoria Histórica:**

Así, el mantenimiento de nombres de calles que contrarían la Ley de la Memoria Histórica ha sido objeto de tratamiento en esta Institución.

En este sentido, en el expediente n.º 1313/2015, esta queja se formulaba respecto del Ayuntamiento de Valdeltoro, si bien, tras recibir informe de este Consistorio, se procedió a su archivo por hallarse en vías de solución tras la mediación del Justicia.

Por su parte, el expediente n.º 304/2015, en el que se denunciaba la existencia de una calle denominada «Paseo del Generalísimo» en Ontinar de Salz, concluyó con Recomendación a dicha Entidad Local Menor para que procediera a su cambio o retirada. Todo ello con base en la propia Ley de Memoria Histórica y la interpretación que entorno a estas cuestiones se habían ya realizado por algunos Juzgados y por el Defensor del Pueblo respecto de otras localidades. Esta Recomendación fue aceptada.

También, relacionados con la aplicación de la Ley de Memoria Histórica, continúan en instrucción el expediente n.º 1853/2015, en el que se solicita la retirada de una placa del régimen franquista colocada en la fachada de una iglesia de la localidad de Terrer, y el expediente n.º 2123/2015, sobre una petición para que se deje sin efecto un acuerdo plenario del año 1951 donde se concedió la medalla de oro de Calatayud a Francisco Franco.

Por otro lado, el haber sido 2015 un «año electoral» ha propiciado la aparición de quejas relacionadas con la **organización y celebración de elecciones.**

Al respecto, en el expediente 167/2015 se denunciaba el reparto de lo que se consideraba propaganda electoral en viviendas de La Fresneda antes de que se abriera la campaña, y en los expedientes 251/2015, 586/2015 y 452/2015 algunos partidos políticos solicitaban poder participar en debates políticos en la televisión pública aragonesa, cuestiones que quedaban fuera de nuestra competencia supervisora. El expediente 2194/2015, en la que se manifestaba la disconformidad de un particular con la Junta Electoral Central por no garantizar la cobertura informativa de todas las candidaturas electoras, fue objeto de remisión al Defensor del Pueblo.

En el expediente 610/2015 un particular denunciaba el mal funcionamiento del sistema de voto por correo ya que, habiéndolo solicitado en Cariñena, el interesado se había visto obligado a desplazarse a Zaragoza por la falta de un sobre en aquella localidad. En el expediente 818/2015 la queja provenía de un español residente en Buenos Aires solicitante de voto por correo para las elecciones autonómicas que había visto cómo se producía un retraso en la recepción de la documentación. Ambas quejas se remitieron al Defensor del Pueblo al no tratar de actos de Administraciones de la Comunidad Autónoma o de entes locales radicados en Aragón.

Dentro de las cuestiones electorales respecto de las que se recibieron consultas mencionamos, finalmente, el expediente 663/2015 donde se aludía a la falta de exposición por parte del Ayuntamiento de Casbas de Huesca del listado de votantes para las elecciones a efectos de su rectificación o reclamación. En este caso, el Consistorio remitió un informe explicando los motivos por los que no se había procedido a ello, cuales eran que dicha exposición de listados se había sustituido por la consulta informática ante el Secretario, fórmula admitida por la normativa electoral.

Otros temas tratados fueron: en el expediente n.º 676/2015, un particular se quejaba de que no se le permitiera el uso de una sala del Centro Cívico Almozara para dar una charla, archivándose este por estar en vías de solución tras mediación; el expediente n.º 1470/2015, en el que un ciudadano mostraba su disconformidad con que el Alcalde de Cretas no le permitiera grabar los plenos municipales, queja también solucionada tras supervisión; el expediente n.º 2263/2015, en tramitación, en el que se solicita que el Ayuntamiento de Zaragoza ponga en marcha la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones; y los expedientes n.º 1315/2015 y 1748/2015, en los que una ciudadana solicitaba que el Ayuntamiento de Alcalá de Ebro le remitiera facturas detalladas del consumo de agua de un local, no meros recibos, petición que, tras nuestra intervención, fue atendida por el Consistorio.

En un plano intermedio se pueden catalogar varios expedientes en los que se trata de diferentes **cuestiones relacionadas con el empadronamiento, altas y bajas de vecinos en municipios.**

Así, en el expediente 1518/2015 un ciudadano ponía de manifiesto las diferentes trabas que se había encontrado en el Ayuntamiento de Teruel para el empadronamiento de otra persona y para la obtención de certificado de empadronamiento respecto de aquel. Tras recibir la respuesta del Consistorio turolense y considerando que los problemas se producían en el concreto tema de cómo había de acreditarse la residencia habitual del interesado en el domicilio donde se pretendía el empadronamiento, se dictó Sugerencia indicando cómo había de probarse este requisito de la residencia, a la luz de Resolución de 4 de julio de 1997, conjunta de la Presidenta del Instituto Nacional de Estadística y del Director general de Cooperación Territorial, por la que se dictan instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre actualización del Padrón municipal; resolución que, en definitiva, concluye en la exclusiva acreditación del «hecho» —que no del «derecho»— de la residencia en un lugar concreto. Esta Sugerencia está pendiente de respuesta.

También han sido objeto de queja empadronamientos erróneos y empadronamientos considerados por el afectado como ficticios.

Así, los expedientes 1222/2015 y 1368/2015 recogían el primer caso. Aquí, se realizó consulta al Ayuntamiento de Calamocha, responsable, el cual remitió respuesta reconociendo el error e indicando los pasos a seguir para subsanarlo.

El expediente n.º 884/2015 se refería al segundo caso. Un particular denunciaba empadronamientos ficticios en Calamarde. Desde el Ayuntamiento se informó de las actuaciones que llevaba a cabo para autorizar los empadronamientos, llegando a la conclusión de que, a priori, estos no podían considerarse ficticios.

Finalmente, en cuanto a la actividad en el Padrón Municipal, en el expediente 496/2015 se interesaba el empadronamiento de una menor en Tarazona a la mayor brevedad al considerar el interesado que ello era lo procedente con la documentación aportada. En este caso, no se apreció irregularidad alguna en la actuación del Ayuntamiento ya que el retraso, de un solo día, se había producido por un problema informático, y así se le hizo saber al ciudadano.

En el apartado estricto de derechos políticos de miembros de la Administración Local nuevamente se ha planteado el **problema de la falta de información que menoscaba la participación de los representantes políticos en los asuntos públicos**, si bien este año se ha reducido el número de Recomendaciones dictadas por este motivo a 2. Los Ayuntamientos a los que nos hemos dirigido por esta causa han sido: Huesca (expte. n.º 2144/2014) y Monzón (expte. n.º 1663/2014). Debemos destacar, no obstante, que ambos casos el resultado del expediente ha sido satisfactorio al haber atendido las Administraciones afectadas las Recomendaciones formuladas.

Dentro también del correcto ejercicio del derecho de participación de los representantes políticos en asuntos públicos incluimos el expediente n.º 89/2015, en el que se examinó la posibilidad de realizar notificaciones telemáticas de celebración de plenos a Concejales (Ayuntamiento de Encinacorba), concluyéndose que eran válidas, y el expediente n.º 503/2015, en el que se aducía el incumplimiento del acuerdo de periodicidad de las sesiones plenarios del Ayuntamiento de Estadilla, de lo que quedó constancia en la Institución.

20. CONTRATACIÓN PÚBLICA*

20.1. DATOS GENERALES

Estado actual de los expedientes					
Año de inicio	2015	2014	2013	2012	2011
Expedientes incoados	19	61	28	35	17
Expedientes archivados	12	61	28	35	17
Expedientes en trámite	7	0	0	0	0

Sugerencias / Recomendaciones		
Año	2015	2014
Aceptadas	2	2
Rechazadas	0	0
Sin Respuesta	2	2
Pendientes Respuesta	0	0
Total	4	4

Recordatorios de deberes legales		
Año	2015	2014
Recordatorios de deberes legales	0	0

Resolución de los expedientes	
Expedientes solucionados	56%
Por intervención de la Institución durante la tramitación	12%
Por haberse facilitado información	4%
Por inexistencia de irregularidad en la actuación de la Administración	28%
Por Recomendación o Sugerencia aceptada	12%
Expedientes no solucionados	12%
Recomendación o Sugerencia rechazada	0%
Recomendación o Sugerencia sin respuesta	12%
Recordatorios de deberes legales por silencio de la administración	0%
Expedientes en trámite	28%
Recomendación o Sugerencia pendiente de respuesta	0%
Pendientes de la información solicitada a la Administración	28%
Expedientes remitidos	4%
Remitidos al Defensor del Pueblo	4%
Remitidos a otros defensores	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
320/2015-2	Contrato de gestión del Centro Municipal de Protección Animal. Ayuntamiento de Zaragoza.	Sugerencia parcialmente aceptada
591/2015-2	Facilitación de información sobre contratos del IASS (Centros de Menores). Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón.	Sugerencia aceptada
391/2015-2	Facilitación de información por el Ayuntamiento de La Fresneda sobre venta de parcelas de polígono industrial.	Inexistencia de irregularidad
466/2015-2	Rescisión del contrato del bar del Centro de Mayores de Juslibol. Ayuntamiento de Zaragoza.	Inexistencia de irregularidad
580/2015-2	Adjudicación del contrato de obras para el acondicionamiento de taludes y terrenos adyacentes de la vía verde del «Tarazonica». Ayuntamiento de Tarazona.	Inexistencia de irregularidad
858/2015-2	Homologación de servicios de seguridad en edificios administrativos del Gobierno de Aragón. Cumplimiento de Acuerdo Marco. Departamento de Hacienda y Administración Pública del Gobierno de Aragón.	Inexistencia de irregularidad
2100/2015-5	Contrato de arrendamiento sobre bien patrimonial municipal. Resolución. Ayuntamiento de Belmonte de Gracián.	Facilitación de la información con gestiones
2179/2014	Afección a derechos básicos de funcionario en la contratación de servicios de comunicación	Sugerencia no contestada.
2483/2014	Obligación de facilitar información a los concejales	Recordatorio de Deberes Legales y Sugerencia no contestada.
591/2015	Sobre la necesidad de facilitar información sobre contratos públicos al Comité de Empresa	Sugerencia aceptada.
320/2015	Denuncia las múltiples irregularidades en que ha incurrido la empresa que gestiona el Centro Municipal de Protección Animal.	Sugerencia parcialmente aceptada.

20.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

El número de expedientes incoados este año en materia de contratación —19— se ha reducido notoriamente respecto de los registrados en el año 2014 (61), volviendo al nivel del año 2012 (17).

Una de las explicaciones de esta disminución se encuentra en el hecho de que un buen número de quejas venían motivadas por la demora de las administraciones en el pago de facturas pendientes con empresas o particulares, cuestión que, al haberse regularizado en buena medida, no ha generado más que un expediente este año. Otras causas se encontrarían en una menor celebración de contratos por parte de las administraciones así como en una mejora de los procedimientos de ordenación de la contratación, favorecida por una actuación más rigurosa de los agentes intervinientes en su celebración y ejecución, lo que redundaría en una disminución de la conflictividad que esta materia pueda generar.

En este sentido, los expedientes que concluyeron con Sugerencia en el año 2015 fueron los siguientes:

El expediente n.º 320/2015, en el que un ciudadano denunciaba posibles irregularidades en la empresa que gestiona el Centro Municipal de Protección Animal de Zaragoza, en concreto, relacionadas de manera principal con la falta de autorización y licencia de los espacios en los que esta actividad se desarrolla. Estos hechos se habrían puesto en conocimiento en varias ocasiones del Ayuntamiento de Zaragoza sin que este hubiera actuado en forma alguna para solventar estas carencias, antes bien, incluso se ha llegado a prorrogar el contrato un año más. En este caso, esta Institución dictó Sugerencia en el sentido de que por el Servicio de Contratación del Ayuntamiento de Zaragoza se procediera a motivar en la resolución que adoptara en relación con la prórroga del servicio de gestión del Centro Municipal de Protección Animal si era obligatorio o innecesario contar con las licencias definitivas urbanísticas y de actividad de las que se decía eran inexistentes para optar a la prórroga del contrato. La respuesta del Consistorio se consideró como parcialmente aceptada en cuanto reflejaba una voluntad de que el servicio en cuestión se prestase sin irregularidades, si bien lo cierto es que la prórroga se otorgó en las mismas condiciones, abriéndose un expediente nuevo por ello al efecto, el n.º 1878/2015, en tramitación. Por otra parte, debemos indicar que este contrato concluye tras esta prórroga y que se han tenido noticias de que el Ayuntamiento ha proyectado unas nuevas instalaciones para el Centro de Protección Animal que, entendemos, cumplirán la normativa correspondiente.

Y el expediente n.º 591/2015, en el que se aludía al interés del Comité de Empresa de la Fundación para la Atención Integral al Menor para conocer el contenido de dos expedientes de contratación del IASS referidos a Centros de Menores. La Administración denegaba dicha petición al considerar que la solicitante carecía de legitimación para ello. Tras el estudio del caso, se dictó Sugerencia en la que se indica que el derecho del comité a recibir información sobre la actividad de la empresa que afecte a los trabajadores es diferente del ejercicio de acciones administrativas o judiciales en todo lo relativo al ámbito de sus competencias que, como dispone el artículo 65 del Estatuto de los Trabajadores, habrá de contar con la decisión mayoritaria de sus miembros. Por tanto, no se puede denegar el acceso a información de esta naturaleza con fundamento en la necesidad de un acuerdo mayoritario del comité, pues se trata de un derecho que tiene entidad propia y naturaleza jurídica diferente del ejercicio de acciones administrativas o judiciales, que sí lo requieren por expresa disposición de la Ley. La Administración autonómica aceptó la Sugerencia y permitió a los solicitantes conocer el contenido de los expedientes de contratación en cuestión.

Por otro lado, el contenido de pliegos de licitación del contrato para la gestión de la Unidad de Media Estancia Profesor Rey Ardid fue también objeto de examen en el expediente n.º 352/2015. En concreto, el presentador de la queja aludía a una serie de requisitos y prescripciones que aparecían en los pliegos que entendía que habían de modificarse. Así, se hablaba de la falta de previsión de una cláusula de subrogación de los trabajadores, de la falta de inclusión de una serie de conceptos salariales que sí existían en el convenio colectivo aplicable así como defectos a la hora de determinar el tipo de contrato que se licitaba y su precio. Este expediente concluyó positivamente al apreciarse que se encontraba en vías de solución tras nuestra intervención ya que, según comunicó la Administración, se iba a iniciar nuevo expediente de contratación para corregir los defectos puestos de manifiesto.

Como se ha podido observar con los expedientes descritos *ut supra*, la casuística tratada en materia de contratación pública es muy variada. Otros ejemplos de ello son los siguientes: en el expediente n.º 391/2015 se aludía a la falta de información a los Grupos Municipales del Ayuntamiento de La Fresneda sobre la construcción de un polígono industrial y la venta de parcelas que el Consistorio estaba llevando a cabo; en particular, se aducía desconocimiento de los procedimientos de licitación empleados, motivación, destino de los ingresos, costes de la infraestructura...; en el expediente n.º 466/2015 se trataba de la rescisión del contrato de bar del Centro de Mayores de Juslibol, en Zaragoza; mientras que en el expediente n.º 580/2015 se denunciaba la existencia de posibles irregularidades en la adjudicación por el Ayuntamiento de Tarazona a una concreta empresa del contrato de obras de acondicionamiento de taludes y terrenos adyacentes en la vía verde del «Tarazonica». Todos estos expedientes se archivaron al comprobar la inexistencia de irregularidad y quedar disipadas las dudas planteadas por los reclamantes. La transparencia en las licitaciones y la puesta a disposición de la información a los interesados es fundamental para evitar sospechas de parcialidad y malos entendidos

Merece también especial mención el expediente n.º 858/2015, en el que el presentador de la queja manifestaba su disconformidad con la homologación de los servicios de seguridad en edificios administrativos del Gobierno de Aragón que realizaba una concreta empresa respecto de la que, se indicaba, no cumplía el Acuerdo Marco de Homologación de los mismos. En este caso, desde el Departamento de Hacienda y Administración Pública se remitió un completo informe que daba explicación a la cuestión formulada, del que se dio traslado al interesado. Nuevamente aquí, como en los casos recogidos en el párrafo anterior, se pone de manifiesto la necesidad de que las Administraciones, en el desarrollo de su actividad contractual, mantengan en este ámbito unos estándares suficientes de publicidad y transparencia y faciliten a los interesados todas las explicaciones precisas en evitación de situaciones de oscuridad generadoras de incertidumbre y, en ocasiones, suspicacias fácilmente evitables.

Concluimos este epígrafe relacionando los expedientes que continúan en tramitación: el expediente n.º 1060/2015, sobre el proceso promovido por la Comarca de las Cinco Villas para la contratación de dos arquitectos; el expediente n.º 1784/2015, sobre irregularidades en el contrato suscrito con un profesional para la restauración y acondicionamiento de espacios públicos en el municipio de Sádaba; el expediente n.º 1909/2015, sobre posibles incumplimientos del pliego de contratación de la concesionaria de los servicios de depuración de aguas de Zaragoza; el expediente n.º 1878/2015, sobre la prórroga del contrato de gestión del Centro de Protección Animal de Zaragoza; y el expediente n.º 2128/2015, sobre impago de facturas desde abril del Gobierno de Aragón a una empresa.

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

Sugerencias / Recomendaciones		
Año	2015	2014
Aceptadas	0	1
Rechazadas	0	0
Sin Respuesta	0	0
Pendientes Respuesta	0	0
Total	0	1

Recordatorios de deberes legales		
Año	2015	2014
Recordatorios de deberes legales	1	0

Informes	
N.º Expediente	Asunto
1053/2015-5	Consentimiento parental en informes periciales forenses sobre menores inmersos en procesos de familia
988/2015-5	Informe sobre la financiación de las Cámaras de Comercio en cuanto a sus funciones público-administrativas
718/2015-3	Se expresa disconformidad con el contenido del diseño curricular de la asignatura «Aragón: Historia y Derecho I» de bachillerato.
155/2015-6	Informe sobre el estado de observancia, aplicación e interpretación del Ordenamiento Jurídico Aragonés

Resolución de los expedientes	
Expedientes solucionados	85%
Por intervención de la Institución durante la tramitación	0%
Por haberse facilitado información	85%
Por inexistencia de irregularidad en la actuación de la Administración	0%
Por Recomendación o Sugerencia aceptada	0%
Expedientes no solucionados	5%
Recomendación o Sugerencia rechazada	0%
Recomendación o Sugerencia sin respuesta	0%
Recordatorios de deberes legales por silencio de la administración	5%
Expedientes en trámite	10%
Recomendación o Sugerencia pendiente de respuesta	0%
Pendientes de la información solicitada a la Administración	10%
Expedientes remitidos	0%
Remitidos al Defensor del Pueblo	0%
Remitidos a otros defensores	0%

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
1926/2014-5	Informe sobre el funcionamiento y aplicación del Fondo de Inversiones de Teruel (FITE) para 2014	Recordatorio de Deberes Legales
1053/2015-5	Consentimiento parental en informes periciales forenses sobre menores inmersos en procesos de familia	Informe
988/2015-5	Informe sobre la financiación de las Cámaras de Comercio en cuanto a sus funciones público-administrativas.	Informe
547/2015-3	Se solicita la mediación para que en los estudios de Derecho de la UNED se ofrezca el estudio del Derecho Foral de Aragón.	Admisión y traslado a la autoridad académica competente.
718/2015-3	Se expresa disconformidad con el contenido del diseño curricular de la asignatura «Aragón: Historia y Derecho» de bachillerato.	Informe
155/2015-6	Se incoa de oficio para emitir Informe Especial sobre el Estado de Observancia, Aplicación e Interpretación del Ordenamiento Jurídico Aragonés.	Informe especial

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 2015, entre otras actuaciones, en la tramitación de 17 expedientes, dándose cuenta de algunos de los cuales a continuación de una forma más pormenorizada, atendiendo a su especial trascendencia.

La mayoría de los expedientes fueron incoados debido a la presentación de un escrito por parte de ciudadanos, cuya finalidad era realizar consultas de muy diversa índole, pero todas ellas relacionadas con la aplicación del ordenamiento jurídico aragonés. En cada uno de los expedientes se le explican a las personas interesadas 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 informa en todos los supuestos de forma somera a los interesados acerca de los posibles cauces de actuación a través de los cuales pudieran canalizar sus demandas y dudas.

Entrando ya en el estudio de aquellos expedientes especialmente singulares, debemos citar, en primer lugar, el **expediente n.º 1926/2014-5-5**, el cual se incoó de oficio para estudiar la convocatoria de subvenciones del Fondo de Inversiones de Teruel para 2014; en concreto, sobre los siguientes aspectos:

- la justificación como más adecuados de los criterios utilizados en la Base Quinta de la Orden mencionada para la evaluación de proyectos y concesión de las subvenciones FITE.

- en relación con lo dispuesto en la Base Décima, le rogaría que me indicara cuáles son los criterios técnicos adoptados por la Comisión de Valoración para la aplicación del baremo de la Base Quinta en orden a la evaluación de las solicitudes.

- en relación también con lo dispuesto en la Base Décima, le rogaría que me informara sobre la oportunidad y conveniencia de que dichos «criterios técnicos» sean determinados por la mencionada «Comisión de Valoración» y no se encuentren incluidos ya de manera previa entre las normas por las que se rige la concesión de subvenciones FITE.

No habiéndose obtenido respuesta alguna de la Administración competente, se dictó Recordatorio de Deberes Legales dirigido al Gobierno de Aragón.

Expediente 1053/2015-5.

El pasado año recibimos la queja de un grupo de psicólogos forenses disconformes con el proceder de la comisión deontológica del Colegio de Psicólogos de Aragón en relación con las evaluaciones periciales e informes respecto de menores inmersos en conflictos de familia, al exigir el consentimiento de ambos progenitores para su elaboración de forma privada; dicha queja dio lugar al **expediente 1053/2015-6**. Tras el estudio de la cuestión sometida a la consideración del Justicia, se remitió a los interesados el siguiente escrito:

«Continuando la instrucción del expediente derivado del escrito que presentó el pasado 10 de junio de 2015, vuelvo a ponerme en contacto con usted para comunicarle que, con fecha 25 de septiembre de 2015, se ha recibido la información solicitada al Colegio Profesional de Psicólogos de Aragón.

Dado su interés, le adjunto fotocopia del documento remitido por el citado Colegio. En él se recoge un "Protocolo" de actuación para los profesionales en cuanto a la realización de informes psicológicos respecto de menores inmersos en conflictos de familia.

Por otra parte, en la medida en que dicho "Protocolo" no contempla todos los supuestos que pueden concurrir en la redacción de los mencionados informes, además de que no es idéntico al elaborado por esta Institución, estimamos oportuno transcribir nuestro informe y manifestar que nos ratificamos en el mismo.

Así, en nuestra opinión, de la integración de los arts. 20 y 24 del Código del Derecho Foral de Aragón y los arts. 25 y 42 del Código Deontológico del Psicólogo (en adelante, CD), y en relación con la postura que habrían de mantener los profesionales psicólogos ante la realización de un informe sobre un menor afectado por un conflicto de familia (separación, divorcio...) —todo ello en el ámbito aragonés—, resulta que:

1.º) en el caso del menor de 14 años con suficiente juicio, la autorización para la realización de dicho informe debe otorgarse por el propio menor conjuntamente con los dos progenitores.

a) Si un progenitor se negara, esta autorización sólo puede ser suplida por un Juez. En este caso, nunca se contravendrían los arts. 25 y 42 CD ya que siempre los progenitores son informados de la realización de la intervención sobre el menor, precisamente para obtener su consentimiento.

b) Si el que se negara es el menor de 14 años con suficiente juicio, la autorización para la realización del informe solo puede suplirse, en su interés, por una autorización judicial. En este caso, tampoco el psicólogo en su actuar contravendría los arts. 25 y 42 CD porque previamente habrá intentado obtenerse el consentimiento de los progenitores, por lo que, aun cuando finalmente la autorización para la evaluación provenga del Juez, los progenitores ya habrán tenido conocimiento de la petición de emisión de informe sobre el menor.

2.º) en el caso del menor de 14 años sin suficiente juicio, la elaboración de este tipo de informes requerirá consentimiento de ambos progenitores valorando el interés del menor en su emisión. O, en su defecto, autorización judicial. Dado que, en este caso, la necesidad de obtener consentimiento de los progenitores conlleva necesariamente el que previamente hayan sido informados de la intención de elaborar el dictamen, entendemos que tampoco el psicólogo infringiría en su actuar los arts. 25 y 42 CD.

3.º) en el caso del menor mayor de 14 años en condiciones de decidir —y siempre considerando que los informes objeto de esta queja no suponen un grave riesgo para su vida o integridad física o psíquica—, la autorización para su emisión corresponde al propio menor. Y, si no la diera, sólo podrá autorizarla un Juez valorando el interés del menor. Aquí, a nuestro juicio, el psicólogo interviniente habrá de realizar una actuación extra, como es la comunicación a ambos progenitores de la realización del informe, so pena, en caso contrario, de contravenir los arts. 25 y 42 CD. Y consideramos que basta con la mera comunicación, sin necesidad de que, según la dicción del CD, de que los progenitores emitan consentimiento expreso y favorable a la realización del informe.

4.º) en el caso del menor mayor de 14 años que no está en condiciones de decidir sobre la realización de informe psicológico respecto de su persona, la autorización para su emisión le corresponde, en interés del menor, a uno solo de los progenitores. En su defecto, al Juez. Aquí, entendemos que el psicólogo, para no vulnerar las normas de su CD, habrá —igual que en el caso anterior— de informar a los progenitores sobre la realización del mismo.

Deseo que esta información le sea útil para resolver la situación planteada o, por lo menos, decidir las medidas a adoptar a tal fin...»

Otro grupo de ciudadanos solicitó de esta Institución su mediación para que la Administración competente asegurase la financiación de las funciones público-administrativas de las Cámaras de Comercio, garantizando la continuidad de los puestos de trabajo existentes; así se incoó el correspondiente expediente con el número **988/2015-5**, El tenor literal de la queja, que a continuación se transcribe, se trasladó al Departamento de Economía, Industria y Empleo del Gobierno de Aragón en los siguientes términos:

«Este mes de mayo, el Gobierno de Aragón ha adquirido a la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Zaragoza, parte de las participaciones que ésta posee en el recinto ferial, exactamente el 21,3%.

Asimismo, las Cortes de Aragón aprobaron el pasado 25 de marzo, por unanimidad la Ley de Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Servicios de Aragón.

Esta Ley reconoce a las Cámaras una importancia contrastada y consolidada en el apoyo al tejido empresarial aragonés a través de una actuación profesional de todo su personal.

Algunas de las principales características del texto normativo, son, por ejemplo, la ausencia de recursos estructurales, la importancia en la capacidad de generación privada de ingresos; un listado amplio de funciones potestativas, que permiten su desarrollo en función de la voluntad del Gobierno de trabajar con las Cámaras, pero sin obligación concreta; la potestad del Gobierno de Aragón para impulsar y financiar los Planes Camerales autonómicos; la reorgani-

zación del Pleno, contemplando y priorizando la figura de la empresa con cuota voluntaria. Asimismo, un elevado nivel de transparencia y rendición de cuentas que asegure la separación entre la parte pública y privada de las Cámaras.

Esta Ley, sigue el nuevo modelo cameral dirigido a resultados, en el cual las Cámaras se configuran como prestadoras de servicios, tanto de funciones públicas, como de actividades privadas.

En relación a las funciones públicas de las Cámaras, les corresponderá las funciones público administrativas atribuidas en el artículo 5.1 de la Ley 4/2014, de 1 de abril, Básica de las Cámaras Oficiales de Comercio, Industria, Servicios y Navegación.

Asimismo, se prevé la posibilidad de la asignación de otras funciones públicas y se establece el mecanismo a través del cual deberá realizarse dicha asignación: encomienda, delegación, concesión.

Por tanto podría haber una ampliación de funciones públicas, por parte de las Administraciones Públicas, según las necesidades concurrentes en cada caso.

Junto a las funciones públicas, las Cámaras podrán llevar acabo cualesquiera otras actividades de carácter privado.

En cuanto a la financiación de sus actividades, las Cámaras dispondrán de los siguientes ingresos:

— Subvenciones Planes Camerales

- Los que provengan encomiendas, delegación o concesión.
- Otros atribuidos por Ley, Convenio u otro procedimiento.
- Ingresos por actividades y servicios.
- Productos, rentas e incrementos de su patrimonio.
- Aportaciones voluntarias.
- Legados y donativos.
- Los procedentes de operaciones de crédito.

De este modelo se deriva para las Cámaras dos grandes dificultades:

1.º —La Ley de Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Servicios de Aragón, al igual que la Ley 4/2014, no establece una asignación de recursos económicos mínimos y suficientes necesarios para el desarrollo de las funciones público administrativas atribuidas legalmente a las Cámaras.

La Ley de Cámaras aragonesa, no regula la necesaria dotación presupuestaria para que las Cámaras cumplan con sus obligaciones público administrativas.

Esto significa que son las propias Cámaras las que deben financiar estas funciones, prestando servicios de cobro que puedan sufragar el propio servicio y además sus funciones públicas, para ello, como ya se mencionaba en nuestro anterior escrito, las Cámaras no sólo tendrían que ser los más competitivos del mercado, sino que tendrían que serlo con unos márgenes espectaculares que permitieran hacer frente a todos estos gastos.

Esta circunstancia además provoca a las Cámaras, un problema de desequilibrio financiero, y augura un futuro más que incierto, para cumplir con el equilibrio presupuestario en los 3 años que fija la Ley. Es necesario destacar, que la venta de la Feria, resuelve los problemas de liquidez de la Corporación, si bien no resuelve el problema de desequilibrio financiero a largo plazo.

Asimismo, y como ya mencionamos, en el anterior escrito, consideramos que se infringe el principio de igualdad del artículo 14 de la Constitución española, al estimar que se produce un trato discriminatorio entre las asociaciones de empresarios privadas que no tienen que cumplir fines públicos y las Cámaras Oficiales de Comercio que tienen que prestar un servicio público con las cuotas de sus socios.

En este sentido, solicitamos que haga, si lo estima oportuno, las recomendaciones pertinentes para que la administración tutelante asegure la financiación de las funciones público administrativas de carácter obligatorio, atribuidas en el artículo 5 de la Ley 4/2014, asegurando la viabilidad de la Cámara y de nuestros puestos de trabajo.

En este sentido, hace un acercamiento la Ley 3/2015, de 2 de abril, de Cámaras Oficiales de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de la Comunitat Valenciana, en su artículo 24 establece que las Cámaras valencianas dispondrán de los siguientes recursos e ingresos:

e) Los recursos que en su caso las administraciones públicas pudieran destinar a sufragar sus gastos de funcionamiento, el coste de los servicios públicos-administrativos contemplados en el artículo 5 de esta ley (...).

2.º Se atribuye a las Cámaras un amplio listado de funciones potestativas, cuyo desarrollo se hará en función de la voluntad del Gobierno de trabajar con las Cámaras, pero sin obligación concreta, estas funciones potestativas sitúan a las Cámaras en una situación de inseguridad jurídica.

El principio de seguridad jurídica consagrado en el Artículo 9.3 de la Constitución Española de 1978: "La Constitución garantiza el principio de legalidad, la jerarquía normativa, la publicidad de las normas, la irretroactividad de las disposiciones sancionadoras no favorables o restrictivas de derechos individuales, la seguridad jurídica, la responsabilidad y la interdicción de la arbitrariedad de los poderes públicos".

El Consejo de Estado en su memoria de 1992 establece "La seguridad jurídica garantizada en el Art. 9.3 CE significa que todos, tanto los poderes públicos como los ciudadanos sepan a qué atenerse, lo cual supone por un lado un conocimiento cierto de las leyes vigentes y, por otro, una cierta estabilidad de las normas y de las situaciones que en ella se definen. Esas dos circunstancias, certeza y estabilidad, deben coexistir en un estado de Derecho."

En el mismo sentido, las STC 46/1990 y 146/1993 señalan que "El legislador debe perseguir la claridad y no la confusión normativa, debe procurar que acerca de la materia sobre la que legisla sepan los operadores jurídicos y los ciudadanos a qué atenerse...y no provocar juegos y relaciones entre normas como consecuencia de las cuales se produzcan plejidades".

Pues bien, en contra de este principio constitucional, la Ley de Cámaras aragonesa, atribuye a las Cámaras un amplio listado de funciones potestativas, que las Cámaras podrán desarrollar o no, dependiendo de la voluntad de las Administraciones Públicas en cada momento, colocando a estas Corporaciones, en una situación de inseguridad jurídica, entendida como sinónimo de inestabilidad, de incertidumbre y de falta de saber a que atenerse.

Las Cámaras deben tener claras cuales son las funciones públicas que deben desarrollar y sus mecanismos de financiación, esto permitiría que presten sus funciones con eficacia y eficiencia y que continúen siendo viables.

A mayor abundamiento, el desarrollo de las funciones públicas no puede ponerse en riesgo, se debe garantizar fundamentalmente por dos razones, la primera porque su finalidad es la de atender los intereses generales del comercio, la industria y los servicios y la segunda porque su desarrollo es necesario para el progreso económico y empresarial de Aragón.

Por todo ello, solicitamos que si lo considera oportuno, haga las recomendaciones pertinentes para que la disposición reglamentaria que desarrolle la Ley 3/2015, de Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Servicios de Aragón, determine las funciones público administrativas de las Cámaras y sus mecanismos de financiación, sin perjuicio de que se puedan atribuir otras funciones, mediante encomienda, delegación o concesión.

En cuanto a la defensa de los derechos de los trabajadores.

El artículo 44 de la Ley de Cámaras de Aragón, regula la posible extinción de una Cámara, adscribiéndose, en este caso, su patrimonio a la Administración Pública, sin mencionar al personal de las Cámaras de Comercio.

Con respecto a esta consideración, nos remitimos a la alegación hecha en nuestro anterior escrito, puesto que consideramos que la Ley de Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Servicios de Aragón, está infringiendo el principio de igualdad del artículo 14 de la Constitución española, al estimar que se produce un trato discriminatorio entre el personal de corporaciones públicas que han experimentado cambios normativos que han afectado a la viabilidad de sus corporaciones y los trabajadores de las Cámaras de Comercio aragonesas.

El Gobierno de Aragón como Administración de tutela, en caso de extinción de las Cámaras debería integrar a su personal, como personal laboral, dando el mismo tratamiento y ofreciendo las mismas medidas y soluciones, que en su día se dio a los trabajadores de las Cámaras de la Propiedad Urbana.

Por todo lo expuesto,

AL JUSTICIA DE ARAGÓN SUPPLICAMOS: Tenga por presentado el presente escrito, con las consideraciones expuestas y en consecuencia, haga las recomendaciones pertinentes a la Administración, en el siguiente sentido:

Asegure la financiación de las funciones público-administrativas, de carácter obligatorio, atribuidas a las Cámaras, en el artículo 5 de la Ley 4/2014.

Determine qué funciones público-administrativas deben desarrollar las Cámaras aragonesas y sus mecanismos de financiación, en la disposición reglamentaria que desarrolle la Ley 3/2015, de Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Servicios de Aragón.

En caso de extinción de las Cámaras integre al personal de las Cámaras, como personal laboral de su administración.

Todo ello con el fin último de asegurar la viabilidad de la Cámara.

A la vista de lo expuesto, y al amparo de las facultades otorgadas por el artículo 2.3 de la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, he resuelto admitirla con la finalidad de recabar de esa Entidad la información precisa para conocer su fundamento y proceder en consonancia.

Por ello, le ruego me informe sobre las cuestiones planteadas en la queja.»

La información ofrecida por el Gobierno de Aragón fue la siguiente:

«En este Departamento de Industria e Innovación se recibió un escrito del Justicia de Aragón, de fecha 3 de junio de 2015, de petición de información, registrada con el número de expediente DI-988/2015-5 que tuvo entrada en esta Administración el 9 de junio de 2015, sobre el régimen jurídico y económico de la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Zaragoza.

En relación con este expediente de queja cúmpleme informar que la Dirección General de Comercio y Artesanía ha elaborado un informe, de 8 de mayo de 2015, sobre este asunto. Del contenido de ese escrito, se apuntan como relevantes una serie de consideraciones, que se exponen a continuación:

“La Ley 3/2015, de 25 de marzo, de Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Servicios de Aragón adapta y establece para el ámbito autonómico el marco regulatorio para estas entidades que surge tras la aprobación de la Ley 4/2014, de 1 de abril, Básica de las Cámaras de Comercio, Industria, Servicios y Navegación; esta Ley introdujo numerosas reformas con el fin prioritario de poner en marcha medidas eficientes de fortalecimiento e impulso del sector empresarial y con el objetivo de conseguir la regeneración del tejido económico y la creación de empleo.

La práctica totalidad de la Ley 4/2014, de 1 de abril, Básica de las Cámaras Oficiales de Comercio, Industria, Servicios y Navegación tiene carácter básico, por lo que tanto el Gobierno de Aragón, en la fase de redacción del proyecto de Ley, como las Cortes de Aragón, en la tramitación de nuestra Ley autonómica, no tuvieron la capacidad para modificar los principios bajo los que se dictó la estatal. El establecimiento de un recurso cameral permanente como el que financiaba a las Cámaras en la Ley 3/1993 es una opción discrecional del legislador nacional, así como su coherencia con las funciones asignadas a las Cámaras en el artículo 5.1 de la Ley 4/2014.

Por otra parte, el proceso de elaboración de la Ley 3/2015 estuvo amparado en la participación de todos los agentes sociales ya que contó con un proceso de información pública en el que se recibieron numerosas aportaciones de distintas entidades, ya que un objetivo de este proceso era lograr un texto con el mayor consenso posible y que

atendiera a las distintas sensibilidades y posiciones respecto a la materia. En el informe de 9 de febrero de 2015 de esta Dirección General se detallan con precisión las fases de elaboración del proyecto de Ley.

No puede resultar extraño que, tras ese participativo proceso, el texto de la Ley 512015 fuese aprobado por unanimidad por los grupos parlamentarios en la sesión las Cortes de Aragón de fecha 31 de marzo de 2015. Obviamente, el desarrollo de la Ley 3/2015, tanto a través de la elaboración del correspondiente reglamento como mediante la ejecución de otras acciones previstas en la misma, corresponderá al Gobierno de Aragón que, con el máximo respeto al marco legal existente y en su cumplimiento, podrá tomar diferentes decisiones en función de la estrategia y política general de defensa de los intereses generales que éste define.»

Estudiado el contenido del anterior Informe, se remitió nueva comunicación al Gobierno de Aragón en los siguientes términos:

«... En consecuencia, le agradeceré que me amplíe la información remitida, indicándome:

1.º) cuáles son los mecanismos administrativos y económicos previstos por la Administración autonómica para asegurar la financiación de las Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Servicios de Aragón en la realización de las funciones público-administrativas que legalmente tienen encomendadas (art. 5 de la Ley 4/2014, de 1 de abril, Básica de las Cámaras Oficiales de Comercio, Industria, Servicios y Navegación, y 7 de la Ley 3/2015, de 25 de marzo, de Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Servicios de Aragón).

2.º) cuál es el mecanismo o fórmula que adoptará la Administración autonómica para concretar aquellas funciones público-administrativas cuya realización se prevé como potestativa en el art. 5.2 de la Ley 3/2015.

3.º) si se prevé la integración del personal de las Cámaras en la Administración autonómica en caso de extinción de las mismas; o, en su caso, cuál sería su destino en esta situación.»

La respuesta de la Administración fue la siguiente:

«Tras el análisis de la ampliación de información realizada por El Justicia de Aragón mediante escrito de fecha 28 de julio de 2015, se informa de lo siguiente:

1) Conforme a lo establecido por la Ley 412014, de 1 de abril, Básica de las Cámaras Oficiales de Comercio, Industria, Servicios y Navegación, dichas Cámaras Oficiales son Corporaciones de derecho público, con personalidad jurídica y plena capacidad de obrar para el cumplimiento de sus fines, que participan en la naturaleza de las Administraciones Públicas prestando servicios de carácter público administrativo y que por su especialización, amparada en dicha norma, tienen como finalidad, entre otras, la promoción y defensa de los intereses generales del comercio y la prestación de servicios a las empresas que ejerzan las indicadas actividades.

Por tanto, son entidades especializadas en apoyar a los sectores de su ámbito material que coadyuvan con la Administración Pública a la consecución de los objetivos de promoción y desarrollo económico, social y empresarial general. La práctica de este mandato ha conducido a la búsqueda de la colaboración entre entidades públicas con objetivos similares como forma de optimizar los recursos y maximizar el impacto al sector empresarial de las medidas propuestas.

Por lo anteriormente expuesto, se cuenta con una trayectoria de colaboración entre el Gobierno de Aragón y las Cámaras de Comercio mediante la suscripción de Convenios de colaboración en programas específicos relativos al comercio interior, PYMES y comercio exterior, entre otros, por tratarse de actividades que contribuyen a una finalidad pública como es la mejora del sector económico de la Comunidad Autónoma y, por tanto, al desarrollo económico en general, siendo de indudable interés general.

2) Al amparo de lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley 3/2015, de 25 de marzo, de Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Servicios de Aragón, el Gobierno de Aragón, a través del Departamento de Economía, Industria y Empleo, se están redactando dos planes camerales de Internacionalización y de Competitividad respectivamente, para la ejecución de actuaciones de interés general, en desarrollo de las funciones que las Cámaras de Comercio aragonesas tienen encomendadas por la vigente normativa.

3) El artículo 43 de la Ley 312015, de 25 de marzo, de Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Servicios de Aragón, regula la función de tutela que el Departamento competente en materia de comercio de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón ejerce sobre las Cámaras de Aragón, y comprende el ejercicio de potestades administrativas de aprobación, fiscalización, resolución de recursos, suspensión y disolución en los términos previsto en dicha Ley.

El apartado segundo del artículo 43 establece que las relaciones laborales quedan fuera de la tutela por parte de la Administración y están sujetas al ámbito de la gestión de las Cámaras.

Asimismo el apartado primero del artículo 22 de la misma norma regula que todo el personal, incluido quien ocupe la Secretaría General y el personal de alta dirección al servicio de las Cámaras, quedará sujeto a la normativa laboral vigente.

Por ello no se prevé la integración del personal de las Cámaras en la Administración de la Comunidad Autónoma en el supuesto de extinción de las mismas.»

Valorados los Informes emitidos por el Gobierno de Aragón, se remitió la siguiente comunicación a las personas interesadas, procediéndose a continuación al archivo del expediente:

«Continuando la instrucción del expediente derivado del escrito que presentó el pasado 25 de mayo de 2015, vuelvo a ponerme en contacto con usted para comunicarle que se ha recibido la información solicitada al Gobierno de Aragón —Departamento de Economía, Industria y Empleo—.

Dado su interés, le adjunto fotocopia del documento remitido por la Administración autonómica.

Por otra parte, siguiendo el informe del Gobierno de Aragón, y en relación con las concretas cuestiones que planteaba en su queja, referidas a la financiación de las funciones público-administrativas atribuidas a las Cámaras de Comercio así como el destino del personal laboral que trabaja en las mismas en caso de que estas se extingan, puedo informarle lo siguiente:

A) Por lo que respecta al apartado de financiación, de la lectura de los arts. 5.6 de la Ley 4/2014, de 1 de abril, Básica de las Cámaras Oficiales de Comercio, Industria, Servicios y Navegación, y 7 de la Ley 3/2015, de 25 de marzo, de Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Servicios de Aragón, resulta que la misma, en cuanto a las actividades público-administrativas que desarrollen las Cámaras de Comercio, se cumplimentará a través de las fórmulas que, al efecto, se prevean en los convenios e instrumentos de colaboración que se firmen entre la Administración-Cámaras de Comercio y cuyo fin es precisamente la determinación de la forma en que estas funciones se van a llevar a cabo.

Así, uno de los mecanismos expresamente previstos es el de subvenciones de concesión directa recogidas en el correspondiente convenio, tal y como prevé el art. 7.3 de la Ley 3/2015, en cuanto al ejercicio de las funciones contenidas en los identificados como "Planes Camerales Autonómicos".

Otro ejemplo concreto lo encontramos en el art. 5.3 de la misma Ley 3/2015 en donde, para la realización de determinadas funciones público-administrativas encomendadas o delegadas por el Gobierno de Aragón a las Cámaras, se firmará convenio en el que, entre otras cuestiones, deberá figurar al menos "d) en su caso, el mecanismo de financiación de la función encomendada, delegada o concedida".

Por último, la Ley 4/2014, básica, establece en su art. 5.6 segundo inciso que para el ejercicio de estas funciones "se garantizará una adecuada coordinación con las Administraciones Públicas mediante la firma de los oportunos instrumentos de colaboración, así como a través de los Planes de actuaciones que, en su caso, dicten las Administraciones competentes por razón de la materia", por lo que, en cualquier caso, entendemos que siempre con carácter previo al desarrollo por parte de las Cámaras de Comercio de estas funciones público-administrativas habrán de existir y suscribirse estos convenios o cualquier otro mecanismo de colaboración en los que uno de sus contenidos será necesariamente la fórmula de financiación de las mismas.

Por lo que entendemos que, mediante los mecanismos indicados, las Cámaras de Comercio tendrán garantizada su financiación para la cumplimentación de las funciones público-administrativas que tienen encomendadas.

b) por lo que respecta al destino del personal laboral de las Cámaras de Comercio en caso de su extinción, es cierto que, sobre esta cuestión, tanto la Ley 4/2014, estatal, como la Ley 3/2015, autonómica, son parcas en su regulación ya que limitan a decir en sus respectivos arts. 15 y 22 que quedarán sujetos a la normativa laboral vigente, haciendo mención, este último, del Reglamento de Régimen Interior como instrumento normativo que contendrá el régimen del personal de la Cámara.

Pero la regulación así realizada es válida en cuanto sistema legal a aplicar al mencionado personal, y, desde un estricto punto de vista técnico-jurídico, no cabe hacerle objeción alguna.

Así es como está de presente, lo que no impide que, en un futuro, atendiendo las diferentes vicisitudes que puedan afectar a las Cámaras de Comercio, se decida a través de una ordenación legal especial, regular su destino en el caso de que éstas se extingan, lo que, por su parte, fue lo que ocurrió con las Cámaras de la Propiedad Urbana y su personal.

Deseo que esta información le sea útil para resolver la situación planteada o, por lo menos, decidir las medidas a adoptar a tal fin.

Procedo, con ello, al archivo del expediente, y así se lo hago saber en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 24.1 de la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón; le agradezco la confianza depositada en esta Institución y aprovecho la ocasión para quedar a su entera disposición en el futuro.»

El expediente 718/2015-3 fue tramitado en virtud de una queja en la que se plasmaba la disconformidad con el contenido del diseño curricular de la asignatura de bachillerato «Aragón: Cultura y Derecho I». Estudiada la pretensión de la queja, esta Institución plasmó por escrito el siguiente planteamiento, dirigido al Departamento de Educación del Gobierno de Aragón:

«Con fecha 17 de abril de 2015 se recibió en esta Institución queja de un ciudadano en la que, tras exponer el contenido con el que se ha dotado a la asignatura Historia y Derecho I correspondiente al curso de primero de bachillerato por parte de la autoridad administrativa aragonesa competente, se efectuaba una serie de alegaciones para modificarlo y complementarlo.

Se instaba en la queja que esta Institución apoyara el mejor estudio y contenido de esta materia.

Recabada la información oportuna y estudiado el currículo de primero de bachiller, en particular, el contenido del Bloque 4 de la asignatura Aragón: Historia y Derecho I, parece conveniente efectuar las siguientes consideraciones y sugerencias:

1. — El título del bloque 4 de la precitada asignatura es "Derecho Civil Aragonés".

Como ya tuvimos ocasión de exponer en el expediente 488/2010 (incoado con la finalidad de efectuar alegaciones a la Ley de Derecho Civil Patrimonial), parece conveniente modificar el título previsto para el Bloque 4 por el de "Derecho Foral de Aragón". Ello resulta más acorde con los términos utilizados en el Estatuto de Autonomía de Aragón para referirse al derecho propio de Aragón. (Así, el Estatuto de Autonomía lo denomina "Derecho Foral", tal y como se recoge en los arts. 1.3, 9, 71.2.º o 78.3 EAar). Del mismo modo, el cuerpo normativo vigente en materia civil es el llamado "Código del Derecho Foral de Aragón", expresión que entronca directamente con la historia de

nuestro derecho, siendo el término tradicional “fuero”, el origen y raíz de la que deriva la actual denominación de “Derecho Foral”

2. — Resultaría de gran utilidad práctica que se incluyera en los contenidos de dicho Bloque 4 el estudio básico de las principales figuras jurídicas y principios de nuestro derecho foral y su reflejo en la regulación actual, (a título de ejemplo, la mayoría de edad aragonesa, la capacidad de disponer y de administrar de los menores, el derecho del menor a ser oído, la Junta de Parientes, la libertad de pacto, el consorcio conyugal, el usufructo viudal, la fiducia sucesoria, el testamento mancomunado...), por su notable trascendencia y utilidad en la vida cotidiana de los aragoneses.

Agradeciéndole de antemano la atención que estoy seguro va a prestar a este escrito, muy atentamente.»

La respuesta del Departamento de Educación fue la siguiente:

«Tras la celebración de las elecciones a Cortes de Aragón de 24 de mayo de 2015, el actual Gobierno de Aragón analizó las circunstancias concurrentes y la peculiar y excepcional situación existente en los centros educativos de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Dicho análisis tuvo lugar dada la especial complejidad de la organización curricular del curso escolar 2015-2016 en las etapas de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato, al convivir dos sistemas educativos regulados por dos normas distintas, y por la falta de tiempo disponible para la planificación educativa, la adaptación de la norma autonómica de reciente aprobación por el anterior Departamento competente en materia educativa y su implementación en la realidad docente para la configuración de proyectos curriculares, programaciones didácticas, unidades de programación y demás documentación de necesaria elaboración en el ámbito docente.

La Orden de 9 de julio de 2015, de la Consejera de Educación, Cultura y Deporte, por la que se suspende la aplicación de las Ordenes de 15 de mayo de 2015, por las que se aprueban los currículos de la Educación Secundaria Obligatoria y del Bachillerato y se autoriza su aplicación en los centros docentes de la Comunidad Autónoma de Aragón, y de las resoluciones dictadas en su ejecución tiene por objeto la suspensión de la aplicación de las Ordenes de 15 de mayo de 2015, de la Consejera de Educación, Universidad, Cultura y Deporte, por las que se aprueba el currículo de la Educación Secundaria Obligatoria y el currículo del Bachillerato y se autoriza su aplicación en los centros docentes de la Comunidad Autónoma de Aragón, y de las Resoluciones e Instrucciones dictadas en aplicación y ejecución de dichos currículos.

Por ende, dicha suspensión deja sin efecto el currículo de la materia mencionada de Aragón: Historia y Derecho 1, al tratarse de una materia de libre configuración autonómica contemplada en la Orden de 15 de mayo de 2015, de la Consejera de Educación, Universidad, Cultura y Deporte, por la que se aprueba el currículo de la Educación Secundaria Obligatoria suspendida.»

En el expediente 547/2015-3, se estudió una queja por la que se solicitaba la inclusión de la asignatura de Derecho Foral de Aragón, al menos como optativa, en los planes de estudio de Derecho de la UNED. Atendiendo a esta petición, esta Institución se dirigió a las sedes de la UNED en Teruel, Calatayud y Barbastro, remitiéndoles la siguiente comunicación:

«Con fecha 19 de marzo de 2015 se ha recibido en esta Institución queja de un ciudadano relativa a la solicitud de que “en los estudios de Derecho que oferta la UNED exista la posibilidad de elegir como asignatura optativa el Derecho Aragonés, al menos en los centros asociados de la Comunidad Autónoma de Aragón”.

Como bien conoce, el Estatuto de Autonomía, en su artículo 59.1 atribuye al Justicia de Aragón la función de la tutela del ordenamiento jurídico aragonés, velando por su defensa y aplicación, constituyendo uno de los objetivos de esta Institución la promoción del conocimiento del Derecho Aragonés. Nuestro Derecho foral no sólo es considerado una parte esencial de la identidad histórica de Aragón, sino que la potestad normativa de las Cortes contemplada en el Estatuto lo ha potenciado, tanto en la vertiente privada como en la pública, hasta consolidar un corpus jurídico de vigente aplicación en nuestro territorio.

Nos satisface dejar constancia que el Centro de la UNED de ..., desde hace ya tiempo, contribuye a la promoción de su aplicación y difusión mediante sus estudios y aportaciones científicas, como así le consta a esta Institución; varias han sido las ocasiones en las que la Universidad a la que me dirijo ha dedicado sesiones monográficas a determinados temas relacionados con el Derecho Aragonés, dirigidas, principalmente, a que sus estudiantes se instruyan sobre el mismo y lo puedan aplicar en el futuro como profesionales del Derecho.

Constándonos la buena predisposición que ese centro tiene es por lo que me dirijo a esa Universidad para que, atendiendo a la proposición expuesta por el presentador de la queja, estudie si es posible aumentar la promoción del estudio y conocimiento del Derecho Aragonés mediante los instrumentos que estimare oportunos: bien la inclusión de la asignatura entre sus planes de estudios, bien mediante la creación de Seminarios, Foros, sesiones monográficas o ciclos de conferencias. Para ello puede contar con la colaboración de esta Institución.

Agradeciéndole de antemano la atención que, estoy seguro va a prestar a este escrito, muy atentamente.»

Esta propuesta fue acogida favorablemente por la UNED y así se lo hicimos saber a las personas interesadas.

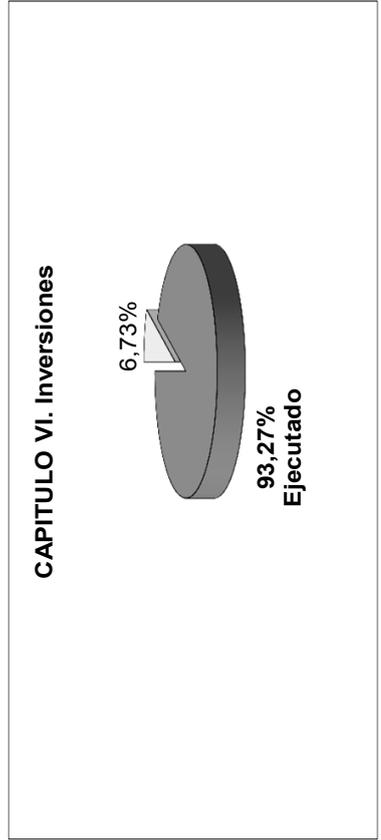
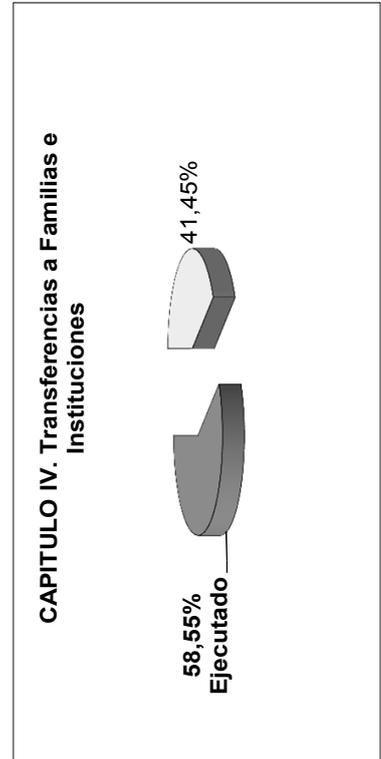
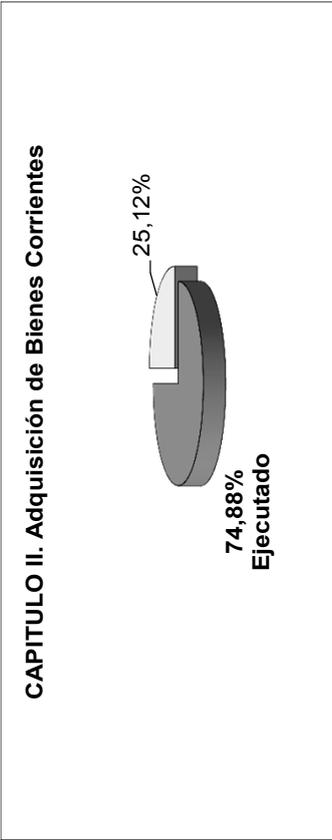
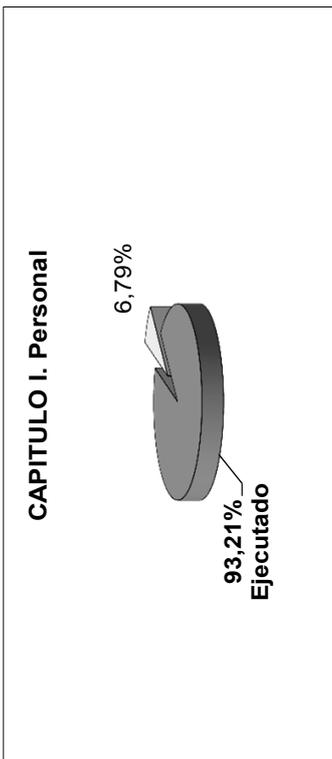
Por último, aún ha de citarse el **expediente 155/2015-6**, el cual se inició de oficio para la elaboración del Informe sobre el Estado de observancia, aplicación e interpretación del ordenamiento jurídico aragonés, que se publicará próximamente, pudiendo consultarse, también en la página web de esta Institución.

DATOS ECONÓMICOS

**SERVICIO ECONÓMICO 01 02
CORTES DE ARAGÓN - EL JUSTICIA DE ARAGÓN
GRADO DE EJECUCIÓN DE EJERCICIO ECONÓMICO 2015**

RESUMEN GENERAL

PARTIDA PRESUPUESTARIA	Presupuesto 2014	Modificaciones	TOTAL	Disponible	Obligaciones reconocidas	Pagado	Pendiente Pago	Grado ejecución
CAPITULO I: Personal	1.630.055,96 €	0,00 €	1.630.055,96 €	110.712,96 €	1.519.343,00 €	1.502.151,90 €	17.191,10 €	93,21%
CAPITULO II: Adquisición de Bienes Corrientes	377.600,00 €	10.662,91 €	388.262,91 €	97.523,67 €	290.739,24 €	245.854,62 €	44.884,62 €	74,88%
CAPITULO IV: Transferencias Corrientes	12.735,18 €	9.015,18 €	21.750,36 €	9.015,18 €	12.735,18 €	12.735,18 €	0,00 €	58,55%
CAPITULO VI: Inversiones	0,00 €	2.000,00 €	2.000,00 €	134,60 €	1.865,40 €	1.241,04 €	624,36 €	93,27%
TOTAL PRESUPUESTO 2014	2.020.391,14 €	21.678,09 €	2.042.069,23 €	217.386,41 €	1.824.682,82 €	1.761.982,74 €	62.700,08 €	89,35%





CORTES DE ARAGÓN - Palacio de la Aljafería - 50071 Zaragoza
www.cortesaragon.es
Edición electrónica: Cortes de Aragón - Servicio de Publicaciones
Depósito Legal: Z-334-1989 - ISSN: 1137-9219

