



BOLETÍN OFICIAL DE LAS **CORTES DE ARAGÓN**

Número 208
Fascículo 1.º
Año XL
Legislatura X
19 de abril de 2022

Sumario

10. JUSTICIA DE ARAGÓN 10.1. INFORME ANUAL

Informe anual del Justicia de Aragón a las
Cortes de Aragón, 2021 14606



10. JUSTICIA DE ARAGÓN
10.1. INFORME ANUAL

Informe anual del Justicia de Aragón a las Cortes de Aragón, 2021.

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, 6 de abril de 2022.

El Presidente de las Cortes
JAVIER SADA BELTRÁN

INFORME ANUAL DEL JUSTICIA 2021

ÍNDICE

- ANÁLISIS DEL JUSTICIA SOBRE LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN EN EL AÑO 2021
TRABAJO REALIZADO DE ACUERDO CON LAS FUNCIONES LEGALMENTE ENCOMENDADAS
- A) DEFENSA DE LOS DERECHOS INDIVIDUALES Y COLECTIVOS RECONOCIDOS EN EL ESTATUTO DE AUTONOMÍA
1. Servicios Sociales
 2. Sanidad
 3. Educación
 4. Vivienda
 5. Trabajo
 6. Interior
 7. Empleo público
 8. Derechos
 9. Urbanismo
 10. Industria y Comercio
 11. Economía y Hacienda
 12. Agricultura, Ganadería y Montes
 13. Obras Públicas
 14. Servicios Públicos y Transportes
 15. Cultura, Patrimonio y Deporte
 16. Seguridad Social
 17. Justicia
 18. Transparencia
 19. Medio Ambiente, Conservación de la Naturaleza, Flora y Fauna
 20. Mediación
- B) TUTELA DEL ORDENAMIENTO JURÍDICO ARAGONÉS Y DEFENSA DEL ESTATUTO DE AUTONOMÍA²⁵⁴
1. Expedientes relativos a la aplicación del Derecho Foral aragonés.
 2. Jurisprudencia del Tribunal Superior de Justicia de Aragón, Sala de lo Civil y lo Penal
 3. Expedientes realizados en relación con distintas normas
 4. Actuaciones relativas a la constitucionalidad de normas aragonesas o que afectan a Aragón
- C) MATERIAS CON OBLIGACIÓN LEGAL DE INFORME DEL JUSTICIA
1. MENORES
 2. Igualdad
 3. Mandatos de la Ley 8/2018, de actualización de Derechos Históricos

- D) ACEPTACIÓN DE LAS RESOLUCIONES DEL JUSTICIA
- E) EL DEBER DE COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES CON LA INSTITUCIÓN
 - 1. Recordatorios de deberes legales
 - 2. Resoluciones sin respuesta de la Administración
- F) OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
- ANÁLISIS INSTITUCIONAL DE FUNCIONAMIENTO 2020
- A) DEL PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN
 - 1. Personal al servicio del Justicia de Aragón
 - 2. Becario
 - 3. Estudiantes universitarios y postgraduados en prácticas
- B) DE LOS MEDIOS ECONÓMICOS
 - 1. Medios económicos
 - 2. Presupuesto aprobado y grado de ejecución
 - 3. Compromisos Medioambientales
 - 4. Responsabilidad social corporativa (RSC)
- C) COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES
 - 1. Relaciones Institucionales
 - 2. Comunicación
- ANEXOS
- A) DATOS ESTADÍSTICOS
- B) AGENDAS
 - 1. Actividades del Justicia
 - 2. Actividades del Lugarteniente y Equipo del Justicia

ANÁLISIS DEL JUSTICIA SOBRE LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN EN EL AÑO 2021

SOLO SOMOS SI SOMOS TODOS

El pasado año introduje por primera vez este texto inicial, desde el cual poder dar una visión más global y personal del trabajo realizado por la Institución a lo largo del año.

Si desde el comienzo de mi mandato quise convertir el Informe Anual en una herramienta útil y manejable; reduciendo su volumen y referenciando resoluciones y expedientes mediante enlaces a nuestra web, la intención de hacer este análisis previo no fue otro que poder condensar aún más los objetivos, anhelos y resultados en la gestión de nuestra singular institución aragonesa.

Releyendo aquel texto, el correspondiente a 2020, tengo la sensación de que efectivamente dábamos cuenta de un año muy complicado, probablemente el mayor de todos los vividos para todos nosotros.

Un año marcado por la pandemia; en el que además de la actividad ordinaria, dábamos cuenta de informes especiales y específicos del confinamiento: residencias, menores tutelados, escolarización...

En definitiva, un ejercicio donde la actividad había sido tan excepcional como la situación experimentada.

El 2020, además de ponernos a prueba como sociedad, fue un gran *zoom* que nos puso más de relieve que nunca los problemas estructurales que teníamos como sociedad.

Muchos de ellos los conocíamos, pero la crisis sanitaria los aumentó de una forma tan exponencial que muchos entendimos que debíamos aprovechar el inmediato futuro para atajar de una vez esas desigualdades.

Por todo ello, el 2021 para muchos de nosotros se convirtió en el año de la esperanza.

Esperanza porque las tan esperadas vacunas podrían poner fin a esta pesadilla, pero esperanza también en que esa consciencia colectiva nos pondría a todos a trabajar en pro de aquellos aragoneses que, perteneciendo a grupos vulnerables, en una situación de crisis pasan inexorablemente a la exclusión social.

La recuperación de esa tan manida llamada "normalidad" no ha llegado en 2021, y muchas de las olas de la pandemia han hecho, muy al contrario, dar pasos atrás que nunca hubiéramos deseado.

Mediante la lectura del presente Informe, y fruto de los 2.699 expedientes tramitados (2.217 iniciados en el 2.021) y las 270 resoluciones dictadas, podemos denotar que con alguna excepción que deriva con claridad de la pandemia, (como el aumento de un 250% de quejas en el área de sanidad) el grueso de expedientes nos lleva de nuevo a problemas que ya venían siendo comunes en anteriores ejercicios.

Pero si tuviera que marcar dos grandes líneas maestras que recorren toda la casi totalidad de áreas serían: las

carencias en la accesibilidad de los ciudadanos a la administración y el aumento de la exclusión social.

La generalización de los sistemas de citas previas, las gestiones exclusivamente telemáticas o la falta de personal de atención directa al público están generando muchas de las quejas de los aragoneses. Un reciente sondeo de Metroscopia indicaba que para un 70% de los mayores de 65 años el acceso a la administración mediante medios electrónicos era su mayor problema.

Hemos denunciado, desde 2019, la falta de atención en los servicios bancarios a nuestros mayores, pero habida cuenta de la labor de fiscalización de la administración pública como una de las misiones de la Institución no podemos obviar esta realidad también en nuestras instituciones y que afecta a todos los ciudadanos.

Y no por el resultado de ese sondeo, sino porque en el día a día de nuestra gestión somos conscientes de que de existir una comunicación más eficaz entre administración y administrados, se evitarían muchos de los inconvenientes y quejas que nos trasladan los aragoneses.

Accesibilidad y humanización: es la clave para lograr una administración amable, cercana y eficaz.

Hoy en día, desde el Justiciazgo nos vemos obligados a auxiliar a muchos ciudadanos ya no tanto en el problema que les aqueja, sino en su comunicación con la administración. Los cauces digitales nos dan inmediatez y rapidez en la gestión, especialmente a la propia administración, pero sin la complementariedad de la atención personal, alejan a la ciudadanía y crean brechas y barreras que generan graves problemas a muchos colectivos.

Puede parecer una conclusión simple y oportunista, pero a lo largo de estas mismas líneas y especialmente mediante la lectura del conjunto del Informe, podrán comprobar que, afectando especialmente a determinados colectivos, sus consecuencias llegan a todos los estratos y edades.

Desde la solicitud y gestión de ayudas al alquiler, a la matriculación educativa en todos los niveles o las instancias para acceder o mantener el empleo en cada área encontramos ejemplos de esa limitación de derechos en forma de tramite exclusivamente digital.

Por otro lado, les hablaba de exclusión social, y es cierto que todas las crisis agudizan la misma y somos conscientes de que la recuperación no puede ser milagrosa. Pero no es menos cierto que durante estos casi dos largos años de pandemia hemos repetido hasta la saciedad aquello de que de esta saldremos unidos y sin dejar a nadie atrás. Y cada vez son más quienes quedan descolgados de los estándares mínimos necesarios para llevar una vida digna y plena en todos los aspectos.

No podemos ser cada día más desiguales, no podemos no haber aprendido nada en estos dos años y tener una sociedad menos consciente de sus problemas estructurales. No nos lo podemos permitir como sociedad.

Desde el pasado día de San Jorge y hasta el 20 de diciembre hemos utilizado la expresión "Somos Aragón, Aragón eres tú" queriendo con ese "Somos Aragón" promovernos y reafirmarnos como Comunidad en unos tiempos difíciles.

Y añadiendo el "Aragón eres tú", por nuestra intención de que cada ciudadano que acude a nuestra Institución se vea acogido y tratado de una forma totalmente personal e individual. En definitiva, que somos una Comunidad como resultado de la suma de todos y cada uno de los aragoneses y aragonesas.

Pero, en este 2021, y con la mirada puesta en aquellos que no se sienten atendidos como debieran, asistidos como necesitan y cuidados como requieren.... volvemos a dejarnos a muchos por el camino.

Por ello, ese "Somos Aragón" carece de todo sentido si damos la espalda a una parte de nosotros, la que conforman aquellos ciudadanos excluidos o ignorados.

El 2021 debe hacernos reflexionar, motivarnos y seguir creyendo que podemos luchar contra desigualdades y obstáculos, pues "Si no Somos todos, no Somos".

Entre esos debes de la sociedad a los que me refería, de manera endémica está el del derecho a la vivienda, un derecho constitucional, al que muchos aragoneses siguen sin poder acceder. Las acciones de nuestras administraciones en este aspecto deben incrementarse, desde luego, pero como indicaba al comenzar nos encontramos con el primero de los ejemplos de necesidad de humanización y eficiencia en la atención a la ciudadanía.

No tiene sentido que las diferentes ayudas al alquiler de vivienda tengan un retraso en su abono de más de dos años... y que de nuevo, la comunicación con el organismo competente sea exclusivamente telemático. De poco sirven políticas activas si no son accesibles y resuelven las problemáticas en el momento en que se están produciendo.

Igualmente, la dificultad a la vivienda se convierte en un problema de primer orden cuando hablamos de colectivos vulnerables y lo refleja el número elevado de quejas que se refieren a viviendas de alquiler social

Por ello, decidimos que en 2021 debía acometerse un trabajo sobre la situación en la que se encuentra la vivienda social, definiendo la misma como aquel recurso para unidades familiares en situaciones de vulnerabilidad, de carácter temporal que, formando parte de un itinerario configurado desde los servicios sociales y con su

acompañamiento permita el acceso a estas familias al mercado libre de vivienda.

Como en otras materias analizadas desde esta Institución, este estudio ha constatado que la falta de coordinación entre las distintas administraciones y entidades del sector es una de las razones que impiden una mejor gestión de los recursos disponibles y que, por tanto, resulta del todo necesario establecer acciones conjuntas y mecanismos de comunicación entre ellas.

Este Informe ha sido elaborado por el equipo del Justicia de Aragón mediante una recopilación de datos procedentes de las administraciones y entidades implicadas, así como con los resultados de las reuniones mantenidas en nuestra sede con los responsables de estas y de los colectivos destinatarios de esta prestación.

El trabajo está centrado en la oferta pública de vivienda social, y las conclusiones y recomendaciones que aporta tienen en cuenta la transversalidad y pluralidad en las causas que generan su necesidad y en las posibles medidas que mejoren su gestión.

Aunque soy consciente y así lo dejamos patente en su presentación de que el problema de la vivienda social no se puede resolver solamente desde las políticas basadas en la oferta, sino que hay que incidir en las razones que provocan su extraordinaria demanda; especialmente el desempleo, la temporalidad y la preocupante precarización del mercado laboral.

Y si la vivienda ha sido en 2021 objeto de estudio especial, en el 2022 lo será la sanidad, cuyo sistema público y las garantías y derechos de sus usuarios es una de las materias clave en la gestión de nuestra Institución.

Como decía al comenzar este análisis, el año 2021 lo comenzamos con la esperanza de que la vacunación frente al Covid19, que se había comenzado unos días antes, supondría el fin de la pandemia. Sin embargo, y a pesar del alto porcentaje de población vacunada, lo terminamos con la séptima ola debido a una nueva variante menos letal pero más contagiosa que ha saturado el sistema sanitario, fundamentalmente los centros de atención primaria y las urgencias hospitalarias.

La preocupación de los ciudadanos por cuestiones relacionadas con la salud ha quedado reflejada en la actividad de la Institución. Los expedientes tramitados han aumentado un 250% respecto al año anterior, pasando de 153 expedientes en 2020 a 384 en 2021, siendo una media constante desde el año 2015 una media de 164 expedientes

Este aumento significativo en el número de expedientes se debe al proceso de vacunación frente al Covid19 y a las dificultades de acceso a las prestaciones sanitarias ocasionadas por la presión de la propia pandemia.

Sin embargo, quiero destacar que el número de quejas referidas a la atención primaria (42) se aproxima a las relativas a lista de espera quirúrgica (46), siendo este último el motivo por el que tradicionalmente más quejas se han recibido en la Institución en materia de sanidad. Los ciudadanos manifiestan dificultades y excesiva demora para acceder a este nivel asistencial.

La atención primaria, objeto de debate en estos días se ha convertido en un obstáculo para muchos ciudadanos, siendo la puerta de entrada al conjunto de servicios de nuestra sanidad pública y es, de nuevo, otro ejemplo de esa despersonalización y lejanía que desde estas líneas quiero dejar patente.

La telemedicina, cuya eficiencia no niego, no puede excluir la atención personal de los ciudadanos, que son quienes deben tener el derecho a elegir el cauce por el que quieren ser atendidos en su derecho a la asistencia primaria y especializada.

A diferencia de años anteriores en los que los ciudadanos en sus quejas se referían a la asistencia pediátrica en centros de salud ubicados en zonas rurales, y que persisten como es el caso de Alcorisa, este año se han recibido numerosas quejas relativas a la asistencia pediátrica prestada en centros sanitarios de Zaragoza capital o en alguno de sus barrios rurales.

Aunque son diversos los motivos por los que han acudido a la Institución (demoras en las citaciones, la no realización de las revisiones pediátricas, el horario de las consultas presenciales), estas carencias tienen en común la eliminación de recursos sanitarios puestos a disposición de los ciudadanos y debería ser motivo de una profunda reflexión por parte de nuestro sistema público de salud. Se trata de un problema que está llevando a muchas familias a tener que complementar la atención de sus hijos mediante la contratación de seguros privados de salud.

Soy plenamente consciente de la dificultad en la gestión de recursos en los tiempos que estamos viviendo, pero las carencias reseñadas en la atención primaria, y esta especial incidencia en la pediátrica, pueden llevar a buena parte de nuestra población a perder la confianza en la garantía de sus derechos de asistencia sanitaria por parte de los poderes públicos.

Por último, y de nuevo, las quejas recibidas han puesto de manifiesto la necesidad de reforzar los Servicios de Información y Atención al Usuario, para que puedan dar una atención personalizada a las quejas formuladas por los ciudadanos e informarles de los derechos y deberes que tienen como usuarios del sistema público de

salud, pues los actuales protocolos o son insuficientes o no se cumplen

Otro de los pilares de nuestra sociedad es la educación, y en este 2021 ha estado marcada por las decisiones que debían tomarse en el Departamento de Educación, Cultura y Deporte y en la Universidad de Zaragoza sobre: la incorporación de los alumnos a las aulas en el segundo trimestre del curso 2020/2021, la gestión de la salud en los centros, el cómo abordar una educación con medios digitales para la que ha habido que prepararse en unos meses (sin dejar a una parte del alumnado sin atender), la educación inclusiva que precisa de medios, y cómo proceder en la llegada del curso 2021/22.

Todas estas cuestiones han sido el objeto de preocupación y tramitación de expedientes durante el año 2021.

En la segunda etapa, la correspondiente al comienzo del curso 2021/22, se ha seguido de cerca la situación sanitaria en los centros educativos en lo que se refiere a la incidencia de Covid19 en alumnado y cuerpo docente, cierre de aulas, la cobertura de bajas del profesorado y los medios necesarios para frenar contagios.

Se ha observado que algunos cambios implantados en la educación aragonesa por motivos del Covid19 han venido para quedarse. Hablamos, en concreto, de la modificación de las fechas extraordinarias de la evaluación del alumnado, directamente relacionada con la nota media de acceso a la universidad en casi todas las carreras universitarias y ciclos formativos de grado superior.

Infraestructuras educativas que se necesitan o que precisan atención, problemas para la adscripción y acceso a los estudios universitarios, de enseñanzas primaria, infantil, o secundaria y formación profesional han sido los mismos que venían sucediendo, aunque esta vez, y de nuevo como en otras materias, agravado por la dificultad que supone que el proceso de escolarización o matriculación se haya resuelto exclusivamente mediante medios telemáticos en todas las etapas.

Desde el Departamento, y ante la imposibilidad de muchos ciudadanos de poder realizar esos trámites, se habilitaron puntos de atención presencial, pero se atendía, aunque pueda parecer increíble, mediante cita mediante cita previa y solicitud telemática, con lo que el problema persistió de la misma manera y por la misma causa.

Por último, la obligatoriedad para los centros durante el curso 2020/2021 de tener un horario lectivo de jornada continua ha hecho que las familias cambiaran la forma de percibir el horario continuo, y han mostrado su preferencia por esta última al Justicia de Aragón a través de reclamaciones en las que solicitaban la modificación del horario y de los procesos participativos de las comunidades escolares que deben decidir el modelo a desarrollar en cada centro.

Hay que reseñar, al hilo de estas decisiones que toman los padres, que en las fechas en que está siendo redactado este Informe, muchas familias se están viendo obligadas a realizar elecciones de centro sin las visitas que se han realizado siempre en "jornadas de puertas abiertas".

Debo subrayar igualmente las quejas recibidas por las familias compuestas por un solo hijo que, siendo cada vez más numerosas, ven cómo la puntuación para la adscripción de su hijo a un centro educativo se ven en desigualdad frente a las familias de con varios hermanos o las familias monoparentales. Entendemos que debería ser motivo de análisis estas baremaciones para adaptarse a la realidad demográfica actual.

En el ámbito de cultura y patrimonio hemos encontrado dos tipos de quejas por parte de los ciudadanos, con un perfil totalmente diferente entre sí.

Por un lado, el conocimiento y disfrute de nuestro patrimonio en los periodos en los que han existido restricciones de movilidad ha hecho que muchos ciudadanos hayan mostrado un interés por el mantenimiento de los Bienes de Interés Cultural que hay en la Comunidad, y por ello han reclamado la atención de las administraciones en su restauración y acondicionamiento.

Por otro, también los ciudadanos han demandado reiteradamente la apertura de las bibliotecas y centros cívicos municipales en su calidad de centros culturales, por la necesidad de acceso a sus fondos y salas de estudios.

Sirva como ejemplo de una buena práctica y sensibilidad con los estudiantes la decisión tomada por la Universidad de Zaragoza que adaptó pronto los protocolos en el año 2021 para que los estudiantes pudieran preparar los exámenes del primer cuatrimestre en enero de 2021 dotando de recursos y salas que abrieran sus puertas durante muchas horas, incluso en fin de semana. Sin embargo, otras bibliotecas de titularidad autonómica o municipal, inexplicablemente han demorado su apertura, cuando son un recurso público de primer nivel, y aun cuando no existían ni normativa ni situación que la justificara.

En general, deberíamos hacer una profunda reflexión sobre las razones por las que los centros educativos y culturales mantienen todavía a fecha de este Informe un nivel de medidas restrictivas de atención que contrastan con el resto de las actividades laborales, sociales o de otro orden.

Y si entendemos nuestra educación como motor frente a las desigualdades, cuando estas generan colectivos vulnerables o los ciudadanos requieren una atención singular, nuestra mirada debe ir a nuestros servicios sociales

Especial incidencia ha tenido la situación pandémica para aquellas personas y familias que por primera vez han tenido que recurrir al sistema de servicios sociales ya que, a las dificultades propias de la falta de práctica y conocimiento y la sensación de vergüenza por verse en dicha situación, se ha añadido la dificultad de acceder a unos Servicios que funcionaban en condiciones excepcionales y, en algunos casos, sin atención presencial durante los peores momentos.

Durante este año, se ha mantenido un alto nivel de quejas presentadas, un 53% más que en el ejercicio anterior, si bien, se ha producido una traslación importante, ya que han pasado de estar centradas en Residencias de personas mayores, Covid, y prestaciones, a que sean estas últimas las que han acaparado mayor número de expedientes, especialmente con relación al IMV, el IAI y PACIMV, sobre las que se han operado cambios normativos que han afectado a la tramitación de dichas prestaciones, generando incertidumbre entre las personas afectadas.

Además, como vengo insistiendo en esta introducción, volvemos a encontrarnos con el problema de los canales de comunicación de la ciudadanía con las administraciones, lo que es especialmente grave en un ámbito como el de los servicios sociales a los que acceden, precisamente, las personas más vulnerables con menos recursos tecnológicos y déficit en habilidades digitales.

La existencia de esos cauces para la ciudadanía no afectada por la brecha digital, ha supuesto una ventaja ya que ayudan a mantener mejor la intimidad y evitar el estigma social que puede suponer acudir a los servicios sociales, pero debemos insistir en que la Administración Pública debe arbitrar cuantas soluciones tiene a su disposición para garantizar la atención presencial al sector de la ciudadanía que puede ver gravemente limitados sus derechos por la importante afección que le supone su brecha digital.

El "efecto Covid-19" ha seguido monopolizando las quejas relativas a los asuntos relativos a las residencias de personas mayores, así como a las prestaciones y ayudas derivadas de la situación de pandemia. Ha repercutido en los plazos y las formas de prestación de los servicios, en el ejercicio de los derechos de las personas, las condiciones de trabajo de los profesionales, la utilización de los recursos públicos, así como en los niveles de salud y bienestar físico y emocional, tanto de las personas que vivían en residencias o acudían a los centros de día como sus familiares, cuanto de las personas y familias usuarias de los servicios sociales y, por tanto pertenecientes al sector más vulnerable de la sociedad.

Con relación a las residencias de personas mayores, se ha avanzado en transparencia e información sobre las personas y su afectación por Covid19, pero la pandemia sigue atravesando su gestión y las relaciones familiares para las personas residentes, que tan esenciales son para su bienestar integral. Por desgracia, han sido múltiples las olas pandémicas, y prácticamente con cada una de ellas se ha producido una modificación normativa que afectaba a las residencias, además de las cuestiones relacionadas con las vacunaciones. Poniendo de manifiesto la dificultad de entender una norma que va evolucionando rápido, que además genera incertidumbre, en tanto establece medidas que son recurridas ante la justicia, y fechas, que luego son prorrogadas, añadiendo dudas y generando una fatiga emocional, teniendo en cuenta todo lo pasado en estos casi dos años.

Es cierto que se han planteado cambios en los modelos, pero el estar haciendo frente a los impactos de las sucesivas olas pandémicas hace que se centren las energías en ello, en lugar de la transformación, como lo pone de manifiesto que en enero de 2022 el IASS haya tenido que volver a abrir bolsas de trabajo específico para personal de residencias. No se han repuesto del trauma vivido en 2020 y se continúa gestionando la crisis, sin energías para un cambio de modelo que ese esencial para garantizar derechos y dignidad de las personas.

En ese sentido será preciso activar las conclusiones y medidas propuestas por unanimidad en la Comisión Parlamentaria sobre las residencias en Aragón, así como aprovechar el plan de Choque para aplicación de la ley de Dependencia acordado por el Pleno del Consejo Territorial de Servicios Sociales.

Con relación a las personas mayores, dejar constancia del funcionamiento de Observatorio Aragón es de la Soledad (OAS), que, a pesar de las limitaciones de funcionamiento en estos tiempos de pandemia ha puesto en valor el trabajo que la sociedad, las entidades sociales y las administraciones desarrollan en el abordaje de la soledad, como lo atestiguan las más de cien iniciativas recopiladas hasta la fecha.

Sin duda, la submateria que más han aumentado las quejas es la que hace referencia a prestaciones; la incertidumbre y ansiedad provocada por la derogación del Ingreso Aragonés de Inserción (IAI) , unida al retraso acumulado en la tramitación de las solicitudes del IMV ha estado en la base de numerosas quejas este año. La prórroga de la vigencia de los IAI que estaban concedidos a la entrada en vigor del IMV fue una medida acertada de manera que el retraso no ha afectado a quienes venían cobrando aquel y les ha sido concedida éste, que han podido ver sustituida una prestación por otra e, incluso, complementada a través de la Prestación Aragonesa Complementaria (PACIMV.).

El problema fundamental, derivado de la total coincidencia de los requisitos económicos exigidos para la conce-

sión de ambas prestaciones, se ha suscitado con las personas y familias que, habiendo estado cobrando el IAI, han visto denegado su IMV y no han podido acceder a la PACIMV y se han visto abocados a solicitar ayudas de urgencia lo que está tensionando el sistema.

En las actuales circunstancias no se están atendiendo todas las situaciones de vulnerabilidad tal y como vienen definidas en el artículo 17 de la Ley 10/2016 de medidas de emergencia en las prestaciones del sistema público de servicios sociales por lo que sería aconsejable una revisión de la normativa y plantearse una gestión del IMV más próxima tal y cómo se está pidiendo en otras CC.AA.

Destacar la mejora apreciada la tramitación de los nuevos expedientes relacionados con el Sistema de Dependencia, a lo que ha contribuido el nuevo sistema informático, si bien es preciso seguir articulando medidas, muchas de ellas de coordinación interna, que simplifiquen los trámites administrativos y doten de más recurso. Para ello es fundamental la puesta en marcha de las medidas y los medios de financiación establecido en el Acuerdo para la puesta en marcha del Plan de Choque de la Dependencia 2021-2023, por el Consejo Territorial de Servicios sociales y del sistema para la Autonomía y Atención para la Dependencia.

Seguimos insistiendo en que todas las actuaciones relacionadas con la ley de dependencia, incluyendo las que afecta a personas con discapacidad han de tener por objeto central la atención a las personas usuarias y sus necesidades siendo imprescindible la dotación de los recursos necesarios para atender sus derechos.

Especial mención debemos hacer a las quejas que han tenido que ver con los retrasos acumulados en el Servicio Provincial de Zaragoza (no así en Huesca y Teruel) encargado de la renovación y concesión de títulos de Familias numerosas. Un servicio que funcionaba correctamente y por diversas circunstancias se ha desajustado provocando importantes perjuicios a las familias, fundamentalmente a aquellas que les vencía su título a fin de año.

La atención y defensa de nuestros menores sigue siendo una de las materias en las que la Institución cree que debe seguir creciendo en su actividad e intensidad. Por ello, con independencia de que de manera formal se establezca al Justiciazgo como tal "Defensor del Menor" se sigue trabajando de forma constante, tanto en las funciones que la actual legislación le otorga como en nuevas iniciativas que ahonden en la protección de estos. Como parte del presente Informe de actividad y como es preceptivo, en 2022 se entregará a las Cortes de Aragón el "Informe sobre la Infancia y Adolescencia en Aragón de 2021".

Su nueva denominación viene determinada porque dicho Informe ha ido añadiendo desde 2018 nuevos elementos; de tal forma que a lo largo de estos años ha pasado de ser una memoria de las actividades realizadas en la materia por la Institución (visitas a centros, expedientes gestionados...) a un análisis más integral de la situación de los aragoneses más jóvenes.

En el mismo seguirán estando presentes los expedientes generados a raíz de quejas presentadas por la ciudadanía con relación a este Área, así como los relativos a las visitas realizadas a todos los centros de acogida residencial donde hay menores que están dentro del Sistema de Atención a la Infancia y Adolescencia de Aragón, tanto en su vertiente de protección como por cumplimiento de medidas judiciales y el análisis de la actividad transversal por áreas en la Institución (incorporado en 2020), en función de las quejas presentadas y que afectan de forma directa o indirecta a niños, niñas y adolescentes.

Quiero señalar que, en 2021 se han visitado la totalidad de los centros sin excepción; los dependientes del Gobierno de Aragón, así como centros concertados en los que hay niños, niñas y adolescentes bajo la tutela de la Administración autonómica.

Y una vez más se han recabado, del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón, los aspectos más relevantes de las actuaciones realizadas por su parte con la Infancia y Adolescencia en Aragón en colaboración con el Instituto Aragonés de Estadística del Gobierno de Aragón, se aportan datos básicos sobre la infancia y adolescencia, tanto de carácter demográfico como sobre las situaciones de vulnerabilidad y pobreza en nuestra Comunidad Autónoma.

Como avance a dicho Informe me gustaría destacar de forma especial una iniciativa, que se ha adoptado este año por primera vez, como ha sido incluir en la visita a los centros un encuentro a solas con los niños, niñas y adolescentes que residen en los mismos, para conocer de primera mano el grado de cumplimiento de sus derechos básicos, así como sus vivencias más significativas y recoger, en los casos en los que había, quejas sobre su situación personal o funcionamiento del centro o del Sistema de Atención a la Infancia y Adolescencia en Aragón. Habiendo resultado una experiencia muy interesante ya que ha permitido una visión distinta de su situación, y ha contribuido a proponer mejoras en su atención.

Si afirmaba que una de mis metas en este mandato ha sido ampliar el ámbito de actuación en materia de menores, como Justicia sigo abogando por propiciar la mediación de manera decidida sobre la base de una cultura de diálogo y mecanismos de autocomposición, situando el origen de la solución en el acercamiento de las partes, y buscando alternativas y propuestas que convengan a ambas para tratar de solventar definitivamente el

conflicto, al ganar todos.

En 2021, nuestra Institución ha tramitado distintos expedientes admitidos a mediación, pero los diferentes escenarios de recomendaciones y restricciones causados por la pandemia no han favorecido que estos hayan sido en número similar a otros ejercicios.

Por otro lado, sin tratarse de una mediación, lo cierto es que un año más hemos de valorar muy positivamente la colaboración de las empresas suministradoras de energía eléctrica o de gas, pues los expedientes tramitados relativas a actuaciones de estas empresas han sido numerosos y se han podido resolver satisfactoriamente en la casi totalidad de los casos.

Los expedientes referentes al acceso al empleo público siguen siendo constantes y muy numerosos, lo que sin duda refleja la necesidad de que los poderes públicos extremen su celo para garantizar que los procesos de selección respeten los principios de mérito y capacidad y, en definitiva, el derecho fundamental de acceso a cargos públicos en condiciones de igualdad.

Por otro lado, las quejas no se reducen al momento procedimental del acceso a la condición de empleado público, sino que también se refieren a los procesos de selección de interinos, de promoción interna, de provisión de puestos de trabajo y de adjudicación de puestos en régimen de comisión de servicios.

En esta materia, quisiera llamar la atención sobre los problemas que, en el acceso al empleo público fijo o provisional, puede tener la obligatoriedad del uso de medios telemáticos, ya que han acudido a nuestra Institución personas que han perdido la oportunidad de participar en procesos selectivos por la presentación de solicitudes telemáticas no finalizadas. Desde nuestra Institución, hemos sugerido a las Administraciones que favorezcan la posibilidad de subsanar estas solicitudes cuando conste la voluntad de presentarse a las correspondientes pruebas y, en general, que se preste asistencia a quienes deben usar estos medios electrónicos.

La normativa sanitaria aprobada por el Gobierno de Aragón representa un elevado número de las quejas recibidas este año en el área de Interior. Las mismas hacen referencia a la disconformidad de los ciudadanos con las medidas adoptadas, tanto con los cierres perimetrales como con la normativa de aforos. Las sanciones impuestas por el uso inadecuado de las mascarillas y especialmente por su cuantía también han sido objeto de supervisión por la Institución, y algunos de los supuestos se encuentran en estos momentos pendiente de resolución por los tribunales.

En los que respecta a los problemas derivados del ocio, este año y como consecuencia de las limitaciones de la actividad de hostelería, se han centrado en los problemas ocasionados por los veladores al haberse visto estos ampliados por las medidas tomadas por los ayuntamientos.

Hemos de advertir que las sugerencias y actuaciones de la Institución en las problemáticas existentes en el entorno de la calle Pignatelli de Zaragoza han tenido una pronta actuación del Ayuntamiento de la capital aragonesa que ha puesto en marcha diferentes medidas.

Por otro lado, la demora en la obtención de citas para el Registro Civil de Zaragoza ha sido uno de los asuntos más recurrentes en las quejas presentadas por los ciudadanos. Manifestaban como la única forma de obtener cita era a través de internet y como éstas se agotaban tan pronto como se procedía a la apertura de la agenda.

En lo referente a la asistencia jurídica gratuita los expedientes se han centrado en la demora según los ciudadanos en la concesión del derecho, así como en la denegación del mismo, ya sea por superar los ingresos establecidos o por la insostenibilidad de la pretensión.

En materia de trabajo nos centramos en materias específicamente referidas al personal laboral al servicio de las Empresas Públicas y a todas aquellas que impliquen intervención de las Administraciones Públicas en cuestiones laborales propias de la iniciativa privada, y, además, a todas aquellas cuestiones que tienen que ver con políticas activas y pasivas de empleo que han llegado hasta nosotros.

Hemos de destacar que, aunque hemos recibido algunas quejas en las que no podíamos entrar por tratarse de asuntos entre particulares, la ciudadanía, con carácter general, conoce bien las instancias a las que acudir y los procedimientos a seguir para la defensa de sus derechos.

Destacar que buena parte de las quejas han venido referidas a las dificultades para acceder a los servicios de las oficinas de atención e información del SEPE e INSS por lo que decidimos mantener el sistema de colaboración que utilizamos en el momento álgido de la pandemia con la Dirección Provincial del SEPE sistema para poder facilitar información a la ciudadanía y resolver sus problemas de citas presenciales sin sobrecargar de trabajo al SEPE, ni al INSS ni al Defensor del Pueblo.

Por lo que se refiere a la materia de seguridad social el asunto que más expedientes ha causado ha sido el Ingreso Mínimo Vital, tal y como he reseñado anteriormente en la parte descriptiva de la actividad en servicios sociales.

En cuestiones relativas a incapacidades laborales tenemos la dificultad de no poder entrar a valorar los dictá-

menes técnicos de carácter médico emitidos por los Equipos de Valoración de la Administración, ya que carecemos de los conocimientos y habilidades precisos y, por tanto, dichas valoraciones gozan para nosotros de una presunción de veracidad, tal y cómo ha sido reconocida jurisprudencialmente tanto por el Tribunal Supremo como por el Tribunal Constitucional, por lo que nos debemos limitar a señalar los cauces judiciales abiertos a la ciudadanía para la defensa de sus intereses.

En la tramitación y resolución de expedientes en materia de servicios públicos y transportes la casuística es muy variada, pues abarca desde la recogida de residuos sólidos urbanos, abastecimiento y redes de agua, servicios de cementerio, carreteras y caminos y otros servicios que deben proporcionar las entidades locales.

Son bastantes las reclamaciones que se presentan en materia de transporte urbano e interurbano, distinguiéndose, por un lado, aquellos que interesan una mejora en la prestación del transporte, ya incrementando sus frecuencias, ya previendo nuevos recorridos o mejorando sus propias condiciones para los usuarios

Y por parte del sector prestatario de estos servicios, se nos trasladó su queja por los retrasos constantes en el pago del transporte escolar por parte del Gobierno de Aragón, lo que sumado a las inversiones para cumplir con las normativas sanitarias derivadas de la pandemia y la paralización de los servicios en 2020 estaban dificultando la viabilidad de la actividad de las empresas concesionarias.

Por otro lado, son constantes las reclamaciones que se presentan por retraso en el abono del justiprecio o indemnizaciones en las expropiaciones en obras públicas, en las que, tras pedir información a la Administración expropiante, suele recibirse comunicación de que en breve plazo de tiempo se procederá al pago del justiprecio.

Este año podemos también reseñar las sugerencias realizadas al Departamento de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente en relación con la supresión de las ayudas agroambientales en la zona protegida de la Laguna de Gallocanta a los agricultores que hubieran adquirido nuevas propiedades agrícolas por compraventa o por sucesión.

Desde la Institución se sugirió que se valorara por el Departamento la posibilidad de modificar la normativa aprobada al considerar que podría haberse vulnerado el principio de igualdad.

Sobre urbanismo los aragoneses han presentado quejas vinculadas con las responsabilidades que la legislación otorga a las administraciones, como son la supervisión de la actividad constructiva, la adecuada conservación de los bienes inmuebles y muy especialmente el impulso y desarrollo de los planes urbanísticos.

Esto último resulta de una especial importancia, puesto que su inadecuada elaboración o incumplida ejecución hace que no se contemplen como deberían tanto los suelos dotacionales como las inversiones que las diferentes administraciones deben acometer para los futuros residentes como son los equipamientos para el desarrollo de servicios sanitarios, escolares, culturales o deportivos.

Se hace necesario por tanto insistir en la planificación de las necesidades futuras en las nuevas áreas residenciales para evitar las carencias que se encuentran los nuevos vecinos de áreas en desarrollo de nuestras localidades.

En materia de hacienda, han continuado presentándose reclamaciones de los contribuyentes por el pago del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (la conocida plusvalía); habiéndose presentado ante la Institución 18 quejas sobre este Impuesto. Son dos los motivos principales de queja que se alegan: uno, sobre la inexistencia de incremento de valor del terreno por el que deba tributarse; y dos, sobre la abusiva, por desproporcionada, cuota a pagar cuando la ganancia ha sido escasa.

Tras la Sentencia del Tribunal Constitucional de 26 de octubre de 2021, que declaró la inconstitucionalidad y nulidad del artículo 107.1, segundo párrafo, 107.2.a y 107.4 del Texto Refundido de la Ley de Haciendas Locales, que regulaban la determinación de la base imponible del Impuesto, se presentaron numerosas consultas por los ciudadanos sobre la posibilidad de recurrir liquidaciones del Impuesto ya firmes en vía administrativa

El Gobierno de España adecuó la normativa del Impuesto llamado de la Plusvalía al artículo 31.1 de la Constitución, que establece la obligación de tributar de todos de acuerdo con su capacidad económica, por medio del Real Decreto Ley 26/2021, de 8 de noviembre de 2021.

Serán los Tribunales ordinarios lo que decidirán si tras la declaración de inconstitucionalidad del citado artículo 107, pueden los contribuyentes reclamar los actos firmes y consentidos de liquidación de la Plusvalía conforme a la normativa anulada por inconstitucional.

Desde el pasado 1 de enero de este año los contribuyentes deben declarar en las escrituras de adquisición y transmisión de inmuebles conforme al valor de referencia que fija cada año el Catastro, que debemos presumir es el valor de mercado. Dicho valor de referencia se basa en los precios de las transacciones de inmuebles realizadas ante Notario y en función de las características catastrales de cada propiedad.

Con la nueva normativa es el contribuyente el que debe demostrar y acreditar que el valor de referencia señala-

do por la Administración es superior al de mercado y al fijado en la transmisión, debiendo preparar las pruebas que sean admisibles en Derecho para ello.

Desde la Institución ya se ha informado al contribuyente del nuevo valor de referencia de los inmuebles y de la forma de hacer valer sus derechos, tanto en el Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales como en el Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones.

Los problemas de ejercicio de la actividad política de control del gobierno en los entes locales por parte de los concejales de la oposición de diversos ayuntamientos, vuelve a ser un año más el centro del área de derechos, en su vertiente puramente política, que conlleva el posicionamiento del Justiciazgo en cuanto al amparo legal respecto a que se debe facilitar a dichos concejales cuanta documentación resulta necesaria para el ejercicio de su actividad como representantes de la ciudadanía, eso sí, de forma que no suponga un quebranto en la actividad administrativa de los diversos ayuntamientos, faltos en muchos casos de medios humanos y materiales suficientes.

De nuevo este año el presente informe recoge un específico apartado transversal en cuanto a la afección que tienen los ciudadanos en su acceso a la administración por medios electrónicos, lo que ha llevado a que en las distintas áreas de actuación del Justiciazgo se hayan producido quejas que de forma directa o indirecta trasladan las dificultades y problemas materiales que a las que se enfrenta quien debe relacionarse con la administración únicamente de forma telemática, que en muchos casos supone incluso la imposibilidad de dicha relación de forma adecuada y con ello la renuncia a derechos que el trato presencial y personal sí permitía.

Existen igualmente una serie de materias que la legislación nos indica que debemos informar sobre actuaciones y referencias que consten en la Institución e incorporarlas al Informe.

Por ello, en materia de Igualdad, al igual que en informes anteriores, hemos realizado un seguimiento de la actividad normativa del Gobierno de Aragón y de los expedientes tramitados por esta Institución debemos destacar aquellos que vinieron causados por la imposibilidad de disfrutar consecutivamente los permisos de maternidad y paternidad en los casos de familias monoparentales en el ámbito de Educación, Sanidad y Universidad y que se concluyeron de manera satisfactoria para todas las partes

Igualmente, la Ley 8/2015, de 25 de marzo, de transparencia de la actividad pública y Participación ciudadana de Aragón, establece que el Consejo de Transparencia comunicará al Justicia de Aragón las resoluciones que dicte. La misma norma, en su artículo 37.4.b establece que un representante del Justiciazgo formará parte del citado Consejo.

Bajo esta configuración desde el Justicia de Aragón, ante los escritos de queja que puedan presentados por los ciudadanos en materia de transparencia, se plantea siempre al presentador la posibilidad de presentar su reclamación directamente ante el Consejo de Transparencia, entre otras razones, por la ejecutividad de los acuerdos de éste, frente a la carencia de la misma en cuanto a las resoluciones del Justicia.

Y por último y a fin de dar cumplimiento al mandato de la Ley 8/2018, de actualización de los derechos históricos de Aragón referido al Patrimonio histórico, se procedió en el ejercicio 2021 a la apertura de oficio del Expediente 325/21, en el que se recogen las actuaciones y noticias de las que tiene referencia la Institución y que afectan a este tema.

El pasado año, comencé el análisis de la actividad desde esta función estatutaria de la Institución por ser quizá la menos conocida, y por la relevancia que en la interpretación y difusión normativa habíamos realizado en el año 2020.

En este 2021, si una cuestión ha resultado de singular importancia ha sido la afección que, sobre nuestro Derecho Foral, en materia de capacidad y régimen tutelar, supuso la Ley estatal 8/2021 de modificación en dicha materia del Código civil y otras normas, en especial las procesales. Queda en este informe reflejado las múltiples actuaciones llevadas a cabo, siendo de esperar, y desear, que en este año 2022 podamos dar solución a un problema jurídico importante, que ha creado una gran inseguridad jurídica, y que Aragón debe afrontar por el bien de los ciudadanos afectados, pero también en defensa de una de sus mayores señas de identidad, como es su derecho civil propio.

Las consultas sobre cuestiones de derecho foral siguen siendo habituales en el justiciazgo, sobre materias muy diversas, pero en especial sobre la vecindad civil aragonesa, lo que demuestra que, pese a los esfuerzos de este Justicia y su equipo, y nos consta también de órganos como la Dirección General de Desarrollo Estatutario, seguimos sin llevar el conocimiento de nuestro derecho al conjunto de la ciudadanía.

Se recogen en este informe, en cumplimiento de la labor de velar por la observancia de nuestro derecho civil, el total de sentencias dictadas por la Sala de lo Civil y Penal del Tribunal Superior de Justicia de Aragón en recursos de casación foral, diecinueve este año, que sirven de reflejo de la actividad de los tribunales respecto al derecho civil aragonés, y el posicionamiento del alto tribunal aragonés respecto a nuestras instituciones jurídi-

cas. Los conflictos tras crisis familiares en materia de custodia o pensiones siguen siendo los más habituales, pero junto a ello encontramos sentencias relativas a incapacitaciones civiles, servidumbres o disposiciones testamentarias.

Tras dar cuenta de las diferentes actuaciones por funciones estatutarias y por áreas de trabajo, quiero dar cuenta también de la gestión de los recursos que la Institución usa para ese cumplimiento de deberes, por lo que quiero destacar los aspectos tanto de organización interna como de la comunicación estable con las instituciones y entidades, así como con el conjunto de la sociedad.

Durante el año 2021 el Justiciazo, además de trabajar en todos los aspectos señalados en el informe 2020 relativos a la Responsabilidad Social y en las propuestas de mejora que se fijó la Institución en el 2020 relativos al desarrollo e implantación de un Plan de igualdad y no discriminación, cuyo desarrollo ya se ha iniciado; también se han definido las metas de los ODS sobre los que mayor impacto tiene la Institución y establecido los objetivos propios alrededor de estas metas.

Además, de trasladar el compromiso público de la Institución con los ODS a los grupos de interés y a través de la página web a la ciudadanía en general.

El trabajo en estos aspectos se complementó con un esfuerzo en conciliación que quedó plasmado en el Plan de Conciliación de la Institución, la realización de acciones en voluntariado y acción social; así como, de difusión de la cultura aragonesa que permitió a la Institución del Justicia de Aragón obtener el sello RSA+2021.

La Institución desde el año 2018 viene trabajando en la inscripción del cálculo de Huella de Carbono en el Registro de la Oficina Española de Cambio Climático (OECC), así como en la reducción de esta.

Como datos significativos en la gestión económica cabe destacar que el incremento del presupuesto del Justicia del 2020 al 2021 ha sido del 0.67% y se atribuye exclusivamente al cumplimiento de las obligaciones establecidas por las respectivas Leyes de Presupuestos respecto al incremento de las retribuciones del personal y a los acuerdos de la Mesa de las Cortes de Aragón. Por otra parte, con una ejecución del 87,42% del mismo se han alcanzado los objetivos de la Institución y se sigue trabajando en la renovación y modernización de instalaciones y procedimientos.

La racionalización del gasto y reorganización de los medios materiales y personales de la Institución nos ha permitido, por una parte, reducir de manera significativa los costes en comunicaciones postales ya que desde mediados del 2021 la Institución está adherida al Sistema Integrado de Registros (SIR) a través de ORVE, de manera que todas las comunicaciones con las administraciones públicas se realizan a través de este sistema, lo que supone agilidad, ahorro en papel y un menor impacto ambiental.

Con el ahorro obtenido por reducción del presupuesto en numerosas partidas y por los ahorros en la ejecución de otras, ya mencionados, se han llevado a cabo actuaciones de mejora en las instalaciones necesarias desde el punto de vista técnico, para racionalización del gasto desde el punto de vista económico y medioambiental o por adaptación a la normativa vigente.

Mediante el Área de Comunicación y Relaciones Institucionales tendemos dos tipos de puentes con la sociedad aragonesa; en un caso con otras instituciones, administraciones y entidades para establecer las herramientas que permitan desarrollar las tres misiones que el Estatuto de Autonomía encomienda al Justicia de Aragón, y en el otro con la ciudadanía a través de los medios de comunicación social o las actividades culturales y divulgativas, de tal forma que sean conocedoras de nuestra actividad.

El 16 de junio tuvo lugar la segunda edición del Foro de Derechos Ciudadanos que la Institución organiza junto a la Fundación Manuel Giménez Abad y que trató sobre Medio Ambiente.

Los Encuentros del Foro de Derecho Aragonés alcanzaron en 2021 su XXX edición. Las dos primeras jornadas, celebradas los días 9 y 16 de noviembre en el salón Carlos Carnicer del Colegio de Abogados de Zaragoza, versaron sobre La reforma de la discapacidad y su incidencia en el derecho aragonés y la legislación y respuesta judicial ante la pandemia en Aragón.

Y la tercera tuvo lugar el día 23 de noviembre y con un carácter especial tanto en su forma y como en su contenido, pues gracias a la colaboración del Ayuntamiento de Huesca el acto tuvo lugar en el Salón del Justicia del consistorio oscense, y en el mismo se hizo un balance sobre la evolución del Derecho Foral de Aragón y las aportaciones que se han realizado desde el Foro de Derecho Aragonés.

Las acciones de comunicación están encaminadas a mantener una relación constante con la sociedad a la que sirve; de forma que conozcan y reconozcan su actividad. Algunas de las cifras que hablan de ésta son los 25.916 visitantes de nuestro portal web, las 264 referencias a la Institución en prensa archivadas o las 12 entrevistas de televisión y 29 en radio. La presencia de la Institución en redes sociales se ha mantenido a través de las cuentas existentes: Facebook (1991 seguidores) y Twitter (7010 seguidores), donde se da cuenta de la actividad ordinaria, así como de las referencias y menciones que terceros realizan sobre nosotros.

En 2021, y atendiendo siempre a las diferentes normativas sanitarias, se han recuperado los actos de divulgación culturales y de esta forma se pudieron presentar dos publicaciones de 2020 que estaban pendientes; el "Manual de Derecho Foral", coordinado por los profesores José Antonio Serrano y Carmen Bayod y el libro editado sobre la historia de nuestra sede con motivo del 25 aniversario de su inauguración "El Justicia de Aragón, Un palacio Una Sede".

Igualmente se presentaron "El Lugarteniente del Justicia de Aragón. La labor hoy de una figura histórica" de Mira Editores y cuyo autor es Javier Hernández y las publicaciones de este año de la Institución: "El original de la Letra Intimada: La carta autógrafa del Justicia de Aragón Juan Jiménez Cerdán (1435)" de Carlos Laliena, Guillermo Tomás y Sandra de la Torre, "Derecho Foral de Aragón. Guía Práctica", así como el estreno del documental "¿es de Justicia?" basado en el "Estudio Antropológico y Forense de los restos atribuidos a Juan de Lanuza V" que también ha sido culminado en 2021.

La celebración del Día del Justicia y los Derechos y Libertades de Aragón contó con la presencia de las principales autoridades de nuestra Comunidad, así como del recientemente nombrado Defensor del Pueblo, Ángel Gabi-londo y durante el desarrollo de este se entregó la Medalla del Justicia, que reconoció este año la labor de Carlos Martín Montañés como director del Grupo de Genética de Micobacterias de la Universidad de Zaragoza.

El doctor Martín Montañés y su grupo de investigación son excelentes, son aragoneses, y su trabajo se proyecta al mundo. Y por esa razón fueron valedores de la medalla del Justicia de 2021, pues son un ejemplo para creer en nosotros mismos.

Con el "Somos Aragón, Aragón eres tú", quiero destacar tanto nuestro potencial como Comunidad como el del valor individual que cada uno de los ciudadanos aragoneses tiene para esta Institución.

Y también por ello, creo que nuestra ciudadanía merece una administración eficiente y rápida sí, pero cercana y personalizada al mismo tiempo. Ninguno de los términos es contradictorio, al contrario, una administración moderna, pero con alma es lo que requieren los ciudadanos a este Justicia.

Y yo, trasladando dicha petición a través de este Informe, solicito también de toda la ciudadanía que entre todos logremos una sociedad comprometida donde ningún aragonés se sienta desprotegido frente a la vulnerabilidad o la exclusión.

Porque "Solo somos, si somos todos".

TRABAJO REALIZADO DE ACUERDO CON LAS FUNCIONES LEGALMENTE ENCOMENDADAS

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

La protección y defensa de los derechos individuales y colectivos reconocidos en el Estatuto de Autonomía de Aragón, junto a las otras dos misiones fundamentales que el artículo 59 de nuestra norma básica autonómica otorga al Justicia, es la actividad que principalmente se desarrolla por el equipo de esta Institución, y con ella se da servicio directo a los ciudadanos que ante ella plantean sus quejas por entender se están vulnerando sus derechos por partes de las distintas administraciones. Este servicio adquiere mayor trascendencia si cabe cuando viene referido a aquellos sectores sociales menos favorecidos : mayores, discapacitados, menores, demandantes de ayudas sociales; pero como es tradicional año tras año, y así se deja constancia en los informes anuales del Justiciazgo en la actividad administrativa de los pilares básicos del estado social, como son la sanitaria, educativa o de servicios sociales, pero también en tantos otras materias que en cada y concreto caso son fundamentales para la ciudadanía cuando acude a pedir el amparo del Justicia.

Este 2021 se ha seguido con la tónica de recibir, como en años anteriores, escritos de queja todos ellos iguales, preelaborados y transmitidos por redes sociales; y de nuevo en materias como carencias en centros escolares, centros de salud, etc.

Se afrontó el 2021 desde la esperanza de solventar sin mayor problema la pandemia, pero la realidad nos ha demostrado que la misma sigue presente, en determinados momentos con mayor virulencia, y ello condiciona nuestras vidas, y, como reflejo de ello la actividad del Justiciazgo.

La Institución sin embargo ha continuado con su labor habitual sin mayor problema, con la salvedad que la inicialmente necesidad de cita previa para ser atendido, se ha convertido en un instrumento más de acceso a la sede del Justicia, pero no exclusiva, pues se ha atendido presencialmente a cuantos ciudadanos acudían al Palacio de Armijo, y aun cuando se solicitaba una entrevista personal presencial en los despachos habilitados en Huesca y Teruel.

Si el informe anual de 2020 contó con un apartado específico dedicado a la pandemia, en este del 2021 se va a prescindir de ello, pues como queda dicho el Justiciazgo en el cumplimiento de sus misiones estatutaria y legalmente establecidas ha vuelto a la normalidad, No obstante en las distintas materias se constatará la incidencia del Covid19 en ellas, ya de forma directa en algunos casos, ya de forma indirecta, pues la situación de crisis sanitaria ha influido en casi todos los aspectos cotidianos, y ha condicionado en muchas ocasiones la actuación administrativa.

Los instrumentos de gestión telemática de expedientes a los que nos llevó el primer periodo de confinamiento y posterior de restricciones de contacto personal, se han demostrado de gran utilidad, y se ha continuado utilizando los mismos, lo que ha llevado a una reducción de trámites y tiempos en la tramitación de muchos expedientes, con especial incidencia cuando se han visto acompañados de contactos directos, en muchos casos con entrevistas personales, con los responsables de los departamentos o administraciones a los que venían referido el objeto del expediente, en particular con las administraciones locales, pero también con el Gobierno de Aragón, afianzándose con este último las reuniones de coordinación entre el Lugarteniente del Justicia y el Director General de Relaciones Institucionales.

Igualmente se ha producido una gran actuación directamente en el territorio cuando el objeto de la queja así lo demandaba, con visitas y reuniones in situ por parte del personal de la Institución, incluido en muchas ocasiones el propio titular, a fin de tener un conocimiento directo de la cuestión planteada y su alcance, y ello tanto respecto a los ciudadanos presentadores de la queja o implicadas, como con las autoridades o empleados públicos directamente encargados de la cuestión.

Los ciudadanos acceden al Justiciazgo mayoritariamente por medios electrónicos, ya por e-mail, y por el impreso existente en la página web al efecto. No obstante se mantiene la recepción por otros medios, tales como correo ordinario o registro presencial en la sede de la Institución, muchas veces tras mantenerse contacto directo en la Oficina de Atención a la Ciudadanía, que si bien ha seguido funcionando mediante el sistema de "cita previa", ha atendido también a ciudadano que a ella han acudido directamente. Las oficinas de Huesca y Teruel en el presente año han funcionado a demanda de visitas previamente solicitadas.

Un año más se opta en este Informe Anual por trasladar a las Cortes de Aragón, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 59.3 del Estatuto de Autonomía de Aragón, una visión cualitativa del trabajo realizado, de tal forma que en la elaboración del mismo los asesores responsables de cada área de trabajo, sin dejar de lado a efectos de información los aspectos cuantitativos, proceden a narrar su percepción de la situación de dicha área en base al tipo y conjunto de quejas concretas recibidas, haciendo eso si, especial incidencia en aquellas más significativas o recurrentes, y como las administraciones afectadas se han comportado respecto de ellas. Los expedientes son citados por su número de tramitación, y en los casos en que se ha considerado importante hacer referencia a la resolución formal producida en el mismo, se designa el expediente en azul, pudiendo acceder directamente a la citada resolución completa.

En el ejercicio 2021 se han tramitado 2.699 expedientes, en el 2020 fueron 2.130, iniciándose en este ejercicio 2.217 expedientes y cerrado 2.232, frente a los 1.669 y 1.633 de 2020, habiéndose dictado 270 resoluciones (sugerencias, recomendaciones, informes y recordatorios de deberes legales), frente a las 237 de año anterior, lo que supone un incremento en torno al 30% en todos los aspectos. Este aumento debe ser evaluado desde el contenido material de las quejas, pues ciertamente muchas de ellas han planteado simples consultas sobre formas y sistemas de actuación de las distintas administraciones, cuando no quejas viscerales sobre las mismas, que se solventaban trasladando una correcta información a los ciudadanos (con requerimiento previo de ella en muchos a la administración implicada), cuando no nos encontrábamos con que el problema quedaba solventado durante la tramitación del expediente, en especial en materias sanitarias del tipo de acceso a la vacunación o pasaporte Covid, aunque no así en cuestiones tan importantes como las listas de esperas quirúrgicas que continúan siendo un gravísimo problema.

Destaca también el alto nivel de aceptación de las sugerencias y recomendaciones efectuadas a las distintas administraciones, que se sitúan en torno al 74% entre aceptaciones totales o parciales.

Se ha procedido a realizar pequeñas modificaciones en la distribución de materias de ejercicios anteriores, más acorde con el objeto de los expedientes tramitados, en especial en materia de Servicios sociales, y en el apartado de contratación que ya en el informe de 2020 se anunciaba estaba quedando vacío por falta de quejas en la materia (sin duda por la existencia de ágiles procedimientos de recursos en la materia) y cuyas tres únicas quejas se incluirá en el apartado genérico de "otros derechos". Conceptualmente, de conformidad con los nuevos criterios internacionales, el apartado de "menores" (y ya anunciamos que también se adoptará este criterio en el informe específico anual, pasa a denominarse de "infancia y adolescencia"

El trabajo de tramitación y resolución de expedientes de queja se ve un año más complementado por el resto de

materias que al Justicia le vienen atribuida por normas con rango de ley, como son menores (que tendrá en breve su habitual informe anual propio), igualdad, derechos históricos, etc.

Si el año pasado se cerraba la introducción de este apartado haciendo referencia a la puesta en marcha del nuevo sistema informático de gestión de expedientes, el denominado "Angelus", en esta debemos constatar el acierto de dicha implantación, hoy ya único en la institución tras concluir todos los expedientes que se mantenían con el anterior programa, que ha demostrado su eficacia y llevado a una más rápida y sencilla tramitación, lo que sin duda redunda en la atención efectiva de los ciudadanos.

Por el contrario no se ha podido implementar el denominado "compromiso social", por el cual las distintas administraciones objeto de supervisión deben asumir frente al Justiciazgo determinadas actuaciones en forma y plazo, quedando como uno de los resto del año 2022. No obstante cabe señalar que sí se ha acordado con la Dirección General de Relaciones Institucionales unos concretos plazos a cumplir por todos los Departamentos del Gobierno de Aragón, en la respuesta a las solicitudes de información que se les efectúa.

Se ha continuado con la implantación de labores de mediación en determinados expedientes, con las limitaciones propias de la situación de pandemia, habiéndose conseguido, dichos sea con la debida prudencia, resultados positivos en lo que se presenta como una de las líneas de actuación a fomentar de futuro.

1. Servicios Sociales

Expedientes iniciados	314
Expedientes finalizados	333
Resoluciones emitidas	7
Resoluciones aceptadas	6

Planteamiento general

Salvando las distancias, pero al igual que señalábamos en el informe del año anterior, este año 2021 el área de Servicios Sociales ha seguido mediatizada por la situación provocada por la pandemia por Covid19 y uno de los principales efectos que hemos podido constatar es que no se han recuperado completamente los canales presenciales de atención a la ciudadanía vulnerable, de forma que, cada vez es mayor la derivación a canales alternativos relacionados con las tecnologías de la información, tanto para la solicitud de prestaciones como para el cumplimiento de trámites documentales.

Esto está ocasionando graves efectos para la ciudadanía que, por su carencia de medios materiales o de habilidades cognitivas, sufre en mayor medida la brecha digital en todos los ámbitos, pero especialmente en un ámbito como el de los Servicios Sociales a los que acceden, precisamente, las personas más vulnerables con menos recursos tecnológicos y déficit en habilidades digitales. Debemos insistir en que la Administración Pública debe arbitrar cuantas soluciones tiene a su disposición para garantizar la atención presencial al sector de la ciudadanía que puede ver gravemente limitados sus derechos por la importante afección que le supone su brecha digital.

En esta área, durante 2021, se ha vuelto a incrementar el número de quejas presentadas en un 21%, lo cual es significativo puesto que el año anterior se habían incrementado en un 53%. Ahora bien, se ha producido una traslación importante, ya que han pasado de estar centradas más en el Covid19, residencias y prestaciones, a que sean estas las que han acaparado mayor número de expedientes, especialmente con relación al IMV, el IAI y la PACIMV, sobre las que se han operado cambios normativos que han afectado a la tramitación de dichas prestaciones, generando incertidumbre entre las personas afectadas.

Señalar que el "efecto Covid19" ha seguido monopolizando las quejas relativas a los asuntos relativos a las residencias de personas mayores, así como a las prestaciones y ayudas derivadas de la situación de pandemia. Esta situación ha repercutido en los plazos y las formas de prestación de los servicios, en el ejercicio de los derechos de las personas, las condiciones de trabajo de los profesionales, la utilización de los recursos públicos, así como en los niveles de salud y bienestar físico y emocional, tanto de las personas que vivían en residencias o acudían a los centros de día como sus familiares, cuanto de las personas y familias usuarias de los servicios sociales y, por consiguiente pertenecientes al sector más vulnerable de la sociedad.

Especial incidencia ha tenido para aquellas personas y familias que por primera vez han tenido que recurrir al sistema de Servicios Sociales: a las dificultades propias de la falta de práctica y conocimiento y la sensación de vergüenza por verse en dicha situación, se ha añadido la dificultad de acceder a unos Servicios que funciona-

ban en condiciones excepcionales y, en algunos casos, sin atención presencial durante los peores momentos. Como todos los ejercicios, la mayoría de las quejas tramitadas han tenido como interlocutor al Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón, a quien nos dirigimos para recabar la correspondiente información.

Reiteramos nuestro agradecimiento por la disposición y colaboración de dicho Departamento con este Justicazgo, en un ejercicio en el que, por motivos personales, se ha producido el relevo en la Dirección Gerencia del IASS sustituyendo Noelia Carbó a Joaquín Santos lo que ha conllevado una reorganización de personal que no ha afectado a la atención de la ciudadanía.

Siguiendo el esquema marcado en informes anteriores y debido a la amplitud y transversalidad de las problemáticas presentadas en las quejas, estas se han englobado en las siguientes submaterias:

- Prestaciones.
- Dependencia.
- Personas con discapacidad.
- Personas mayores.
- Igualdad y familias.
- Exclusión Social.
- Derechos de información y atención de las personas destinatarias.

1.1. Prestaciones

En este apartado se va a hacer referencia a aquellas prestaciones recogidas en el Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad de Aragón que no tienen un apartado propio -como pueden ser todas las derivadas de la aplicación de la Ley de Dependencia- y que son reconocidas y gestionadas por el Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón, y por los servicios sociales de las comarcas y los ayuntamientos con competencias en esta materia.

Seguiremos incluyendo, no obstante, en este epígrafe también todas las quejas relativas al **Ingreso Mínimo Vital (IMV)** establecido por el [Real Decreto-Ley 20/20, de 29 de mayo](#) (si bien todavía no podremos valorar los efectos de la nueva [Ley 19/2021, de 20 de diciembre](#) que sustituye al citado decreto ya que entró en vigor el 1 de enero de 2022) que ha sido configurado como “el derecho subjetivo a una prestación de naturaleza económica que garantiza un nivel mínimo de renta a quienes se encuentren en situación de vulnerabilidad económica”, y cuya gestión corresponde al Gobierno Central, a través de los organismos competentes en materia de Seguridad Social pero que ha tenido una incidencia total en el sistema de Rentas Mínimas Autonómicas y, concretamente, en el Ingreso Aragonés de Inserción (IAI), ya que provocó su derogación con un sistema de prórroga transitoria que, con carácter general, y tras varias ampliaciones, venció el pasado 31 de diciembre de 2021.:

“Disposición transitoria cuarta. Prórroga transitoria del Ingreso Aragonés de Inserción para las personas titulares del mismo que han presentado solicitud del IMV.

1. Las personas que a la fecha de entrada en vigor de la presente ley sean titulares del Ingreso Aragonés de Inserción y hayan presentado la solicitud del IMV continuarán percibiendo el Ingreso Aragonés de Inserción hasta que les sea notificada la resolución relativa a su solicitud. En el supuesto de denegación del IMV por incumplir los requisitos, se mantendrá la prórroga del Ingreso Aragonés de Inserción mensual hasta la solicitud de la Prestación Aragonesa Complementaria.

2. Aquellas personas a las que se haya notificado una resolución desestimatoria de su solicitud del IMV y hayan sido requeridas por el Instituto Aragonés de Servicios Sociales para presentar una nueva solicitud continuarán percibiendo el Ingreso Aragonés de Inserción hasta que les sea notificada la resolución relativa a su nueva solicitud, siempre que la hayan presentado antes del día 30 de septiembre de 2021.

3. En los supuestos previstos en los dos apartados anteriores, la notificación por la Administración de la Seguridad Social de la resolución relativa a la solicitud del IMV producirá desde su fecha la extinción de la prestación del Ingreso Aragonés de Inserción, salvo la excepción de la denegación por incumplimiento de requisitos. El titular del Ingreso Aragonés de Inserción estará obligado a comunicar al Instituto Aragonés de Servicios Sociales dicha resolución en el plazo máximo de diez días desde su notificación.”

Para compatibilizar su sistema de rentas mínimas con el IMV, el Gobierno de Aragón dictó el 29 de junio de 2020 el Decreto-Ley 5/20 por el que se regula la **Prestación Aragonesa Complementaria del Ingreso Mínimo Vital (PACIMV)** y el Servicio Público Aragonés de Inclusión Social que, en el año 2021 se ha visto sustituido por la [Ley 3/2021, de 20 de mayo](#), y en la práctica ha supuesto la desaparición del IAI, y la creación

de un nuevo tipo de renta mínima definida como *“una prestación periódica y de derecho subjetivo de naturaleza económica, subsidiaria del IMV y, en su caso, complementaria de cualquier otro ingreso o tipo de recursos o prestaciones a los que tenga derecho la unidad familiar”*.

El desarrollo reglamentario de esta Ley se hizo efectivo a través del [Decreto 161/2021. de 13 de octubre de 2021](#). El retraso en la aprobación de esta reglamentación ha generado algunos problemas, mitigados por la prórroga del IAI de su DT 4º, transcrita más arriba, y nos ha dejado poco tiempo para analizar sus efectos ya que apenas hubo dos meses de vigencia durante el año pasado, aunque muchas de las quejas recibidas plantean el problema de que los criterios económicos que deben cumplir las unidades de convivencia para su concesión son idénticos, por lo que familias que cobraban anteriormente el IAI y ven denegada su solicitud de IMV se están quedando sin acceso a renta mínima alguna.

Ni que decir tiene que algunas cuestiones generales, al tratarse de una prestación de carácter estatal, encuadrada en el sistema de Seguridad Social, se la hemos trasladado al Defensor del Pueblo, pero en la mayoría de los casos, al tratarse de resolución de dudas, hemos tratado de dar respuesta a la ciudadanía. Debemos insistir, en este punto en la colaboración recibida desde los organismos dependientes de la Seguridad Social radicados en Aragón.

En relación **Ingreso Aragonés de Inserción (IAI)**, al ser éste el último año de su vigencia, la queja general ha tenido que ver con la incertidumbre y ansiedad que provocaba su retirada a quién no tenía asegurada una alternativa fundamentalmente por el retraso acumulado en la tramitación de las solicitudes del IMV. La prórroga de la vigencia de los IAI que estaban concedidos a la entrada en vigor del Decreto del IMV fue una medida acertada de manera que el retraso no ha afectado a quienes venían cobrando aquel y les ha sido concedida éste, que han podido ver sustituida una prestación por otra e, incluso, si la cuantía de la nueva prestación no alcanzaba el importe de la anterior, el Gobierno de Aragón la complementaba a través de la PACIMV.

Es a esta Prestación Aragonesa Complementaria del IMV a la que a partir de ahora habrá que hacer referencia y en este sentido los problemas de los que hemos tratado los han sufrido más quienes se incorporaban por primera vez al circuito y no podían solicitar la PACIMV, en tanto en cuanto no se les denegase el IMV, por lo que veían como se alargaba el plazo durante el cual carecían de ingresos sociales. Pero, como ya hemos señalado, quienes tienen un verdadero problema son quienes viendo denegado el IMV por no cumplir los requisitos económicos para ser considerados vulnerables tampoco pueden solicitar la PACIMV al ser coincidentes los requisitos económicos exigidos.

En este sentido, válido para ambas prestaciones -IMV y PACIMV-, hemos detectado supuestos en los que la denegación viene motivada por superar los umbrales de patrimonio exigidos por la ley, pero dicho patrimonio no puede ser dispuesto por los solicitantes (ni obtienen renta ni pueden liquidarlo) de manera que se ven perjudicados por tener la nuda propiedad de un patrimonio que no les proporciona ayuda económica alguna. Quizá sería deseable arbitrar un sistema en el que se pudieran excepcionar alguno de estos requisitos o, al menos, tener en cuenta estas dificultades a la hora de valorar dichos patrimonios.

Sigue habiendo mucho desconocimiento sobre el funcionamiento del sistema que, además ha demostrado ser un sistema dinámico, o en construcción, con sucesivas reformas normativas (incluso la aprobación de la Ley 19/2021 del IMV va a obligar a adaptar de nuevo la Ley 3/2021 de la PACIMV), por lo que la mayoría de quejas que nos han llegado por disconformidad con las cuantías concedidas estaban basadas en erróneas informaciones sobre el funcionamiento del sistema de ingresos mínimos garantizados ya que los solicitantes pensaban que la cuantía a percibir era íntegramente la garantizada con independencia de los ingresos percibidos al margen de la misma.

También ha generado mucha inquietud y resultados inadecuados la referencia a los ingresos percibidos en el ejercicio anterior a la hora de fijar la cuantía a percibir ya que, pese a que se ha intentado reconducir, ha dejado fuera muchos supuestos de vulnerabilidad sobrevenida. Tal y como ya señalábamos en el informe del año anterior, el sistema ha sufrido muchas dificultades en su implementación lo que, unido a las grandes expectativas creadas, ha provocado frustración en alguna de las personas solicitantes y estupefacción en quienes habiendo sido titulares del IAI ahora no perciben renta alguna.

En relación con las **Ayudas de Urgencia** tramitadas por los Centros Municipales de Servicios Sociales de los municipios de más de 20.000 habitantes y los Servicios Sociales de las distintas Comarcas, existen una serie de quejas recurrentes a lo largo de los años, y este no ha sido una excepción. Estas abarcan desde la tardanza para citar a los usuarios de estos centros, circunstancia que este año ha continuado muy mediatizada por los efectos de la Covid19, si bien hemos de señalar que las dificultades han sido mayores en los servicios municipales de Zaragoza, dado el volumen que atienden, que en los comarcales y de municipios más pequeños, hasta la disconformidad con las ayudas tramitadas, retiradas o no concedidas, o la insuficiencia de los importes de las

ayudas de urgencia concedidas. En todos estos casos, esta Institución ha recabado la información pertinente, constatando que en general la gestión realizada por la Administración es correcta y conforme a las ordenanzas reguladoras, sin perjuicio de que la expectativa que en cada caso tenía la persona en estado de necesidad se haya visto satisfecha.

También en relación con este tipo de ayudas de urgencia ha tenido una importante incidencia la derogación del IAI y su sustitución por el IMV y la PACIMV, ya que todos aquellos casos a los que aludíamos antes de personas y familias que, habiendo estado cobrando el IAI, han visto denegado su IMV y no han podido acceder a la PACIMV se han visto abocados a solicitar ayudas de urgencia lo que está tensionando el sistema tal y como pasó en los años en los que las renovaciones del IAI se demoraban en exceso.

En lo tocante a las quejas relativas al **Servicio de Ayuda a Domicilio**, tan solo una de las quejas recibidas este año ha hecho referencia a una solicitud del servicio al Ayuntamiento de Zaragoza sin estar reconocido en un Plan Individual de Atención ligado al reconocimiento del grado de dependencia. Dicha solicitud se encontraba en lista de espera, la cual avanza despacio ya que tienen prioridad todos aquellos supuestos reconocidos en PIA ya que generan un derecho mientras que las solicitudes que no van por el sistema de dependencia están supeditadas a la disponibilidad del servicio. por lo que haremos referencia en el apartado correspondiente.

1.2. Dependencia

Con carácter previo al análisis de las quejas recibidas en esta materia y dado su carácter generalista, queremos señalar que hemos participado, aportando la información requerida referente a Aragón, en un estudio comparado que ha realizado el Diputado del Común de Canarias que tenía por objeto analizar el mal funcionamiento de SAAD en su Comunidad que acumula retrasos muy superiores a la media estatal. **Por el interés de los datos aportados por el IASS los reproducimos a continuación:**

*“Por solicitud de información de El Justicia de Aragón, en el **Expediente 1302/21** sobre recursos materiales y humanos del sistema de Dependencia en Aragón, se informa:*

1.- Relación de Puestos de Trabajo del personal del Servicio de Dependencia u organismo equivalente de la Comunidad Autónoma de los ejercicios 2017 a 2021.

El SAAD es gestionado desde el Servicio de Programas de Dependencia, Mayores y Discapacidad, a través de las tres Direcciones Provinciales de Huesca, Teruel y Zaragoza.

Los efectivos desde el año 2017 a 2021, se detallan a continuación:

Servicio de Programas de Dependencia Mayores y Discapacidad
1 Jefe/a de Servicio
1 Jefe/a de Sección
1 Jefe/a de Negociado
2 Asesores Técnicos

Puestos RPT (2017/2021)	Huesca	Teruel	Zaragoza
Jefe/a de Sección	1	1	1
Jefes/as de Negociado	2	2	3
Administrativos/as			4
Trabajadores/as Sociales	2	1	8
Técnicos/as Gestión	1		
Auxiliares Administrativos/as	5	3	4

Valoración de Dependencia (puestos RPT 2017/2021)	Huesca	Teruel	Zaragoza
Jefe/a de Sección	1	1	1
Coordinador/a de Valoración	1	1	1
Jefe de Negociado		1	1
Administrativos/as	1	1	1
Trabajadores/as Sociales			1
Auxiliares Administrativos/as	3	2	5
Evaluadores/as Dependencia	8	6	19

2.- Funciones atribuidas a cada uno de los puestos de trabajo que figuran en dicha relación.

De conformidad con el art 26. Del Decreto 52/2021, de 7 de abril, del Gobierno de Aragón, por el que se modifica el Decreto 173/2016, de 22 de noviembre, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueban los Estatutos del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, el Servicio de Programas de Dependencia, Mayores y Discapacidad, tiene atribuidas las siguientes funciones:

Jefe/a de Servicio:

De conformidad con el art 26. Del Decreto 52/2021, de 7 de abril, del Gobierno de Aragón, por el que se modifica el Decreto 173/2016, de 22 de noviembre, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueban los Estatutos del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, el Servicio de Programas de Dependencia, Mayores y Discapacidad, tiene atribuidas las siguientes funciones:

- a) El diseño y formulación de los diferentes programas y acciones dirigidos a promover la autonomía personal y atender a las personas en situación de dependencia.
- b) La coordinación y supervisión de las actuaciones de las unidades administrativas y equipos técnicos de los servicios periféricos, de los órganos correspondientes del Instituto Aragonés de Servicios sociales.
- c) La coordinación de los sistemas de información de la dependencia, en especial del tratamiento de los datos que deben reflejarse en el Sistema de Información del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SISAAD).
- d) El impulso, control, coordinación, evaluación y asistencia técnica de los procedimientos y prestaciones de carácter económico del Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma asociados a la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.
- e) La coordinación de la acción del Instituto a través de la red de Hogares de Personas Mayores de Aragón. La supervisión de los programas de intervención en materia de envejecimiento activo, la coordinación y evaluación de los servicios dirigidos a la prevención de las situaciones de dependencia y los de promoción de autonomía personal, el servicio de teleasistencia y el de ayuda a domicilio, así como la coordinación de los programas de atención a las personas con discapacidad.
- f) La coordinación, dirección técnica, seguimiento de la gestión y control de la actuación conjunta de los equipos interdisciplinarios y de los centros de atención a la discapacidad, titularidad de la Comunidad Autónoma.

Jefe/a de Sección:

- a) Dirección y coordinación inmediata del personal adscrito a la Sección (que incluye la distribución de la carga de trabajo entre el personal de la Sección, el informe de permisos del personal, distribución de vacaciones, control de cumplimiento de horarios de trabajo, seguimiento y control del cumplimiento de los objetivos planificados).
- b) Dirección y supervisión de las tareas técnicas y administrativas de la dependencia.
- c) Elaboración de informes.
- d) Seguimiento y control de ejecución de los objetivos de gestión establecidos, así como la colaboración en los programas de mejora cualitativa y de formación en la implantación del Sistema.

Jefe/a de Negociado:

- a) Bastanteo de documentación.
- b) Atención telefónica.

- c) Resolución de expedientes en el DPSS.
- d) Tramitación y control de recursos de alzada.
- e) Tickets de incidencias en el DPSS para correcciones y arreglos de gestiones.
- f) Revisiones de PIA.
- g) Cobros indebidos.
- h) Nómina de prestaciones económicas.

Técnico de Gestión:

- a) Cálculo de capacidad económica de los expedientes
 - b) Preparación de remesas para Intervención
- Personal Administrativo/a Auxiliar Administrativo/a

- a) Recepción de solicitudes y documentación.
- b) Grabación de datos en aplicaciones informáticas.
- c) Archivo de expedientes y documentos.
- d) Gestión de la correspondencia.

Coordinadores de valoración:

- a) Estudio de los expedientes, previo a su valoración para detectar información importante reflejada en el informe social y comprobación de que los informes médicos sean adecuados.
- b) Concreción de las rutas o itinerarios de valoración semanal, combinando criterios geográficos y orden de entrada de los expedientes. Coordinación con los Servicios Sociales.
- c) Solicitud de vehículos para realizar los desplazamientos.
- d) Seguimiento de expedientes cuya valoración se complica por diversos motivos. Apoyo permanente a las valoradoras, por las diferentes incidencias que pueden surgir en el proceso de valoración, y posteriormente.
- e) Supervisión de la aplicación del baremo de una manera homogénea por parte de todas las valoradoras, reforzando el carácter de objetividad de la valoración teniendo en cuenta los criterios de aplicación de este, las diferentes patologías que presentan los solicitantes y la normativa aplicable.
- f) Trámites administrativos: Asignación de citas en el DPSS, suspensión del expediente en caso de no poder realizarse la valoración, cambios de domicilio etc.

Evaladores de Dependencia:

Las valoraciones se realizan en el domicilio de la persona, teniendo en cuenta la aplicación del Baremo, los informes médicos presentados y el entorno del solicitante.

El trabajo del valorador se cuantifica por las valoraciones realizadas, pero existe un gran componente de trabajo adicional de despacho, que se detalla a continuación, y que imprime calidad al trabajo realizado:

- a) Estudio del expediente.
- b) Valoración en el domicilio.
- c) Introducción de valoraciones en DPSS.
- d) Valoraciones de Ayuda a tercera persona para las resoluciones de discapacidad.
- e) Petición de informes médicos adicionales.
- f) Elaboración de informes entorno y del valorador.
- g) Emisión y firma de dictámenes.
- h) Informar recursos.
- i) Reuniones de coordinación y comisión.

Trabajadores/as Sociales:

Elaboración de los programas individuales de atención de los solicitantes de dependencia

3.- Indicación del número de personas contratadas de manera directa o indirecta por la Comunidad Autónoma para que presten funciones en el Servicio de Dependencia durante los ejercicios de 2017 a 2021.

(Programas de ejecución temporal)

Servicio de Programas de Dependencia, Mayores y Discapacidad:

Año	Personal contratado
2021	1 Administrativo/a

Dirección Provincial de Huesca: Sección de Prestaciones de Dependencia:

Año	Personal contratado
2018	1 Trabajador/a Social
2019	2 Trabajadores/as Sociales
2020	2 Trabajadores/as Sociales
2021	2 Trabajadores/as Sociales y 1 Administrativo/a

Dirección Provincial de Huesca: Sección de Valoración

Año	Personal contratado
2018	1 Evaluador/a dependencia
2019	1 Evaluador/a dependencia

Dirección Provincial de Teruel: Sección de Prestaciones de Dependencia.

Año	Personal contratado
2021	1 Trabajador/a Social

Dirección Provincial de Zaragoza

Año	Personal contratado
2018	18 Trabajadores/as Sociales y 4 Administrativos/as
2019	18 Trabajadores/as Sociales y 4 Administrativos/as
2020	18 Trabajadores/as Sociales y 4 Administrativos/as
2021	22 Trabajadores/as Sociales y 4 Administrativos/as

4.- Presupuestos con que cuenta el Servicio de Dependencia en los años 2017 a 2021

Conforme al Certificado justificativo de la actividad realizada y la aportación económica destinada a la financiación del coste del sistema para la autonomía y atención a la dependencia remitido anualmente al IMSERSO los datos son los siguientes:

Año	Presupuesto
2017	208.845.530,88 €
2018	221.758.168,99 €
2019	230.045.576,34 €
2020	235.579.135,15 €
2021	pendiente

5.- Relación de convenios suscritos en la actualidad o que tiene previstos formalizar entre el Gobierno Autónomo o sus órganos dependientes y el resto de administraciones en materia de Dependencia, con expresión de la fecha de vigencia de cada uno de ellos, detallando el personal contratado y las funciones asignadas

.../.... En resumen, se firman los siguientes convenios de colaboración:

a) Con 37 entidades locales para la gestión de programas específicos de servicios sociales entre los que se incluye, en todos los casos, el refuerzo de personal de los Centros de Servicios Sociales para la atención de personas en situación de dependencia. Contempla la financiación de 56 Trabajadores Sociales y 14 Personas auxiliares. La vigencia de los convenios es anual. Las funciones son, entre otras, realizar la información, asesoramiento, apoyo en la tramitación de solicitudes, elaboración de la propuesta de PIA y seguimiento en el domicilio

de personas en situación de dependencia. Además, en 11 de estos convenios se incluye la financiación de la atención de personas en situación de dependencia en el servicio de teleasistencia. En este caso las funciones son de gestión para el acceso y la atención de las personas que reciben el servicio de teleasistencia mediante la contratación del servicio (gestión indirecta).

b) Con 34 entidades locales (de las 37 anteriores) se firma además un convenio de encomienda de gestión para la atención de personas en situación de dependencia en el servicio de ayuda a domicilio de titularidad y competencia de dichas entidades locales. En estos convenios se incluye la financiación de horas de atención y, en algunos casos, personal específico para gestionar el programa. En concreto, se incluye la financiación de 16 Trabajadores Sociales (uno de ellos, a media jornada) y 19 auxiliares administrativos (5 de ellos a media jornada). La vigencia de los convenios es anual. Las funciones son las inherentes a la atención de personas en situación de dependencia en el servicio de ayuda a domicilio y la gestión directa del referido servicio.

6.- Porcentaje del Plan Concertado con los Ayuntamientos que se dedica expresamente a Dependencia, en su caso

.../.... En cada uno de ellos se incluye el porcentaje de financiación del Plan Concertado que se destina a la atención de personas en situación de dependencia y el porcentaje de la aportación del Ministerio respecto al porcentaje global.

7.- Número de plazas residenciales y Centros de Día para mayores

Plazas residenciales para mayores: 1.770 (privadas concertadas) y 1.910 públicas (de gestión directa o indirecta). Total. 3.660 plazas

Plazas de estancias diurnas: 367

Debe tenerse en cuenta que todos estos recursos son potencialmente utilizables por personas dependientes, razón por la que se incluyen en este informe, aunque eventualmente un pequeño número de ellas pueda estar ocupado por acompañantes NO dependientes de personas dependientes o por dependientes no reconocidos oficialmente de inicio (pendientes de valoración) que puedan haber accedido por procedimientos especiales (riesgo exclusión social, situación de urgencia social...)

Además, se gestiona una Convocatoria de Subvenciones en régimen de concurrencia competitiva, específica para Entidades sin ánimo de lucro, para la financiación de programas dirigidos a la Prevención de Situaciones de Dependencia y Promoción de la Autonomía Personal, que en el año 2021 ha contado con una financiación del IASS de 2.150.000 euros."

En cuanto a los problemas tratados en los expedientes tramitados por nuestra Institución relacionados con personas en situación de dependencia muestran cierta continuidad con los de años anteriores, en cuanto se refieren, bien a la existencia de retrasos en el proceso de valoración de grado o de elaboración del PIA, o bien, una vez realizados estos, evidencian la disconformidad de la persona dependiente o sus familiares con el grado efectivamente reconocido, las prestaciones económicas vinculadas al servicio efectivamente otorgadas, o con el retraso en acceder a las prestaciones o servicios. Cuatro momentos claramente definidos: proceso de valoración, proceso de aprobación de PIA, retraso en revisiones y disconformidad con la prestación reconocida o con la cuantía económica de la misma. Una quinta situación tendría que ver con la demora en el reconocimiento de los derechos hereditarios generados o con su denegación.

Tal y como ya señalábamos en el informe del año 2020 dos circunstancias habían mediatizado enormemente todas las cuestiones relativas al SAAD: de un lado, la pandemia del Covid19; y de otro lado, el proceso de implementación en el IASS de una nueva herramienta informática de gestión de todo el proceso. Ambas circunstancias habían provocado importantes incidencias y retrasos en numerosos expedientes en trámite.

Por lo que se refiere a la **incidencia del Covid19**, a nadie se le escapa que, aun cuando los efectos más restrictivos derivados de la situación de estado de alarma no se han vuelto a producir, las distintas olas de la pandemia han seguido, durante este año 2021, desplegando sus efectos, si bien, hay que decir, con una menor incidencia.

Igualmente, los problemas surgidos en la migración de datos de los expedientes del viejo al **nuevo sistema informático de gestión** han seguido produciéndose también, en este caso en menor medida, con especial afección a los expedientes antiguos, lo cual nos ha llevado a solicitar una mayor diligencia a la Administración a la hora de solventar todos estos problemas técnicos que, en ocasiones han retrasado la entrada en vigor de

prestaciones reconocidas y, en otras, incluso han producido que se siguieran cobrando prestaciones tras la comunicación del fallecimiento de la persona destinataria de las mismas. En definitiva, ni la situación de pandemia, ni el recurso al fallo informático pueden justificar los incumplimientos producidos.

Tal y como hemos señalado anteriormente, un grupo de quejas ha tenido como objeto mostrar su desacuerdo con el **retraso en el proceso de valoración** del grado de dependencia; pues los ciudadanos ven como ha transcurrido el tiempo desde que lo solicitaron y no tienen comunicación al respecto. Tras solicitar información al Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales, que, en general, han tenido una rápida respuesta y hemos sido informados del estado de tramitación del expediente. Buena parte de ellos ya se encontraban en fase de información a los ciudadanos afectados, y en trámite de aprobación del correspondiente Programa Individual de Atención (PIA), por lo que hemos debido considerarlos en vías de solución, comunicándolo así a las personas afectadas, salvo en los casos en los que el propio Departamento a referido retrasos achacables al sistema informático, en los que hemos pedido soluciones y una mayor diligencia. Por regla general, las demoras en la valoración ya se encuentran en los niveles anteriores a la pandemia y mejorando en lo que refiere a las nuevas solicitudes, no tanto a las revisiones de grado.

Por otra parte, algunas de las quejas hacían referencia a un posible mayor retraso en las zonas rurales, lo que, a ojos de la ciudadanía suponía un agravio comparativo. No obstante, hemos podido comprobar que el IASS tiene rutas rurales organizadas para las valoraciones y que las estadísticas que maneja el Departamento no corroboran este extremos si bien, en este año 2021 los efectos de la borrasca Filomena se dejaron sentir durante un tiempo, retrasando los viajes de las rutas más afectadas.

También hemos recibido otro grupo de quejas que hacen referencia a **retrasos en la elaboración del Programa Individual de Atención (PIA)** una vez reconocido el grado de dependencia. Hemos de señalar que han sido más numerosas las que hacían referencia a expedientes de revisión de PIA, ya fueran con revisión de grado o no, que las referidas a PIAS derivados de nuevos expedientes. También nos hemos encontrado con que la mayoría de los expedientes se solucionaban dentro de los plazos previstos para la resolución de nuestros trámites de queja. No obstante, en varias ocasiones hemos recordado a la Administración la necesidad de respetar los plazos legales de 6 o 3 meses, según haya revisión de grado o no, tal como establece [la Orden CDS/456/2019, de 17 de abril](#), por la que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia de las personas y el acceso a las prestaciones del SAAD.

En este apartado, queremos hacer referencia a una queja en la que se ponía de manifiesto la demora en el reconocimiento de la prestación a una niña menor de 3 años a la que se le reconoció un Grado III que le fue confirmado en un proceso de revisión dentro del sistema de dependencia para mayores de 3 años. Dicho retraso, en la práctica, favoreció los intereses de la menor ya que pudo evitar el efecto suspensivo de dos años establecido por el Decreto de 2012 todavía no derogado. Aprovechamos para insistir en la necesidad de derogar dicho Decreto en lo relativo a la dependencia por los efectos contraproducentes a los que sigue llevando.

El **retraso en las revisiones de grado** genera, si cabe, una mayor intranquilidad y ansiedad en los solicitantes toda vez que se produce ante situaciones sobrevenidas de empeoramiento del estado de salud y cognitivo de la persona dependiente con lo que la sensación de urgencia se ve exponencialmente incrementada. Son numerosas las solicitudes de revisión, dentro de un sistema dinámico como es el del SAAD, y esto incrementa notablemente la carga de trabajo y, por ende, las cifras de la lista de espera del sistema. No obstante, tal y como ya hemos comentado, los plazos legales han de cumplirse y es un objetivo en el que las Administraciones Públicas competentes han de comprometerse.

En esta línea, este año 2021, el Pleno del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del SAAD en reunión plenaria de 30 de abril aprobó, dentro del [Plan de Choque del SAAD](#), un [Plan de reducción de la lista de espera](#) tanto para los procesos de valoración de grado como para la percepción de los servicios y prestaciones a los que las personas en situación de dependencia tienen derecho que obliga a todas las CC.AA. que se han comprometido con el mismo. Conforme al informe presentado por la Asociación de Directoras y Gerentes en Servicios Sociales, Aragón sería, tras Madrid, la segunda Comunidad en la que más se habría reducido la lista de espera este año. Aun así, todavía estamos lejos de cumplir el mandato legal y no hay que cejar en el esfuerzo por conseguirlo.

El último grupo de quejas recibidas, tal y cómo señalábamos, tiene que ver con el **retraso en la percepción de los servicios o prestaciones, así como la disconformidad con las mismas**. Muchas veces, dichas quejas vienen motivadas por la escasa flexibilidad del procedimiento a la hora de hacer frente a los cambios vitales de las personas dependientes; el ingreso urgente en una Residencia, por ejemplo, de quien está percibiendo una Prestación Económica de Cuidados en el Entorno Familiar (PECEF) y necesitaría una adjudicación de plaza o una Prestación vinculada al Servicio (PVS) o el mero cambio de residencia a otra más adaptada

a sus necesidades de quién tiene esta última asociada a la residencia en la que vive, exigen la elaboración de nuevos PIAS con su consiguiente demora al tener que resolverse por orden de incoación.

Detallando un poco más, algunas quejas recibidas tienen por objeto concreto el **retraso en la adjudicación de plaza concertada en residencia**, que la Administración va adjudicando, atendiendo a los criterios de mayor Grado de Dependencia y menor capacidad económica. Si bien este año han sido muy pocas, como se refiere más adelante; ya que, producto de la situación pandémica por Covid19 y su persistencia en el tiempo, la presión se ha visto reducida así como el plazo de espera. No obstante, es esta una situación coyuntural y luctuosa que no cambia estructuralmente el sistema por lo que nos tememos que dichos plazos puedan volver a subir en un futuro.

También hemos recibido quejas relativas a los **Servicios de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia**, si bien no han sido muy numerosas. Por lo general se refieren a retrasos en ser dadas de alta en estos servicios, e incluso en los supuestos de teleasistencia, el tener reconocido el servicio como no disponible y ser incluidos en una lista de espera que la propia Administración considera excesiva dada la limitación de terminales disponibles que hace que sólo avance cuando se producen bajas que son sustituidas por nuevas altas, y todo ello debido a que el servicio de teleasistencia se considera un servicio complementario y cuando la prestación principal reconocida se está recibiendo, se considera cumplido el PIA. En relación con este tema, deberemos estar muy atentos a la implementación del ya citado Plan de Choque en Dependencia aprobado el año 2021 que establece en una de sus cláusulas:

“Al final de 2022, todas las personas dependientes con grado reconocido que vivan en su domicilio tendrán acceso al servicio de teleasistencia, que pasará a considerarse un derecho subjetivo ligado a la condición de dependencia. Antes de finalizar el segundo semestre de 2021, el Consejo Territorial acordará los cambios que haya que introducir en las condiciones que debe cumplir este servicio, se abordará la definición de la “teleasistencia avanzada” y se analizará el papel que debe desempeñar en el sistema.”

Esta consideración de derecho subjetivo de todas las personas dependientes con grado reconocido va a obligar a las Administraciones competentes a un importante cambio en la consideración de la teleasistencia y a dotar, a través de distintas formas jurídicas, de medios materiales y humanos a este servicio

Por su parte, en relación con el **Servicio de Ayuda a Domicilio**, las quejas fundamentalmente han versado sobre la escasez de horas reconocidas, sobre la calidad del servicio prestado, que en ocasiones se achaca a la citada escasez de horas, e incluso hemos atendido una queja sobre el cambio por parte de la empresa adjudicataria del servicio de la persona que prestaba el mismo ya que la persona dependiente que lo recibía se había acostumbrado a la trabajadora habitual y el cambio le generaba ansiedad (la reticencia por parte de muchas personas usuarias a permitir el acceso a sus domicilios a personas ajenas al círculo familiar es, precisamente, uno de los primeros obstáculos que ha de salvar el SAD).

En este último caso el Ayuntamiento de Zaragoza nos informó que la empresa que realiza el servicio tuvo en cuenta la continuidad de la trabajadora afectada para dar calidad y estabilidad al servicio, aunque también hemos de considerar que la trabajadora tiene derecho a acceder a mejoras en sus condiciones de trabajo con lo cual el cambio no supone necesariamente una irregularidad que pueda ser objeto de nuestra supervisión. No obstante, nos satisface que la situación se haya resuelto conforme a los deseos de la usuaria respetando los derechos de la trabajadora y favoreciendo la incorporación de una nueva.

Siguen siendo frecuentes las **reclamaciones por parte de los herederos de personas dependientes** que fallecieron sin percibir prestación o sin haber llegado a percibir su modificación. Tienen estos expedientes alguna dificultad mayor para su tramitación ya que se deben respetar todas las garantías hereditarias, pero no es menos cierto, que por parte de la Administración no se consideran prioritarios, y se prefiere destinar los medios humanos disponibles a tramitar las valoraciones de grado y las aprobaciones de los PIA de personas dependientes vivas, de manera que incluso la tramitación de estos expedientes hereditarios se ha quedado al margen del nuevo sistema informático. No podemos decir que hayamos experimentado un aumento de quejas en este tema, pero sí que las quejas que nos llegan cada vez hacen referencia a retrasos mayores en su resolución y a la absoluta falta de información del estado de los expedientes.

En algunos de los casos, tras nuestra solicitud de información se ha producido un contacto de la Administración para reclamar documentación necesaria para tramitar los expedientes y se han comprometido a resolverlos lo antes posible. En otros, la reclamación se ha demostrado carente de contenido ya que no se habían generado derechos, fundamentalmente en aquellos supuestos de PECEF, sometida al período suspensivo de dos años del Decreto de 2012 en los que el fallecimiento de la persona dependiente se ha producido durante este período; y en otros casos, los menos, la demora en la resolución del expediente ha tenido razones presupuestarias. Por nuestra parte, aun entendiendo la prioridad en la atención a las listas de espera del SAAD, hemos conminado a

la Administración a que haga lo necesario para que estos expedientes no estén paralizados durante años, porque, en definitiva, estamos hablando del ejercicio de un derecho de los herederos de las personas dependientes. Por último, hemos de señalar que también hemos atendido quejas relativas a las situaciones que se producen en el **traslado de personas dependientes entre Comunidades Autónomas**. Con este tema, hicimos llegar a la Consejería la necesidad de atender las recomendaciones que el Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, aprobó en sesión de 15 de enero de 2021, con la rúbrica de "Plan de Choque de Dependencia", que incluían propuestas destinadas a posibilitar la simplificación administrativa, y hacía referencia expresa a la posibilidad de articular los sistemas de atención a personas dependientes cuando se trasladan de una Comunidad a otra, reconociéndose automáticamente no solo el Grado de dependencia, sino implementándose el PIA de origen o uno de análoga intensidad.

Desde la Consejería de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón se nos trasladó que, a su juicio, esta cuestión rebasa la capacidad de decisión de una Comunidad en concreto, al ser un problema que afecta a la totalidad del sistema, de forma que la solución no pueden venir de medidas unilaterales o bilaterales adoptadas por una o varias Comunidades Autónomas sino de modificaciones normativas que con carácter jurídico establezcan nuevas reglas para llevar a cabo los traslados de expedientes y las consecuencias de todo orden que se deban reconocer. No obstante, nos consta que el IASS, en la medida de sus posibilidades, está realizando un importante esfuerzo de simplificación y flexibilización del procedimiento en dependencia en su conjunto y dentro de este proceso, la gestión de los traslados de expedientes está siendo abordada con especial interés pese a las limitaciones normativas que, a día de hoy, condicionan los mismos, hasta que se produzca la señalada modificación del marco normativo estatal.

1.3. Personas con discapacidad

Otro de los grandes colectivos englobados en el apartado de Bienestar Social es el dedicado a las personas con algún tipo de discapacidad, que incluye tanto los supuestos de discapacidad física, como psíquica o sensorial, si bien los expedientes que abordan cuestiones sanitarias del área de salud mental los tratamos en el apartado correspondiente a Sanidad.

Una de las cuestiones que se trata dentro de este grupo es la que afecta a personas que han sido judicialmente incapacitadas y cuya tutela no se adjudica a un familiar si no a la propia Comunidad Autónoma, a través de la Comisión de Tutela y Defensa Judicial de Adultos. En todas estas situaciones hemos de tener muy en cuenta que el ejercicio de las funciones tutelares está bajo la supervisión del Tribunal que estableció la incapacidad y con ella la tutela, ante el cual, los órganos tutelares deben rendir cuentas y las personas tuteladas pueden solicitar amparo. Hemos de destacar el importante cambio de paradigma que ha supuesto la aprobación y entrada en vigor de la Ley 8/2021, de 2 de junio, por la que se reforma la legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica. Esta modificación tiene importantes afectaciones para las personas sobre las que se ejerce una tutela o curatela, que habrá de ser revisada, y sobre aquellas que podrían ser susceptibles de verse implicadas en un proceso judicial de modificación de capacidad. Para un mayor conocimiento de su afectación, así como las actuaciones que ha realizado esta Institución al respecto, nos remitimos al apartado del informe en el que desarrollamos nuestras acciones referidas a la Tutela del Ordenamiento Jurídico Aragonés (TOJA)

Señalar, no obstante, que tal y cómo hemos constatado en informes anteriores, son recurrentes quejas en las que se manifiesta la falta de conformidad con la administración de los bienes y el dinero que esta Comisión gestiona en nombre de sus tutelados; así como aquellas quejas en las que se manifiesta el desacuerdo con la situación de internamiento en centros específicos o se solicita el traslado entre centros.

La disconformidad con la declaración de incapacidad o el internamiento en un centro de salud mental subyacen en la mayoría de las quejas. Son muchas las personas tuteladas que se niegan a aceptar su situación. En las quejas presentadas, por regla general, tras recabar información podemos constatar que la actuación administrativa ha sido correcta. Cabe destacar la buena disposición a colaborar con esta Institución que han mostrado tanto desde la Dirección Provincial del IASS de Zaragoza, como desde los distintos servicios técnicos de tutela de adultos del Gobierno de Aragón.

Han sido varias las quejas que trasladan su malestar por la dificultad para contactar con su persona de referencia en tutela de adultos, dado que buena parte, cuando no todas, de las decisiones en su vida pasan por ella, esto sucede, de forma especial en Zaragoza, si bien subyace un hecho fundamental: falta personal para atender el importante incremento de personas tuteladas lo que ha provocado que el IASS ya haya anunciado su intención de crear una Fundación Pública de apoyo a personas con su capacidad jurídica modificada.

En otro orden de cosas y por lo que se refiere a las cuestiones relativas al **reconocimiento del grado de discapacidad**, este año hemos seguido recibiendo quejas en la que se manifestaba la disconformidad con el grado reconocido situación ésta que, como ya hemos dicho en otras ocasiones, al tratarse de un procedimiento en el que se trata de la aplicación técnica de unos baremos legalmente establecidos, esta Institución carece de herramientas técnicas suficientes para discutir el resultado que, por otra parte, goza de presunción de validez ya que viene determinado por el análisis realizado por los equipos de valoración técnicamente competentes y, por tanto, su posible revocación está limitada a la resolución de la jurisdicción competente.

También hemos recibido alguna queja de quienes se han visto afectados por las Sentencias del Tribunal Supremo (y la consiguiente adaptación legal de las ordenes aragonesas de subvenciones y ayudas para el empleo) conforme a las cuales no se equipara la situación de Incapacidad Laboral Permanente con el 33% de Grado de Discapacidad y han visto dicho porcentaje reducido cuando han solicitado el reconocimiento de grado al IASS. En estos casos nos encontramos con la misma dificultad que señalábamos en el párrafo precedente.

Asunto distinto es el de las quejas que se refieren al **retraso en la tramitación del reconocimiento del grado de discapacidad**, que han sido más numerosas. Desde esta Institución, periódicamente, se ha transmitido a la Administración lo inadmisibles de estos plazos, que exceden, en ocasiones, en más de un año el plazo legal establecido y la necesidad de dotar de más equipos de valoración a los centros y la conveniencia de estudiar mecanismos de coordinación entre los sistemas de valoración de discapacidad y dependencia que eviten duplicidades, siendo el Centro de Atención a la Discapacidad de Huesca el que ha seguido centrando el mayor número de quejas dadas las dificultades para cubrir la vacante en una plaza de médico valorador, que ha conllevado la paralización de los expedientes y la acumulación de retrasos.

También hemos atendido quejas de personas disconformes con la denegación de determinadas subvenciones específicas para personas con discapacidad y para la accesibilidad universal, si bien en todos los casos la denegación estaba correctamente fundamentada por la Administración responsable de conceder las ayudas y se basaba en la falta de cumplimiento de alguno de los requisitos legalmente exigidos, o en la presentación de la solicitud fuera de plazo.

Lo mismo podemos señalar con dos quejas recibidas por la denegación de la tarjeta de aparcamiento para personas con discapacidad ya que, aun cuando las ciudadanas alegaban importantes carencias de movilidad, en los reconocimientos de grado no se llegaba a los 7 puntos de movilidad necesarios para optar a dichas plazas y, por tanto, los Ayuntamientos concernidos no tenían otra opción que denegar las solicitudes. La obtención de dichas tarjetas pasa por una modificación del reconocimiento de grado en el apartado de movilidad en aplicación de los baremos legalmente establecidos.

Por su interés, destacaremos una queja en la que, además de denunciar la demora en la resolución de valoración de la discapacidad, se denunciaba la absurda situación que se producía al tener que volver a presentar informes médicos que ya se habían presentado para la valoración del grado de dependencia de la misma persona, y que el IASS ya había resuelto otorgando 94 puntos y grado III de dependencia.

En su respuesta, el Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón reconocía el incumplimiento de plazos y señalaba que *se están arbitrando todos los medios materiales y personales para que la resolución de expedientes de grado de discapacidad se produzca dentro del plazo legal.*

Pero en lo relativo a la duplicidad de procedimientos nos recordaba que la valoración de la discapacidad y la dependencia se rige por baremos y procedimientos diferentes, contenidos, respectivamente, en el Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre, de procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad, y en el Real Decreto 174/2011, de 11 de febrero, por el que se aprueba el baremo de valoración de la situación de dependencia establecido por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia., si bien reconocen que, aunque el *"IMSERSO ha manifestado en diferentes ocasiones su voluntad de desarrollar una normativa legal que regule algún sistema para valorar la discapacidad desde la situación de dependencia, todavía no se cuenta con el marco legal ni herramientas que lo posibiliten. Y dado que la normativa de valoración es de ámbito nacional, las Comunidades Autónomas no cuentan con competencias para dictar regulación propia en esta materia."*

Por tanto, nos encontramos ante una competencia estatal que incide negativamente en procedimiento de valoración de discapacidad, y dependencia, al seguir requiriendo por duplicado documentación a las mismas personas y ante la misma Administración, si bien para valorar dos hechos diferentes.

En otro orden de cosas, se han registrado diferentes quejas relacionadas con **personas con discapacidad y centros residenciales**. Las directamente relacionadas con el Covid19 se tratarán en otro apartado por lo que aquí nos centraremos en algunas de las más reseñables.

Tuvimos quejas que plantean el problema en la adjudicación de plaza a personas con discapacidad, que pasan

de asistir a un centro educativo, al cumplir los 21 años, a otro de carácter ocupacional, de centro de día, lo que requiere un cambio de PIA al ser una prestación del Sistema de la ley de Dependencia.

Por ejemplo, nos encontramos con un expediente en el que la familia solicitó el cambio y recibió la resolución del IASS con la aprobación del PIA con derecho al Servicio Centro de Día Discapacidad intelectual y, sin embargo, no se le asignó centro ni fecha de inicio, de tal forma que iniciaron el curso sin poder acudir a centro alguno.

Esta queja pone de manifiesto una situación que afecta a varias familias, y que debería estar prevista, ya que el IASS solicita a los centros educativos con antelación el número personas que van a pasar a centros de día, pero luego pasan meses y se inicia el curso con estos jóvenes en sus casas. Hay un reconocimiento de derecho, pero tardan meses en hacerlo efectivo, teniendo que resolverlo las familias afectadas de forma privada, pagando de su bolsillo lo que debería haber sido financiando dentro de la prestación reconocida, cuando es una cuestión previsible y anticipable, pues se sabe con tiempo cuantas plazas se van a necesitar.

Por parte de esta Institución se ha solicitado información al Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón, quien informa que, *“aun no existiendo en la normativa en vigor ninguna prioridad para ello, se procura la reserva de recursos para los escolares con discapacidad que terminan el periodo de educación obligatoria o prorrogada”*.

Poniendo de manifiesto también las gestiones que hay que realizar al tener que cambiar la modificación del PIA, que implica que las familias tengan que aportar documentación y otras gestiones burocráticas, así como la disponibilidad de crédito reservado.

Cuestiones todas ellas a tener en cuenta, pero que consideramos deben ser coordinadas y agilizadas para evitar situaciones como las que han generado esta queja, dando prioridad a la continuidad de las prestaciones y el servicio que conlleva.

También se han producido quejas que expresan su **desacuerdo sobre la atención** que reciben sus familiares en centros para personas con discapacidad, y **la falta de información** a los familiares, como por ejemplo en el **Expediente 1176/2020**, en el que se protestaba sobre la falta de información a los progenitores y el trato recibido por una persona en el centro ocupacional “Santo Ángel” de ATADES. Una vez analizada la información aportada por el Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales, se realizaron las siguientes sugerencias:

“Primera.- Que establezcan la medidas necesarias para agilizar los trámites administrativos y poder cumplir respecto a la obligación de resolver en plazo las reclamaciones y peticiones de los ciudadanos.

Segunda.- Que se realicen las actuaciones pertinentes para confirmar la puesta en práctica, en la entidad de acción social ATADES, del protocolo de información a los familiares/tutores en el que quede reflejadas todas las comunicaciones realizadas a estos, con la firma del profesional que la realiza. Así como el cumplimiento de que los profesionales refrendan con su firma todos los tratamientos y actuaciones que realizan.”

Estas sugerencias fueron aceptadas por el Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales

Otras quejas han puesto de manifiesto la problemática que surgen en algunos centros con **personas residentes que tienen conductas disruptivas**.

Así, la dirección de un centro, con el respaldo de la Junta de familiares, se dirigió a nuestra Institución buscando apoyo ante la falta de respuestas de las administraciones implicadas en el caso de una persona que presenta graves conductas disruptivas derivadas de su patología psiquiátrica que ponía en serio riesgo la integridad y seguridad, tanto de él mismo, como la de sus compañeros residentes y de los profesionales del Centro desde el momento en el que ingresó en la unidad de atención residencial.

Refieren las gestiones realizadas desde 2017 con el IASS y el Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales en varias reuniones sin resultado positivo. Ante el desbordamiento de la situación, se abre formalmente expediente disciplinario al residente y se decide informar a la fiscalía para que actúe en consecuencia.

En este caso desde el Justiciazgo se remite también el expediente a la Fiscalía Provincial de Zaragoza, que incoa Diligencias Informativas Penales para su estudio.

Desde la dirección de otro centro se dirigen a nosotros para denunciar la inacción de la Administración, en el caso de una residente con una discapacidad psíquica con retraso mental moderado y alteración de la conducta, tutelada por el Gobierno de Aragón, que presenta comportamientos agresivos desde prácticamente el día que entró en la Residencia.: *“Al principio eran autolesiones pequeñas, luego empezó a agredir a las trabajadoras que la atienden, y desde hace un par de semanas ha empezado a agredir a sus compañeros y compañeras de la Residencia y del Centro Ocupacional. Sus compañeros están atemorizados. Y el centro no tiene medios ni físicos ni humanos para atender una persona con este tipo de trastorno.*

Desde el inicio habían comunicado al servicio de tutelas del Gobierno de Aragón todas las incidencias, y expre-

san que llevan meses reclamando que este no es el centro adecuado para esta persona, pero sin obtener respuesta del Tutelas del IASS. Tras varios meses la persona ha sido trasladada a otro centro, más acorde con su perfil. En otro caso son los propios progenitores los que, tras una larga estancia de su hijo en un centro (30 años) lo cambiaron de recurso residencial, "al considerar que era lo mejor para nuestro hijo", pero ante la no adaptación a la nueva residencia y su empeoramiento, solicitan que vuelva a la anterior. Ahora bien, son conscientes que según la normativa no cumplen los requisitos (entre otras cumplir un año en el nuevo centro) y por ello solicitan la mediación de esta Institución.

Se solicita información al Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales, quien confirma que al no haber transcurrido un año desde el traslado anterior no procede esta solicitud. Si bien, a la vista de los diferentes informes, se va a promover un traslado de oficio, en función de los informes médicos, del centro residencia y de la valoración desde el centro de Atención a la Discapacidad, que emitirá un informe de orientación a Centros, que será tenido en cuenta para ocupar la plaza en el centro que sea recomendado, en el momento que haya vacante.

Referido a **Discapacidad y Movilidad** se presentan varias quejas, por lo que nos centraremos en las más significativas.

Una tiene un carácter colectivo y es presentada por la asociación APRODE, que se dirige al Justicia de Aragón, solicitando nuestra intervención para conseguir que "cuando la Administración haya reconocido a una persona la necesidad de apoyo de por tercera persona, se considere al "tándem" formado por la persona en situación de dependencia y la persona de apoyo, como una única unidad a efectos de derechos y cargas por las distintas Administraciones a nivel Autonómico, Provincial y Local, en todas las actividades y eventos que organice, contraite o delegue de tipo cultural, de ocio, deportivo, o de cualquier otra naturaleza que implique el cobro de tasa; así como también en los medios de transporte público".

Se admitió a trámite y se requirió información al Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón y al Ayuntamiento de Zaragoza, quienes respondieron, entre otras cosas, lo siguiente:

El Gobierno de Aragón informa que:

"La valoración respecto a la determinación de la Necesidad del Concurso de Tercera Persona para la realización de las actividades básicas de la vida diaria se realiza aplicando el Baremo de Dependencia por parte de los profesionales valoradores de dependencia, dentro de lo planteado por el R.D. 1364/2012, de 27 de septiembre que modifica el R.D. 1971/1999, de 23 de diciembre de procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad. Así como sobre la determinación del grado de discapacidad, se efectúa previo Dictamen emitido por los Equipos de Valoración (EVOs).

En base a lo anteriormente explicado, (...) entendemos que no es posible establecer el "tándem" planteado formado por la persona en situación de dependencia y la persona de apoyo, como una única unidad a efectos de derechos y cargas

Por otra parte, lo planteado tiene que ver con la futura regulación de lo estipulado en el Artículo 35. Asistencia personal, abordado en la Ley 5/2019, de 21 de marzo, de derechos y garantías de las personas con discapacidad en Aragón, que plantea la necesidad de que se reconozca el derecho subjetivo de las personas con discapacidad en situación de dependencia a la asistencia personal para llevar una vida independiente incluida en la comunidad y en igualdad de oportunidades con el resto de la población.

En su apartado tercero se plantea que el departamento competente en materia de servicios sociales promoverá el desarrollo de programas de servicios de asistencia personal y para los casos de grandes discapacidades, el departamento competente en materia de servicios sociales promoverá la asistencia de personal especializado.

Desde el Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales estamos pendientes que se realice regulación estatal en esta materia, para incorporar y revisar en la futura normativa aragonesa que se pueda desarrollar."

Por su parte, el Ayuntamiento de Zaragoza informa que, "en el supuesto de acceso a instalaciones deportivas recoge los supuestos de reducción de pagos de precios públicos para aquellos acompañantes que por su discapacidad lo requieran. Para el acceso a otros servicios como escuelas artísticas, ser rige la exención o la bonificación de la persona que va cursar la formación entendiéndose que sólo esa persona precisa de la inscripción que no de ser necesaria asistencia de otra persona para seguir la formación está última no tendría que ni quiera que inscribirse.

Para las personas grandes dependientes ya existen determinadas bonificaciones en las tarifas del sistema de transporte público de la ciudad, no se recomienda afrontar una modificación específica para afrontar esta supuesta discriminación".

Señalaremos también un grupo de quejas que se tramitó en expediente único relativas al mal funcionamiento del

transporte social adaptado de la Mancomunidad de la Ribera del Bajo Huerva, para trasladar a los usuarios del Centro de día de Aspace en Zaragoza. Exponían la situación de que dicho transporte falla de forma sistemática debido a las averías continuas de la furgoneta que realiza el servicio con el consiguiente trastorno tanto al usuario del servicio como al resto de convivientes. Las familias expresan que llevan así varios años, que se les dice que se está pendiente de los trámites para adquirir un vehículo pero llega. Se sienten indefensos, ya que cada vez que falla sus hijos no pueden ir al centro y dificulta la conciliación familiar además de la atención necesaria a los usuarios

Se tramita el expediente, solicitante información a la Mancomunidad, que informa *“que el Servicio de Transporte Social adaptado que presta, únicamente se canceló el Servicio por avería del vehículo en unos días determinados, siendo previsible la reincorporación al Servicio”* en pocos días y además nos informaron que, la Mancomunidad había aprobado *“recientemente modificación presupuestaria por valor de 67.600 euros para la adquisición de un vehículo nuevo con destino al servicio, entrando en vigor la modificación en fecha 2 de Junio de 2021, y próximamente se aprobarán los pliegos que hayan de regir la adjudicación de dicho suministro.”*

Estando, por tanto, en vías de solución la cuestión, procedimos a trasladar información y archivar el expediente, recordando la obligación de arbitrar mecanismos para tener un vehículo de sustitución permanente que pudiese garantizar la prestación del servicio de transporte adaptado de forma habitual reconociendo que dicha solución debería implicar a niveles superiores al de la Mancomunidad y a diferentes entes responsables de los Servicios Sociales.

También recibimos una queja relativa a la falta de cumplimiento de las medidas de accesibilidad en el Museo de Cerámica sito en el Parque José Antonio Labordeta. Puestos en contacto con el Departamento competente del Gobierno de Aragón, nos contestaron lo siguiente:

“Las denominadas “Casa Pirenaica” y “Casa de Albaracín” se corresponden con la sede de etnología y cerámica respectivamente del Museo de Zaragoza. Que dichas sedes se ubican en el Parque José Antonio Laborde. Su construcción data de 1955, sobre idea de Antonio Beltrán, y es obra del arquitecto Alejandro Allánegui. La Casa Pirenaica, que reproduce un modelo de vivienda tradicional, se construyó siguiendo los modelos de las casas del Pirineo, aunando elementos de diversos valles y pueblos, especialmente de los valles de Benasque, Ansó, Hecho y Sierra de Guara, de manera que es, en sí misma, un interesante elemento patrimonial, testimonio de los modos constructivos tradicionales en la montaña.

La Casa de Albaracín, consta de tres plantas más el semisótano, instalado en el desnivel del terreno. Los puntos de inspiración se encuentran en Bronchales y Calomarde para la fachada principal, tomando la puerta el modelo de Albaracín, las rejas altas de Bronchales y las de la planta baja de Orihuela del Tremedal.

Como se puede ver en ambos casos se trata de edificios históricos, que en el momento de su construcción atendía a recrear tipos de arquitectura tradicional, y no estaban vigentes como en la actualidad los objetivos arquitectónicos de accesibilidad de edificios. Avances que se han ido incorporando con posterioridad.

La competencia de gestión de estos espacios corresponde al Departamento de Educación, Cultura y Deporte a través de la Dirección General de Cultura, competente en Museos, y la titularidad de estos edificios corresponde al Ministerio de Cultura y Deporte. Esto supone que el Gobierno de Aragón es responsable y debe garantizar el mantenimiento para garantizar la conservación de edificios y colecciones de bienes culturales y el Ministerio, como propietario, debe asumir el gasto en inversiones, por ello, tal y como se le ha comunicado al Ministerio en numerosas ocasiones, el realizar las obras de adecuación y accesibilidad que adaptaran estas construcciones de los años 50 del siglo pasado a los conceptos actuales de accesibilidad.”

Por nuestra parte hemos recalcado al Departamento la necesidad de seguir insistiendo ante el Ministerio en el cumplimiento de su obligación inversora para realizar las adecuaciones necesarias en ambos edificios para que, respetando sus valores arquitectónicos y artísticos, resulten accesibles, así como la necesidad de colaborar con el Ayuntamiento de Zaragoza, propietario del parque en el que se encuentran para mejorar, en materia de accesibilidad, los accesos a ambos edificios.

1.4. Personas mayores

Este apartado integra dos cuestiones que tienen como referencia a las personas mayores: las quejas relacionadas con las residencias, y el trabajo realizado en el **Observatorio Aragonés de la Soledad (OAS)**. Ambos tienen por objeto mejorar las condiciones de vida de las personas mayores, tanto en el ámbito residencial como en su ámbito familiar o personal.

En el caso de las residencias se parte de las quejas de la ciudadanía, y en el OAS del trabajo propositivo realizado desde el plenario del mismo y los grupos de trabajo, con la participación de las administraciones y enti-

dades sociales que forma parte del mismo.

Residencias

Analizando las quejas presentadas sobre residencias para personas mayores, se constata que siguen persistiendo las relacionadas con el Covid19. De hecho, el 50% de las mismas tiene que ver con actuaciones o normativa Covid19. Evidentemente alejadas de las situaciones que generaron los fallecimientos del año anterior, pero afectando de forma importante al aspecto emocional de las personas residentes y sus familiares, muy condicionadas por la situación estresante del año 2020.

Y por otro lado, están las que tienen que ver con el funcionamiento habitual de las residencias, especialmente con la atención a las personas (cuidados, pagos, derecho de visita o información). Así como a la gestión de las mismas, especialmente por lo que afecta al cierre de una de ellas y las quejas que se presentaron al respecto.

Señalar, por lo que tiene de significativo, que únicamente ha habido una queja respecto al retraso de ingreso o traslado de personas mayores de residencia, con lo que ello supone.

Con respecto a las **residencias y Covid19**, En primer lugar, destacar que, si bien estas quejas suponen la mitad de las referidas a Residencias, lo cierto es que son muchas menos que en 2020 y que su problemática es otra, pues mayoritariamente están referidas a la gestión de la pandemia y aplicación de la normativa, que ha sido amplia, diversa y en ocasiones no bien comunicada.

Por su afectación y trascendencia se considera oportuno hacer referencia al **Expediente 702/20**, ya nombrado en el informe del año anterior, pero cuya resolución ha tenido lugar este año. Se refiere a la residencia San Sebastián en Mallén, que puso de manifiesto el impacto del Covid19 en dicho centro, por la personas fallecidas y afectadas, así como la necesidad de mejorar el modelo de funcionamiento de la misma y la coordinación de las Administraciones implicadas.

Una vez analizada la información remitida por el Ayuntamiento y Departamento de Sanidad, y tras haber mantenido reuniones con familiares afectados, el alcalde, y personal del ambulatorio, se realizaron Sugerencias a los Departamentos de Sanidad y Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón, así como al ayuntamiento de Mallén, propietario de la residencia:

“Primera.- A los Departamentos de Sanidad y Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón, para que establezcan las medidas oportunas tendentes a garantizar una adecuada coordinación de las actuaciones conjuntas en centros residenciales de personas mayores, como es el caso de la residencia San Sebastián de Mallén, con efectiva aplicación del protocolo entre ambos departamentos establecido, (Boletín Oficial de Aragón” de 18 de septiembre de 2020), fijando para ello los recursos necesarios a fin de su correcta efectividad.

Segunda.- Al Departamento de Sanidad del Gobierno de Aragón, para que evalué las concretas actuaciones llevadas a cabo por parte del personal sanitario del ambulatorio de Mallén en relación con los residentes de la residencia San Sebastián de Mallén, durante el estado de alarma de la primavera de 2020, y, en su caso, se establezcan la medidas oportunas para dar una adecuada atención a estas personas en un futuro.

Tercera.- Al Ayuntamiento de Mallén, para que, como titular de hecho de la residencia San Sebastián de Mallén, adopte las medidas necesarias, a fin de proseguir con el plan de mejora de la residencia, incluyendo la ampliación y mejora de los espacios para la atención y bienestar de las personas residentes; así como el modelo de atención centrada en la persona, con los profesionales adecuados para llevarlo a cabo.

Para que, previos los trámites administrativos pertinentes, se regularice la situación jurídica de la residencia de Mayores “San Sebastián”, procediéndose, a la vinculación directa de la misma y su personal a la entidad local de la que de hecho depende”.

Las sugerencias fueron aceptadas, y por parte del ayuntamiento y la dirección de la residencia se ha procedido a un cambio de modelo de gestión residencia, pasando a un modelo de Atención Centrada en la Persona; habiendo realizado también cambios en la organización y diseño del centro, como se pudo comprobar en visita realizada a la misma por esta Institución.

En la misma línea, de pedir aclaración y exigir responsabilidades, se registró una queja referida a la residencia municipal de la Muela, sobre las actuaciones que se habían llevado a cabo durante la etapa más dura de la pandemia, presentadas por familiares de personas fallecidas en la residencia, ya que, consideraban, no se habían respetado los derechos de las personas mayores, ni se les había informado como se esperaba. En este caso fallecieron 16 personas de un total de 34 residentes.

Por parte de esta Institución se abrió expediente y se mantuvo una reunión con el alcalde de la localidad, que se comprometió a realizar una investigación a fondo sobre lo sucedido, por si hubiese alguna irregularidad o cuestiones a mejorar en el funcionamiento de la residencia. Nos consta que así se ha realizado y que se ha aplicado la normativa al respecto, incluyendo una propuesta de sanción para quien se consideró no cumplió adecuadamente con su cometido profesional.

Como se decía anteriormente, la mayoría de las quejas han tenido por objeto la aplicación que las residencias han ido realizando de la normativa que el Gobierno de Aragón, bien a través del Salud o del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales, teniendo en cuenta las directrices establecidas por Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud, que ha sido algo dinámico, y no siempre bien comunicado.

Una buena parte de las quejas presentadas en esta submateria, han ido en paralelo a la adopción de medidas, por parte de las administraciones, con relación a las diferentes olas de la pandemia y sus fases, como es el caso de los procesos de vacunación de los residentes, y teniendo en cuenta las traumáticas experiencias de aislamiento del año anterior; así como la diferente interpretación y actuación de algunas residencias.

En general, 2021 ha sido un año que, en las residencias de personas mayores, se ha caracterizado por una paulatina y progresiva vuelta a la normalidad, que no acaba de llegar. Al igual que la sociedad, y producto de la vigencia de la pandemia, se ha pasado por distintas fases, con una normativa cambiante, en ocasiones para fechas determinadas, que ha afectado especialmente con las relaciones familiares, y ello, en ocasiones, ha generado un cierto desconcierto, desasosiego en los ciudadanos que les ha llevado a presentar quejas ante esta Institución, ya que han sido los primeros en ser confinados y los últimos en volver a la normalidad; y así con cada ola pandémica; y en ello se continua, como lo evidencia el número de residencias confinadas por contagios.

Las residencias adoptaban medidas, amparadas en la normativa emitida por Salud Pública, pero los familiares, y en ocasiones residentes, consideraban que estaban teniendo un trato discriminatorio respecto al resto de ciudadanía, y más tras haberse vacunado con varias dosis. Así lo expresa una persona a la que no se le permitía salir para ir a realizar gestiones en la notaría, mientras la sociedad estaba en "la nueva normalidad". Otras expresaban su sensación de impotencia y preguntaban "¿Que está fallando?"

Las quejas presentadas demandaban el respeto a los derechos de las personas residentes, con especial hincapié en su salud mental, y la vuelta a la normalidad : "y si ya están todos vacunados ¿a qué se espera para poder visitarlos con normalidad?".

"Todo esto está teniendo una repercusión cognitiva desmesurada al verse ya más de un año con sus derechos humanos mermados reservamos la salud aparente de los ancianos pero están perdiendo lo que pocas personas ven, sus capacidades físicas y cognitivas"

"Ahora está vacunado y yo también estoy vacunada, y lo han pasado muy mal durante el aislamiento con secuelas físicas y de salud mental . ¿Por qué continúa ese castigo? Como podemos ver todos, hace tiempo que las calles están llenas de gente disfrutando del buen tiempo, las terrazas de los bares y los restaurantes funcionando, se puede ir al teatro y al cine, ya se puede viajar incluso fuera de la Comunidad Autónoma. ...Estamos preocupados por el aislamiento y la falta de contacto y está pasando mucho, ya demasiado, tiempo que no vamos a recuperar".

La normativa ha sido dinámica, como la propia enfermedad, y fue cambiada por el Gobierno de Aragón y se "ajustaba a la evolución de la pandemia y del proceso de vacunación" y se adoptaron medidas para ampliar las visitas, así como las salidas con los familiares. Ahora bien, en algunas residencias privadas esas normas no se aplicaron de forma diligente y eso generó nuevas quejas, pues se consideraba que la entidad gestora estaba priorizando su organización a interés de las personas residentes. *"las normas son incongruentes y con poca empatía a las familias. Hemos estado prácticamente UN AÑO sin ver a mi madre y nos responden que los sábados y domingos no podemos verla porque NO TIENEN PERSONAL el fin de semana que los pueda bajar de sus habitaciones."*

Por otro lado, y como ya se puso de manifiesto en el informe elaborado por esta Institución sobre Residencias de personas mayores y Covid, es importante tener presente que las condiciones estructurales de la mayoría de las residencias no han cambiado y por tanto nos encontramos con ciudadanos que se quejan que habiendo sido vacunados y con tercera dosis, no pueden visitar a sus familiares porque la residencia no tiene espacio para ello, debido las condiciones de habitabilidad de algunas. *"No es justo que sigamos sin poder acceder a las residencias y estar con ellos, más, siendo que en esta residencia no hay un sitio habilitado para ello. Dependemos de sacarles a la calle, del frío, de cómo están, de horarios programados....Ellos lo que más necesitan es la proximidad con su familiar. Es una injusticia que no se normalice esta situación, hagan ya algo, son nuestros padres, los que han dado todo en épocas duras."*

Al poco de esta queja, el 18 de octubre de 2021 se modificó la normativa para que pudiesen acceder a la habitación de los familiares quienes estuviesen vacunados. Ahora bien, es evidente la necesidad de revisión de las residencias en Aragón, y las infraestructuras que tienen para poder afrontar situaciones de este tipo, que tanto les afectan a las personas residentes.

Sin embargo, a pesar de los esfuerzos realizado en vacunación, la enfermedad ha seguido vigente y las nuevas

variantes del virus han afectado también a las residencias; teniendo que volver a adoptar medidas de protección que han llevado a confinamientos de personas en residencias, en ocasiones con una cierta incertidumbre sobre su duración, lo que motiva de nuevo el desasosiego y cierto sentimiento de indefensión de los familiares después de lo sucedido en 2020, *" me gustaría que se replantearan las medidas tomadas por Salud pública en cuanto al confinamiento de las residencias. Llegado a este punto ellos y ellas se han visto privados de libertad y del cariño de los familiares demasiado tiempo y creo que se les debería de tratar como al resto de la sociedad en cuanto a confinamientos por contacto con positivo"*. *"Mi pregunta es cuántos días tienen que estar en cuarentena? Lo han pasado ya muy mal. El cierre no se puede eternizar"*.

Se constata la dificultad de entender una norma que va evolucionando rápido, que además genera incertidumbre, en tanto establece medidas que son recurridas ante la justicia, y fechas, que luego son prorrogadas, añadiendo dudas y generando una fatiga emocional, teniendo en cuenta todo lo pasado en estos casi dos años. Y en estos momentos se siguen prorrogando las medidas restrictivas para las residencias, en principio, hasta el 8 de febrero de 2022.

Prácticamente con cada modificación normativa que afectaba a las residencias de personas mayores, se ha producido alguna queja, dado que contenía lógicas limitaciones en tanto se sigue en situación de riesgo. Así sucede con ORDEN CDS/85/2021 de 3 de marzo, que levanta limitaciones a las personas residentes y familiares, pero restringe a quien no estuviese vacunado. *" ¿Pero qué ocurre con las que no lo están o no quieren vacunarse? Pérdida de derechos y discriminación, así, como suena. Personas residentes vacunadas: Visitas de hasta cuatro personas a la vez. Personas residentes no vacunadas: Sólo una persona las puede visitar.*

Conforme fue pasando el tiempo, y tras los procesos de vacunación, volvía una cierta normalidad, pero eso no impidió algunos contagios entre el personal de las residencias, y por tanto nuevas restricciones y confinamientos, y la consiguiente queja de los ciudadanos: *"esto es inhumano, demencial, deprimente pobres abuelos, falta de información o media verdades, falta de personal porque coge algún trabajador baja y no se supe. Ruego inspección a las residencias y más claridad"*.

La realización de las PCR a los internos y trabajadores de una Residencia de mayores, también generó quejas, ante lo que se consideraban retrasos, puesto que también afectaba a las restricciones a visitas y cuarentena en la residencia.

Ante este tipo de quejas, desde el Justicia, en general, se ha establecido contacto con las personas que las presentan, para conocer más en profundidad la problemática que la suscita y orientar en la actuación, pues en ocasiones eran residencias privadas, sobre las que esta Institución no tiene competencias, y para explicarles la normativa vigente en ese momento, que, en ocasiones, es suficiente.

En otras, las menos, se ha solicitado información al Gobierno de Aragón, bien a través de los Departamentos de Sanidad o Ciudadanía y Derechos Sociales, por su competencia sobre las residencias de personas mayores. En general la respuesta de estas administraciones es que *"La alta incidencia de la pandemia en los centros residenciales, ha conllevado la adopción de medidas especiales para proteger a colectivos muy vulnerables"* y que se estaba aplicando la normativa vigente. Y sobre al proceso de vacunación en Aragón, que se ha realizado siguiendo la *"Estrategia de vacunación frente a COVID19 en España"*, documento técnico acordado en el seno del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud, con posteriores actualizaciones"

Por otro lado, durante la pandemia se adoptaron los denominados *"confinamientos perimetrales"* que, entre otras, tuvieron como consecuencia limitar las salidas de personas de su localidad para visitar a familiares en residencias de mayores. Eso generó varias quejas, pues se consideraba que las visita y la relación con el familiar eran una forma de cuidado y atención a dichas personas, por tanto, se podía exceptuar. Pero, por el contrario, hubo varias negativas por las fuerzas de seguridad y advertencia de sanción.

Desde esta Institución se solicitó informe al Ayuntamiento de Zaragoza, como policía local afectada y al Departamento de Ciudadanía y Servicios Sociales; y en ambos casos la respuesta es que no eran competentes para interpretar la norma o para emitir certificados que vinculasen la atención de los cuidados a algo esencial de las personas residentes. *Se considera que no encuentra acomodo legal en la casuística establecida en la normativa que lo regula (véase ley 3/2020, de 3 de diciembre y Decretos de 15 de enero y 9 de febrero de 2021 del presidente de Gobierno de Aragón. No es competencia de la policía local interpretar el texto.* (Ayuntamiento de Zaragoza).

Al igual que sobre las residencias de personas mayores, la pandemia ha tenido una incidencia muy significativa en los **Centros de Día**, que fueron clausurados en su momento y posteriormente recuperaron su actividad, salvo aquello que compartían instalaciones o personal con el centro residencial, cuya reapertura se retrasó durante meses, afectando de forma importante tanto a usuarios como a familiares.

Al respecto se realizó una Sugerencia en el [Expediente 1666/20](#) al Departamento de Ciudadanía y Dere-

chos Sociales del Gobierno de Aragón, instando que se adoptasen las medidas oportunas para la reapertura de los mismos, a la mayor brevedad posible, incluyendo la realización de obras si fuesen precisas para ello, así como la adopción de medidas puntuales de apoyo o refuerzo. Algunas de las cuales ya se han puesto en marcha.

También conviene destacar las quejas que afectan a personas con discapacidad intelectual y viven en centros residenciales, y la dificultad para compatibilizar espacios dentro de residencias centros de día, ya que el que no abrir los centros de día, ni talleres ocupacionales ha tenido un importante efecto.

A este respecto, y una vez solicitada información al Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales, quien hace un pormenorizado relato de la variada normativa que se ha producido al respecto de los centros residenciales, concluyendo que las medidas que se dispusieron fueron evitar el uso compartido de espacios entre personas residentes de otros núcleos de convivencia. Tras varios meses, se solucionó la situación que motivo la queja. Sobre el **funcionamiento de las residencias**, otro grupo de quejas están referidas al mismo, expresando lo que consideran incumplimientos de sus derechos.

Varias se refieren a personas que no les permiten tener contacto con sus familiares en la residencia, por orden de otro familiar. Ante estas quejas, que suceden en residencias privadas, se abre expediente y se mantiene comunicación con los ciudadanos, para conocer más en profundidad lo que las motiva, así como realizar una orientación o mediación al respecto, pues en la mayoría de los casos no entra en las competencias de esta Institución.

En una de las ocasiones la actuación se estaba realizando contra la voluntad de la persona residente, sin que mediase proceso de incapacitación de la misma. Se habló con la dirección de la residencia, en una labor de mediación y también intervino inspección de centros, comunicando que no se podía restringir los derechos de una persona que no estaba incapacitada, resolviendo satisfactoriamente la queja. En otros, cuando ello no ha sido posible, se ha orientado a los ciudadanos a trasladar su queja al Servicio de Inspección de Centros del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón.

Otras quejas hacen referencia a la deficiente atención en residencias para personas con discapacidad. En una de ellas, tras recibir la información de la Administración correspondiente, no se puede confirmar tal hecho. Y en otra, remitida por la dirección del centro, sobre la conveniencia de cambiar de centro a un residente por sus actitudes disruptivas, se deriva a fiscalía provincial de Zaragoza, quien abre diligencias al respecto.

También se han abierto expedientes, ante las quejas presentadas sobre **el pago de la residencia**; en uno de los casos por lo que el familiar considera un incremento desproporcionado, y en otro por el desacuerdo manifiesto, dado que la persona no era consciente de la aplicación del reglamento de la residencia.

Desde esta Institución se solicitó información al ayuntamiento de Calatayud, propietario de la residencia San Lñigo, para conocer los criterios para realizar la liquidación que se presentó al ciudadano, que se marchó al comprobar que no iba a poder pagarla. Una vez analizada la misma, se concluyó con una resolución (**Expediente 244/21**), que fue aceptada parcialmente, dado que se iba a revisar y modificar la normativa al respecto, si bien no se disminuía la cuantía de la liquidación al ciudadano afectado.

Un aspecto importante, y sobre el que se han visto reducidas al mínimo las quejas, son las referidas al **retraso en la adjudicación de plazas residenciales**, ya que sólo se ha presentado una, para que el matrimonio pudiese estar juntos y se resolvió adecuadamente.

Cuestión bien distinta y novedosa es que se han presentado varias quejas, por parte de propietarios de residencias de mayores, o promotor de la misma, en la que querían poner de manifiesto su problemática, derivada de falta de usuarios y por el contrario tener que pagar un alto alquiler, y por otra, de la complejidad administrativa para obtener la licencia para apertura de residencia. En ambos casos se mantuvo reuniones con los afectados, si bien, en un caso era una cuestión entre particulares, y por tanto no esta Institución no podía supervisar, y en el otro, una vez analizada la información facilitada por las administraciones implicadas, se constató que se estaba actuando conforme a la legislación y que no procedía la licencia de apertura del establecimiento.

También sobre legalidad de centro residencial se presentaron varias quejas tras el cierre de una residencia por parte de la Administración. Se cuestionaba el procedimiento y especialmente el trato a las personas afectadas y la comunicación a los familiares. Se solicitó información a la administración, si bien sobre esta misma residencia ya se había dado traslado de una queja de una trabajadora sobre las deficientes condiciones en las que estaban los residentes, así como los profesionales.

La Administración contestó con un amplio dossier en el que se recogían todos los pasos dados previo al cierre, que fue dilatado por diversas argucias legales de los propietarios, si bien los informes de inspección de centros ponían de manifiesto que no se daban las condiciones deseables para una correcta y digna atención a las personas. También se relacionaba las diferentes actuaciones judiciales que desembocaron en el cierre, y las gestio-

nes para llevarla a cabo y la atención a las personas afectadas. Considerando que no se había cometido irregularidad por parte de la administración en dicha actuación, priorizando el bienestar y los derechos de las personas residentes en el centro afectado.

Observatorio Aragonés de la Soledad (OAS)

Tal y como se recogía en el informe del año anterior, en 2020 se constituyó el [Observatorio Aragonés de la Soledad \(OAS\)](#), derivado de la [Mesa del Justicia sobre los mayores en soledad no elegida](#), una de sus actuaciones más significativas. Dicho convenio fue publicado en el Boletín Oficial de Aragón de 03 julio de 2020, mediante la ORDEN PRI/534/20, de 17 de junio, por la que se dispone la publicación del convenio de colaboración entre El Justicia de Aragón y el Gobierno de Aragón, por el que se crea el Observatorio Aragonés de la Soledad (OAS).

Su desarrollo se ha visto muy condicionado por la situación de pandemia. Hubo de reestructurar las líneas de trabajo previstas, y durante el año 2021 se han realizado los siguientes trabajos:

- Se constituyeron dos grupos de trabajo, uno liderado por el Colegio Profesional de trabajo social. Sobre el eje *Procedimientos y Protocolos*, que elaboró un catálogo con acciones que se están desarrollando tanto en la administración pública, sector privado, tercer sector y entidades sociales.

El otro grupo de trabajo, liderado por CAVA Aragón, se centró en el eje de *Potenciación de apoyo ciudadano y dinamización*, recopilando experiencias mediante una encuesta on line.

Por tu parte, la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo puso a disposición del Observatorio un recopilatorio de buenas prácticas desde el nivel local, autonómico, estatal e internacional.

En total, entre los tres grupos se han recopilado 105 iniciativas relacionadas con las personas mayores en soledad.

- Se ha llevado a cabo una recopilación normativa y de intervenciones y actuaciones parlamentarias en el ámbito de las Cortes de Aragón, respecto al tema de los mayores y la soledad. Así como de actuaciones normativas del Gobierno de Aragón.

Así mismo se ha realizado una comparativa entre las propuestas que surgieron de la Mesa de la Soledad y las conclusiones surgidas de la Comisión de Estudio sobre las Residencias.

- Con la colaboración del Instituto Aragonés de Estadística se ha elaborado un documento de actualización de datos relativos a la Estrategia de los Mayores realizada con anterioridad por el IASS. En ese sentido también se ha contado con la colaboración del Grupo de Investigación GEOT del Departamento de Geografía de la Universidad de Zaragoza, que ha aportado estadísticas y mapeos sobre la ciudad de Zaragoza.

- Se ha realizado una recopilación de medios de comunicación sobre esta temática.

Por parte del IASS, se informa de las actuaciones que se están impulsando a raíz de la revisión y actualización de la Estrategia de mayores, denominado *Generación de Cambio. Plan del mayor*. En el que se van a redefinir y mejorar los Hogares, así como las residencias para personas mayores, promoviendo Unidades de Convivencia e impulsando el modelo de Atención Centrada en la Persona en los centros propios del IASS. E introducir mejoras en la gestión los Servicios de Dependencia y su continuación en el entorno familiar o habitual de la persona mayor.

También se ha iniciado un estudio desde IASS, a través de DFA un estudio acerca de los mayores, sus redes de apoyo, escuchar sus necesidades y su voluntad acerca de cómo lo viven.

Destacar que en las conclusiones del plenario del OAS se valoró positivamente el trabajo realizado, a pesar de los condicionantes impuestos por la pandemia, y especialmente la recopilación, entre los tres grupos, de 105 iniciativas relacionadas las personas mayores en soledad, que permiten visibilizar el compromiso de la sociedad con esta temática.

De cara al año 2022 se ha plantado los siguientes objetivos:

- Elaboración de base de datos de iniciativas a modo de repositorio, con carácter dinámico y abierto a la sociedad, que pudiese servir de referencia, modelo, o tener en cuenta a la hora de poner en marcha otras iniciativas. De tal forma que el Observatorio se constituyese en referente social y para las administraciones de experiencias relacionadas con las personas en soledad no elegida.

- Seguimiento de la Estrategia del Mayor, elaborada por el Gobierno de Aragón que actualmente está en proceso de revisión.

- Seguimiento de experiencias recogidas y análisis y de los resultados reales.

- Definición, en Comisión Permanente, de nuevas líneas de trabajo.

- Renovación del Plenario, según convenio.

Por parte del Justicia de Aragón, se ha habilitado un espacio en la página web, específico para el Observatorio Aragonés de la Soledad, con el objetivo de darlo a conocer y que permita visibilizar y compartir los trabajos que se van realizando y especialmente las experiencias con relación a las personas mayores en soledad. En enlace es el siguiente: eljusticiadearagon.es/oas/.

Por último, reseñar que esta experiencia, junto con la "Mesa del Justicia de Aragón de las Personas Mayores en Soledad no Elegida", fue elegida como buena práctica a nivel estatal para ser presentada en la Jornada Científica sobre el abordaje de la Soledad no deseada, organizada por la Fundación BBK y la Universidad de Deusto, el 1 de diciembre de 2021. Habiéndose realizado la intervención de dicho foro, que puede consultarse en el siguiente enlace: youtube.com/watch?v=bF2xYZZYaKM

1.5. Igualdad y familias

Independientemente de las actuaciones que, específicamente en materia de igualdad, en el presente informe, por obligación legal, se relacionan en un apartado exclusivo, en materias relacionadas con los Servicios Sociales hemos de constatar que también este año se han dirigido a esta Institución ciudadanas solicitando información y ayuda para atender a su situación de especial vulnerabilidad por su condición de mujeres. En estos casos, las hemos derivado tanto al Instituto Aragonés de la Mujer, como a los diferentes servicios de la Casa de la Mujer dependiente del Ayuntamiento de Zaragoza.

Siendo muy escasas las quejas que llegan hasta nosotros en relación con la actuación de estos organismos, hemos de seguir insistiendo en que, si bien en la mayoría de los supuestos la Administración actúa conforme a Derecho, los problemas vienen derivados, fundamentalmente, de las insuficiencias presupuestarias y de medios, por lo que se hace necesario que se desplieguen hasta sus últimas consecuencias los efectos presupuestarios del Pacto de Estado contra la violencia machista.

Seguimos recibiendo quejas relativas a la aplicación de los beneficios reconocidos a las **familias numerosas en los casos de custodia compartida**, y debemos insistir en que los efectos no deseados por los usuarios no vienen tanto causados por la actuación administrativa cuanto por la regulación legal. En este sentido, hemos de recordar que la disposición final quinta de la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia ya instaba al Gobierno a remitir a las Cortes Generales, en el plazo más breve posible, un proyecto de ley de reforma de la Ley de Protección a las Familias Numerosas que podría dar solución a ciertas disfunciones. No obstante, este Proyecto sigue acumulando retrasos, por lo que nos hemos dirigido al Defensor del Pueblo para que nos informe sobre sus gestiones ante la Secretaría de Estado competente y las previsiones sobre la futura aprobación de la norma. Por su parte, nos consta que entre los objetivos legislativos del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón recogidos en su Plan normativo desde el año 2020 está la modificación de la Ley 9/2014, de 23 de octubre, de apoyo a las familias de Aragón sin que, hasta la fecha, se haya aprobado, constando como objetivo para el Plan Normativo de 2022.

Tuvimos también una queja presentada por la denegación de la catalogación de **familia numerosa con carácter especial**. Se trataba de una madre de cinco hijos, los dos de más edad se habían emancipado, quedando en el hogar familiar las tres hijas de 18, 20 y 25 años, respectivamente, las cuáles se encuentran cursando estudios universitarios. El Gobierno de Aragón no les reconoció como familia numerosa de categoría especial al entender que al haber salido los dos hijos mayores del núcleo familiar han perdido tal condición. La ciudadana alegaba normativa de otras CCAA donde sí la han mantenido y una Sentencia del TSJ de Castilla y León en el que se otorga carácter retroactivo al reconocimiento.

Tras abrir el **Expediente 1314/21** se recibió la información del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales, quien justifica la denegatoria basándose en la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, y concretamente en su Disposición Final Quinta, apartado 2 que modificó el artículo 6 de la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas a partir de su entrada en vigor el 18 de agosto de 2015.

Señala, además, que la Sentencia nº 409/2019, de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Supremo, de 25 de marzo de 2019, estableció en su fundamento de derecho sexto, que la modificación del citado artículo 6 de la Ley 40/2003 debe interpretarse en el sentido de que el Título de Familia Numerosa sigue en vigor no sólo en su existencia sino, además, en la categoría que antes ostentara, pero en ningún momento se hacía referencia a su aplicación retroactiva. Considera el Gobierno de Aragón que la Sentencia nº 479/2019 del Tribunal Superior de Justicia de Castilla y León no es vinculante para el mismo ya que no crea Jurisprudencia por cuanto, en esta materia, sólo el Tribunal Supremo puede hacerlo Nuestra conclusión, por tanto, fue que no

hubo irregularidad respecto a la aplicación de la normativa vigente en Aragón.

También hemos tenido quejas sobre la normativa reguladora de las becas de comedor que, a diferencia de lo que sucede en otras CC.AA., no contempla el título de Familia Numerosa como una condición suficiente para obtener las ayudas si no que estas están condicionadas al cumplimiento de los umbrales económicos y la posesión del título de familia numerosa se considera un criterio que favorece solo en caso de tener que acudir al desempate entre solicitudes con igual derecho. Entra dentro de la autonomía normativa del Gobierno de Aragón el mantener este criterio que parece adecuado ya que prima el nivel de renta aún cuando se pueda entender que el mayor número de hijos comporta un mayor nivel de gasto.

Seguimos constatado que tras la aprobación de la Orden CDS/384/2019, de 4 de abril, por la que se regulan los requisitos para la calificación de familia monoparental, y el procedimiento de reconocimiento y expedición del título de Familia Monoparental de la Comunidad de Aragón siguen aumentando – sin llegar a ser excesivas – las quejas que tienen su fundamento, básicamente, en la diferencia de trato con las familias numerosas cuando las expectativas creadas apuntaban a una cierta equiparación. También hemos atendido quejas de ciudadanos disconformes con los baremos económicos utilizados para considerar que cumplen requisitos tanto los hijos que perciben ingresos como la progenitora que encabeza la unidad familiar. Nuevamente nos encontramos ante una cuestión que no tiene tanto que ver con la mala praxis administrativa, cuánto con el retraso de los distintos Departamentos del Gobierno de Aragón en implementar las medidas necesarias, como de una deficiente previsión legal que requeriría de la doble reforma legislativa a la que hemos hecho referencia en el párrafo anterior.

Por su novedad, ya que en años anteriores no se producía, y por la intensidad de las mismas, hemos de detenernos en las quejas presentadas por la demora acumulada en el servicio de concesión y renovación de los Títulos de Familia Numerosa de la Dirección Provincial de Zaragoza del Servicio de Programas de apoyo a las familias. Es una situación que no se está produciendo en Huesca ni en Teruel, pero que, dado que la gestión de los títulos está organizada provincialmente, en Zaragoza está provocando demoras que llegan a los 4 meses para obtener cita lo que supone, en unos casos, un importante retraso a la hora de poder comenzar a utilizar los beneficios asociados al título y, en el caso de las renovaciones, a que se produzca la caducidad de los títulos y con ella la pérdida de alguno de los beneficios que se estaban disfrutando. Esto está causando importantes trastornos por ejemplo en estudiantes que utilizan el descuento en los transportes públicos al no poder acreditar la vigencia del título o en las familias beneficiarias del bono social eléctrico con especial incidencia en aquellas cuyo título caducaba en los últimos meses del año, ya que el cobro del Bono Social Térmico que lleva aparejado la titularidad del Bono Social eléctrico exige que se sea titular de éste a 31 de diciembre de cada ejercicio y familias con el título caducado a esa fecha no podrán renovar el bono social eléctrico hasta fechas posteriores.

El Departamento de Ciudadanía es plenamente consciente del incumplimiento legal que estas demoras en la citación y gestión de los expedientes suponen y de los perjuicios que ocasionan y en su respuesta a las primeras quejas presentadas no respondió lo siguiente:

“1.- Desde la implantación de la cita previa en la tramitación de este procedimiento motivado por razones de la crisis sanitaria derivadas de la pandemia que padecemos, este sistema se ha ido adaptando a la nueva situación de atención al público, y ha habido que reorganizar las agendas.

2.- Del mismo modo, le indicamos que se ha elaborado un plan de actuación específico para abordar el retraso acumulado en la tramitación de este tipo de procedimientos. Desde el Departamento estamos realizando un esfuerzo extraordinario para resolverlo en el plazo más breve posible.

3.- En este sentido con el fin de que no existan periodos de caducidad de los títulos, la fecha de entrada en vigor en el título será aquella en la que solicitó la cita o en la que registro su solicitud por cualquier procedimiento administrativo.

4.- Al objeto de evitar posibles perjuicios se han llevado a cabo contactos, con las instituciones o empresas, de las que se obtienen beneficios o ventajas por ser titulares del título de familias numerosas, para que tengan en cuenta que la entrada en vigor de la renovación será conforme a lo indicado en el punto anterior “

Por nuestra parte, decidimos dirigirle las siguientes recomendaciones que, a la fecha de redacción de este informe, se hayan pendientes de recibir respuesta sobre su aceptación o no por parte del Departamento y cuya motivación puede encontrarse en el **Expediente 1612/21**:

“Primera.- Que, en coordinación con la Dirección General de Función Pública, se dote de personal suficiente al Servicio de tramitación de los procedimientos de concesión y renovación de títulos y carnés individuales de Familia Numerosa, para que estos puedan resolverse en plazo y siempre en fecha anterior a su vencimiento, evitando perjuicios indeseados a su titulares

Segunda.- Que, se prevea la posibilidad de establecer planes específicos de actuación para aquellos períodos en los que periódicamente se concentra un mayor número de renovaciones.

Tercera.- Que cuando la situación sanitaria lo permita se flexibilice el sistema de atención a través de cita previa para poder llegar a un mayor número de atenciones por empleado responsable de la tramitación de expedientes”.

Por último, señalar que han sido muy escasas en relación a años anteriores las quejas recibidas sobre el funcionamiento y las condiciones de utilización de los Puntos de Encuentro familiar, y por regla general, no se ha apreciado irregularidad en la actuación de los mismos ni en la labor supervisora de la Administración.

1.6. Exclusión Social

Son varias las quejas que se han presentado solicitando la ayuda del Justicia de Aragón en situaciones que, a falta de una denominación mejor, podríamos encuadrar bajo este epígrafe de exclusión social.

Han sido quejas relacionadas con personas sin hogar, con el funcionamiento del servicio de comidas del Ayuntamiento de Zaragoza, con la dotación de mobiliario de las habitaciones del Albergue Municipal y otras en las que se reclaman ayudas para vecinos que presentan un problema social, e incluso otras que aludían a la falta de apoyo económico a un proyecto social determinado que presta servicio a personas en riesgo de exclusión social.

Se han abierto los correspondientes expedientes sobre cada una de ellas, y dada la singularidad de algunas cuestiones que se planteaban, se ha establecido comunicación directa con la persona, para conocer más en profundidad el hecho causante y orientar la intervención.

En alguno de los casos se trataba de cuestiones entre particulares, en las que esta Institución no puede entrar, y en otras nos hemos dirigido a la administración correspondiente requiriendo información. Una vez analizada esta (si bien hay varias pendientes de respuesta por parte del Ayuntamiento de Zaragoza), se constata que se está aplicando la normativa al respecto.

Destacar la relacionada con el programa “Duchas y Lavadoras”, promovida por la Asociación Socio Asistencial Agustina de Aragón, que presta una valiosa labor social a personas vulnerables que carecen de recursos de higiene y aseo personal adecuados en sus domicilios y cuenta, entre otros con la colaboración del Ayuntamiento de Zaragoza.

La queja se presentó porque llevaban mucho tiempo sin cobrar la parte correspondiente al convenio de Zaragoza, y corría el riesgo de que se tuviese que paralizar; además de tener tres lavadoras rotas, lo que afectaba al servicio que prestan.

Se realizó visita a las instalaciones, y se mantuvo contacto con el Ayuntamiento de Zaragoza, así como, a través de personas interpuestas con la empresa BSH. El Ayuntamiento hizo efectivo el pago pendiente que permitió que la entidad pudiera seguir funcionando con normalidad, y por otro lado se sustituyeron las tres lavadoras rotas por otras nuevas, gracias a una donación desinteresada de BSH.

1.7. Derechos de las personas en la atención de los Servicios Sociales

Si bien el número de quejas relacionadas con problemas de atención a ciudadanos por parte de Servicios Sociales ha disminuido, lo cierto es que continúan y se han centrado básicamente en las dificultades para la tramitación digital de sus expedientes, la atención on line o telefónica, y otras por no sentirse bien tratado por el profesional que le ha atendido o haber recibido informaciones erróneas o contradictorias e, incluso, en ocasiones, valoraciones que provocan alarma en el ciudadano como, por ejemplo, en aquellos servicios de información o de registro de documentación en los que, para curarse en salud, advierten de plazos de resolución que, incluso, llegan a superar los plazos medios estadísticamente comprobados..

Con relación a las **dificultades para la tramitación electrónica de documentación**, reseñar que afectada a toda la ciudadanía en general, y en especial a las personas mayores. Se producen situaciones tales que, teniendo derecho a una prestación, puede no acceder a la misma por no disponer de los medios para su presentación electrónica, ya que es el único cauce que se ha establecido, privando así de un derecho. Por ello, es importante garantizar que, con independencia del canal que se utilice, se cumplan los derechos que tienen las personas. En ese sentido se hace referencia en el apartado Derechos de este informe, teniendo en cuenta la transversalidad de esta problemática a todas las administraciones públicas.

En otras ocasiones, han sido las dificultades en la atención telefónica o para lograr citas con una administración, lo que ha provocado las quejas de los ciudadanos y la correspondiente apertura de expediente.

En ese sentido, destacar dos situaciones que han acaparado más quejas, por un lado, las relacionadas con tramitaciones de la ley de dependencia, ya que si bien la *ORDEN CDS/456/2019, de 17 de abril, por la que*

se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia de las personas y el acceso a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia de la Comunidad Autónoma de Aragón, pretendía situar al ciudadano en el centro que en el centro de la acción pública y simplificar la tramitación, lo cierto es que ha mejorado la tramitación, pero persisten las quejas por la atención telefónica para lograr citas.

Ya señalábamos en el informe del año anterior que el nuevo programa informático para gestionar lo relacionado con la Dependencia había agilizado la tramitación de los nuevos expedientes, pero aquellos que eran de años anteriores tenían más dificultades y se producían retrasos debidos a "errores informáticos". Esta situación se ha extendido a lo largo de este año por lo que hemos insistido en el hecho de que, cuando se está hablando de derechos básicos o actuaciones que inciden de forma importante en la vida de las personas, los "errores informáticos" no pueden servir de excusa y deberían ser erradicados mediante actuaciones rápidas y eficaces.

También hemos recibido quejas relativas al déficit de atención a las personas referidas a los Centros Municipales de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza; especialmente disconformes con la atención telefónica recibida y con la demora para poder ser atendido de forma presencial, lo que genera incertidumbre y malestar en la ciudadanía, máxime cuando demanda ayuda para cubrir sus necesidades básicas, por la falta de ingresos y ve como se dilata el proceso y, mientras tanto se le deriva a entidades sociales para que pueda acceder a alimentación.

Y, en tercer lugar, se abren expedientes por quejas de ciudadanos que consideran no son bien tratados por los profesionales de los Servicios Sociales. Se quejan de falta de información, especialmente relacionadas con residencias de personas mayores, pero también con relación a los plazos de su expediente administrativo; y en ocasiones sobre las valoraciones que se realizan sobre su persona y que consideran fuera de lugar.

Desde esta Institución se han realizado diversas gestiones, dado lo variado de las problemáticas que se planteaban, desde la solicitud de información concreta a la Administración afectada, que ha sido la más habitual, pasando por información puntual o asesoramiento u orientación a la hora de realizar determinados trámites, así como puesta en contacto con su profesional de referencia para contribuir a buscar una solución.

Teniendo en cuenta todo ello, se reitera, una vez más la necesidad de seguir mejorando la atención a la ciudadanía, situando a las personas en el centro de la acción pública, con especial atención a aquellas que disponen de menos recursos digitales, pero también en sus derechos de atención directa como usuarios, ya que estamos hablando de cuestiones vitales.

2. Sanidad

Expedientes iniciados	384
Expedientes finalizados	362
Resoluciones emitidas	22
Resoluciones aceptadas	13

Planteamiento general

El año 2021 lo comenzamos con la esperanza de que la vacunación frente al Covid19, que se había comenzado unos días antes, supondría el fin de la pandemia. Sin embargo, y a pesar del alto porcentaje de población vacunada, lo terminamos con la séptima ola debido a una nueva variante menos letal pero más contagiosa que ha puesto ha saturado el sistema sanitario, fundamentalmente los centros de atención primaria y las urgencias hospitalarias.

La preocupación de los ciudadanos por cuestiones relacionadas con la salud ha quedado reflejada en la actividad de la Institución. Los expedientes tramitados han umentado un 250% respecto al año anterior, pasando de 153 expedientes en 2020 a 384 en 2021. Muchos de estos expedientes recogen quejas presentadas por plataformas ciudadanas, asociaciones de vecinos, grupos de trabajadores de diferentes sectores o asociaciones de enfermos con distintas patologías.

Este aumento significativo en el número de expedientes se debe al proceso de vacunación frente al Covid19 y a las dificultades de acceso a las prestaciones sanitarias, tanto de atención primaria como de especializada.

El número de quejas referidas a la atención primaria (42) se aproxima a las relativas a lista de espera quirúrgica (46), siendo este último el motivo por el que tradicionalmente más quejas se han recibido en la Institución en materia de sanidad. Los ciudadanos manifiestan dificultades y excesiva demora para acceder a este nivel asis-

tencial.

En atención especializada también han aumentado las quejas referidas al tiempo de acceso para una primera consulta con el especialista, la realización de pruebas diagnósticas o la realización de intervenciones quirúrgicas. Por lo que se refiere a las listas de espera quirúrgica, el Departamento de Sanidad aprobó a finales de 2020 el Plan de Abordaje de Lista de Espera Quirúrgica 2020-2022 para reducirla en tiempo de espera y número de pacientes. Lamentablemente, debido a los rebotes de la pandemia que han tenido lugar este año, no se ha conseguido. Según los últimos datos publicados sobre lista de espera quirúrgica en diciembre de 2021 había 8.176 pacientes con demora estructural superior a 180 días frente a los 7.720 de diciembre de 2020.

La falta de facultativos de atención primaria junto a las medidas adoptadas para frenar la pandemia ha supuesto la reorganización y, en algún caso, la supresión de recursos sanitarios puestos a disposición de los usuarios, principalmente en Zaragoza capital. Desde el Justiciazgo confiamos que el 2022 sea el año de la recuperación de estos recursos.

Las quejas recibidas han puesto de manifiesto la necesidad de reforzar los Servicios de Información y Atención al Usuario. Las unidades de admisión de los centros de salud para cumplir con las necesidades establecidas en el nuevo modelo de organización de la atención primaria aprobado en mayo. Los Servicios de Información y Atención al Usuario en atención especializada, para que puedan dar una atención personalizada a las quejas formuladas por los ciudadanos e informarles de los derechos y deberes que tienen como usuarios del sistema público de salud.

En el informe del ejercicio 2021 permanecen la mayoría de apartados de años anteriores y se incorporan otros por la relevancia que esos asuntos han tenido en el ejercicio en materia de sanidad.

Como en anteriores informes, señalar que este año se han tramitado 52 expedientes incluidos en el apartado dedicado a empleo público, en los que se recogen las quejas presentadas de forma individual o colectiva por personal estatutario del Servicio Aragonés de Salud y que se refieren fundamentalmente a retrasos en las convocatorias de bolsas de empleo temporal, en la resolución de procesos de movilidad voluntaria y procesos selectivos, o en la creación de varias categorías de Enfermero Especialista.

2.1. Atención Primaria

Las quejas presentadas por problemas relacionados con la atención primaria han aumentado considerablemente a lo largo del 2021.

En el informe del año 2020 destacábamos las numerosas quejas recibidas en relación con la atención primaria por lo inusual que para la Institución era que los ciudadanos presentasen quejas referidas a este nivel asistencial. En muchas de ellas los ciudadanos exponían las dificultades que tenían para contactar telefónicamente con su centro de salud. En un contexto en el que para evitar contagios la consulta no presencial era el modelo establecido por defecto, manifestábamos nuestra preocupación por la posible barrera de acceso a los recursos del sistema sanitario que podía existir cuando los ciudadanos no lograban contactar con su centro de salud porque sus llamadas no eran atendidas.

El Departamento de Sanidad presentó en mayo de 2021 el denominado "Procedimiento para la mejora de la accesibilidad de la población a los Equipos de Atención Primaria de la red del Salud". Este procedimiento, que cada centro de salud debía implantar en el plazo de un mes, tiene como objetivos:

- Garantizar la atención presencial cuando ésta sea pertinente, tanto en el centro de salud como en el domicilio del paciente.
- Recuperar la atención y el seguimiento del paciente con patología crónica
- Garantizar la atención específica a las Urgencias en cada centro de salud
- Mantener la organización de circuitos asistenciales diferenciados para los pacientes con sintomatología respiratoria o con sospecha de Covid, respetando las medidas de distanciamiento social en salas de espera y salas comunes.

Recoge el procedimiento que en consulta presencial se atenderá a los pacientes que soliciten demanda de atención sanitaria por problemas de salud sobrevenidos o por la agudización de problemas preexistentes, para lo que se habilitarán huecos suficientes en las agendas. En consulta no presencial serán citados a los pacientes que soliciten cita para la realización de trámites como la renovación de recetas, renovación de partes de Incapacidad Temporal de procesos de larga duración, visados o realización de informes. También se priorizará la atención no presencial para la comunicación de resultados de pruebas de control, la renovación de prescripciones crónicas estables o las modificaciones mínimas de tratamientos y cualquier otro motivo en el que el profesional responsable considere que no es necesaria la presencia del paciente.

En la Institución este año, al igual que el año pasado, se han recibido un importante número de quejas por no poder contactar telefónicamente con el centro de salud o porque las consultas no fuesen presenciales. Además, un nuevo motivo ha sido objeto de numerosas quejas en relación con la atención primaria: **la excesiva demora para obtener cita con el médico de familia**. Los ciudadanos indicaban en sus escritos demoras de 7 a 15 días desde que solicitan la cita.

En relación con las **dificultades para contactar telefónicamente** con el centro de salud, cabe citar el **Expediente 1521/20** en el que, a la vista de la información remitida por el Departamento de Sanidad, el número de quejas que en la Institución se recibían por este motivo del centro de salud Delicias Norte, y teniendo en cuenta que la consulta no presencial se iba mantener para la realización de determinados tramites y en aquellos casos que el profesional responsable considerase que no es necesaria la presencia del paciente, se sugirió que el Servicio Aragonés de Salud dotase al citado centro de salud de los medios humanos y técnicos necesarios para adecuarlo a la nueva organización de atención primaria que se iba a implantar. El Departamento de Sanidad aceptó la sugerencia.

A pesar de, que el procedimiento para la mejora de la accesibilidad de la población a los equipos de atención primaria entró en vigor en todos los centros de salud en junio, en la Institución se seguían recibiendo quejas en las que los ciudadanos manifestaban la imposibilidad de contactar telefónicamente con su centro de salud. Por ello, en el **Expediente 1420/21** tramitado a raíz de una queja en el que la ciudadana exponía que para que le activasen un medicamento de su receta, durante tres días estuvo llamando insistentemente a su centro de salud saltando todas las ocasiones un contestador que respondía “en estos momentos no podemos atenderle”, solicitamos información al Departamento sobre si se había puesto en funcionamiento el sistema de buzón de llamadas perdidas para un contacto posterior al que hacían referencia en el citado procedimiento.

El Departamento de Sanidad el 18 de octubre informó que se está realizando el estudio previo y pormenorizado de los datos requeridos para la puesta en marcha del buzón de llamadas perdidas. Entre otros, se requiere analizar el caudal de llamadas a cada centro por tramo horarios efectivos disponibles y cartera de servicios.

Teniendo en cuenta que la implantación de un sistema de buzón de llamadas perdidas era una solución, propuesta por el Departamento al problema generado por el modelo de acceso a la atención primaria, con el objetivo de poder contactar desde el Salud Informa con aquellos pacientes cuyas llamadas al centro de salud no habían sido atendidas, llamó la atención de esta Institución, y así lo trasladamos al Departamento, que siendo, el buzón de llamadas perdidas para un contacto posterior un proyecto presentado públicamente el pasado mes de mayo, se encontrase cinco meses después todavía en fase inicial de estudio, sin conocer ni el tiempo ni los recursos necesarios para su puesta en marcha.

Además, dado que el acceso a los recursos del sistema de salud se realiza fundamentalmente a través de la atención primaria y el acceso telefónico ha resultado una importante restricción a los mismos, como demuestra el hecho de que sea intención del Departamento poner en marcha un sistema de buzón de llamadas perdidas para conseguir que el contacto telefónico con los centros de salud sea más accesible, entendíamos que el Departamento debía priorizar aquellas actuaciones con las que lograrse mejorar las necesidades de los usuarios del Servicio Aragonés de Salud, entre las que se encuentra el acceso a los recursos del sistema público de salud.

Por otra parte, también se han recibido varias quejas referidas a la **atención continuada** en centros de salud de Zaragoza capital.

En Zaragoza capital la atención continuada, donde se atienden las urgencias no vitales, se prestaba en los centros de salud en horario de lunes a viernes de 17 a 20 horas, los sábados de 9 a 15 horas y en algunos centros de salud los sábados de 15 a 20 horas y los domingos y festivos de 9 a 20 horas.

Debido al déficit de facultativos en los equipos de atención primaria con el objetivo de aumentar la disponibilidad de profesionales en estos equipos en horario ordinario en junio de este año se reorganizaron los puntos de atención continuada de los sectores sanitarios Zaragoza I y II, unificándola en determinados centros de salud. La reorganización del sector Zaragoza III se había realizado en el 2020 unificándola en el centro de salud Bombarda de lunes a viernes de 17 a 20 horas, y sábados, domingos y festivos de 9 a 20 horas.

Los ciudadanos pueden no conocer la organización de los servicios sanitarios y los cambios que se producen en ella. Sin embargo, el personal que trabaja en los centros sanitarios si debe informar correctamente a los usuarios sobre los servicios sanitarios disponibles, su organización, procedimiento de acceso y requisitos para su uso. Por otro lado, el Departamento de Sanidad debe mantener actualizada la información relativa a los horarios y centros en los que se presta la atención sanitaria.

En este sentido, cabe reseñar el **Expediente 353/21** en el que un ciudadano ante el empeoramiento de su dolencia y no obtener cita con su médico de familia hasta pasados 7 días acudió, haciendo un buen uso de los recursos del sistema sanitario, a urgencias del centro de salud de Sagasta y del centro de salud Delicias Sur dos

días seguidos sin conseguir ser atendido en ninguna ocasión. Sugerimos al Departamento de Sanidad que formase a los profesionales de los centros de salud, encargados de las labores de información, de los servicios y las prestaciones del sistema sanitario, con el objetivo de trasladar adecuadamente a los usuarios las informaciones requeridas.

Asimismo, a la vista de la información que aparecía en la página web del Salud Informa donde se indicaba que en el Centro de Salud Delicias Sur, que tenía asignado el ciudadano se prestaba la atención continuada en horario de 17 a 20 horas de lunes a viernes y de 9 a 15 horas los sábados, sugerimos que se revise la información que aparece en la página web de Salud Informa en relación con los horarios de apertura de los centros de salud y, en caso de ser necesario, se actualizase. La sugerencia fue aceptada.

2.2. Lista de Espera Quirúrgica

En 2021 se han duplicado las quejas referidas a la lista de espera quirúrgica respecto al año anterior. En 2020 casi la mitad de las quejas recibidas por este motivo se presentaron en los meses de enero y febrero. Entendimos que ello era debido al grado de comprensión de los ciudadanos con la excepcional situación que se estaba viviendo como consecuencia de la pandemia ocasionada por la Covid19. Sin embargo, en 2021 la mayoría los ciudadanos manifiestan en sus quejas no entender que de nuevo este año los recursos sanitarios se destinen preferentemente a pacientes covid.

Este año hemos tramitado quejas por demoras en intervenciones quirúrgicas de las siguientes especialidades: Cirugía Cardíaca, Cirugía General y de Digestivo, Cirugía Oral y Maxilofacial, Cirugía Plástica, Neurocirugía, Otorrinolaringología y Traumatología. No obstante, el 70 % de las quejas se corresponden a las especialidades de Traumatología y Neurocirugía.

En relación con la especialidad de **Traumatología** tramitamos el **Expediente 1512/21** por la queja de una ciudadana que tenía pendiente una intervención quirúrgica de prótesis de cadera desde el 6 de noviembre de 2020. Solicitamos información al Departamento de Sanidad sobre si la intervención quirúrgica prescrita a la paciente estaba sujeta a plazo de garantía y la fecha prevista de realización. El Departamento de Sanidad señala en su informe de fecha 20 de octubre de 2021 el diagnóstico y procedimiento quirúrgico prescrito a la ciudadana, sin embargo, no informa si la intervención quirúrgica está sujeta a plazo de garantía ni la fecha prevista para su realización. Por ello, sugerimos se adoptasen las medidas organizativas necesarias para cumplir los plazos máximos previstos en el Decreto 83/2003, de 29 de abril, del Gobierno de Aragón, sobre **garantía de plazo en la atención quirúrgica** en el Sistema de Salud de Aragón para la realización de las intervenciones quirúrgicas de prótesis total de cadera.

Asimismo, sugerimos que, dado que se había superado el plazo máximo de seis meses establecido en el Decreto 83/2003 sin haberse realizado la intervención quirúrgica prescrita, se le informase a la ciudadana de la posibilidad de acudir a un centro privado para someterse a la intervención que precisa. La sugerencia está pendiente de respuesta.

A este respecto, por no cumplirse lo establecido en el Decreto 83/2003, de 29 de abril, del Gobierno de Aragón, sobre garantía de plazo en la atención quirúrgica en el Sistema de Salud de Aragón, cabe reseñar las tres quejas recibidas por la demora en intervenciones quirúrgicas de Traumatología en el Hospital Royo Villanova prescritas por el mismo facultativo. En la tramitación de los expedientes comprobamos que en ninguna de ellas se había marcado la prioridad asistencial en la copia del documento Registro de Demanda Quirúrgica entregado a los ciudadanos.

Considerando que para la programación quirúrgica de los pacientes se tiene en cuenta no solo la fecha de inclusión del paciente en el Registro de Demanda Quirúrgica sino también la prioridad establecida por el facultativo a la hora de indicar la necesidad de la intervención en los **Expedientes 527/21** y **872/21** se sugirió que se citase a los ciudadanos para que el Servicio de Traumatología del Hospital Royo Villanova, revisase la situación actual de los pacientes y se estableciera su prioridad asistencial. Las sugerencias fueron aceptadas y ambos ciudadanos fueron citados en consulta con el Servicio de Traumatología para visita y revisión de su caso.

En relación con **la gestión de las listas de espera quirúrgica** cabe mencionar el **Expediente 398/21** por la demora en la realización de una intervención de cirugía oral y maxilofacial en el Hospital Universitario Miguel Servet, en la que había una diferencia de ocho meses entre la fecha de inclusión en la lista de espera que figuraba en la copia del Registro de Demanda Quirúrgica, que la ciudadana aportó a su queja, y la fecha que aparecía en su historia clínica. Se sugirió que la Unidad de lista de espera quirúrgica del Hospital Universitario Miguel Servet de Zaragoza revisase la fecha de inclusión de la paciente en el Registro de Demanda Quirúrgica y, en caso de existir algún error, se corrigiese la información que consta en su historia clínica y se modi-

ficase el orden que ocupa la ciudadana en la lista de espera quirúrgica. La sugerencia fue aceptada y la intervención fue programada para septiembre.

En lo que respecta a la especialidad de **Neurocirugía** este año, al igual que en los dos últimos años, es la segunda especialidad por la que más quejas se reciben referidas a lista de espera quirúrgica. Este año se han incrementado el número de quejas, suponiendo casi el 30% de las recibidas en este apartado.

Los ciudadanos que presentan queja por este motivo exponen el excesivo tiempo que llevan esperando ser intervenidos, la difícil situación laboral en la que se encuentran, su preocupación por el empeoramiento de su salud y la incertidumbre que les genera que en Atención al Paciente no les informen sobre la fecha en la que se programará su intervención.

Según los datos publicados por el Departamento de Sanidad sobre lista de espera quirúrgica, antes de la pandemia Neurocirugía era la especialidad por la que más tiempo esperaban los ciudadanos de media para ser intervenidos. Con la pandemia y las medidas adoptadas para frenar la enfermedad, este tiempo de espera ha aumentado pasando de 282 días en enero de 2020 a 511 en diciembre de 2021. En diciembre de 2020 el Departamento de Sanidad aprobó el Plan de Abordaje de Lista de Espera Quirúrgica 2020-2022 con el fin de poder reducirla en número y tiempo de espera. A pesar de ello, se ha incrementado en 107 días el tiempo de espera respecto a octubre de 2020, fecha que se toma de referencia en la elaboración del plan.

Exactamente que se estaba realizando un plan de choque, con el fin de poder reducir el número de intervenciones pendientes y su tiempo de espera, fue la respuesta dada por el Departamento de Sanidad a la sugerencia formulada en el **Expediente 36/21** en el que, debido a los más de 485 días transcurridos desde la inclusión el 9 de noviembre de 2019 del ciudadano en el Registro de Demanda Quirúrgica, se sugirió se revisase por el Servicio de Neurocirugía del Hospital Clínico Lozano Blesa la situación actual del paciente y, en caso de ser necesario, se modificase su prioridad asistencial. El pasado 21 de diciembre el ciudadano comunicó que todavía no había sido operado, llevando en ese momento 773 días incluido en lista de espera quirúrgica.

El **Expediente 843/21** sirve para ilustrar **como se sienten los ciudadanos que están a la espera de una intervención quirúrgica de esta especialidad cuando acuden a la Institución**. En dicho expediente la ciudadana exponía, textualmente, lo siguiente en su queja: *"Llevo año y medio en lista de espera para cirugía en el servicio de neurocirugía del Hospital Clínico Universitario de Zaragoza, y todavía tengo 187 personas por delante de mí, al ritmo en el que baja la lista me toca dentro de 4 años. He enviado varias cartas a atención al paciente, al director del Hospital Clínico, y al servicio de Neurocirugía, y o bien han contestado indicando que debo esperar mi turno, o simplemente no han contestado."* También en este caso, el Departamento en su informe de 17 de julio hizo referencia al plan de choque. Indica además que el caso de la ciudadana sería revisado por el Servicio de Neurocirugía como ya le había informado el Servicio de Información y Atención al Paciente del Hospital Clínico Lozano Blesa cuatro meses antes en respuesta a una queja presentada por la ciudadana por este motivo.

Posteriormente, la ciudadana nos comunicó que, debido a su posición en la lista de espera, la falta de información sobre la fecha en que se programaría su operación y que, tras 18 meses de incapacidad temporal, el Instituto Nacional de la Seguridad Social le había dado el alta forzosa, el 5 de julio decidió acudir a la sanidad privada buscando así una solución a su situación y poder desempeñar las tareas asignadas en su trabajo al que se tenía que incorporar en pocos días. El 16 de julio fue intervenida en el Hospital Quirón de Zaragoza. La intervención duró 7 horas y le costó a la ciudadana 18.000 euros.

En la fecha en la que ese hospital privado realizó dicha operación, la ciudadana llevaba 609 días esperando que la sanidad pública programase su intervención. En septiembre de 2021, según la información que aparecía en su carpeta de salud del Salud Informa, tenía por delante en la lista 171 personas.

Para evitar situaciones como la descrita por la ciudadana y a la vista de los datos publicados sobre el estado de las listas de espera quirúrgica en el Hospital Lozano Blesa de Zaragoza referentes a la especialidad de Neurocirugía, en los que se observa que se ha incrementado el número de días de media que deben esperar los pacientes para ser intervenidos respecto a diciembre de 2020, el 23 de septiembre sugerimos que se revisasen las necesidades de recursos en el Servicio de Neurocirugía del Hospital Clínico Universitario Lozano Blesa y la ejecución del plan de abordaje de lista de espera quirúrgica, adoptándose las medidas oportunas para cumplir con el objetivo establecido en el plan de alcanzar a finales de 2022 una disminución del 85% de los pacientes con demora superior a 180 días. La sugerencia está pendiente de respuesta.

Respecto a las **intervenciones quirúrgicas programadas**, se han recibido varias quejas por las consecuencias que para las ciudadanas tuvo su cancelación.

En este sentido, citar el **Expediente 1080/21**, a raíz de una queja presentada por una ciudadana cuya operación se canceló cinco días antes de la fecha de realización. La ciudadana acudió a la Institución pasados seis

meses tras la cancelación de la intervención. Manifestaba su temor a que trascurriesen los 180 días que el Instituto Nacional de Seguridad Social le había dado en su proceso de incapacidad temporal sin que se realice la intervención y, por tanto, recibir el alta sin estar curada. El Departamento informaba no se podía indicar fecha aproximada de realización de dicha cirugía.

Para la mayoría de los pacientes el hecho de que se suspenda la intervención que llevan meses esperando pocos días antes de la fecha prevista para su realización conlleva importantes consecuencias, que pueden afectar no solo a su salud sino también a otros ámbitos de su vida. Esta Institución entiende que, una vez recuperada la actividad asistencial, las intervenciones canceladas como consecuencia de un rebrote de la pandemia deben tenerse en cuenta a la hora de planificar la programación de las cirugías, con el objetivo de que estas puedan realizarse en el menor tiempo posible, minimizando así los efectos que la cancelación tiene para los pacientes afectados. Por ello, sugerimos que se adopten las medidas oportunas para que, en el caso de intervenciones quirúrgicas canceladas como consecuencia de un rebrote de la pandemia, se proceda a la reprogramación de las mismas en el menor tiempo posible con especial atención a supuestos, como el que es objeto de este expediente, en el que se derivan consecuencias fruto de los plazos en que el paciente legalmente puede permanecer en incapacidad temporal laboral debida a la patología que la intervención deberá solventar. La sugerencia no fue aceptada.

Para finalizar este apartado mencionar el [Expediente 1138/21](#) por los **más de cuatro años** que la ciudadana llevaba incluida en el Registro de Demanda Quirúrgica para cirugía de gigantomastía extrema. El Departamento informaba que existe una lista de espera para intervención quirúrgica en la que se priorizan los pacientes, en primer lugar, por sus diagnósticos, teniendo preferencia las patologías malignas y en segundo lugar por el tiempo de inclusión en la lista de espera quirúrgica. Asimismo, se informaba que se estaba realizando el mayor de los esfuerzos para que todos los pacientes sean intervenidos dentro de los plazos razonables, aunque en este momento no se puede indicar cuando va a realizarse la intervención quirúrgica.

En la Institución compartimos la necesidad de priorizar a los pacientes incluidos en lista de espera quirúrgica y que las patologías malignas tienen preferencia. Sin embargo, no justifica el largo periodo de tiempo transcurrido, desde que el 6 de julio de 2017 se determinó la necesidad, sin que todavía se haya realizado ni se pueda indicar cuando se realizará la intervención quirúrgica que precisa la ciudadana. En el caso concreto de esta ciudadana entendíamos se han superado los plazos que pueden considerarse razonables. Por ello, sugerimos que establezcan las medidas necesarias para reducir la excesiva demora existente en el Hospital Clínico Universitario Lozano Blesa para la realización de procedimientos quirúrgicos como el que precisa la ciudadana. Asimismo, y dado el tiempo transcurrido desde la inclusión de la ciudadana en el Registro de Demanda Quirúrgica, se valorase revisar por parte del Servicio de Cirugía de Mama el impacto que la espera está teniendo sobre la salud de la paciente y, en caso de ser necesario, se modifique la prioridad asistencial. El Departamento no se ha pronunciado expresamente sobre si acepta o no la sugerencia.

2.3. Consultas en atención especializada. Procedimientos diagnósticos y terapéuticos.

En el año 2021 se han incrementado respecto al año anterior las quejas recibidas por demoras en consultas de atención especializada y en la realización a procedimientos diagnósticos.

Los ciudadanos relatan en sus quejas la inquietud que el retraso en la realización de una primera visita con el especialista o de una prueba diagnóstica les genera por los efectos que para su salud pueda tener no ser diagnosticados o tratados a tiempo.

Con respecto a la **primera consulta para el especialista**, reseñar la queja tramitada en el [Expediente 1497/20](#) en la que el ciudadano manifestaba que a mediados del mes de septiembre de 2020 su médico de familia le había solicitado una cita para primera consulta de oftalmología.

En respuesta a nuestra solicitud de información, el 18 de marzo el Departamento de Sanidad informó que la demora se debía a la pandemia y que no podía garantizar que sea a corto plazo ni aproximar una posible fecha de consultas.

Desde la Institución se sugirió que se adoptasen medidas concretas para disminuir el impacto que la covid19 ha tenido en las listas de espera para consultas externas y garantizar el cumplimiento del plazo máximo de respuesta en primera consulta de atención especializada establecido en el Decreto 116/2009, de 23 de junio y en la Orden de 3 de noviembre de 2009 que lo desarrolla.

Asimismo, se sugirió que al ciudadano que presento la queja se le informara de los derechos que le asisten ante el incumplimiento del plazo máximo para la atención en la primera la consulta de oftalmología. La sugerencia fue aceptada.

En cuanto a las **consultas de revisión**, la mayoría son de las especialidades de Traumatología y de Oftalmología. De las quejas por retraso en citaciones de Oftalmología, tres se refieren a menores de edad.

Destacar el **Expediente 1241/21** en el que el ciudadano manifestaba que se había superado en nueve meses el plazo señalado por el oftalmólogo para la revisión de su hija, el Departamento de Sanidad informaba que no podía señalar una fecha para la consulta. La información remitida daba a entender que las consultas programadas en el CME Ramon y Cajal para revisiones de Oftalmología infantil no era suficiente para atender la demanda existente en esa especialidad. Por ello, sugerimos que se aumentaran los recursos disponibles en el Servicio de Oftalmología del Centro Médico de Especialidades Ramón y Cajal para poder cumplir las recomendaciones clínicas que los profesionales del Servicio Aragonés de Salud indican a sus pacientes. La sugerencia fue aceptada.

Por lo que se refiere a las quejas tramitadas por el retraso en la realización de **procedimientos diagnósticos**, los ciudadanos acuden a la Institución tras haberse superado los plazos indicados en el Decreto 116/2009, de 23 de junio, del Gobierno de Aragón, sobre plazos máximos de respuesta en la asistencia sanitaria en el Sistema de Salud de Aragón y no tener fecha para su realización. Tras la solicitud de informe al Departamento, se ha realizado la prueba en todos los casos, quedando con ello resuelto el problema planteado por los ciudadanos en sus quejas.

Sobre las **técnicas de terapias respiratorias**, mencionar el **Expediente 1490/21** relativo al contrato de servicio de oxigenoterapia a domicilio y otras técnicas de ventilación nasal. El ciudadano hacía referencia en su queja al mal servicio prestado por una de las empresas adjudicatarias del contrato, entre otras cosas, indicaba que su máquina no funcionaba y a pesar de haber dado el aviso hacía varios días nadie de la empresa había acudido a su casa para arreglarla.

A la vista de la información remitida, y siendo el objeto de este contrato una prestación sanitaria incluida en la Cartera de Servicios del Servicio Aragonés de Salud, desde la Institución se trasladó al Departamento de Sanidad que no es la empresa adjudicataria sino el Servicio Aragonés de Salud quien debe informar que el paciente es atendido adecuadamente.

Asimismo, se indicó que se realizase un mayor seguimiento de la ejecución del contrato para garantizar que el cumplimiento de lo establecido en el punto 6 del Pliego de Prescripciones Técnicas que rige el mismo.

2.4. Asistencia pediátrica

A diferencia de años anteriores en los que los ciudadanos en sus quejas se referían a la **asistencia pediátrica en centros de salud ubicados en zonas rurales**, este año se han recibido numerosas quejas relativas a la asistencia pediátrica prestada **en centros sanitarios de Zaragoza capital**.

Por la **falta de pediatra en el centro de Salud de Alcorisa** tramitamos el **Expediente 213/21**. El Departamento de Sanidad informaba que, pese a la búsqueda en bolsa y oferta a pediatras de consulta privada, no se había podido cubrir la plaza y señalaba que la asistencia pediátrica de los menores de la zona de salud de Alcorisa era prestada gracias a la colaboración de médicos de familia del centro de salud y de pediatras del Hospital de Alcañiz.

Esta Institución considera, que la no cobertura de la plaza de pediatría del centro de salud de Alcorisa tiene efectos directos en la calidad asistencial que reciben todos los usuarios del centro de salud. Además, entendemos que las consultas de pediatría de atención primaria deben ser atendidas por especialistas en pediatría.

Considerando que la especialidad de pediatría de atención primaria, según el informe de Estimación de la Oferta y la Demanda de Médicos Especialistas España 2018-2030 (Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, 2018), es una de las especialidades que más dificultades tiene para cubrir todas las plazas y que en el año 2021 el incremento de las plazas MIR aprobadas, respecto a la convocatoria precedente en el caso de esta especialidad, ha sido un 2,03 % mientras que el incremento del total de plazas MIR ha sido de un 6,35%, sugerimos el 9 de junio al Departamento de Sanidad que trasladase al Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud la necesidad de incrementar el número de plazas MIR de aquellas especialidades más deficitarias como es el caso de pediatría de Atención Primaria con el objetivo de adaptar las plazas MIR ofertadas a las necesidades asistenciales de nuestra comunidad y con ello garantizar que la atención pediátrica de todos los menores de 14 años residentes en Aragón se prestara por facultativos especialistas en pediatría. El expediente se ha archivado sin respuesta del Departamento sobre la aceptación o no de la sugerencia.

Respecto a las quejas presentadas por ciudadanos que residen en Zaragoza capital o en alguno de sus barrios rurales referidas a la atención pediátrica de sus hijos, aunque son diversos los motivos por los que han acudido a la Institución (demoras en las citaciones, la no realización de las revisiones pediátricas, el horario de las con-

sultas presenciales), destacamos por tener en común la eliminación de recursos sanitarios puestos a disposición de los ciudadanos los siguientes expedientes:

En el **Expediente 1706/21** la ciudadana aludía al **cierre del punto de atención continuada de pediatría del Hospital Royo Villanova** donde se prestaba atención pediátrica en horario de 17 a 8 horas hasta el 22 de marzo de 2020 que había sido cerrado para evitar contagios de covid. Manifestaba que la reapertura de este punto de atención evitaría la sobrecarga de trabajo en las urgencias del Hospital Materno Infantil que en ocasiones implicaba una disminución de la calidad asistencial recibida.

El Departamento de Sanidad informó el 10 de noviembre que diariamente se monitorizan las atenciones urgentes en los hospitales y, a pesar de las sucesivas olas pandémicas, el comportamiento de las urgencias pediátricas se puede considerar el habitual. Añadía que tampoco se habían recibido quejas por escrito por el cierre del punto de atención continuada de pediatría en el Hospital Royo Villanova. Ello unido a la necesidad actual de espacio en las urgencias del citado hospital justificaban que, de momento, no estuviera prevista la reapertura del Punto de Atención Continuada.

En el **Expediente 1171/21** la ciudadana también exponía que con motivo de la pandemia se había **suprimido la consulta de pediatría que se prestaba en el consultorio médico de San Juan de Mozarrifar**. Desde entonces para recibir asistencia pediátrica tenían que trasladarse a centro de salud de Parque Goya.

Seis meses después de la solicitud de información y tras dos reiteros por nuestra parte, el 3 de enero de 2022 tuvo entrada en el Registro de la Institución el informe del Departamento de Sanidad. En resumen, el Departamento señala que hasta marzo de 2020 que se decreta el estado de alarma en el consultorio de San Juan de Mozarrifar un pediatra pasaba consulta lunes, martes y jueves de 13:00 a 14:30 horas atendiendo a 335 niños menores de 14 años. Como consecuencia de la pandemia ocasionada por el Covid19 en los centros de salud se deben establecer dos circuitos separando los pacientes respiratorios del resto de pacientes. Por ese motivo en el consultorio se optó por reconvertir la consulta utilizada por el pediatra en consulta covid y se procedió a derivar al Centro de Salud Parque Goya la consulta de pediatría. En 2021 los centros de salud deben seguir manteniendo los dos circuitos, por ello en el consultorio de San Juan de Mozarrifar se sigue manteniendo el doble circuito ya establecido para pacientes covid. Motivo por el cual en estos momentos no hay cabida para recuperar la consulta de pediatría de forma inmediata.

Asimismo, informa que, si la evolución de la pandemia en los próximos meses fuera positiva y disminuyeran los casos, se plantearía volver a recuperar esa consulta a la línea establecida antes de la pandemia, aunque en estos momentos los datos manejados no permiten predecir una fecha probable.

En los **Expedientes 1631/21 y 1638/21** varios ciudadanos manifestaban la sobrecarga del servicio y la ampliación del tiempo de espera para obtener cita que iba a suponer la **eliminación de la consulta de pediatría en horario de tarde en el centro de salud Amparo Poch**. Por nuestra parte, se solicitó el 29 de septiembre información al Departamento sobre si la reorganización de profesionales en el citado centro comunicada a los usuarios en la que se les informa que a partir del 27 de septiembre de 2021 sus hijos serían atendidos por el pediatra en horario de mañana había supuesto la reducción del número de pediatras que pasan consulta en dicho centro de salud.

El 30 de diciembre tuvo entrada en el Registro de la Institución el informe solicitado al Departamento de Sanidad en el que se da cuenta de las siguientes cuestiones:

La Doctora que ocupaba la plaza de Pediatría en turno de tarde en el centro de Salud "Amparo Poch", mediante Resolución de la Dirección Gerencia del Servicio Aragonés de Salud obtuvo comisión de servicios a una plaza de la misma categoría en otro Equipo de Atención Primaria.

Tras ser evaluadas las necesidades organizativas del Centro de Salud "Amparo Poch", y tomando en consideración el número de tarjetas sanitarias en edad pediátrica, así como la actividad de consultas de pediatría, la Gerencia del Sector Zaragoza I consideró procedente amortizar dicha plaza.

2.5. Falta de Facultativos

Son varias las quejas presentadas como consecuencia que las plazas de médicos especialistas encuentren vacantes: retrasos en las citaciones, desplazamientos, falta de seguimiento de su enfermedad.

Al igual que sucedió el año anterior, en 2021 se recibió una queja por la falta de cobertura de las plazas vacantes de la categoría de Facultativo **Especialista de Área de Reumatología en el Hospital San Jorge** de Huesca. **Expediente 1306/21**. El Departamento de Sanidad informó de la imposibilidad de cubrir dichas plazas debido a la falta de facultativos disponibles en bolsa, entre las medidas adoptadas para atender a los

pacientes se indicó el contar con la colaboración de la Unidad de Medicina Interna del Hospital. Teniendo en cuenta este particular, y que en nuestra Comunidad Autónoma la tasa de médicos reumatólogos por cada 100.000 habitantes está por debajo de la media nacional, esta Institución sugirió al Departamento de Sanidad que adoptara nuevas medidas con objeto de asegurar la dotación de médicos especialistas en los hospitales del Servicio Aragonés de Salud y garantizar que los pacientes de los Servicios de Reumatología sean atendidos por facultativos con esta especialidad. Sugerencia pendiente de respuesta.

En el **Expediente 1754/21** tramitamos la queja presentada por la madre de un menor en la que manifestaba su preocupación por la falta de **psiquiatra en la Unidad de Salud Infanto-Juvenil de Ejea de los Caballeros** ya que ningún profesional estaba controlando la medicación de su hijo y tampoco lo derivaban a Zaragoza. El Departamento informó que se había producido la interconsulta con la Unidad de Salud Infanto-Juvenil del Centro Médico de especialidades Inocencio Jiménez de Zaragoza donde su hijo sería atendido próximamente puesto que no se estaba prestando temporalmente el servicio en su localidad por la falta de médicos especialistas en psiquiatría interesados en la plaza ofertada.

En atención primaria, además de la queja, citada anteriormente, por la falta de pediatra en el centro de salud de Alcorisa, se han recibido dos quejas relativas a la no cobertura de las plazas de **médico de familia**.

Una presentada por el Alcalde de Mallén **Expediente 251/21** porque se habían quedado vacantes las dos plazas de médico de familia del consultorio de su municipio. La otra queja, tramitada en el **Expediente 1424/21**, en la que los ciudadanos exponían que no se iban a cubrir las vacaciones de médico de familia que pasa consulta en el consultorio de Bolea. Indicaban que, aunque esto ya había sucedido otros años nunca por un periodo tan prolongado de tiempo.

En el primer caso, el Departamento informó que una plaza fue cubierta por un interino el 26 de mayo y la otra por nombramiento de sustitución el 1 de julio. En el segundo caso, el Departamento informó el 25 de octubre que la carencia de médicos había desembocado en que, desde hace algún tiempo, el centro no contaba con sustitutos con los que cubrir vacaciones, bajas o incidencias que se pudieran presentar. Se indicó que la plaza se iba a ocupar en las próximas semanas y que un médico pasaría consulta al menos un día por semana en el consultorio de Bolea.

El déficit de profesionales sanitarios es un problema que afecta a nivel nacional. En este sentido, el informe Estimación de la Oferta y Demanda de Médicos Especialistas. España 2018-2030 (Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, 2018) en el que se analiza la situación de 40 especialidades prevé que el déficit de médicos especialistas puede llegar al 12% entre 2025 y 2030.

Según dicho informe, la especialidad de medicina de familia y comunitaria y la especialidad de pediatría de Atención Primaria son las que más dificultades muestran a la hora de cubrir todas las plazas. Además, estas dos especialidades están especialmente envejecidas, esto es debido al hecho de que el 68% de los especialistas que prestan servicio en Atención Primaria superan los 50 años de edad.

Para tratar de paliar el problema de la falta de especialistas en Aragón el Departamento de Sanidad ha adoptado una serie de medidas como son la sistematización de las convocatorias de ofertas de empleo público y de concursos de traslados, la aprobación de un Plan de Incentivos, con medidas de flexibilización de jornadas para facilitar la conciliación familiar, otorgar una mayor puntuación en bolsas y concursos públicos para los profesionales que ocupen plazas denominadas como de difícil cobertura y la aprobación de la prórroga de la permanencia en el servicio activo hasta los 70 años.

A pesar de las medidas adoptadas el problema de falta de especialistas para cubrir las plazas de médico de familia y de pediatra en centros de salud no solo se mantiene, sino que se ha agravado en los últimos años. Prueba de ello es que cada vez son más los puestos de Atención Primaria calificados como de difícil cobertura. En mayo de 2021 se modificó el anexo I del Pacto de la Mesa Sectorial de Sanidad en materia de incentivos para los profesionales sanitarios en centros del Servicio Aragonés de Salud de difícil cobertura para incluir como puestos de difícil cobertura los puestos de médicos de familia y pediatras de Atención Primaria ubicados en otros ocho Centros de Salud, entre ellos el de Alcorisa.

La Institución es consciente que el déficit de especialistas es un problema que afecta a nivel nacional y de los esfuerzos realizados por el Departamento de Sanidad y el Servicio Aragonés de Salud para dotar de médicos especialistas los centros de salud. Dadas las dificultades que según informa el Departamento existen en Aragón para la ágil cobertura de las plazas de médico de familia se ha insistido en que traslade al Ministerio de Sanidad la necesidad de incrementar el número de plazas MIR de las especialidades más deficitarias como es el caso de la especialidad de Medicina de Familia y Comunitaria.

2.6. Derechos de los usuarios

En este apartado se recogen las quejas presentadas como consecuencia de la posible vulneración de los derechos reconocidos a los usuarios del Sistema de Salud de la Comunidad Autónoma de Aragón. Se han tramitado quejas referidas al **derecho a la información, la libre elección de profesional y centro sanitario, el acceso a la documentación de la historia clínica, la recepción de informes médicos acreditativos de estado de salud, la negativa a recibir un tratamiento, el uso de vías de reclamación, el acceso a productos sanitarios, la confidencialidad de datos sanitarios y la solicitud de una segunda opinión médica.**

En relación con el derecho a utilizar las vías de reclamación, son muchas las quejas en las que sin ser este el motivo principal de la misma los ciudadanos hacen referencia a la falta de información que reciben cuando presentan quejas en las unidades de atención al paciente. En este sentido destacar el [Expediente 543/21](#) en el que la ciudadana, además de manifestar su disconformidad con la atención recibida durante el ingreso hospitalario de su padre en el Hospital Universitario Miguel Servet, se refería a la **respuesta recibida a la queja presentada en el Servicio de Información y Atención al Usuario** del citado hospital por ese motivo. Había transcurrido más de un mes desde que en respuesta a su queja le informaban que la remitían a los responsables correspondientes para su conocimiento y para que valoren las consideraciones que exponía en su escrito y no había recibido ningún otro escrito por parte del Hospital. Por ello, consideraba la ciudadana que la respuesta recibida dos días después de presentar la queja era una respuesta estándar, motivo por el cual acudió a nuestra Institución.

Tras la revisión del escrito de queja presentado por la ciudadana en el Servicio de Información y Atención al Usuario del Hospital Universitario Miguel Servet como las respuestas dadas tanto por ese Servicio como por el Departamento de Sanidad, se observa que las respuestas se refieren a la atención prestada por el Servicio de Neurología durante el ingreso hospitalario de su padre. No responden a las cuestiones establecidas por la ciudadana en su queja referidas a la atención recibida por su padre en la sala de observaciones, a la atención prestada por los profesionales de fisioterapia, a la falta de información sobre las pruebas realizadas, los resultados de las mismas o el proceso para derivar a los pacientes al Hospital San Juan de Dios.

Asimismo, comprobamos, que en la tramitación de la queja presentada por la ciudadana en el Hospital no se había seguido el procedimiento establecido en la ORDEN SAN/1368/2018, de 7 de agosto, que regula la organización y coordinación de los Servicios de Información y Atención al Usuario del Sistema de Salud y el procedimiento de tramitación de quejas, sugerencias, agradecimientos y gestiones de apoyo a los usuarios. Razón por la cual, sugerimos que, por parte del Servicio de Información y Atención al Usuario del Hospital Universitario Miguel Servet, a la vista de los informes solicitados a los servicios correspondientes, dé respuesta de forma personalizada a todas las cuestiones planteadas por la ciudadana en su queja. La sugerencia fue aceptada y remitida a la ciudadana.

Respecto al derecho al acceso a la documentación de la historia clínica se presentaron varias quejas de padres separados por no poder **acceder a la carpeta de salud de sus hijos menores al no estar habilitada en la herramienta Salud Informa esta posibilidad para ambos progenitores (Expedientes 1642/20, 749/21).**

A pesar de que el derecho de acceso a la historia clínica de sus hijos lo podían ejercer tras rellenar y presentar el correspondiente formulario de solicitud de acceso en los Servicios de Información y Atención al Usuario, no podían acceder a la información que aparece en la carpeta de salud del Salud Informa de sus hijos. Indicaban los ciudadanos que esto les generaba una situación de desigualdad con respecto al otro progenitor que, al tener la clave de acceso, sí podía acceder a dicha información de forma inmediata.

Acercar la información, mejorar el acceso al sistema de los usuarios y potenciar la autonomía de los pacientes es lo que se pretende según indica el Departamento de Sanidad con la herramienta de Salud Informa.

Debido al diseño de la página web Salud Informa y de la aplicación Salud Informa el número PIN necesario para acceder a la carpeta de salud de los hijos menores solo se da a uno de los progenitores al estar asociado a un único número de teléfono móvil. Así pues, aunque cualquiera de los dos progenitores que ostenta la patria potestad puede solicitar en el centro de salud el PIN del menor, solo uno de ellos tendrá acceso a la información clínica de su hijo, salvo que dicho PIN se traslade de un progenitor al otro. Con este actual diseño de acceso a la carpeta de salud, el Departamento de Sanidad da por sentado la facilidad de comunicación entre los progenitores, su cercanía e incluso su posibilidad permanente de comunicación, lo que no siempre ocurre.

Con independencia de que el progenitor que no informa al otro sobre la salud del hijo que tienen en común esté actuando en contra del interés del menor, esta Institución entiende que siendo el derecho de acceso a la carpeta

de salud de los hijos menores un derecho de ambos progenitores el hecho de que la herramienta Salud Informa no permita el acceso a ambos progenitores es una vulneración de este derecho para aquel progenitor que teniendo atribuida la patria potestad y solicitando el acceso a esta carpeta no pueda ejercerlo por una cuestión de modelo de acceso.

El Departamento de Sanidad informaba que, si bien están buscando soluciones tecnológicas que permitan mantener todos los derechos y obligaciones de las partes y de las instituciones, no puede estimar fechas de resolución. En su informe no precisan qué actuaciones han realizado para buscar soluciones a esta problemática que el ciudadano puso en conocimiento de la Administración hace más de dos años. Este periodo de tiempo parece suficiente para que el Departamento de Sanidad realice las modificaciones técnicas necesarias para cumplir con el derecho de acceso de ambos progenitores. Por ello, sugerimos el 14 de octubre al Departamento de Sanidad que realizara las actuaciones necesarias para que se desarrolle la herramienta Salud Informa de forma que en el menor tiempo posible se permita el acceso a la carpeta de salud de sus hijos menores a los progenitores que tienen atribuida a la autoridad familiar o patria potestad. Sugerencia pendiente de respuesta.

En lo que respecta al derecho a obtener medicamentos y productos sanitarios que se considere necesarios para promover, conservar o restablecer la salud, se han vuelto a recibir varias quejas por **no suministrar pañales tipo pants prescritos por su médico de familia a los pacientes que residen en centros de mayores.**

Esta Institución considera que las razones por las que no se suministra pañales tipo pants a los usuarios de las residencias, a pesar de tenerlo prescrito por su médico de atención primaria, no puede ser porque no esté incluido este material en el contrato sino porque a criterio del médico por las características individuales de cada paciente y del producto no se recomiende este tipo de absorbente. Motivo por el cual en noviembre de 2020 sugerimos al Departamento de Sanidad que se debía adoptar medidas oportunas para que se pudiera suministrar este tipo de absorbente a los usuarios de centros sociosanitarios que lo tuviesen incluido en su receta electrónica. Ante la falta de respuesta del Departamento a nuestra sugerencia, este año hemos archivado los expedientes del 2020 y comunicado a los ciudadanos que presentaron queja en 2021 las gestiones realizadas por la Institución en relación con este asunto

2.7. Salud mental

Para la Institución las quejas referidas a las personas que padecen problemas de salud mental merecen una especial atención por el sufrimiento que estas enfermedades ocasionan a quienes las padecen y a sus familiares. En 2021 se han tramitado varias quejas presentadas por familiares de estos enfermos. En el **Expediente 119/21** el ciudadano manifestaba su preocupación por la comunicación del alta de su hermano de la residencia de salud mental donde llevaba ingresado más de catorce años. En el **Expediente 1343/21** la ciudadana indicaba la imposibilidad de contactar telefónicamente con la unidad de salud mental desde que se había trasladado al centro de salud de Almozara. Necesitaba poner en conocimiento de la psiquiatra que atiende a su hijo varias cuestiones antes de que pasara consulta con él. También familiares de pacientes con trastornos conducta alimentaria han manifestado la falta de recursos para atender a estos enfermos.

Los pacientes atendidos en las unidades de salud mental han presentado quejas por diversos motivos: retraso en la cita con el psicólogo **Expediente 1481/21**, disconformidad con el diagnóstico realizado por el psiquiatra facultativo, **Expediente 878/21**, no asignación de psiquiatra en la Unidad de Salud Mental Delicias por estar derivada a la Unidad de Trastornos de la Personalidad del Hospital Nuestra Señora de Gracia **Expediente 457/21**, por la falta de información sobre la fecha en que se cubrirá la plaza de facultativo especialista en psiquiatría tras la jubilación del psiquiatra asignado al ciudadano **Expediente 1826/21**.

Además, en varias quejas tramitadas por lista de espera quirúrgica los ciudadanos han manifestado que debido al retraso en la realización de su intervención han tenido que recibir asistencia psiquiátrica en unidades de salud mental.

2.8. Centros sanitarios. Infraestructuras y equipamientos

El mal estado y la falta de espacio en los inmuebles utilizados para prestar servicio público sanitario han sido los motivos alegados en dos quejas presentadas en 2021 en las que numerosos ciudadanos solicitaban la construcción de nuevos centros de salud.

En el **Expediente 536/21**, relativo a la construcción del **centro de salud de Barbastro**, los ciudadanos manifestaban que en 2005 el Informe de Servicios de Evaluación y Calidad Asistencial del Departamento de

Calidad y Consumo del Gobierno de Aragón ya detectó las deficiencias de sus instalaciones y, a causa de la falta de espacio, varias de las consultas se prestaban en edificios colindantes e incluso en barracones, lo que se pudo constatar directamente en visita realizada por el Lugarteniente del Justicia. Sin embargo, a pesar de ser una prioridad para el Departamento de Sanidad la construcción de dicho centro, hasta la fecha no se habían iniciado las obras de ejecución.

Según informó el Departamento, el proyecto de redacción se supervisó en 2019 con un presupuesto de 7.152.403,46 euros. Durante el 2021 no se había podido licitar la ejecución de las obras por falta de dotación presupuestaria y los compromisos futuros estarán supeditados a las disponibilidades presupuestarias de dichos ejercicios.

Esta Institución comprende que la realización de inversiones está condicionada a las limitaciones de gasto establecidas en el Presupuesto. Sin embargo, vista la necesidad de reformar y ampliar el centro de salud de Barbastro cuyas obras, debido al deterioro del inmueble y la falta de espacio, ya se contemplaban en el Plan de Infraestructuras 2016-2019 del Servicio Aragonés de Salud, consideramos oportuno sugerir el 16 de junio al Departamento de Sanidad que en la elaboración del anteproyecto de presupuestos de la Comunidad Autónoma para el ejercicio 2022 se valorase incluir una partida presupuestaria en el capítulo VI para las obras de reforma y ampliación del citado centro de salud, de tal forma que pudiera ejecutarse el proyecto en su día aprobado en el menor plazo posible. El expediente se archivó ante la falta de respuesta de Departamento a la sugerencia.

En el **Expediente 1116/21** relativo a la construcción del **centro de salud Perpetuo Socorro en Huesca**. En este caso se produjo una visita del propio Justicia y su equipo al centro y posible nueva ubicación, con entrevistas con los ciudadanos, asociaciones y profesionales.

El Departamento de Sanidad informó el 3 de agosto de 2021 que en el anteproyecto de presupuestos de 2022 del Servicio Aragonés de Salud se había previsto una cantidad de 110.000 euros para la redacción del proyecto cuyo proceso precisa el año 2022 para su finalización.

Por nuestra parte, siendo requisito previo y necesario para la licitación y adjudicación de un contrato de obras la elaboración, supervisión, aprobación y replanteo del correspondiente proyecto donde se defina con precisión el objeto del contrato, consideramos que a la vista de la información remitida el problema expuesto en la queja estaba en vías de solución.

Precisamente porque debido a la falta de financiación no siempre es posible realizar todas las inversiones que son necesarias, esta Institución entiende que una vez que se disponga de crédito presupuestario para inversiones deben realizarse el resto de trámites necesarios para su adquisición y puesta en funcionamiento cuanto antes. Sobre todo, cuando se trata de **inversiones de equipamiento sanitario** por la importancia que para el diagnóstico, tratamiento y recuperación de los pacientes tiene contar con un equipamiento tecnológicamente avanzado.

En el **Expediente 786/21** tramitamos la queja de una ciudadana que manifestaba su preocupación por la interrupción de las sesiones de radioterapia debido a averías en el acelerador e indicaba que el acelerador donado por Amancio Ortega hacía tres años estaba parado por carecer del Vº Bº del Consejo de Seguridad Nuclear que en su obligada inspección informó de que el búnker en el que se había instalado no reunía las condiciones de seguridad necesarias y el Departamento el 24 de septiembre informa que, tras el correspondiente procedimiento de licitación y adjudicación, el contrato de suministro se firmó en enero de 2019 y una vez cumplidos todos los trámites perceptivos exigidos por el Consejo de Seguridad Nuclear estaba prevista la puesta en funcionamiento del acelerador en los próximos días. Asimismo, informa que el Gobierno de Aragón, conocedor de la situación actual, tiene previsto, a través de los fondos de renovación tecnológica de la Comunidad Europea, realizar próximamente una gran inversión en tecnología para el tratamiento del cáncer.

Vista la información remitida, un año y diez meses parece un tiempo excesivo para realizar solo la instalación del acelerador que había sido adquirido en enero de 2019 por ello indicamos al Departamento que el Servicio Aragonés de Salud debería revisar los procedimientos seguidos en la instalación y puesta en funcionamiento del equipamiento de alta tecnología para las próximas adquisiciones que se iban a realizar con la finalidad de reducir los tiempos de instalación y con ello prestar una mejor atención a los pacientes que requieren de este equipamiento para su tratamiento.

También en relación con el equipamiento de los centros sanitarios mencionar la queja tramitada en el **Expediente 264/21** por el mal **servicio de las televisiones instaladas en las habitaciones de los pacientes del Hospital Universitario Miguel Servet**, en la que el ciudadano manifestaba que las televisiones no tenían ni calidad visual ni la adecuada sonoridad a pesar de lo caro que era su uso (4 euros /24 horas). En los hospitales junto a las actividades asistenciales encaminadas al tratamiento y recuperación del enfermo se prestan otros servicios complementarios, como el servicio de televisiones en habitaciones de los pacientes. La

forma elegida por la Dirección del Hospital Miguel Servet para dotar de televisiones las habitaciones del hospital es a través de un contrato de servicios en el que la empresa adjudicataria abona un canon al hospital, se hace cargo de la inversión, instalación y mantenimiento de las televisiones y los usuarios abonan las tarifas establecidas por su uso. Según informo el Departamento, el último contrato de gestión de televisiones se formalizó en 1998, siendo la última anualidad la correspondiente al Expediente 103 HMS/2020. En la actualidad se había constituido un Grupo de Trabajo compuesto por miembros destacados de los Servicios de Ingeniería, Informática y Contratación para retomar los trabajos suspendidos en marzo de 2020 por la pandemia habiéndose ya realizado dos sesiones informativas con proveedores capaces de prestar el servicio.

Esta Institución considera que una vez detectada por la Dirección del Hospital la necesidad de renovar las televisiones de las habitaciones del hospital debería haber planificado las actuaciones a realizar por el órgano de contratación con un doble objetivo cumplir con la Ley de Contratos del Sector Público y ofrecer a los pacientes y acompañantes que pagan por este servicio la mayor satisfacción y confort durante el tiempo que permanecen hospitalizados. Realizamos la sugerencia, que fue aceptada, para que se agilizase la tramitación del expediente de contratación para licitar, adjudicar y formalizar en documento administrativo, las condiciones del servicio de televisiones instaladas en las habitaciones de los pacientes del Hospital Universitario Miguel Servet de Zaragoza igualmente por la obligación de cumplir con los principios establecidos en la Ley de Contratos del Sector Público, reseñar el [Expediente 1433/20](#) en el que en relación con el **contrato de limpieza del Hospital Universitario Miguel Servet** de Zaragoza el Departamento de Sanidad informa que ningún mes ha sido necesario formular solicitud de penalidad por mal servicio ni por baja calidad del mismo y comprobar con la información remitida por el Departamento de Sanidad los bajos niveles de calidad alcanzados por la empresa adjudicataria y que no había cumplido las horas ofertadas ningún año desde el inicio del contrato. Incrementándose además cada año el número de horas no prestadas, en concreto en el año 2020, en el que las exigencias del covid modificaron los protocolos de limpieza de los hospitales, la empresa dejó de prestar 34.950,99 horas, reiteramos la sugerencia al Departamento de Sanidad por la que el Servicio Aragonés de Salud, como Órgano de Contratación, exigiera a la empresa adjudicataria que dedicase a la ejecución del contrato la totalidad de las jornadas ofertadas consiguiendo así mejores niveles de calidad en la limpieza del Hospital.

Asimismo, se sugirió que el Servicio Aragonés de Salud cumpliera las cláusulas establecidas en los Pliegos en relación con la imposición de penalidades cuando se detecten incumplimientos por parte de la empresa adjudicataria. La sugerencia fue aceptada.

2.9. Covid19

En este apartado se incluyen aquellas quejas que versan sobre aspectos referidos a la vacunación frente al Covid19, las medidas adoptadas en los hospitales para frenar la transmisión de la enfermedad, el certificado digital o la atención sanitaria de las personas que han padecido la enfermedad.

Vacunación frente al Covid19

El 27 de diciembre de 2020 se inició el proceso de vacunación frente a Covid19 en nuestra Comunidad Autónoma.

En las primeras semanas del mes de enero se recibieron en la Institución numerosas quejas en relación con este proceso de vacunación. Además, a través de los medios de comunicación se tuvo conocimiento de posibles irregularidades en dicho proceso que hacían referencia a los casos de vacunación de Alcaldes y Concejales de municipios aragoneses o a la vacunación de personal no sanitario del Hospital Obispo Polanco de Teruel.

Ante la alarma social creada por estas **noticias se abrió de oficio el Expediente 124/21** de conformidad con lo establecido en el artículo 13 de la Ley4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, solicitando el 27 de enero información al Departamento de Sanidad sobre la ejecución del plan de vacunación frente al Covid19 de la Comunidad Autónoma y las medidas establecidas para asegurar la correcta aplicación del orden de prioridad de grupos de población a vacunar establecidos en la Estrategia de Vacunación frente a Covid19 en España aprobada el 2 de diciembre de 2020 en el Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud y sus posteriores actualizaciones.

En un contexto en el que la disponibilidad de las vacunas era inferior a la demanda la Estrategia acordó la protección de grupos de población con mayor vulnerabilidad estableciendo para la primera etapa el siguiente orden de prioridad de grupos de población a vacunar:

- Grupo 1: Residentes y personal sanitario y sociosanitario en residencias de personas mayores y con discapacidad
- Grupo 2: Personal de primera línea

- Grupo 3: Otro personal sanitario y sociosanitario
- Grupo 4: Personas consideradas grandes dependientes no institucionalizados

El Departamento de Sanidad informo sobre el proceso de vacunación, la logística necesaria para el almacenaje y transporte de las vacunas, los medios materiales y humanos necesarios para su administración, la forma de actuar con las dosis sobrantes, los sistemas de información habilitados para publicar los datos de vacunación y remitió el Plan Operativo de Vacunación Covid19 de fecha 14 de enero de 2021.

Por nuestra parte, reconociendo las dificultades que conlleva la organización del proceso de vacunación y el esfuerzo y profesionalidad del personal implicado en la gestión y administración de las vacunas, sugerimos con el objetivo de garantizar que la vacunación de la población se realizara de acuerdo a lo establecido en la Estrategia que:

- Se adaptase el "Plan operativo de vacunación Covid19", de tal forma que los equipos sanitarios que directamente realizan las vacunaciones cuenten con instrucciones concretas y pormenorizadas en cuanto a las personas que deben ser objeto de vacunación, incluyendo persona de reserva del mismo grupo, a fin de que no se produzca desperdicio de dosis.
- Se estableciesen mecanismos de control previo en cuanto a las personas que son incluidas en los listados correspondientes a los distintos grupos de vacunación.
- Se implementasen los mecanismos de seguimiento, control e inspección de cuantas posibles irregularidades se tenga conocimiento en el proceso de vacunación, adoptando en su caso las medidas necesarias para su corrección.

La sugerencia fue parcialmente aceptada.

De los noventa y nueve expedientes relativos a la vacunación frente al Covid19, treinta y ocho se han cerrado sin necesidad de solicitar información al Departamento de Sanidad al estar cumpliéndose por parte de la administración sanitaria los criterios establecidos en la Estrategia.

Si se ha solicitado información al Departamento de Sanidad en aquellas quejas presentadas por colectivos que estaban incluidos en los grupos de población priorizados en la estrategia, que no se estaban siendo vacunados: educadores sociales que no trabajan en centros de menores ni en educación reglada, trabajadoras de ayuda a domicilio de una comarca de la provincia de Teruel, trabajadores de guarderías y jardines de infancia ludotecas, trabajadores del Centro de Atención a la Infancia. También se ha solicitado información en aquellos casos en los que los ciudadanos acudían a la Institución por no obtener respuesta en los centros del Servio Aragonés de Salud o el Departamento de Sanidad: vacunación de mutualistas, vacunación de dependientes hospitalizados, lugar de vacunación de los desplazados, información sobre la vacunación de las personas a las que anulaban la cita para inocularse la segunda dosis de AstraZeneca.

Otro número importante de quejas se recibieron cuando se inició el 7 de abril la vacunación de personas menores de 79 años a través de la **autocita** por la posible brecha digital que este modelo de citación podía suponer. El problema planteado en estas quejas fue solucionado posteriormente con los apoyos solicitados a la Federación Aragonesa de Municipios, Comarcas y Provincias, los Colegios Oficiales de Farmacéuticos de Aragón y a las redes vecinales que ayudaron a la gestión de la autocita a aquellas personas que lo requerían.

En relación con las herramientas habilitadas para la obtención de cita para la vacunación y los problemas que estaban generando se presentaron varias quejas por el coste de las llamadas al número de teléfono de tarifa especial 902555321 del Salud Informa al que tenían que llamar cuando surgía cualquier incidencia con la cita de la vacunación.

Este problema quedó resuelto con la habilitación el 30 de abril de tres nuevos números de teléfono para que los usuarios contacten con Salud xInforma: Huesca 974-215746, Zaragoza 976-306841 y Teruel 978-623345 cuyo coste es el de una llamada provincial cuando se realiza desde la misma provincia o interprovincial si se realiza desde otra.

Certificado Covid

El 1 de julio entro en vigor el Certificado Covid digital de la Unión Europea. Con este documento se acredita que una persona se ha vacunado, ha superado la enfermedad o tiene una prueba diagnosticada con resultado negativo. El objetivo del certificado es permitir la movilidad a quienes acrediten encontrarse en una de esas tres situaciones.

En verano se empezaron a recibir numerosas quejas referentes al certificado Covid por los problemas que le ocasionaba no disponer de este documento y por no obtener respuesta por parte del Salud.

En muchas de ellas los ciudadanos indicaban que habían sido diagnosticados con test de antígenos y no podían acceder todavía a la vacunación por no haber transcurrido seis meses desde la confirmación del caso y tampoco

podían acceder al certificado Covid Digital de la Unión Europea de recuperación porque para disponer de ese certificado era necesario acreditar que se había superado la enfermedad diagnosticada con una PCR.

A principios del mes de agosto el Departamento de Sanidad anuncia que se va a emitir un certificado propio de recuperación para que los ciudadanos puedan contar con un certificado en el que el Departamento de Sanidad del Gobierno de Aragón acredita su situación como paciente recuperado diagnosticado Covid por test de antígenos.

En relación con el certificado covid de vacunación también se recibieron quejas de personas que habiendo superado la enfermedad solo habían recibido una dosis de la vacuna como indicaba la Estrategia y las dosis que aparecían en su certificado era 1/2.

Atención a pacientes de covid persistente

En octubre se recibió una queja presentada por la **Asociación Long Covid Aragón**, para hacerle participe al Justicia de Aragón de la situación de abandono asistencial en la que manifiestan encontrarse, sin una unidad como existen en otras Comunidades Autónomas, ni una atención sanitaria adecuada con profesionales informados, ni rehabilitación cardio-respiratoria y neurocognitiva, como los enfermos de Covid19 que han sido ingresados y han pasado la enfermedad de forma más grave. Indicaban que desde que se reunieron con la Consejera de Sanidad en el mes de febrero para solicitarle, entre otros objetivos, la creación de una Unidad de atención integral al paciente Covid19 persistente en la comunidad, no habían vuelto a tener noticias de ningún tipo al respecto. **Expediente 1708/21.**

El Departamento de Sanidad elaboro el "Proceso de atención a los pacientes con Covid persistente", un documento para la identificación y manejo de la sintomatología persistente, de los pacientes con este diagnóstico. Lo presento en una reunión a la Asociación Long Covid en Aragón el 2 de noviembre y en los medios de comunicación el día 17 de noviembre.

El protocolo propone un modelo asistencial centrado en el equipo de Atención Primaria, como responsable y garante de la asistencia integral, continua y accesible al paciente. En situaciones de alta complejidad, se complementará con la atención hospitalaria que será soporte y apoyo de estos profesionales. En pacientes con más de un síntoma, el servicio o unidad responsable del paciente será Medicina Interna.

Por nuestra parte, entendimos que el protocolo era un adecuado primer instrumento para atender a estos enfermos, pero tratándose de una enfermedad sobre la que se están realizando numerosos estudios, en la que están implicadas múltiples especialidades médicas y que se estima puede afectar a 16.500 personas en Aragón, sugerimos al Departamento de Sanidad lo siguiente:

- Se iniciase lo antes posible la formación de los profesionales sanitarios implicados en la aplicación de este proceso y se planifique la formación continua para actualizar los conocimientos de estos profesionales en función de las evidencias científicas que resulten de las líneas de investigación que se están realizando en este campo.
- Una vez clasificado el riesgo del paciente, se agilicen las derivaciones con atención hospitalaria y se realicen en el menor tiempo posible las pruebas complementarias y las consultas con los especialistas de atención especializada
- Se implementasen instrumentos de coordinación interdisciplinar entre las especialidades médicas, tanto clínicas como de investigación, que permitan afrontar con prontitud las situaciones en las que se presentan las patologías de covid persistente.
- Se mantuviesen vías de comunicación y participación con las asociaciones de pacientes afectados con el objetivo de incluir en las actualizaciones del protocolo, además de las evidencias científicas que vayan surgiendo, la percepción del paciente para proporcionar una respuesta sanitaria más adecuada a las necesidades sanitarias de este colectivo.

La sugerencia fue aceptada por el Departamento.

3. Educación

Expedientes iniciados	192
Expedientes finalizados	243
Resoluciones emitidas	25
Resoluciones aceptadas	18

Planteamiento General

La inestabilidad de la situación sanitaria, la inquietud motivada por las decisiones que debían tomarse en lo referente a la incorporación de los alumnos a las aulas, y cómo proceder a ese respecto, han sido el objeto de la mayor parte de las quejas que llegaron a la oficina del Justicia de Aragón en el primer y segundo trimestre del curso 2020/2021, y que ha justificado un seguimiento de la situación sanitaria en los centros educativos desde la Institución en lo que se refiere a: a) incidencia de Covid en alumnado y cuerpo docente, y b) la forma en que la Administración cubría las bajas del profesorado y respondía con los medios necesarios para poner freno a los contagios por Covid19 (**Expediente 262/21**).

Condicionada por la situación sanitaria, se procedió a la evaluación del alumnado con medidas extraordinarias al finalizar el curso 2019/2020. La consecuencia de esas medidas extraordinarias de evaluación se ha visto durante el curso 2020/21 en la organización de grupos de alumnos, y en la modificación en la nota media de acceso a la universidad en casi todas las carreras universitarias y ciclos formativos de grado superior. Asimismo, el escaso margen de tiempo con que se acometieron los cambios en el diseño de las evaluaciones de final de curso en junio de 2020, llevó a modificar sustancialmente la naturaleza de las evaluaciones individualizadas al finalizar la etapa de Secundaria y Bachillerato, previstas en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

Algunos de los cambios que se introdujeron en el curso de la Pandemia se han mantenido al respecto de la evaluación -y hecho definitivos- en espera del desarrollo curricular de la nueva ley educativa que se aprobó en los últimos días del año 2020, Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOMLOE), como es el caso de la desaparición de las pruebas extraordinarias de septiembre que se han trasladado al mes de junio y julio en los centros y en la Universidad.

3.1. Admisión

El proceso de escolarización vino marcado por la publicación del Decreto 51/2021, de 7 de abril, del Gobierno de Aragón, por el que se regula la escolarización del alumnado en centros docentes sostenidos con fondos públicos de las enseñanzas de segundo ciclo de educación infantil, educación primaria, educación especial, educación secundaria obligatoria, bachillerato, formación profesional y en CEIP, CPI y CRA que imparten el tercer curso de las enseñanzas de primer ciclo de educación infantil, en la Comunidad Autónoma de Aragón, y se convocó la escolarización del alumnado para el curso siguiente mediante ORDEN ECD/328/2021, de 12 de abril.

Ha habido quejas en el proceso de escolarización motivadas por la forma en que se adjudican las plazas existentes de los centros en los que había habido más solicitudes que vacantes, que se hace por sorteo, centrándose las zonas más demandadas en Zaragoza (zona 5 y zona 8, que corresponden a las áreas de desarrollo urbano de Parque Venecia y Valdespartera-Arcosur respectivamente). Los alumnos que no han obtenido plaza en los centros demandados reciben un número aleatorio, y posteriormente se realiza un sorteo que arroja un número a partir del cual entran los alumnos en el centro escogido. En esta Institución se ha consultado con expertos en la materia, e informado a las personas que solicitaban una modificación en el proceso, que la adjudicación aleatoria del primer número es la que condiciona posteriormente la posibilidad de resultar adjudicatario de plaza escolar en solicitudes para el mismo centro, pero el procedimiento para sacar número a partir del cual comenzar a contar, tal y como se hace, parte de la equiprobabilidad (**Expedientes 883/21, 907/21 y 927/21**).

El sorteo tiene una finalidad concreta, que únicamente es dirimir las situaciones de empate entre aspirantes en igualdad de condiciones, por lo que entenderíamos que no sería justo que sirviera como criterio único de adjudicación de plazas, pero es una forma de adjudicar una vez se han tenido en cuenta otros criterios objetivos para la concesión de puntos en el proceso de escolarización.

Otras quejas durante el proceso de escolarización de alumnos se han presentado motivadas por la falta de plazas en algunos centros, alguna de las cuales se ha resuelto (**Expedientes 1066/21, 1114/21, 951/21 y 944/21**), y otras han motivado resolución del Justicia como en el **Expediente 21/1172**.

Asimismo, la **reagrupación de hermanos en un mismo centro educativo** continúa siendo un motivo recurrente de queja, porque las familias que no consiguen plaza de hermanos en el mismo centro, bien porque no han solicitado la escolarización conjunta, o porque no había plaza para ambos hermanos en el mismo colegio, y que han solicitado en el procedimiento ordinario de escolarización, intentan la reagrupación a través de la solicitud de ampliación de ratio, que puede hacerse hasta un máximo del 10% según normativa vigente, o

solicitando las plazas que han quedado vacantes tras la finalización del procedimiento ordinario en los **Expedientes 822/21 y 1113/21**. La ampliación del 10% de la ratio en ocasiones ya está cubierta porque se ha producido en cursos anteriores por movilidad de familias o adopción, o bien porque el menor haya sido víctima de algún tipo de acoso, o se haya trasladado la familia y visto obligada a participar en una escolarización extraordinaria (**Expediente 1650/21**).

Independientemente de la casuística del año 2021, como comentario en general del proceso de escolarización debemos destacar que, con la nueva redacción del Decreto 51/21, de 7 de abril, y Orden ECD/328/2021, de 12 de abril, se han producido situaciones paradójicas que han provocado mucho desgaste e incompreensión en las familias, porque alumnos que habían quedado como no-admitidos en los primeros puestos de las listas de escolarización ordinaria no han podido acceder a una vacante creada con posterioridad al plazo de matriculación durante el periodo extraordinario de escolarización, y esta ha podido quedar vacante incluso durante un trimestre, o incluso un curso completo. Esta situación genera impotencia y frustración en las familias que intentan escolarizar a sus hijos y que han procedido en el plazo ordinario.

3.2. Adscripción

Las quejas que se han recibido a lo largo de 2021 siguen la tendencia iniciada en ejercicios anteriores porque cada vez más las familias no se conforman con que sus hijos tengan plaza en uno u otro centro educativo, para cursar Educación Secundaria Obligatoria (ESO), sino que demandan que la educación que aquellos reciben sea de calidad, esto es, que cuente con los recursos materiales y personales necesarios.

Por esa razón hay familias que, conocedoras de las peculiaridades de determinado centro educativo que tiene un proyecto educativo en el que no hay libros en papel, donde las tecnologías de la información y comunicación tienen una importancia preeminente, o que tienen una forma de enseñar innovadora basada en proyectos, deciden elegir para sus hijos otros centros educativos con metodologías contrastadas por los resultados que arrojan pruebas objetivas como el acceso a la Universidad.

El pasado curso 2020/2021 se tramitaron dos expedientes con numerosos afectados. Se trata en ambos expedientes de la reclamación de grupos de padres para elegir un centro de secundaria para sus hijos.

En el primero de ellos, el **Expedientes 2170/20**, la comunidad educativa del colegio CEIP Ángel Escoriaza de La Cartuja Baja reclama contar con varios centros de adscripción para sus alumnos cuando pasan a secundaria, porque solo les corresponde un instituto de secundaria, IES Pablo Gargallo de Zaragoza, al que debían ser transportados los alumnos en autobús, y que es bilingüe en alemán. A cualquier otro colegio le corresponden dos o tres IES de la ciudad, pero a éste solo le adjudican el mencionado P. Gargallo. Se sugirió a la Administración educativa que posibilitaría la adscripción de otros institutos próximos, pero no se ha recibido respuesta.

El segundo se refiere a la solicitud de los padres para que sus hijos vayan a un determinado instituto (**Expediente 440/21**). Hubo el pasado mayo de 2021 reclamación de un grupo de 13 familias cuyos hijos no podrían estudiar en el IES Azucarera de Zaragoza su primer curso de secundaria por no tener puntos suficientes, y ser éste el centro que encabezaba la prelación de su solicitud. En su mayoría se trataba de alumnos que no tenían hermanos, porque el hecho de tener un hermano escolarizado en la misma zona proporciona en el baremo más puntos que la proximidad del domicilio (**Expedientes 397/21 y 2119/21**).

3.3. Alumnos con Necesidades Educativas

Los problemas del **alumnado que presenta necesidades específicas de apoyo educativo (ACNEAE)** continúa teniendo un protagonismo relevante por la cantidad de quejas que se presentaron en esta Institución durante el final del curso 2020/21 y el principio del 2021/2022, algunas de las cuales no han podido solucionarse a fecha de la redacción de este informe. No obstante lo anterior, dada la importante y gravedad de algunos asuntos, los expedientes de alumnado con necesidades específicas se han procurado resolver con celeridad y la Administración educativa ha respondido en plazos ajustados, para procurar una solución eficaz en determinados casos sobre los que se ha solicitado información del Justicia de Aragón.

El denominador común de estos expedientes ha sido la falta de medios en los centros educativos para atender a los alumnos que precisan de especial atención y hacer realidad la educación inclusiva. Los problemas de la dotación de personal especializado es motivo de queja porque faltan numerosos auxiliares de educación especial, maestros de audición y lenguaje, de pedagogía terapéutica, maestros generalistas, etc. En resumen, hablaríamos de la falta de personal cualificado para la atención a los menores (**Expediente 732/2020** y **Expe-**

dientes 1682/21, 1635/21, 1536/21, 1270/21). Es especialmente relevante la queja persistente de las familias que escolarizan a sus hijos en centros de titularidad privada y sostenidos con fondos públicos y que se debe, en la mayoría de las ocasiones, a la limitación de recursos destinados por la administración a los centros concertados, que termina sufriendo el alumnado. Cabría plantearse si el motivo de que las aulas de centros públicos cuenten con más alumnado con necesidad de apoyo se debe a que las familias, sabedoras de que la Administración limita los recursos para los centros sostenidos con fondos públicos de titularidad privada, lleva a tener que escoger un centro público para sus hijos antes que uno concertado (**Expedientes 1480/21, 1563/21 y 1996/2021**).

La demanda de apertura de plazas en aulas para alumnado del espectro autista en diferentes zonas de la ciudad de Zaragoza en los **Expedientes 249/21 y 1979/21**, que responden al crecimiento urbanístico y las demandas de la población en Parque Venecia y en Utebo.

3.4. Organización de Centros

Algunas de las medidas adoptadas por la Administración educativa que han suscitado gran número de quejas han sido las decisiones relativas a la reorganización del curso escolar en lo que se refiere a la **jornada escolar**. Para aclarar mejor la visión de lo sucedido deberemos distinguir lo que supone el curso 2020/21 y el 2021/22.

Durante el curso 2020/2021 todos los alumnos de la Comunidad Autónoma tenían un horario modificado por el que asistían a clases en una jornada única que comenzaba alrededor de las 9 de la mañana y finalizaba en torno a las 14 horas. Esta organización del horario continuado a jornada exclusivamente de mañana, y la falta de presencialidad completa en las aulas motivó quejas de familias al principio del curso 2020/21. Sin embargo, cuando los centros recuperaron la presencialidad y comenzó el curso 2021/22, ha habido familias quejándose por la jornada escolar, la falta de recursos para limpieza o distanciamiento social, y el uso del comedor escolar, o la ratio en determinadas aulas de la Comunidad Autónoma, como es el caso del CEIP Víctor Mendoza de Binéfar (**Expediente 20/1323**) en Huesca, a propósito de lo cual se llegó a sugerir al Departamento que buscara acomodo para los alumnos fuera de las propias instalaciones del centro educativo, caso de no poder habilitar espacios seguros en el mismo.

Tras la pandemia y la reducción de jornada escolar, familias de centros educativos de las tres provincias aragonesas han pedido que se mantuviera una jornada que había sido instaurada como extraordinaria durante un curso, y han solicitado ayuda del Justicia de Aragón para convertirla en definitiva. Dado que la situación extraordinaria no puede convertirse en ordinaria, a las familias que, teniendo en su centro escolar organización de jornada partida, pedían se mantuviera la jornada única, se les indicó desde la Institución la conveniencia de participar en el programa de **Tiempos Escolares** convocado anualmente por el Departamento de Educación porque, en la implantación de la jornada única, la variación de los horarios lectivos afectan a los proyectos educativos de centro, y se debe contar con la aprobación de la comunidad escolar, del Consejo escolar y de la Administración.

Todavía en el comienzo del año 2022 siguen entrando expedientes de queja sobre la jornada escolar vinculándola a la falta de seguridad en los centros educativos.

3.5. Servicios Educativos complementarios

También han sido motivo de queja los problemas con el **transporte escolar**, el acceso al mismo, las condiciones en que este se brinda, el número de plazas que se ofrece en un determinado centro educativo. Hay problemas que se repiten y están relacionados con las infraestructuras educativa e incluso las condiciones en que se encuentran los colegios: unos porque no están construidos, y otros porque son tan deficitarios de condiciones que no hay posibilidad de permanecer en las aulas cuando hace frío o cuando llueve.

En la etapa de educación infantil, se expusieron quejas por la carencia de plazas en varios centros y por la falta de personal cuidador.

Especialmente relevante es el que se tramitó con el **Expediente 191/21** donde se incorporaron los 101 escritos de queja recibidos de diferentes familias a las que les afectaba el mal funcionamiento del servicio de transporte escolar hasta el IES Pirámide de Huesca. La deficiencia en el servicio, la falta de autobuses, y las condiciones de contratación del transporte obligaba a que los alumnos que llegaran muy pronto al instituto permanecieran media hora en el exterior hasta que se abriera la puerta, (Huesca en invierno a las 8 de la mañana no es el lugar adecuado para que los jóvenes estén a la intemperie), y otro gran grupo llegaba tarde a clase porque el

servicio estaba desdoblado. Este problema persistía durante el curso 2020/21 y en el 2021/2022 se ha recibido una queja asegurando que se mantiene el problema del servicio de transporte en el IES Pirámide (21/1823), aunque en menor medida que el curso anterior, y sigue afectando a las rutas desdobladas.

Sobre transporte escolar ha habido quejas sobre la prestación del servicio, los citados de la provincia de Huesca, en Zaragoza (**Expediente 1623/21**), transporte hasta el IES Ítaca, transporte alumna de Educación especial desde Belchite al colegio en Zaragoza (**Expediente 1748/21**), Teruel (**Expediente 1699/21**), alumno de Rillo al IFP San Blas de Teruel. El Departamento de Educación en estos expedientes ha puesto los medios para que se pudiera subsanar la deficiencia en el menor tiempo posible y están solucionados.

No obstante, hay una queja importante en tramitación sobre cómo la falta de transporte condiciona la jornada escolar del colegio de Educación Especial La Alegría de Monzón, que ha solicitado varias veces se le permita participar en el programa de Tiempos Escolares y le ha sido denegado, justificando esto en el servicio de transporte. (**Expediente 1464/21**).

Los transportistas también se han quejado en el año 2021 de la falta de pago y el retraso con que se abona la contratación de este servicio desde los departamentos de Educación y Vertebración. (**Expedientes 903/21 y 906/21**).

Parece que el problema del transporte a los centros educativos es muy serio y en algunos casos, como sucede en la provincia de Huesca, la dificultad está fuera del centro escolar, por lo que es el Gobierno de Aragón el que, debe conjugar, buscando una solución que pueda afectar a varios Departamentos, las dificultades de tejido empresarial y morfología del territorio, con la obligación de prestación de este servicio.

En esta misma línea de organización de centro modificada por el Covid19, cabe recordar el expediente tramitado con motivo del cierre del **servicio de madrugadores** en el colegio Julián Nieto Tapia de Zaragoza, que no se ofrecía a los padres durante el curso 2020/2021 por motivos de seguridad y salud y, cuando se ofreció para el tercer trimestre, lo hizo a precios excesivamente altos, imposibles de afrontar para una familia con varios hijos. (**Expediente 1508/20**).

El **servicio de comedor** ha motivado quejas de padres a los que se les ha indicado cómo proceder en la reclamación ante el órgano competente, o bien de asociaciones de padres que lamentan que la Administración no les escuche, tras reiterar la solicitud de contar con un comedor escolar **Expedientes 432/21 y 546/21** en las localidades de Peñafior de Gállego y María de Huerva. El hecho es que este servicio educativo complementario es bastante contestado: unos porque carecen de él y lo reclaman, y otros porque piden la posibilidad de que, en lugar de servir comidas mediante una "línea fría", se gestione en pequeñas empresas de cocina próximas y con alimentos de temporada.

Actualmente, las empresas concesionarias guisan y preelaboran los alimentos en cocinas industriales donde, tras guardarlos en bandejas especiales y refrigerarlos a menos de 4° C, se trasladan a los centros donde son calentados hasta un máximo de 65°C. (**Expedientes 62/21 y 129/21**).

También el precio de la prestación del servicio de comedor ha motivado quejas de los padres, las ayudas o becas para comedor escolar en centros sostenidos con fondos públicos, el hecho de que en centros de titularidad privada el servicio de comedor estuviese becado pero otras prestaciones anejas (o sea, estrictamente la comida, pero no la atención de monitores en el comedor). El hecho es que en convocatorias del curso 2018/2019 y 2019/2020, el Departamento de Educación convocó PRESTACIONES, o lo que es lo mismo, ayudas, para los alumnos que utilizaban el servicio de comedor y que podían ser destinatarios de las citadas ayudas. Sin embargo, curso 2021/2022, como pasó en el curso anterior, se han convocado becas, mediante la ORDEN ECD/701/2021, de 16 de junio, por la que se convocan becas que faciliten la utilización del servicio de comedor escolar. Se explicó a las familias la diferencia entre los conceptos de prestación becas, y que es potestad de las familias del alumno el acudir a los Servicios Sociales si no puede hacer frente al pago de la diferencia que hay entre la cuantía que supone el servicio de comedor escolar (menú, cuidadores, etc) y la beca que concede el Departamento para solicitar al Ayuntamiento de Zaragoza la ayuda publicada en junio 2020 para las familias que no pudieran hacer frente a diversos gastos, entre los que se incluye el de comedor escolar (Instrucción núm. 6 del consejero de Acción Social y Familia sobre Ayudas de Urgencia apartado 3, sobre la Infancia), y las condiciones +de solitud.

En otro orden de cosas, pero siguiendo con los **servicios de comedor**, ha habido quejas sobre la organización de turnos de comedor o distancias en los alumnos en época de Covid19 (**Expedientes 1516/21 y 1521/21**) y sobre el precio del servicio de uso de días sueltos y la adjudicación o no de becas a los alumnos de padres separados. En concreto, podría ponerse como ejemplo el de una familia para en la que la madre se encontraba desempleada, y los menores comían en casa los días que estaban con su madre. Sin embargo, la semana alterna que en un régimen de custodia compartida estaban con el padre, a los alumnos se les niega el

acceso al comedor escolar porque son más de 8 días en un mes, que es el número de servicios sueltos que, como máximo, se permite en el centro, algo que ya se tramitó en expediente del año anterior, y en este se ha tramitado en otro caso como 21/1591. Asimismo, en otro caso de separación, los alumnos no tenían derecho a beca de comedor porque el padre tenía una actividad profesional y la renta superaba el índice para la concesión de la beca, aun cuando la madre es una familia independiente, porque a los progenitores separados con régimen de custodia compartida se les considera como una misma unidad familiar de convivencia, y debería tratarse de una unidad familiar diferente, como unidades monoparentales temporales.

3.6. Infraestructuras educativas

La demanda de inversión en centros educativos de la provincia de Zaragoza ha sido lo más destacable en el ejercicio 2021. Se han producido por dos motivos: porque no hubiera colegios o institutos en zonas de expansión demográfica (**Expediente 1500/20**), o por las malas condiciones en que se hallan algunos de los colegios construidos. A este respecto, hemos de tener presente la antigüedad de muchas construcciones educativas, las características constructivas en cuanto a diseño y materiales de construcción, su ubicación, los diferentes usos que han tenido estos edificios, y un largo etcétera que caracteriza la heterogeneidad en las características físicas de la red de centros docentes aragoneses, y que obliga a la Administración a tomar medidas heterogéneas para actualizarlos o adaptarlos a las necesidades actuales del alumnado y a su uso.

Sobre este particular se ha manifestado el Justicia de Aragón en Sugerencias que invitaban a la actualización y puesta a punto de edificios que cuentan con muchos años (**Expediente 660/21**). Para abordar las actuaciones necesarias con que lograr unos estándares mínimos de seguridad en las clases y recreos, se requiere la imprescindible colaboración de organismos e instituciones públicas.

Por lo que se refiere a la inversión en nuevas infraestructuras educativas, los barrios de Parque Venecia, donde se demanda la construcción del colegio María Zambrano (**Expedientes 868/21 y Expediente 1432/21**) y la ampliación del colegio que ya existe CEIP Parque Venecia, la finalización de las obras del Colegio Soledad Puértolas en Valdespartera, antes de que se retiren las aulas prefabricadas que sirven de desahogo al centro, (**Expediente 53/21 y Expediente 596/21**), la construcción del colegio Ana María Navales en el barrio Arcosur, (**Expediente 1493/2020, y Expediente 975/21**) son las quejas que han sido más relevantes por la cantidad de familias que han firmado los escritos recibidos.

3.7. Convivencia escolar

El asesor encargado de la materia educativa del Justicia de Aragón participa en la mesa del **Observatorio del Acoso Escolar** desde su creación en el año 2019. El pasado curso 2020/2021 se ha mantenido la tendencia iniciada en el anterior en la cantidad y el contenido de las reclamaciones realizadas, y que se centran en las denuncias sobre la incapacidad de los centros educativos en atajar el acoso escolar o la forma de aplicación de los protocolos que marca la DGA, y el resultado para el alumno acosado (**Expediente 1521/21 y 1353/21**). También se presentan quejas al contrario, con la disconformidad con las medidas disciplinarias impuestas a la persona o personas que han hecho algo en contra de la convivencia escolar. (**Expediente 1539/20 y 2064/21**).

En este sentido, desde el Justicia, de Aragón, y para conocer el alcance real de los problemas de la convivencia en las aulas se ha puesto en valor el trabajo presentado el pasado mes de octubre de 2021, por los Departamentos de Sanidad y de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón. Se trata del documento entregado al Observatorio por la convivencia y contra el acoso escolar *Guía para centros escolares y protocolo de actuación inmediata para la prevención, detección e intervención en casos de ideación suicida en el ámbito educativo*, valioso instrumento con el que realizar el seguimiento de la convivencia en las aulas aragonesas, y un medio para perseguir que se erradique la violencia y en el ámbito escolar, de modo que se favorezca la convivencia sana y la resolución constructiva de los conflictos que pueden generarse en la comunidad educativa (**Expediente 1633/21**).

3.8. Formación Profesional

Además de solicitar la presencialidad de los alumnos en las aulas durante los cursos 2020/21, como sucedía en el resto de estudios reglados, se reciben un número importante de quejas sobre la escasez de plazas de los ciclos formativos de Formación Profesional, principalmente en los que tienen fuerte demanda laboral y están rela-

cionados con las ramas mecánica e informática, con oferta insuficiente a tenor de la cantidad de solicitantes que quedan fuera (21/14,21/97). No obstante lo anterior, reconocemos que se está haciendo un gran esfuerzo para proporcionar unos estudios de calidad, más si cabe en tiempo condicionado por la pandemia que ha limitado la presencialidad en los centros de prácticas de los estudiantes en su segundo año de formación en el **Expediente 1576/21**.

Los porcentajes reservados para personas con discapacidad en algunos de los ciclos, y el certificado que deben poseer las personas con discapacidad si quieren acceder por esa vía a alguno de los ciclos formativos de Formación Profesional ha sido también objeto de queja que, finalmente, se ha podido solucionar. (**Expedientes 1092/21 y 1365/21**).

3.9. Enseñanzas de régimen especial

Comprenden el grupo de Enseñanzas de régimen especial las enseñanzas de idiomas, las enseñanzas deportivas y las enseñanzas artísticas: música, danza, arte dramático y artes plásticas y diseño.

La situación en que se encuentran las instalaciones del **Conservatorio Profesional de Música** de Zaragoza ya fue objeto de Sugerencia en un ejercicio anterior. El deterioro y la falta de espacios ha sido más grave en los tiempos de Pandemia porque no hay aulas y la saturación ha impedido que se mantuviera la distancia de seguridad en las aulas, o incluso se ha llegado a conflictos con el IES Pedro de Luna, donde por la tarde reciben clase los alumnos del Conservatorio profesional porque el protocolo Covid impedía que hubiera clase de instrumentos de viento y de conjunto porque debían quitarse los alumnos la mascarilla. A la necesidad de dotar de espacio y condiciones para se refirió el Justicia en su resolución (**Expediente 574/21**).

También sobre enseñanzas de Régimen especial de Música se firmó Resolución instando al Departamento de Educación, Cultura y Deporte para que, dadas las características de estos instrumentos, se cuente con los docentes de la materia de percusión en el desarrollo curricular a que obliga la Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de educación (**Expediente 1047/21**) para que los alumnos puedan recibir alguna clase individual de instrumento.

Las **Escuelas Oficiales de Idiomas** ha sido objeto de queja por reivindicaciones de los alumnos sobre las condiciones en que se realizaban los exámenes (21/384), los problemas de matriculación de alumnado que cursa sus estudios en un centro con modelo BRIT (21/319), las condiciones físicas de algunos edificios donde se imparte la enseñanza de idiomas (**Expediente 339/21**), e incluso se han abierto expedientes de oficio para informar las instrucciones que regulan la organización y funcionamiento de las escuelas oficiales de idiomas de la Comunidad Autónoma (**Expedientes 384/21 y 299/21**).

3.10. Universidad

En este apartado se recogen las quejas tramitadas durante los meses correspondientes de los cursos 2020/21 y 2021/22 relacionadas con materias universitarias, excepción hecha de las quejas que se refieren a personal docente o de administración y servicios de la Universidad, que vienen recogidas en empleo Público.

Además de las quejas por cómo se procedía en la Prueba de Acceso a la Universidad (EVAU) en tiempos de COVID, y lo referido a las evaluaciones de bachillerato, cuya nota pondera en la baremación para el acceso a la universidad (**Expediente 1078/21**), la mayoría de las quejas presentadas en este ámbito se refieren a la necesidad de recuperación de la presencialidad en las aulas universitarias durante el segundo cuatrimestre del curso 2020/21. La enseñanza presencial se recuperó bien entrado el segundo cuatrimestre del curso (después de Semana Santa): Los expedientes tramitados han sido tanto referidos a los campus de Teruel, de La Almunia de Doña Godina, de Zaragoza y de Huesca (**Expedientes 1758/21, 1560/21, 358/21 y 313/21**). También hubo alguna queja sobre la semi presencialidad en el curso 2021/22, porque durante las primeras semanas se optó por la división de clases que recibían docencia presencial en algunas facultades en semanas alternas. Entrado el mes de noviembre se recuperó la presencialidad completa en Teruel.

Como en años anteriores se han remitido al Defensor del Pueblo las quejas que se refieren a la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) por ser competencia estatal pese a que las sedes estén concertadas en Barbastro, Calatayud, etc. (**Expedientes 377/21 y 2078/21**).

La gestión de los máster en la Universidad de Zaragoza ha sido motivo de queja de estudiantes que reclamaban claridad en la plataforma que da cobertura a la docencia de Máster, mejor coordinación entre los Campus de másteres interuniversitarios, diligencia en la atención del profesor-tutor de algún máster, y la gestión del máster del profesorado (**Expedientes 1483/21, 1482/21 y 1702/21**).

3.11. Titulaciones

Mención especial merece en este apartado la cantidad de dudas que se ha intentado resolver a los ciudadanos y que tenían por objeto la convalidación, homologación, equiparación, etc, de títulos académicos o de reconocimiento de capacitación profesional.

Los expedientes sobre los que no hay competencia en la Comunidad Autónoma por tratarse de competencia ministerial se han remitido al defensor del Pueblo, y generalmente versan sobre reconocimiento de titulaciones extranjeras y que cuentan con su propio procedimiento (**Expedientes 1979/21, 1012/21 y 1992/21**). Se ha dado información sobre la diferencia entre los Programas de Capacitación Profesional Inicial y los de Formación Profesional Básica, que no habilitan para lo mismo en el **Expediente 1048/21**. La aclaración al ciudadano, de que "tener un nivel de conocimiento o de capacitación" no es lo mismo que tener un título determinado resulta muchas veces frustrante, máxime cuando de eso depende un puesto de trabajo. (**Expediente 25/21**).

Mención especial merece la necesidad que hay de convocatoria de pruebas de aptitud para la obtención de la habilitación para el ejercicio de actividad profesional. Así, por ejemplo, la prueba de Guía de Turismo en Aragón será convocada, a decir del Decreto 21/2015, de 24 de febrero, por orden del Consejero competente en materia de turismo, con una periodicidad al menos bienal, y se retrasa el próximo examen. En algunos otros Departamentos con competencias para hacer estas pruebas se acumula incluso mayor retraso para la realización de las correspondientes pruebas de aptitud.

3.12. Digitalización

En el presente informe sobre educación se encuentran contemplados dos cursos escolares: dos trimestres del curso 2020/2021, y el primer trimestre del curso 2021/2022.

El curso 2020/2021 comenzó con la presencialidad en horario reducido hasta las 14 horas en las aulas de primaria, y la docencia parcial en la ESO y Bachillerato, que se resolvió presencial completamente con la llegada del año 2021. La decisión del cambio de horario fue tomada por motivos excepcionales por Departamento de Educación, Cultura y Deporte el Departamento de Sanidad y la Mesa Sectorial de Educación, y se había manifestado sobre la misma el Justicia de Aragón (**Expedientes 1392/20, 1220/20, 1401/20 y 24/21**).

La digitalización resulta el elemento relevante del curso 2021, una vez se ha recuperado la presencialidad en las enseñanzas no universitarias, porque la forma de organizar las aulas y los aprendizajes conllevaban obligatoriamente un cambio metodológico urgente en el curso. Por esa razón, docentes, familias y centros educativos adaptaron la metodología de clase presencial para simultanearla con la docencia *on line*, única forma de dar cobertura a los alumnos que se hubieran quedado en casa por contacto o enfermedad Covid19.

A este propósito, las quejas presentadas durante este curso han estado relacionada con la digitalización de los hogares, de los contenidos, de la forma de hacer los deberes y de las evaluaciones.

Una vez comenzado el curso 2021/22, el protagonista ha sido la solicitud para el mantenimiento del horario reducido y jornada escolar de mañana, porque el Covid ha supuesto una nueva organización en las dinámicas familiares que, en algunos casos, han solicitado, tras conocer la característica de un horario de mañana, que se continuara en los niveles educativos de infantil y primaria, con este mismo horario en los cursos siguientes (**Expedientes 1301/21, 1450/21, 1455/21 y 1521/21**). En todos los casos ya se ha informado de la necesidad de participar en el proyecto de Tiempos Escolares para que se pueda modificar una organización de los colegios, que debe contar con la aprobación de la Comunidad escolar, en tanto se trata de la modificación del proyecto educativo de centro.

Pese al gran esfuerzo realizado para proporcionar una buena cobertura digital en la Comunidad Autónoma con la que suplir las carencias de la falta de educación presencial, y que las 3G y 4G llegaran a toda la Comunidad, así como la creación de una plataforma educativa específica, siguen faltando en los colegios e institutos dos elementos fundamentales: terminales que pudieran manejar los alumnos en sus casas, y unos contenidos específicos creados para ser utilizados en las redes. Sobre la necesidad de dotar a los centros de recursos informáticos que trajeran incorporado el sistema operativo Vitalinux hubo una queja (**Expediente 1081/21**), por lo que se sugirió al Gobierno de Aragón que, en los sucesivos pliegos de condiciones para dotar de recursos informáticos a los centros, vengan con un Software gratuito instalado.

Sobre la creación de contenido digitales, y la prestación del servicio y atención al alumnado cabe reconocer la labor del profesorado que, con conectividad y medios digitales insuficientes, ha dado cobertura a los alumnos y

elaborado contenidos que fueran accesibles fuera del aula. Los alumnos que han permanecido confinados en sus casas por contacto o enfermedad Covid19, y los menores que sufrían patologías graves que justificaban su permanencia en el domicilio se han quejado de que la asistencia online a clase reglada haya sido muy escasa y deficiente (**Expediente 274/21**). Pero de esto mismo se han quejado los docentes, imposibilitados de duplicar horario para atender a los alumnos presenciales y a los que se quedaban en casa

Los profesores de enseñanzas no universitaria se han quejado de que para el curso 2020/21 tuvieron que adaptar sus metodologías rápidamente como consecuencia de la reducción del currículo, y durante el curso 2021, recurrieron a plataformas educativas existentes en internet, y se sirvieron de intercambio de archivos a través de la nube, Skype, Zoom, y Google Meet para que los alumnos pudieran completar los conocimientos impartidos en las clases con recursos *on line*. Ante esta reiterada necesidad de plataformas demandada por la comunidad educativa, -el problema de la inseguridad de los datos compartidos al hacer uso de las plataformas de Google para la educación y conexión de menores ha sido objeto de preocupación del área educativa del Justiciazgo-, el Departamento de Educación, Cultura y Deporte abrió la plataforma educativa Aeducar como recurso para docentes y estudiantes de la Comunidad Aragonesa. Sin embargo, pese al esfuerzo realizado para que la educación de los menores se viera afectada lo menos posible por los confinamientos, lo cierto es que ha habido brecha de acceso, de recursos y medios digitales.

Tras todo lo anterior cabe colegir, a la vista de los expedientes abiertos en la Institución, y una vez recuperada la normalidad en el curso 2021/2022, deseosos los padres y estudiantes de regresar a las aulas, que la tecnología es un buen recurso que puede transformar la educación, pero no hacer cambiar el proceso de enseñanza/aprendizaje, porque los utensilios educativos tienen que utilizarse conforme al propósito para el que se han creado, pero no son en sí mismos un sustituto de las clases y de la relación profesor-alumno en el aula. (**Expedientes 1511/20, 1658/21, 209/21, 53/21 y 1634/20**).

4. Vivienda

Expedientes iniciados	76
Expedientes finalizados	76
Resoluciones emitidas	5
Resoluciones aceptadas	5

Planteamiento general

Un número muy elevado de quejas se refieren a viviendas de alquiler social. Ello ha motivado la elaboración por parte de esta Institución de un **“Informe especial sobre vivienda social en Aragón”**, del que se desprende que el parque de vivienda social no responde a las necesidades de la ciudadanía y se ha visto desbordado por los efectos de la pandemia, tras la crisis previa de 2008. En opinión de esta Institución, el parque existente es claramente insuficiente desde hace muchos años. En el siguiente enlace se puede acceder al total de dicho informe, que como informe especial del Justiciazgo del año 2021 ha sido objeto de traslado y publicación en sede de Cortes de Aragón:

https://eljjusticiadearagon.es/wp-content/uploads/dlm_uploads/2021/11/INFORME-VIVIENDA-SOCIAL-EN-ARAG%C3%93N.pdf

Hay mucha demanda de estas viviendas, sobre todo en Zaragoza, y una oferta insuficiente. Las quejas han sido fundamentalmente por la larga espera de los demandantes para que se adjudique una vivienda, a pesar de tener aprobada la solicitud. En todos los casos se ha tramitado y se ha requerido la correspondiente información para conocer en qué situación se encuentra la solicitud.

En los casos de desahucios, se han realizado por parte de esta Institución gestiones para conocer la situación concreta en la que se encontraba su solicitud de vivienda social y se ha facilitado información sobre los procedimientos que se podían seguir, especialmente para los casos de especial vulnerabilidad, en los que pueden solicitar en el Juzgado que se aplique lo establecido en el Convenio de colaboración entre el Consejo General del Poder Judicial, el Gobierno de Aragón y la Federación Aragonesa de Municipios Comarcas y Provincias, que recoge el compromiso de dar una respuesta y tramitación urgente a las situaciones de especial vulnerabilidad y de exclusión social, puestas de manifiesto a través de los órganos jurisdiccionales en el marco de procedimientos judiciales.

Esta Institución reitera, al igual que en años anteriores, que la Administración competente en la materia trata de

resolver, en la medida de lo posible, los problemas que se plantean y que, aunque existen voluntad y determinación, lo que faltan son recursos económicos. Ante esta situación, la actitud de esta Institución es pedir que se haga un estudio pormenorizado de cada caso, y que se prioricen los que son más urgentes y necesarios. Mención aparte merece el hecho de que, pese a que fue un proceso que se prolongó en el tiempo muy por encima del plazo legalmente marcado, son muchas las reclamaciones tramitadas por retraso en la tramitación y, por ende, en el pago de las ayudas al alquiler, por lo que ha tenido que volver a reiterarse la Sugerencia relativa a la necesidad de revisar el procedimiento para evitar semejante demora en futuras convocatorias, así como a la conveniencia y oportunidad de simplificar el procedimiento. A fecha de elaborar el presente informe, todavía no han sido abonadas algunas del año 2020.

4.1. Necesidad de viviendas de alquiler social

Año tras año, un número muy elevado de las reclamaciones se refieren a problemas relacionados con la **vivienda de alquiler social**. La queja más generalizada es el tiempo que llevan en lista de espera, ya que tampoco en el mercado encuentran fácilmente viviendas de alquiler más económicas. En todos los supuestos se recaba información a la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda y a la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación, desde donde indican que los expedientes están completos y en lista de espera, e incluso entran a pormenorizar refiriendo el puesto que ocupan en la misma, pero que no pueden informar de la fecha aproximada de adjudicación ya que las vacantes se adjudican por orden de solicitud en función de las características de las viviendas y miembros de la unidad familiar.

En los casos de ciudadanos que necesitan una vivienda de alquiler social porque les desahucian de la que ocupan, se han realizado por parte de esta Institución gestiones para conocer la situación en la que se encuentra su solicitud y se ha facilitado información sobre los procedimientos que podían seguir, especialmente para los casos de especial vulnerabilidad, en los que pueden solicitar en el Juzgado que se aplique lo establecido en el Convenio de colaboración entre el Consejo General del Poder Judicial, el Gobierno de Aragón y la Federación Aragonesa de Municipios Comarcas y Provincias.

También hemos recibido quejas relativas a las condiciones **de habitabilidad de las viviendas adjudicadas** si bien, en los casos analizados todas contaban con los informes técnicos correspondientes y algunas de las deficiencias detectadas fueron subsanadas por las Administraciones propietarias o que gestionaban las viviendas de alquiler social afectadas.

Por último, y dado el especial interés que desde nuestra Institución hemos depositado en los temas relacionados con la atención de las personas más vulnerables, hemos venido realizando un especial seguimiento de los distintos programas que se han puesto en marcha desde distintas Administraciones para atender la necesidad de vivienda social existente.

Así, al tener conocimiento de la decisión de dejar sin efecto el **Programa de Captación y Movilización de Vivienda Vacía** que, con el nombre de **"Alegra tu vivienda"** se puso en marcha por el Ayuntamiento de Zaragoza en el año 2015 con una orientación claramente dirigida al alquiler social y la intención de sustituirlo por un nuevo programa, **Alquila Zaragoza (ALZA)** más dirigido al alquiler asequible y que, por tanto, dadas las condiciones económicas requeridas a los inquilinos podría dar lugar a que un sector de usuarios del anterior programa en calidad de inquilinos no pudieran acogerse al nuevo, conforme al procedimiento de transición aprobado, nos dirigimos al Ayuntamiento de Zaragoza solicitando de Oficio información.

Del informe escrito recibido y de las conversaciones telefónicas mantenidas con la Jefatura del Área de Gestión Social y Alquileres de Zaragoza Vivienda S.L.U. llegamos a la conclusión de que la intención era la de mantener todas las cesiones de vivienda del anterior programa hasta que el propietario las reclame, o hasta su vencimiento (las últimas cesiones todavía tienen un plazo de vigencia de 10 años), momento en el que se ofrecería a la propiedad la posibilidad de pasar al nuevo programa de cesión y, caso de necesitarlo, se le ofrecería línea de ayudas para la rehabilitación. Y además, en todos los casos consideran prioritario que las unidades de convivencia inquilinas que se vean afectadas, cuenten con el seguimiento de los servicios sociales para plantearles alternativas habitacionales realojándolas, en caso necesario, en viviendas de alquiler social de Zaragoza Vivienda.

4.2 Ayudas para la rehabilitación de edificios y viviendas

Se presentó una reclamación en el [Expediente 1209/21](#), relativa a un problema que se planteaba en las **ayudas a la rehabilitación** en los casos de custodias compartidas equilibradas.

En concreto, se aludía la negativa del Ayuntamiento de Zaragoza a través de "Zaragoza Vivienda", a facilitar subvención a un ciudadano tras cambio de ventanas con eficiencia energética. El solicitante reunía todos los requisitos ya que convivía con un hijo con discapacidad reconocida del 53% y custodia compartida en firme desde marzo del 2017, pero como está empadronado en el domicilio de su madre (no en el suyo), entonces, según las bases de la convocatoria no tenía derecho a la ayuda ofrecida.

A efectos de esta convocatoria, se consideraban miembros de la unidad de convivencia al conjunto de personas que habitan en la vivienda de forma habitual y permanente inscritos en el padrón municipal, independientemente de la relación existente entre ellas, indicando que en ningún caso una misma persona podrá formar parte de dos unidades de convivencia distintas.

Por tanto, en el caso de la queja formulada, si el hijo con discapacidad reconocida está empadronado como se indica en el domicilio de su madre y no en el del solicitante lamentablemente no podía ser considerado como integrante de la unidad de convivencia de éste, a efectos de la línea de ayudas para obras en viviendas para jóvenes, mayores de 65 años y personas con discapacidad de las convocatorias mencionadas.

En el caso aquí analizado, el interesado no podía acceder a la ayuda solicitada al no estar su hijo con discapacidad reconocida del 53% empadronado en su domicilio y, por tanto, no se le considera miembro de la misma unidad de convivencia.

Por nuestra parte, indicamos que la praxis generada por el nuevo régimen de custodia compartida pone de relieve problemas en cuanto al empadronamiento de los hijos menores. Como señalaba la Instrucción de la Fiscalía General del Estado 1/2006, de 7 de marzo, sobre "Guarda y Custodia compartida y el empadronamiento de los hijos menores" no existe norma civil ni administrativa expresa y específica para la determinación del domicilio del menor en situaciones de patria potestad y guarda y custodia compartida, pues el artículo 54.2 de Reglamento de Población y Demarcación Territorial de las Entidades Locales, no resuelve la cuestión en la medida en que ambos son progenitores custodios.

Desde el punto de vista administrativo resulta que cada persona debe tener un único domicilio, a efectos de empadronamiento.

Aquí, el problema se planteaba en supuestos de custodias compartidas equilibradas, hasta el punto en que no podría determinarse con cuál de los padres pasa en cómputo anual la mayor parte del tiempo. Esto ocurría en el caso analizado en el que, según el promotor de la queja, ambos progenitores compartían la carga económica que suponía el cuidado de su hijo con discapacidad, y la convivencia de estos con el padre y con la madre también se producía en términos de igualdad.

Concurrían, por un lado, en ambas unidades familiares (padre y madre, respectivamente, con un hijo común discapacitado) las notas de convivencia y dependencia económica, y podría resultar razonable que los dos excónyuges, que mantienen la custodia compartida de su hijo, mantuvieran una situación en que la carga respecto de él no variaría respecto a la previa al divorcio o separación, y el menor discapacitado continuara beneficiándose de la misma protección que aquella que tenían vigente el matrimonio. En este caso, la custodia compartida es una opción en plano de igualdad con la custodia individual y como una modalidad más de convivencia de padres y madres e hijos, y se debería tratar de posibilitar que los cónyuges queden ante la ley en plena igualdad jurídica (de beneficios y cargas), debiendo prevalecer, en cualquier caso, el interés superior del menor, en este caso, con discapacidad.

Por ello, acordamos sugerir al Ayuntamiento de Zaragoza que, previa comprobación de toda la documentación que estimaran adecuada al caso, para el acceso a estas ayudas, en los supuestos de custodias compartidas equilibradas, en las que ambos progenitores comparten la carga económica que supone el cuidado del hijo con discapacidad, se valore la posibilidad de no exigir el requisito del empadronamiento.

El Ayuntamiento de Zaragoza aceptó la sugerencia e indicó que sería de aplicación para próximas convocatorias.

4.3. Retrasos en la resolución de recursos por denegación de ayudas para el alquiler y en la materialización del pago de estas ayudas.

Además de los aludidos retrasos en el abono de las ayudas para el alquiler, son frecuentes las reclamaciones que se presentan por la demora en resolver los recursos que se presentan por la denegación de las mismas.

En el [Expediente 1408/19](#), se nos informaba que había sido presentado un recurso de alzada el 9 de octubre de 2019 y que, transcurrido más de un año, el mismo no había sido resuelto.

Al respecto, esta Institución indicó que, salvo error u omisión, este lapso temporal era excesivo, cuando el plazo máximo previsto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas para dictar y notificar la resolución del recurso es de tres meses (artículo 122).

Además, manifestamos que el Justicia ha de velar por que la Administración resuelva expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le hayan sido formulados, cumpliendo así lo establecido en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Asimismo, también entendíamos que el Departamento de Vertebración del Territorio tiene la obligación de servir con objetividad los intereses generales y actuar de acuerdo con los principios de eficacia, celeridad, buena fe, confianza legítima y buena administración, que comprende el derecho de la ciudadanía a que sus asuntos sean resueltos en un plazo razonable. Se está ante una de las manifestaciones legislativas del derecho a obtener una resolución expresa dentro de plazo. El citado principio de eficacia exige de las administraciones públicas que se cumplan razonablemente las expectativas que la sociedad demanda, entre ellas el deber de resolver expresamente las solicitudes y recursos, ya que el conocimiento de la fundamentación de las resoluciones es presupuesto inexcusable para la defensa de sus derechos e intereses legítimos. Por su parte, el principio de celeridad impone a la Administración su impulso de oficio por el titular de la unidad administrativa encargada, que debe adoptar las medidas necesarias para evitar toda anomalía o retraso.

En suma, esta Institución consideró que la promotora de la queja tenía derecho a que se resolviera expresamente el recurso de alzada que presentó, y a que se motivara el sentido de tal resolución ya que, de lo contrario, se le estaría causando indefensión, lo que vulneraría los artículos 24 y 103 de la Constitución, que consagran el principio de tutela judicial efectiva y sometimiento de las administraciones públicas a la ley y al Derecho.

También recordamos la sugerencia formulada en [Expediente de Oficio 477/2020](#) que trataba el **retraso en la resolución de las ayudas de alquiler** en la que, entre otras consideraciones, se indicaba lo siguiente:

“En este aspecto, también a entender de esta Institución, para evitar, en parte, los retrasos producidos, podría haberse planteado la posibilidad de una atención semipresencial y, así, mediante cita previa y con todas las garantías posibles, los propios ciudadanos optarían, teniendo en cuenta la situación en la que estuvieran inmersos, entre presentar la documentación requerida por medios telemáticos o presencialmente, cumpliendo así el fin social que tienen las ayudas y evitando las dilaciones producidas. Tomando también, en su debida consideración que, a consecuencia de la pandemia, la situación económica de muchos de los solicitantes se ha visto agravada y les urgía la concesión de la ayuda.

Por último, el principio de eficacia informa la actuación de las Administraciones públicas y tiene rango constitucional, con sujeción al artículo 103.1 de la Constitución, y la eficacia y la eficiencia constituyen dos conceptos fundamentales en el funcionamiento de la Administración Pública, configurando su razón de ser y marcando los fines y el modo en que debe lograrlos.”

Por ello, se resolvía lo siguiente:

“Primera.- *Que para futuras convocatorias de estas ayudas, tanto el modelo de solicitud, la documentación a presentar para acreditar el cumplimiento de los requisitos y el procedimiento de tramitación que se establezca, sea simplificado lo máximo posible, con el fin de que puedan resolverse en el plazo establecido al efecto y sin dilaciones, atendiendo al marcado carácter social que tienen dichas ayudas.*

Segunda.- *Que se dote a las Subdirecciones Provinciales de Vivienda en Zaragoza, Huesca y Teruel y, en particular, a las Secciones de Vivienda correspondientes, de medios materiales y de efectivos de personal adecuado al volumen de trabajo que ocasiona la tramitación de este tipo de ayudas.”*

En este concreto expediente, además del contenido de la resolución transcrita, se sugirió que procediera a resolver de forma expresa el recurso de alzada formulado por la interesada en octubre de 2019 para dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. La resolución deberá ser comprensiva de todos los aspectos alegados por la recurrente y estar suficientemente motivada, de conformidad con el artículo 35 del mismo texto legal. Asimismo, deberá notificarse en los términos establecidos en el artículo 40 y siguientes de la misma ley.

De igual manera se procedió en [Expediente 1354/19](#).

4.4. Problemas de convivencia vecinal

Los problemas de convivencia entre vecinos son constantes en esta Institución, destacando uno como [Expediente 778/21](#), en el que se hacía mención al problema que el promotor de la queja tenía con unos vecinos que padecían “síndrome de diógenes” o trastorno similar, lo que conllevaba la acumulación de basura y suciedad

por la casa, habiendo aparecido incluso ratas, y que estaba ocasionando múltiples problemas de insalubridad. A ello se añadía los problemas generados por los cinco perros que habitaban en la misma, y cuyos excrementos se acumulaban dentro de la vivienda y en el jardín de la misma. Además, los ladridos eran constantes y afectaban gravemente al descanso de los vecinos y a su bienestar.

El propio Ayuntamiento reconocía que se habían recibido quejas de un vecino en la que se hacía referencia a ladridos constantes, temor a algún tipo de plaga o a que se produjera un incendio debido a la acumulación de basuras, excrementos y orines a la situación de alguna de las personas que vivían en ese domicilio.

Esta reclamación, había motivado la elevación de una Sugerencia a consideración del Ayuntamiento, indicando que valoraran que, previa autorización judicial de ser precisa, girara una visita de inspección a fin de comprobar si el interior de la vivienda cumplía las condiciones de seguridad, salubridad y ornato público exigibles. Dicha Sugerencia fue aceptada, pero actualmente el promotor de la queja había vuelto a dirigirse a esta Institución manifestando que el problema denunciado en su día, persiste en la actualidad.

Esta Institución asumía que la situación en la que se encontraban los vecinos era difícil de sobrellevar, y agradecía los esfuerzos llevados a cabo por el propio Ayuntamiento en aras a tratar de dar la mejor solución posible al complejo problema planteado.

A este supuesto también le resultaba de aplicación la legislación urbanística, ya que el derecho de propiedad de los terrenos, las instalaciones, construcciones y edificaciones comprendía, entre otros, el deber de conservarlas en las condiciones legales de seguridad, salubridad, accesibilidad universal, ornato y las demás que exijan las leyes para servir de soporte a dichos usos. Hemos de acudir, por tanto, a la regulación del deber de conservación de la propiedad.

Sin perjuicio de la ya aludida incidencia urbanística de este problema, y la responsabilidad que se deriva del deber de conservación, esta Institución entendía que este problema afectaba directamente al título municipal relativo a la salubridad pública, con base al cual podría actuar el propio Ayuntamiento imponiendo la correspondiente orden de ejecución a los propietarios de la vivienda.

El incumplimiento de dicha orden de ejecución, en el supuesto de no ser atendido tras el plazo concedido a tal efecto, y que en este caso convendría que fuera muy breve, podrá ser ejecutada de forma subsidiaria por el Ayuntamiento, repercutiendo su coste a las personas responsables. En caso de negativa a la entrada en la vivienda, y para la ejecución subsidiaria de esta medida, si los propietarios no permitieran la entrada en el domicilio, resultaría necesario solicitar una autorización judicial de entrada en un domicilio al Juzgado de lo Contencioso-Administrativo, de acuerdo con el art. 8. 6 de la Ley reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, en relación con el art. 265 del Decreto Legislativo 1/2014. Todas estas acciones irían dirigidas a proteger la seguridad y la salubridad pública, sin perjuicio de prestar la debida colaboración al resto de administraciones implicadas, en aquellos aspectos competenciales que les sean propios, en virtud de los principios de cooperación y colaboración.

Hay otros expedientes que se refieren a problemas en Comunidades de propietarios en los que no puede intervenir la Institución por tratarse de conflictos entre particulares y no haber intervención de la Administración, pero en todos estos supuestos se ha informado a los presentadores de las quejas sobre la normativa aplicable y sobre los derechos que les asisten.

4.5. Vivienda de uso turístico

En el [Expediente 58/21](#), unos concretos ciudadanos manifestaban que desde que se levantó el primer confinamiento venían viviendo episodios problemáticos con la gente que utiliza un piso turístico que estaba ubicado en su comunidad. Concretamente, manifestaban que desde el mes de junio el piso había dejado de utilizarse para su uso común, una vivienda, y vivían continuamente molestias originadas por usuarios que utilizan el piso como local de fiestas. Habían solicitado a los propietarios que no lo alquilaran a gente de Zaragoza, que cumplieran con las restricciones (muchas veces acudían al piso más de seis personas y durante toda la noche entraba y sale gente sin respetar el toque de queda. Habían llegado incluso a vivir episodios violentos por parte de usuarios de la vivienda. Solicitaban algún tipo de ayuda, siendo conscientes de que esta problemática estaba aumentando en Zaragoza.

Esta Institución puso de manifiesto que la situación descrita en la presente reclamación no era un caso aislado, sino que, habitualmente, aparecían noticias publicadas en distintos medios de comunicación haciendo referencia a las molestias de toda índole que se están generando en distintos inmuebles de toda la geografía española, también en Aragón, por las actitudes de algunos de los clientes de determinadas viviendas de uso turístico, que impedían una pacífica convivencia, así como la frustración de los mismos por los costosos remedios jurídicos

existentes a su alcance.

Entendemos que los legítimos derechos de todos los propietarios han de ser conciliados para permitir que, tanto el desarrollo de estas actividades, como el descanso de los residentes o cualquier otra actividad de la comunidad, convivieran de manera pacífica. Además, no se podía perder de vista la situación sanitaria en la que estábamos inmersos, que todavía había agravado más el problema, ya de por sí, existente.

Pues bien, el problema radicaba en un fenómeno que se detecta en determinadas zonas, y en especial en estos tiempos de pandemia, y que ha sido reflejado en la presente reclamación, que era el de la celebración de fiestas ilegales en el interior de estas viviendas, vulnerando las medidas gubernativas dictadas en este periodo de crisis sanitaria, así como de convivencia vecinal. Podíamos observar que los vecinos afectados por una vivienda no tenían a su alcance procedimientos ni normas eficaces para transmitir con inmediatez al propietario o gestor que un usuario no hacía un uso adecuado de las instalaciones comunes o que no respetaba las normas de convivencia. Por ello, dado que el propietario o gestor no estaba presente durante el uso de la vivienda, resultaba complicado que pudiera tener conocimiento de estos incumplimientos.

La norma, así prevista, podría ser ineficaz si no se garantizaba a los demás residentes el derecho a dirigirse en todo momento al gestor de las viviendas, y si no se imponía la obligación a este de dar respuesta inmediata a todos y cada uno de los problemas que pudieran surgir. Si la normativa no facilitaba un cauce rápido de comunicación entre el responsable de la vivienda, la inspección de turismo y los vecinos afectados, los propios vecinos se veían obligados, en caso de conflicto, a dirigirse directamente a los usuarios incumplidores o molestos, ocasionándose situaciones nada deseables.

Las estancias en estas viviendas pueden ser cortas, y las alteraciones del orden y la convivencia se pueden producir en lapsos muy cortos de tiempo. En este sentido, indicamos que además de los propietarios o gestores, la Administración, que es la que ejerce la potestad autorizatoria, ha de garantizar y vigilar el comportamiento de los prestadores para asegurar la salvaguarda del interés general, en el marco jurídico de la regulación y a través de la aplicación de fuertes y eficaces mecanismos de control. En concordancia con lo anterior, debería valorarse si las conductas desarrolladas en los pisos turísticos -y que causan molestias a los vecinos- pudieran encajar en los tipos de las infracciones del Decreto Legislativo 1/2016 en materia de turismo y, en concreto, en alguna de las infracciones graves (artículo 84), como las relativas a "incumplimiento de las condiciones que el órgano competente hubiera dispuesto para el ejercicio de la actividad o la apertura y clasificación del establecimiento", "la reserva confirmada de plazas en número superior a las disponibles o el incumplimiento de las disposiciones relativas al número de reserva" o "la obstrucción a la inspección". En el artículo 91.2 se contempla que "podrá imponerse acumulativamente la sanción de multa y de suspensión del ejercicio de las actividades o clausura del establecimiento o instalación por un periodo de hasta seis meses". En este punto, debería tenerse en cuenta que la normativa reglamentaria en materia de pisos turísticos establece una serie de condicionantes de las autorizaciones o títulos habilitantes de ejercicio de la actividad que, en su caso, podrían verse vulneradas, lo que podría suponer, en su caso, la infracciones previstas (artículo 12 del Decreto 80/2015, de 5 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de las viviendas de uso turístico en Aragón infractores.

Además, también los citados propietarios o gestores de este tipo de viviendas, debían tener un especial cuidado a la hora de contratar con los que van a ser clientes de las mismas, sin perder de vista la función turística que es la razón de estas viviendas, siendo responsables en los casos en los que, lejos de una situación aislada, hubieran recibido distintas denuncias de vecinos por las molestias ocasionadas, resultando para ello importante establecer un marco sancionador en caso de incumplimientos.

En cuanto a quiénes eran los responsables de las infracciones administrativas, en la normativa aragonesa se incluía a los propietarios, los gestores de las viviendas de uso turístico y los canales de comercialización o promoción de la oferta turística (art. 16. 2 del Decreto 80/2015, de 5 de mayo).

Por todo ello, esta Institución entendía que resultaba posible vincular la actividad de los pisos turísticos con el régimen sancionador de turismo, y valorar si las conductas suponían infracciones de la legislación turística para que, en su caso, pudieran imponerse las correspondientes sanciones a los responsables.

Por todo ello, se resolvió sugerir al Departamento de Industria, Competitividad y Desarrollo Empresarial que, por el órgano competente en materia de turismo se actuara en las labores de inspección, y en su caso sanción, respecto del cumplimiento de los condicionantes de las autorizaciones o títulos habilitantes del ejercicio de la actividad de las viviendas de uso turístico. Igualmente, que se estableciera la oportuna coordinación con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, la Policía Local y la propia Unidad adscrita de la Policía Nacional en Aragón, al objeto de que pudieran cursar las correspondientes denuncias al Departamento competente y, en su caso, dar traslado de las actuaciones que puedan llevar a cabo en este ámbito.

Por último, que se estudiara la posibilidad de clarificar el marco normativo existente o promover una norma, en

el sentido de establecer una mayor implicación y un régimen de responsabilidad de los promotores o gestores de las viviendas de uso turístico, en relación con las conductas de los usuarios que pudieran afectar a la convivencia de los vecinos del inmueble.

4.6. Daños en viviendas y viviendas en mal estado

En el [Expediente 478/21](#), se hacía alusión a un inmueble ubicado en la calle Pignatelli de esta localidad, que se hallaba en muy **mal estado de conservación**, y que había ocasionado filtraciones en el colindante. Se añadía que el deterioro del mismo hacía peligrar la vía pública y los edificios colindantes, sin que, al parecer, se hubiera actuado al respecto.

Unos meses antes fue tramitado el **Expediente 728/20**, que fue archivado al informar el propio Ayuntamiento que iba a requerirse a la propiedad para que llevara a cabo determinadas actuaciones en evitación de daños a personas y bienes, y tendente al mantenimiento de la seguridad, salubridad y ornato público en la finca. No obstante, al parecer, la situación denunciada en su día persistía en la actualidad.

Por ello, pusimos de manifiesto que el estado de conservación del inmueble en cuestión había sido ya expuesto en varias reclamaciones presentadas ante esta Institución.

De entre la documentación aportada, obraba un informe del Servicio de Inspección Urbanística de la corporación local zaragozana, en el que se hace constar lo siguiente:

“Girada la correspondiente visita de inspección ocular, se ha apreciado la existencia de varias deficiencias en el inmueble de referencia que afectan a su conservación y salubridad. Dichas deficiencias consisten en: varias losas de los balcones situados en su fachada principal poseen agrietamientos y ahuecamientos, pudiendo llegar a ofrecer riesgo de desprendimientos de fragmentos a la vía pública. En la cubierta se comprobó la existencia de varias tejas fracturadas y desplazadas de su sitio, existiendo la posibilidad de originar goteras y filtraciones al interior del edificio; en la cumbre existe una antena parabólica suelta de sus anclajes y precariamente sujeta por los cables eléctricos, existiendo el riesgo de la rotura de los mismos y el deslizamiento y caída incontrolada de la misma; en sus faldones se apreció la presencia de basuras y pequeños enseres de desecho; así mismo, en las canales de pluviales se acumulan basuras que impiden el correcto funcionamiento de las mismas. En el patio interior de luces existe una acumulación de basuras y enseres de desecho que inciden en la salubridad del entorno. Por último en el zaguán se apreció una deformación del pavimento y algo de humedad en sus paramentos verticales que parecen indicar la posible existencia de filtraciones de las instalaciones de agua o vertido; inspeccionados los sótanos de la finca colindante, señalada con el n.º x de la Calle Pignatelli, concretamente en el recayente a la fachada principal, se observó la presencia de humedades en el suelo y en la pared adyacente a la finca de referencia, las cuales parecen provenir del edificio referenciado; en el zaguán del citado inmueble n.º x se observó una deformación en su pavimento, la fractura del primer peldaño de la escalera de acceso a las viviendas y una pequeña filtración puntual en el muro de la caja de escalera que es colindante con el edificio referenciado, aparentemente debido a una fuga de las instalaciones de este último, no pudiendo precisarse de forma ocular si dicha filtración ha sido subsanada.

A la vista de lo anteriormente expuesto, deberá requerirse a la propiedad del inmueble de referencia para que, bajo dirección técnica, proceda a: revisar y reparar las cubiertas; retirar la antena parabólica de la cubierta, o bien colocarla en su mástil y afianzarla de forma segura; limpiar y retirar las basuras y enseres de desecho de los planos de cubierta y canales de pluviales; en la fachada principal, revisar y reparar las losas de balcones deterioradas, así como el repintado de las reparadas en los mismos colores y tonos que los actualmente existentes; llevar a cabo la limpieza y retirada de basuras y enseres de desecho depositados en el patio interior de luces y locales de planta baja; así mismo, deberá efectuar una completa revisión de las instalaciones de agua y vertido del edificio, procediendo a la reparación o renovación de todas aquellas partes de las mismas que así lo requieran; finalmente, a la vista del contenido de las instancias obrantes en el expediente, se deberá efectuar la desratización del inmueble. Todo ello en evitación de daños a personas y bienes y tendente al mantenimiento de la seguridad, salubridad, conservación y ornato público de la finca.”

Por todo ello, al objeto de asegurar la materialización de la orden de ejecución de obras y limpieza, esta Institución consideró que sería importante valorar, no solo la posible imposición de multas coercitivas, sino también la ejecución subsidiaria de la orden de ejecución referida, con el fin de evitar situaciones de riesgo para las personas y cosas y daños en la propiedad colindante, de acuerdo con lo previsto en el art. 258 del Decreto Legislativo 1/2014, de 8 de julio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Urbanismo de Aragón. Además, esta Institución era consciente de que el Ayuntamiento está ejerciendo esta potestad en esta zona, por lo que debería sopesar si, en este caso, habría de procederse a la ejecución subsidiaria,

en línea con otras que, al parecer, se habían llevado a efecto.

5. Trabajo

Expedientes iniciados	44
Expedientes finalizados	42
Resoluciones emitidas	0
Resoluciones aceptadas	0

Planteamiento general

Si bien la incidencia de la pandemia del Covid19 en asuntos laborales ha disminuido en relación a la situación que se vivió en el año 2020, no podemos decir que sus efectos hayan desaparecido por completo y, algunas de las cuestiones que la ciudadanía nos ha planteado están directamente relacionadas con la anómala situación sanitaria que continuamos viviendo.

Dado que los asuntos relativos a Empleo Público, con carácter general, se tratan en un apartado específico del informe, aquí nos vamos a limitar a reseñar nuestras actuaciones en materias específicamente referidas al personal laboral al servicio de las Empresas Públicas y a todas aquellas que impliquen intervención de las Administraciones Públicas en cuestiones laborales propias de la iniciativa privada, y, además, a todas aquellas cuestiones que tienen que ver con políticas activas y pasivas de empleo que han llegado hasta nosotros.

5.1. Empresas privadas

Carecemos de competencias para supervisar y controlar a las empresas privadas en materias laborales, función que tiene encomendada la Inspección de Trabajo, por lo que en todas aquellas quejas presentadas en cuestiones laborales en las que no se hace referencia a la intervención de una Administración Pública, nuestra labor ha sido principalmente la de informar al ciudadano de sus derechos y de la forma de hacerlos valer.

Entre los expedientes más significativos a los que podemos hacer referencia en este apartado, estaría la queja de una ciudadana sobre la falta de voluntad negociadora de una de las asociaciones patronales de empresas de limpieza de la provincia de Huesca, que denunció el convenio pactado – que sin embargo se aplica en Zaragoza y Teruel -lo que provoca que siga en vigor un Convenio que finalizó su período de vigencia pactado en el año 2017 y que no recoge ni siquiera las últimas actualizaciones del SMI.

Se han presentado diversas quejas que hacen referencia a **despidos o a incumplimientos salariales y de condiciones laborales** por parte de distintas empresas que, al tratarse de cuestiones entre particulares se han derivado hacia denuncias ante Inspección de Trabajo o hacia la interposición de la correspondiente demanda ante la jurisdicción de lo social.

No obstante, no podemos dejar de señalar que este tipo de expedientes son poco significativos en nuestra labor ya que, en las cuestiones laborales, la ciudadanía, con carácter general, conoce bien las instancias a las que acudir y los procedimientos a seguir para la defensa de sus derechos.

Con una afección de carácter general en el ámbito laboral, tuvo entrada una queja de la Federación de Comercio y Servicios de CC.OO, que manifestaba su desacuerdo con el traslado de la festividad de San Valero del sábado 29 de enero al viernes 27 ya que de esta manera todo el personal del sector comercio se veía privado de disfrutar de dos días seguidos de fiesta como en el caso de la cincomarzada que se trasladaba del sábado 5 al lunes 7. Nos pusimos en contacto con el Ayuntamiento de Zaragoza para facilitar una reunión con los representantes sindicales en la que abordar la cuestión y como resultado de la misma el Ayuntamiento de Zaragoza reconsideró su postura e inició los trámites para pasar dicha festividad al lunes 31 de enero. Con posterioridad recibimos otras dos quejas de particulares -una manifestando su preferencia por mantener las fiestas en sábado y otra exponiendo el aumento de carga de trabajo que suponía en el ámbito sanitario y judicial este vaivén de cambios ya que obliga a cambiar numerosas citaciones – pero la decisión del Ayuntamiento se produjo en el ejercicio de sus facultades normativas y dentro del ejercicio de su autonomía y, por tanto, quedaba fuera de nuestra labor supervisora y así se les hizo saber.

5.2 Personal laboral al servicio de las Empresas Públicas

Si bien las quejas relativas al personal laboral al servicio de las Empresas Públicas que tienen entrada en nuestra Institución nunca son muy numerosas, este año 2021 todavía lo han sido menos, de manera que hemos de cerrar este apartado sin reseñar ninguna queja. No nos aventuramos a señalar la causa, simplemente lo constatamos.

La única queja que podríamos reseñar aquí es la de una ciudadana que mostraba su desacuerdo con no haber sido seleccionada, pese a reunir los requisitos, en un supuesto del **“Plan Recupera” aplicado por el Ayuntamiento de Benasque**, aun cuando de nuestra labor supervisora pudimos comprobar que el proceso se había hecho conforme a normativa y con todas las garantías.

Por último, aun cuando no se trata de personal laboral de empresas públicas, podemos reseñar dos quejas colectivas que hacían referencia al problema que se había producido con las trabajadoras del servicio de comedor del Colegio Odón de Buen en Zuera, derivado de la nueva licitación producida al inaugurar el nuevo edificio en el que se concentraban las aulas que, hasta este año, se repartían en dos edificios, con un comedor escolar cada uno adjudicado a dos filiales del mismo grupo económico. Al concentrar en un único edificio todas las clases se unificó también el servicio de comedor escolar y se realizó una nueva adjudicación. En un primer momento, las trabajadoras de una de las filiales no fueron subrogadas por la nueva empresa adjudicataria si bien, en un momento posterior a la presentación de la queja, la empresa reconsideró su postura y procedió a subrogar a todo el personal quedando la queja sin objeto.

También tuvimos un expediente en relación a la situación que se le producía a un docente a la hora de poderse acoger a una reducción del 75% de sus horas lectivas. en aplicación de la ORDEN ECD/615/2019, de 16 de mayo, por la que se dispone la publicación del Acuerdo de 28 de junio de 2018, de la Mesa Sectorial de la enseñanza privada concertada, para la mejora de las condiciones laborales de los trabajadores docentes de los centros privados concertados en la Comunidad Autónoma de Aragón, mediante el fomento de la jubilación parcial y la incentivación de la celebración de contratos de relevo. Dicho docente cumplía con todos los requisitos para dicha ampliación con fecha de noviembre y el plazo para solicitarlo finalizaba en el mes de febrero para todos aquellos que cumplieran requisitos a 31 de agosto. Manifestaba que, en el año 2020 se había abierto un plazo extraordinario que finalizaba en el mes de octubre para quienes cumplieran requisitos a 31 de diciembre y el reclamaba que se le habilitase ese mismo plazo. Como esta norma emana de los acuerdos de la Mesa Sectorial de la enseñanza privada concertada adoptados en el ejercicio de su autonomía negociadora no entramos a supervisar directamente pero puestos en contacto, tanto con las organizaciones sindicales, como con la Dirección General de Planificación educativa comprobamos que se trata de una cuestión que los sindicatos plantean en la mesa y todavía no ha sido aceptada y que, por su parte, la Dirección General defiende en su situación actual ya que el plazo extraordinario está pensado para el último ejercicio de vigencia del acuerdo para el caso de que no se renovar y, evitar así que, quien tuviera derecho en dicho ejercicio no pudiera ejercerlo al no renovarse dicho acuerdo.

5.3. Políticas pasivas de empleo

Las políticas pasivas de empleo, que son aquellas que buscan fundamentalmente mantener la renta de quienes carecen de trabajo a través del pago de prestaciones de desempleo, constituyen, tradicionalmente, una de las causas que generan un mayor número de quejas ante nuestra Institución. La mayoría de las quejas suelen referir situaciones en las que, o bien la **prestación se deniega por el Servicio Público de Empleo Estatal**, o bien, aquellas en que una vez concedida se solicita su devolución por incumplimiento de requisitos para tener derecho a su percepción o se suspende su pago temporalmente, a modo de sanción, por no haber atendido algún requerimiento del SEPE.

En estos casos, la actuación del Justicia de Aragón, al carecer de competencias de supervisión sobre la actuación de la Administración General del Estado, única competente en la materia a través del Servicio de Empleo Estatal (SEPE), consistía, básicamente, en remitir los expedientes al Defensor del Pueblo para su supervisión; o en solicitar información para dar traslado de la misma al interesado clarificando la motivación de las resoluciones de la Administración para que la persona afectada pudiera tomar decisiones informadas de cara a defender judicialmente sus derechos.

Sin embargo, como señalamos en el informe del año 2020, se produjo en dicho año, un importantísimo incremento de quejas relativas a la actuación del SEPE, apareciendo una nueva causa principal de las mismas, que si bien ha descendido de forma abrupta este año, aún no ha llegado a desaparecer del todo. Dicha causa fue la

desbordante carga de trabajo que las Oficinas del SEPE tuvieron que enfrentar derivada de la tramitación de los Expedientes de Regulación Temporal de empleo (ERTE) provocados por la disminución de la actividad laboral causada por el Covid19 unida a la limitación de efectivos provocada por dicha pandemia, a lo que, en la actualidad, se une la limitación de la atención presencial por las medidas sanitarias que, todavía hoy, se exigen para poder acceder a las oficinas públicas.

Por nuestra parte, este año hemos mantenido abierto el mecanismo que el año pasado implementamos en **colaboración con la Dirección Provincial del SEPE** en Zaragoza para transmitirles las quejas que nos llegaban e intentar, en la medida de lo posible, y sin tener que realizar expedientes administrativos más formales, dar solución a los problemas de la ciudadanía evitando retrasos innecesarios.

De esta manera, sin necesidad de recurrir al Defensor del Pueblo, hemos seguido tramitando quejas relativas a retrasos en el cobro de subsidios de ERTE, a cobros indebidos que habían de ser devueltos por el perceptor o a subsidios que no incluían todos los conceptos. Así mismo hemos atendido a ciudadanos que tenían dificultades para contactar con el SEPE para obtener una cita para ser atendidos tanto para tramitar documentación como para obtener información sobre su situación en lo relativo a los ERTE y al resto de prestaciones del sistema, consiguiendo con esto **evitar sobrecargar al Defensor del Pueblo** con numerosos expedientes que tan sólo requerían traslado de información y que son idénticos a numerosos expedientes que reciben de forma directa, de tal manera que nuestra colaboración no desvirtúa en forma alguna su completo conocimiento de la situación. Por último, referir la queja presentada por una ciudadana en la que alegaba **descoordinación entre el INSS y el SEPE** ya que al no haberle dado de baja este último como perceptora de subsidio de empleo, aquel no podía dar de alta su baja por maternidad. Tras ponernos en contacto con ambas instituciones comprobamos que el asunto se había solucionado satisfactoriamente.

5.4 Políticas activas de empleo

En relación con las políticas activas de empleo, que son aquellas destinadas a crear condiciones necesarias para acabar con el desempleo, nuestra labor puede ser más intensa toda vez que el Gobierno de Aragón y los Ayuntamientos asumen competencias en la materia.

Este año 2021 se han cerrado las últimas quejas que, en materia de **cursos de formación**, fueron presentadas por parte de algún participante y cuya causa estaba directamente relacionada con la pandemia del Covid19 (imposibilidad de terminar cursos de formación; anulación o suspensión – con reanudación posterior o sin ella – de alguno de los cursos previstos...). Las nuevas quejas han recuperado la normalidad y ya no tienen relación directa con la situación provocada por la pandemia.

Hemos atendido quejas que han hecho referencia a discrepancias con los criterios utilizados en los procesos de selección del alumnado para las actividades formativas y quejas relativas a denegaciones o retrasos en el cobro de becas y ayudas de transporte por cursos realizados, si bien, en la práctica totalidad de los casos no hemos apreciado irregularidad por parte de la Administración tras ejercer nuestra función de supervisión.

Llama la atención que este año no hayamos tenido queja alguna en **materia de subvenciones** en concepto de ayuda para el establecimiento como trabajador autónomo y de fomento del empleo. Por otra parte, también se ha normalizado la situación en relación a las afecciones que las Sentencias del Tribunal Supremo (y la consiguiente adaptación legal de las ordenes aragonesas de subvenciones y ayudas para el empleo) conforme a las cuales no se equipara la Incapacidad Laboral al 33% de Grado de Discapacidad a la hora de optar a plazas de trabajo reservadas, plantearon en el ejercicio pasado; parece ser que la ciudadanía ya ha asumido la necesidad de solicitar la valoración de grado de discapacidad en el IASS para estos efectos laborales.

6. Interior

Expedientes iniciados	205
Expedientes finalizados	227
Resoluciones emitidas	16
Resoluciones aceptadas	12

Planteamiento general

Durante el 2021 la situación derivada de la Covid19 ha continuado estando presente en nuestras vidas. Ello ha obligado a las autoridades públicas a tomar las medidas sanitarias que ha considerado oportunas con el fin de garantizar la salud de los aragoneses. Ello unido al “estrés pandémico” que viene soportando la sociedad desde hace más de un año, ha tenido como consecuencia que la ciudadanía se haya planteado cada vez más dudas sobre la idoneidad y proporcionalidad de las medidas acordadas por el ejecutivo, al contrario que el año anterior donde los expedientes se centraban más en solicitar información sobre las medidas acordadas.

Es por ello, que el mayor número de expedientes abiertos en esta área han hecho referencia en gran medida a la **normativa sanitaria aprobada por el Gobierno de Aragón en relación con la Covid19**. Se ha podido apreciar como las declaraciones de los responsables políticos o la publicación de las normas, llevaban aparejada una entrada de expedientes en la que los aragoneses mostraban su disconformidad con las mismas.

También ha sido notable el número de personas que se ha dirigido al Justiciazo sobre las **infracciones impuestas por el uso inadecuado de las mascarillas** y especialmente por la cuantía de las sanciones.

En lo referente a los expedientes sobre **ocio y espectáculos**, no muestran una especial incidencia en el ocio nocturno -al haber tenido éste limitada su actividad, sino que ahora se centran en las molestias derivadas de los veladores, como consecuencia del traslado de gran parte de la actividad de hostelería a este tipo de espacios. Estos junto con las molestias derivadas de la actividad de las peñas han sido los expedientes más destacados.

En cuanto a la submateria de animales, se han tramitado expedientes relacionados con las colonias felinas, problemas derivados de los ladridos de perros o con la actividad del voluntariado.

Al igual que el año pasado, se han tramitado expedientes relacionados con la **seguridad ciudadana**, centrándose éstos en la zona de Zamora y Pignatelli. En este caso no solo se ha abordado contando con la colaboración de la Delegación del Gobierno, sino que se ha hecho desde la perspectiva del urbanismo junto con el Ayuntamiento de Zaragoza y como desde la planificación urbanística se puede tratar de mejorar la zona.

En cuanto a los asuntos relacionados con los **procedimientos sancionadores**, destacar en gran volumen de expedientes que mostraban su disconformidad con la cuantía de 300€ de las sanciones por no utilizar correctamente la mascarilla, frente a los 100€ que se viene imponiendo en la gran mayoría del país. A su vez, los defectos en las notificaciones, con los consiguientes perjuicios que ello ocasiona a los ciudadanos también han sido motivo de análisis en el Justiciazo.

6.1. Normativa

Este apartado es el que mayor aumento de quejas ha sufrido en comparación con años anteriores. Ello es debido a que los expedientes relacionados con la distinta normativa sanitaria aprobada por el Gobierno de Aragón quedaban englobados en el mismo.

Ello ha tenido como consecuencia que de forma paralela a que se daban a conocer las medidas por parte de las autoridades sanitarias, tuvieran entrada en el registro de la Institución las distintas quejas. A principios de años todavía se recibían escritos sobre las “parejas no oficializadas” que dio lugar a un informe a finales de 2020. Posteriormente se dio paso a las relacionadas con los confinamientos perimetrales según se iban aprobando o sobre las limitaciones en establecimientos, para acabar con la aprobación del pasaporte Covid.

También han sido muchas las consultas realizadas sobre la normativa que eran resueltas desde la propia Institución.

En algunos de los expedientes al encontrarse el asunto judicializado no se podía entrar a conocer el fondo del asunto y así se hacía saber a los ciudadanos. Entre los temas trabajados, se encuentran los relacionados con los confinamientos perimetrales, donde el principal motivo de la queja se basaba en la falta de competencia del Gobierno de Aragón para la aprobación de cierres perimetrales fuera del estado de alarma (vigente hasta el 9 de mayo de 2021) y, por otro lado, a la inclusión dentro del cierre comarcal de municipios con baja o ninguna incidencia de la epidemia.

En el primero de los casos se les informó que el Tribunal Supremo había establecido en sus recientes sentencias con respecto a otras Comunidades Autónomas que el legislador puede establecer **limitaciones de derechos fundamentales** sin que sea preciso hacerlo mediante ley orgánica, siendo suficiente la ley ordinaria. No obstante, se debe respetar siempre su contenido esencial y, que dichas limitaciones no sean de tal intensidad que les afecten sustancialmente o lleguen a desnaturalizarlos.

En lo referente **al cierre de municipios** con baja incidencia dentro de las comarcas, se expuso por el Departamento de Sanidad que no tiene sentido tomar medidas individualizadas en núcleos de población de pequeño

tamaño dada su interconexión, por lo que se entendía procedente que se adoptaran las medidas en toda la comarca. Ello lo acompañó con los datos epidemiológicos que venían a justificar las medidas. Sin embargo desde la Institución se observó que dicha justificación no venía recogida en las normas, por lo que se le sugirió que en las normas venideras hiciera constar los datos epidemiológicos que justificaban los cierres perimetrales actualizados, aun cuando estos ya hubieran sido expuestos en normas anteriores, así como los motivos que llevan a cerrar todos los municipios de las comarcas. De este modo se buscaba que los ciudadanos pudiéramos conocer la justificación de unas medidas limitativas de derechos fundamentales.

De igual modo se comprobó que los cierres perimetrales en ocasiones hacían referencia a municipios, en otros a comarcas y en otros casos a zonas de salud. Estos últimos se pudo comprobar de oficio que planteaban problemas a la hora de conocer los municipios afectados dado que desde el Gobierno de Aragón no se facilitaban estos datos ni era accesible desde internet. Es por ello por lo que se sugirió que en cierres futuros por zonas de salud si hiciera constar o fuera accesible los municipios que engloban dicha zona.

Ambas sugerencias fueron aceptadas ([Expediente 841/21](#)).

Entre los expedientes tramitados se encuentra el referente a una familia numerosa con tres hijos respecto a las limitaciones de cuatro personas por mesa en el interior de los establecimientos de hostelería. Concretamente informaban que por un lado, el DECRETO de 9 de abril de 2021 establece que *“La permanencia de grupos de personas en espacios de uso público, tanto cerrados como al aire libre, quedará condicionada a que no se supere el número máximo de cuatro personas, salvo que se trate de convivientes. Esta limitación se aplicará, con carácter general, a todo tipo de dependencias, instalaciones y establecimientos abiertos al público, hasta completar el aforo establecido en cada caso”*.

Por el contrario, la Orden SAN/86/2021, de 3 de marzo en su artículo 2.1.a recoge que en los establecimientos de hostelería y restauración *“cada mesa podrá ser ocupada por un máximo de cuatro personas en el interior y de seis personas en terraza”*

Preguntado el Gobierno de Aragón, informo brevemente que en estos establecimientos prima la limitación establecida en la Orden SAN/86/2021 y que es específica para la hostelería (4 personas en el interior y 6 personas en terraza).

Desde el Justicia de Aragón se valoró las medidas limitativas de derechos fundamentales desde una triple exigencia. Estas deben ser necesarias, idóneas y proporcionales. Se entendieron como necesarias dada la actual situación de pandemia. Se entendieron proporcionales dada su limitación temporal. Por el contrario, no se consideraron idóneas para alcanzar el fin perseguido, pues este riesgo no parece existir – o no en mayor medida – cuando todas las personas forman parte del mismo núcleo familiar como personas convivientes y se juntan en una misma mesa, máxime cuando algunos de sus miembros son de reducida edad y necesitan de apoyos para comer. Igualmente se expuso que no se había tenido en cuenta a las *“familias numerosas”* y que por parte del legislador aragonés se han catalogado de *“especial consideración”* en la Ley 9/2014, de 23 de octubre, de Apoyo a las Familias de Aragón.

Por ello se sugirió al Departamento de Sanidad que se exceptuara a las personas convivientes, especialmente con hijos menores a cargo, de las limitaciones establecidas en la hostelería del número máximo de personas por mesa, si bien, no fue aceptada. ([Expediente 682/21](#)).

El aumento de **vehículos eléctricos** y las medidas aprobadas por los distintos ayuntamientos para favorecer su adquisición también han sido objeto de queja en el 2021. Concretamente en lo referido a la exención del pago de tasas en las zonas de estacionamiento regulado de Zaragoza.

El ciudadano informaba que era titular de un vehículo eléctrico híbrido enchufable PHEV, por lo que había solicitado al Ayuntamiento de Zaragoza que le fuera aplicable la exención de pago en las zonas de estacionamiento regulado de acuerdo con el Reglamento Municipal del Servicio de Estacionamiento Regulado en Superficie de la Ciudad de Zaragoza, el cual establece que quedan exentos de abonar la tasa en las zonas en las que rige el estacionamiento regulado y limitado los *“vehículos eléctricos de todo tipo”*. No obstante, le había sido denegado ya que entendía el Consistorio que se refería los vehículos eléctricos *“puros”*, entendiendo como tales aquellos que son propulsados exclusivamente por motores eléctricos. Igualmente expuso el ayuntamiento que se iba a proceder a la modificación de la norma.

Tras analizar la ordenanza y el Reglamento General de Vehículos se pudo comprobar que no existía la denominación de *“puros”* ni en la normativa municipal, ni en el anexo II del Reglamento General de Vehículos que recoge un elenco de definiciones de distintos tipos de vehículos eléctricos. Por lo que se entendía que el ayuntamiento no puede distinguir donde no lo hace la norma y que para ello deberían de proceder a su modificación. Se emitió sugerencia solicitando que le fuera reconocida la exención de la tasa al ciudadano y que en la futura normativa se delimitara correctamente el tipo de vehículos exentos de acuerdo con las definiciones del Regla-

mento General de Vehículos. Solo fue aceptado el último punto. ([Expediente 1618/21](#)).

Entre las normas analizadas se encuentran las ordenanzas relacionadas con el estacionamiento de autocaravanas dentro de los municipios (Benasque, Murillo de Gállego y Jaca) generalmente propuestas por los usuarios de este tipo de vehículos al ver limitado su acceso y estacionamiento dentro del caso urbano.

6.2. Ocio y espectáculos

Al contrario que en ejercicios anteriores, los expedientes derivados de esta submateria no se centran en las **molestias derivadas del ocio nocturno**. Ello se puede deber principalmente a que como consecuencia de las medidas sanitarias aprobadas, han tenido limitada su actividad durante un amplio periodo de tiempo, lo que llegó a provocar que fueran los propios empresarios los que reclamaran el apoyo de la Institución.

Durante el 2021 las principales quejas se han centrado en las molestias derivadas de los veladores. Ello se puede deber a dos factores; en primer lugar, a la limitación de la actividad en el interior de los establecimientos y a la mayor seguridad sanitaria que otorgan los espacios abiertos. En segundo lugar, las modificaciones llevadas a cabo por parte de los distintos ayuntamientos aragoneses para facilitar la instalación de veladores permitiendo aumentar su superficie o la instalación de plataformas.

También ha sido notable el número de expedientes relacionados con las **“peñas”**, especialmente si tenemos en cuenta que la normativa sanitaria obligaba a que éstas estuvieran cerradas durante un amplio periodo de tiempo. Esta situación se ha visto difícil de controlar por parte de los pequeños municipios que carecen de Policía Local y dependen exclusivamente de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

Desde esta Institución se ha solicitado el apoyo de la Delegación de Gobierno para que en la medida de la disponibilidad del servicio, intensificaran la vigilancia en este tipo de locales.

En lo que respecta a expedientes concretos, se ha tramitado una queja de unos vecinos del municipio de Biota donde se daba una actividad de peña en los bajos de un edificio. Como consecuencia de ello, los vecinos de las viviendas colindantes afirmaban padecer problemas de ruidos y de suciedad en el entorno.

Por ello se sugirió al ayuntamiento que se procediera a la aprobación de una norma que estableciera los requisitos técnicos y urbanísticos que deben cumplir este tipo de locales como medio para garantizar la seguridad de sus asistentes y la pacífica convivencia. De este modo todos los vecinos, dentro de la fase de información pública, podrán hacer sus aportaciones a la futura ordenanza que regule la actividad, buscando de este modo tender puentes entre las partes y evitar futuros problemas. ([Expediente 1659/21](#)).

En el caso de Tarazona, también se daban problemas por la actividad de una peña, si bien, en este caso la Policía Local del municipio era conocedora del problema y había llevado a cabo numerosas actuaciones. En la información solicitada por esta Institución sobre si se habían llevado a cabo mediciones de ruidos en este tipo de locales, se informó que a pesar de disponer de sonómetro, los agentes no disponían de la formación necesaria para poder utilizarlo con todas las garantías legales.

Este problema ya fue expuesto en el Informe Anual de 2020, donde se constataba que era varios los municipios que aun disponiendo de sonómetro, sus miembros de la Policía Local no tenían la formación oportuna.

En el caso de Tarazona, se sugirió que se dotara a los agentes de la formación oportuno para poder utilizar el sonómetro con todas las garantías legales, así como que adecuaran la ordenanza de ruidos a la normativa autonómica. La sugerencia fue aceptada por el Ayuntamiento ([Expediente 1164/20](#)).

Problemas similares se dieron en el municipio de Barbastro, si bien, estos se solucionaron al cesar la actividad del local.

También se han llevado a cabo expedientes por problemas de ruidos de establecimientos, incumplimiento de medidas sanitarias y verbenas realizadas en pueblos por las comisiones de fiestas y que afectan al sector de la hostelería de la zona.

6.3. Animales

En la presente submateria gran parte de los expedientes tramitados hacen referencia al Ayuntamiento de Zaragoza, algunos ya iniciados el pasado año como consecuencia de la imposibilidad de acceso al Centro Municipal de Protección Animal (CMPA) y que ha desencadenado desde entonces que las quejas tramitadas con la Oficina de Protección Animal hayan aumentado notablemente.

Entre los mismos se encuentra el referente a la posible falta de respuesta desde la Oficina a los correos y llamadas realizados por los funcionarios, donde se pudo comprobar que el tiempo de respuesta era el adecuado y muy alejado de superar los plazos administrativos.

También se presentaron quejas por el traslado de la colonia felina de Pignatelli a la ubicación de "El Guano" ubicada en los Pinares de Venecia. De la documentación aportada se ponía de manifiesto la falta de comunicación por parte del ayuntamiento a la responsable de la colonia, así como sobre el espacio de El Guano.

Tras la oportuna petición de información y tras valorar la normativa aplicable, se consideró que dicho espacio al albergar animales en un recinto cerrado dedicado al mantenimiento temporal de animales como centro de recogida, quedaba incluido en el Decreto 181/2009 de 20 de octubre, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan los núcleos zoológicos en la Comunidad Autónoma de Aragón. Por ello se sugirió al ayuntamiento que llevara a cabo los trámites oportunos para la catalogación de "El Guano" como núcleo zoológico. La sugerencia no fue aceptada (**Expediente 976/21**).

Otra de las quejas presentadas hacía referencia a la denuncia presentada por un ciudadano en la que manifestaba que había puesto en conocimiento de la Policía Local que una persona estaba sustrayendo el pienso de una de las colonias felinas. La Policía Local, según le informó la Oficina de Protección Animal, no había realizado denuncia alguna a la persona que había sustraído el pienso y que venía realizándolo desde hacía meses, al entender que no era una conducta sancionable. Por su parte, la Oficina entendió que no tenía competencia para promover ningún expediente sancionador al haber entendido los agentes que no procedía.

Desde la Institución se emitió sugerencia al entender que privar de alimento a gatos ferales -que no silvestres- de su alimento puede poner en grave peligro su salud, así como que dicha conducta podría quedar incluida en el artículo 37.5.e) la Ordenanza municipal sobre la Protección, la Tenencia responsable y la Venta de Animales al recoger como infracción muy grave el "molestar a los gatos ferales de las colonias protegidas". Según entiende esta Institución, no cabe una mayor molestia a los gatos ferales que aquella que consiste en privarles del alimento al que vienen acostumbrados, máxime cuando dicha acción se viene repitiendo durante un amplio periodo de tiempo. La sugerencia fue rechazada al entender que como los agentes de la Policía Local no habían considerado que eso fuera susceptible de infracción alguna, no procedía su remisión al órgano competente para su valoración (**Expediente 718/21**).

Los problemas derivados de las "perreras ilegales" en la urbanización Santa Bárbara de Teruel, también tuvieron entrada en la Institución. Fueron numerosos los vecinos de la zona que presentaron su malestar por las molestias que ocasionan las decenas de perros al ladrar constantemente y que viven en distintas ubicaciones próximas al entorno de la urbanización.

En este caso se pidió la colaboración de la Delegación del Gobierno para que agentes del SEPRONA de la Guardia Civil, acudieran a las perreras localizados por los ciudadanos al objeto de verificar el estado sanitario de los animales y el número ubicado en cada una de ellas por si pudieran ser catalogados como núcleos zoológicos. Del informe del instituto armado se desprendió que el estado de los animales era correcto y si bien, había un elevado número de canes en su conjunto, de forma individual no lo hacía como para ser catalogados como núcleos zoológicos.

En lo que respecta al problema de ruidos derivado de los ladridos de perros, se informó por parte de la Policía Local de Teruel que no se disponía de sonómetro con el que poder llevar a cabo la medición.

Por parte del Justiciazo se consideró esencial poder determinar si el nivel de ruidos supera los límites establecidos para poder actuar en consecuencia. Motivo de ello se elevó sugerencia para que el consistorio adquiriera un sonómetro con el que poder realizar las mediciones. Por parte del Ayuntamiento de Teruel se ha informado que se acepta la sugerencia y que se ha consignado una partida en el presupuesto de 2022 para su adquisición.

También han sido tratados molestias derivadas de los ladridos en Iglesuela del Cid y Alfamén.

6.4. Seguridad ciudadana

Los expedientes tramitados por seguridad ciudadana se centran en el entorno de la zona Zamora y Pignatelli, Plaza San Bruno y problemas de ocupación de viviendas. A su vez, también se han tramitado expedientes con los ayuntamientos de Luceni y Santorens.

En el caso de Zaragoza, se remitió al área de urbanismo un listado de lo que a juicio de los promotores consideraban "infraviviendas", así como relataban una serie de acontecimientos sucedidos en el entorno que venían dificultando la convivencia del barrio. En sus escritos solicitaban una mayor intervención de las administraciones públicas, tanto en el aspecto de las viviendas (rehabilitación, inspección, conservación), como en el de la seguridad ciudadana.

Con motivo de ello se solicitó información al Ayuntamiento de Zaragoza sobre el listado de viviendas, así como los planes y gestiones realizadas en la zona desde las dos áreas citadas (urbanismo y seguridad).

Por parte del consistorio se remitió un amplio listado de actuaciones llevadas a cabo en viviendas y edificios de la zona, donde se incluían desde requerimientos a los titulares hasta ejecuciones subsidiarias. De igual modo se expuso las actuaciones previstas para mejorar el entorno dentro de un plan especial de protección y mejora.

En lo que respecta a Delegación de Gobierno, se aportaron datos en los que se manifestaba que los índices de criminalidad en delitos leves se mantenían, en ocupaciones habían descendido y se apreciaba un leve aumento en delitos graves y menos graves. Estos últimos concretamente en delitos de robos con fuerza, robos con violencia o intimidación, malos tratos en el ámbito familiar y quebrantamientos de condena.

Por ello, tanto Policía Nacional como Policía Local, por medio de la Junta Local de Seguridad, habían establecido mecanismos de coordinación y colaboración, así como habían aumentado la presencia policial en la zona.

Desde el Justicia de Aragón se sugirió el 22 de enero de 2021 que se diera el impulso administrativo oportuno a los expedientes relacionados con el deber de conservación de los inmuebles de la zona, que se tramitara a la mayor celeridad posible el Plan Especial y que se valorara la posibilidad de instalar más cámaras además de las cuatro aprobadas inicialmente. Por parte del ayuntamiento la sugerencia fue aceptada ([Expediente 993/20](#)).

6.5. Procedimiento sancionador

En años anteriores la mayoría de expedientes de esta submateria guardaban relación con procedimientos sancionadores relacionados con el tráfico, empero, este 2021 han sido los expedientes **por no utilizar correctamente la mascarilla** los que mayor presencia han tenido.

Han sido decenas los expedientes tramitados por entender los ciudadanos que la cuantía de 300€ que viene imponiendo el Departamento de Sanidad por no hacer un uso adecuado de la mascarilla era excesiva, máxime cuando inicialmente era de 100€.

Este cambio de criterio sin tener en cuenta la normativa básica estatal dio lugar a situaciones en las que dos personas fueron denunciadas en la misma mesa de un establecimiento de forma simultánea y una de ellas fue sancionada con 100€ y la otra con 300€. Se solicitó informe al respecto y desde el Departamento de Sanidad se concluyó que ello se debía a que una había sido tramitada con anterioridad a la nueva Instrucción donde se elevaba la cuantía. A pesar de los recursos presentados por el ciudadano no se procedió a la rebaja de la sanción.

Igualmente en el [Expediente 285/21](#) se consideró que la cuantía de las sanciones no se ajustaba a la normativa básica que establecía para todo el territorio nacional la cuantía de 100€, sin que pudiera considerarse, con carácter general, la agravante de especial riesgo para la salud pública, sin discriminar si la infracción se cometía en lugares al aire libre o cerrados, si se encontraba solo o con personas próximas a su alrededor, o cualquier otra circunstancia que sirviera como agravante.

En la misma sugerencia se propuso que se elaborara un cuadro de infracciones en relación con la Covid19 que se incorporara a la ley aragonesa 3/2020, de modo que se dotara de seguridad jurídica a los ciudadanos al poder conocer la reprochabilidad de sus acciones y evitando situaciones como la expuesta.

También se observó como en los acuerdos de iniciación de estos procedimientos se exponían los hechos con frases generales y estereotipadas, sin determinar el lugar exacto o la fuerza denunciante, lo que podría llegar a causar indefensión a los ciudadanos.

Y por último, también se propuso la posibilidad de sustituir las sanciones por trabajos en beneficio de la comunidad, dado que muchas de las personas denunciadas eran menores de edad por lo que solían acabar pagando las sanciones aquellos que ejercer la autoridad familiar, o bien, eran personas con reducidos recursos y el abonar la sanción les suponía un grave trastorno económico.

De todas las propuestas realizadas, únicamente fue aceptada la de evitar frases estereotipadas en el acuerdo de iniciación. No obstante, se ha venido observando que dichos acuerdos continúan con el mismo encabezamiento generalizado.

Entre los expedientes tratados también se han visto aquellos relacionados con defectos en la notificación ya sea de la sanción o de los recursos. Concretamente con este último aspecto se dio la situación en la que desde la Oficina de Tráfico al poner la dirección a efectos de notificación, no se incorporó el número de escalera, teniendo como consecuencia que fuera devuelto por el servicio de Correos puesto que dicha comunidad contaba con más de veinte y hacía imposible su localización. A pesar de la devolución, por la Oficina no se llevó a cabo una labor mínima de indagación, pues de lo contrario, se hubiera podido apreciar que la dirección no era la que habían consignado los agentes en el boletín de denuncia ni el perjudicado en su escrito de recurso.

En base a ello, se emitió sugerencia al ayuntamiento al entender, en base a la doctrina constitucional, que la

notificación edictal no era válida al no haberse agotado otras vías para llevar a cabo la notificación. La sugerencia no fue aceptada ([Expediente 1233/21](#)).

6.6. Seguridad vial

Dentro del campo de la seguridad vial tienen cabida aquellas quejas presentadas que de algún modo buscan garantizar el adecuado equilibrio entre vehículos y peatones en nuestras calles, junto a la seguridad de ambos. A lo largo del 2021 no se han tramitado quejas relacionadas con los **Vehículos de Movilidad Personal** (VMP), lo que puede ser debido a la aprobación de normativa municipal y estatal, así como de una mayor concienciación de los usuarios de este tipo de vehículos.

Entre los expedientes tramitados se encuentran aquellos que solicitan la instalación de semáforos o pasos de peatones y la mejora de la visibilidad de los mismos, especialmente en aquellos que se encuentran próximos a centros escolares. Los hay que informan del incumplimiento de las normas de estacionamiento de forma reiterada o sobre la instalación de zonas de estacionamiento regulado.

En lo que respecta a las resoluciones, se realizaron sugerencias en relación con: el volumen del sonido de los semáforos para invidentes en Huesca ([Expediente 780/20](#)); unas rampas metálicas de acceso a garajes en Ejea ([Expediente 925/20](#)); los problemas de ruidos derivados de los ciclomotores en Teruel ([Expediente 1384/20](#)) y un velódromo utilizado para el estacionamiento de vehículos en Zaragoza ([Expediente 476/21](#)).

6.7. Funcionamiento

La **dificultad para obtener cita previa** en las Jefaturas Provinciales de Tráfico y, especialmente, en las comisarías de Policía Nacional para trámites de extranjería, vienen siendo los principales problemas que exponen los ciudadanos ante el Justicia de Aragón. Al tratarse estos organismos de carácter estatal, se procede a la remisión de las quejas al Defensor del Pueblo para su tramitación.

7. Empleo público

Expedientes iniciados	158
Expedientes finalizados	151
Resoluciones emitidas	28
Resoluciones aceptadas	13

Planteamiento general

El empleo público constituye en Aragón una preocupación de primer orden, no solo para los servidores públicos que desarrollan su labor en nuestra Comunidad, sino también para los ciudadanos que pretenden adquirir dicha condición.

En este sentido, las quejas referentes al acceso a la función pública (y al personal laboral al servicio de la Administración) siguen siendo constantes, lo que sin duda refleja la necesidad de que los poderes públicos extremen su celo para garantizar que los procesos de selección respeten los principios de mérito y capacidad (art. 103 de la Constitución) y, en definitiva, el derecho fundamental de acceso a cargos públicos en condiciones de igualdad, que reconoce el art. 23 de nuestra norma fundamental.

A estos asuntos, se han dedicado un buen número de las Sugerencias emitidas dentro del apartado referido al empleo público.

Por lo demás, las quejas no se reducen al momento procedimental del acceso a la condición de funcionario (y, en su caso, a la condición de empleado laboral), sino que también se refieren a los procesos de selección de interinos, de promoción interna, de provisión de puestos de trabajo y de adjudicación de puestos en régimen de comisión de servicios.

Complementariamente, también se han registrado quejas que abordan controversias referentes a derechos y deberes de los empleados públicos.

7.1. Procesos selectivos (en sentido amplio)

Se tramitó queja respecto a las **dilaciones en la ejecución de procesos selectivos de funcionarios de carrera**. En este importante aspecto de la función pública, resulta necesario en primer lugar incluir la mención a algunas quejas en las que se criticaba la dilación en los procesos selectivos. Esta situación llevó a que, desde esta Institución, se emitiera Sugerencia, en el [Expediente 772/21](#), en relación con el retraso en culminar los trámites relativos a las pruebas de los biólogos al servicio de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.

En el [Expediente 446/21](#), y entre otras cuestiones, respecto al Servicio Provincial de Extinción de Incendios de la Excm. Diputación Provincial de Zaragoza, se sugirió que se llevasen a efecto con la máxima diligencia los procesos selectivos de la totalidad de la plantilla y que se valorase si, con la plantilla existente, se podían cubrir con los requerimientos derivados de la normativa vigente en materia de riesgos laborales, al objeto de efectuar, si procediera, una ampliación de plantilla que diese satisfacción a estas exigencias.

La respuesta de la Administración fue congruente con nuestra Sugerencia.

Esta Institución observa con preocupación los problemas que vienen suscitando lo que se han llamado "**solicitudes telemáticas no finalizadas**", ya que han sido varias las personas las que han sufrido problemas de esta naturaleza. Con una situación de hecho y Administraciones implicadas diferentes, durante el año 2021 se han emitido dos Sugerencias sobre esta temática ([Expediente 495/21](#) y [Expediente 973/21](#)), en las que se ha traído a colación reciente Jurisprudencia del Tribunal Supremo sobre este problema.

En este sentido, con base en esta doctrina del Alto Tribunal, esta Institución ha interesado de las Administraciones implicadas (Universidad de Zaragoza y Departamento de Educación, Cultura y Deporte) que realicen una interpretación *pro actione* de este tipo de situaciones, con base en precedentes judiciales que, ya con las solicitudes tradicionales, permitían subsanar, por ejemplo, la ausencia de firma en el escrito del ciudadano.

No obstante, las «presolicitudes», aunque tengan algún reflejo informático, no suelen considerarse solicitudes defectuosas que puedan ser subsanadas en un momento posterior, como sucede en el [Expediente 973/21](#).

También, en lo atinente al principio *pro administrado*, en la Sugerencia del [Expediente 627/21](#) se sugirió a la Administración que, aunque la convocatoria fijara el **carácter no subsanable de la falta de pago de tasas**, se interpretara de una manera amplia la exención consistente en encontrarse en situación de desempleo, de manera que pudiera, al menos, subsanarse la falta de pago de las tasas si el interesado no había abonado tales tasas en plazo, porque entendía que estaba dispensado por encontrarse en situación de mejora de empleo. En definitiva, se propuso a la Administración que, ante un posible error de interpretación de las bases (que dispensaban las tasas a quienes estuvieran en situación de desempleo), se valorase la posibilidad de permitir la subsanación de este requisito que, en las mismas bases, se consideraba no subsanable.

Aunque la Administración aceptó que, en general, debía realizar una interpretación antiformalista de las bases, consideró que no era pertinente aplicar dicho principio interpretativo en la situación objeto de la queja.

Al hilo de una queja relativa a la selección de un puesto de Arquitecto de un Ayuntamiento, en la Sugerencia dimanante del [Expediente 1597/20](#), se ha recordado la necesidad de respetar algunos derechos de los aspirantes que intervienen en unas pruebas dirigida a reclutar empleados públicos, a saber:

- derecho de acceso a la documentación del proceso selectivo y, en concreto, al acta completa en la que se reflejaron las puntuaciones de los candidatos;
- derecho a conocer la identidad de los integrantes de la comisión o tribunal y regularidad de su composición;
- procedencia de informar, con carácter previo y con mayor detalle, del baremo aplicable y, en su caso, de los criterios de selección para integrar la bolsa de trabajo; y
- derecho a obtener una motivación más pormenorizada de los méritos alegados por la señora promotora de la queja.

La Corporación afectada aceptó, en lo esencial, la Sugerencia.

En la Sugerencia derivada del [Expediente 1111/20](#), y en lo que afectaba a la selección de un empleado laboral de un Ayuntamiento, se recordaron las **limitaciones de la potestad de rectificación de errores materiales** y se instó de la Corporación afectada que valorase, en función de la alteración de una actuación administrativa de calificación de unas pruebas, si procedía ejercitar la potestad de revisión de oficio de lo que podrían considerarse actos declarativos de derechos.

La Corporación no se pronunció sobre la Sugerencia.

Merece ser recogida en este informe la queja relativa a la **procedencia de una convocatoria en la adjudicación de un puesto de trabajo en régimen de comisión de servicios, con anterioridad, incluso, a la nueva regulación autonómica**. En el [Expediente 22/21](#) se dictó una Sugerencia en la que

se consideró que procedía efectuar una convocatoria de la oferta de un puesto de trabajo en régimen de comisión de servicios, aunque la resolución en cuestión fuera anterior a la regulación autonómica en la materia. Y ello porque existían pronunciamientos del Tribunal Superior de Justicia de Aragón en este sentido e, incluso, una Sentencia del Tribunal Supremo dictada en cumplimiento de su función casacional (la que lleva fecha de 24 de junio de 2019, rec. 1594/2017); Ponente: Excmo. Sr. D. José Luis Requero Ibáñez), que venían a exigir la existencia de una convocatoria en estos casos, en aplicación del art. 81.3 del Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, del Estatuto Básico del Empleado Público.

La Sugerencia fue aceptada por el Departamento de Hacienda y Administración Pública.

Aunque no se formuló Sugerencia, sí que, con la facilitación de información al ciudadano, se exhortó a la Administración autonómica para que valorase la posibilidad de proponer, en los órganos de cooperación interadministrativa, que se favoreciera que el **conocimiento de la lengua oficial distinta del castellano no fuera, con carácter general, un requisito de capacidad, sino un mérito**, teniendo en cuenta para ello lo resuelto en la Sentencia del Tribunal Constitucional 165/2013, de 26 de septiembre (**Expediente 837/21**).

Finalmente, y aunque no se formuló Sugerencia, cabe destacar que la propia Administración procedió a descentralizar en las capitales de provincia las pruebas tipo test de determinados procesos selectivos (**Expediente 1332/20**).

7.2. Interinos y personal laboral temporal

La problemática de los **interinos de larga duración y de los aspirantes de procesos selectivos sin vinculación con la Administración**, ha sido un tema recurrente. Durante el período estudiado, se han localizado lo que pueden calificarse quejas cruzadas en relación con la incorporación a la función pública de los interinos de larga duración. En este sentido, ha habido organizaciones de interinos que han reclamado los derechos que, a su juicio, dimanaban de la Jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea; mientras que, por otro lado, también se han registrado quejas de opositores y funcionarios, cuyas expectativas y derechos, desde su punto de vista, se verían afectados por el reconocimiento de las pretensiones de los colectivos anteriores. En todo caso, en este Informe debe dejarse constancia de la aprobación de la Ley 20/2021, de 28 de diciembre, de medidas urgentes para la reducción de la temporalidad en el empleo público, en la que, entre otras medidas, se contempla una llamada "convocatoria excepcional de estabilización de empleo temporal de larga duración".

En cuanto a las **innovaciones de las condiciones de un proceso selectivo de empleado laboral temporal** de una Corporación, en la Sugerencia del [Expediente 1143/21](#), se interesó del Ayuntamiento que se motivaran los cambios habidos en la nueva convocatoria respecto a la convocatoria anterior de la misma plaza. Asimismo, al incorporarse novedosamente un período de prueba para el trabajador seleccionado, se recordó a la Corporación la jurisprudencia del orden social que exime del período de prueba al trabajador que ya hubiera prestado servicios en la misma categoría.

En los últimos años, la situación **del personal interino de los Cuerpos Nacionales al servicio de la Administración de Justicia en Aragón** ha merecido la atención de esta Institución. De hecho, desde la propia Administración autonómica, y en línea con alguna Sugerencia anterior, se modificó la propia normativa específica, a la vista de la existencia de algunas disfunciones.

En esta ocasión, se pidió a la Administración que procediera a la formación de nuevas listas de interinos, al objeto de incorporar a quienes habían demostrado méritos mediante la superación de alguna de las fases del proceso selectivo ([Expediente 1289/20](#)). El Departamento afectado declaró que estaba trabajando en la dirección de la Sugerencia.

El Justiciazo ha abordado en el año 2021 la posible extralimitación de una Instrucción en cuanto permitía **no actualizar las llamadas listas supletorias de interinos** frente a lo que se establecía en la normativa reglamentaria autonómica. En la regulación derogada en materia de interinos, el Decreto 80/1997, de 10 de junio, ordenaba la actualización de las llamadas listas supletorias tras la celebración de un proceso selectivo. Esta obligación se dispensó, en virtud de una Instrucción, en función de "implementación de las correspondientes aplicaciones informáticas", lo que llevó a la Administración a incumplir la regla reglamentaria de actualización. Desde esta Institución, en el [Expediente 278/21](#), se consideró que el sometimiento de la Administración al Derecho debía llevar a entender que podía existir una extralimitación en la Instrucción respecto a lo dispuesto en el Reglamento, lo que, en principio, debía impedir que se aplicara una excepción a la obligación de actualización de constante referencia que no estaba prevista en el Decreto 80/1997. La Administración vino a aceptar la

Sugerencia.

También a materia de interinos se refirió la Sugerencia del [Expediente 1266/20](#), en la que se entendió que era procedente que el reconocimiento del derecho a integrarse en las listas de personal interinos (a los empleados públicos que hubieran realizado tales funciones en régimen de atribución de funciones durante el estado de alarma) se realizara mediante norma reglamentaria y no mediante simple acuerdo del Gobierno de Aragón.

No se ha registrado respuesta de la Administración cuando se redacta este informe.

En el [Expediente 1282/21](#), se pronunció Sugerencia en la que se incluyeron los estándares de motivación de la potestad de calificación de las pruebas selectivas, en concreto, en las pruebas selectivas de profesores de enseñanza no universitaria, recordando el alcance del deber de **motivación de la corrección de los ejercicios del proceso selectivo** de profesores de enseñanza no universitaria

Al tiempo de elaborar el informe no se había recibido respuesta del Departamento.

El llamamiento fraccionado de personal interino de las listas de maestro antes del comienzo del curso llevó a que varios de estos profesionales solicitaran que se ofrecieran la totalidad de las plazas en un solo llamamiento, al objeto de que pudieran ser elegidas por los primeros integrantes de las listas ([Expediente 1461/21](#)). En la Sugerencia dictada al efecto se propuso que, en la medida de lo posible, se hiciera ese único llamamiento con el fin de permitir que se escogieran las plazas en función del orden de la lista y, por tanto, en virtud de los principios de mérito y capacidad.

En nuestra Institución, se recibió una queja suscrita por un importante número de profesores de las Escuelas de Artes en la que se reclamaba que el nombramiento interino de estos profesores se adelantara en el tiempo, ya que, al ser unos días posteriores al de otros profesores de enseñanza no universitaria, contaban con muy poco tiempo para preparar el curso académico. Tal petición dio lugar al [Expediente 1334/21](#), en el que se sugirió que, dado que la fecha de incorporación venía dispuesta en la ley de presupuestos, se valorase proponer el adelantamiento de la fecha de incorporación de estos profesores interinos en el anteproyecto de la próxima ley de presupuestos o en la norma correspondiente.

La Administración consideró que debía estar a lo dispuesto en la Ley de Presupuestos.

Dentro del muy complejo (para la propia Administración educativa) proceso de **gestión del personal docente interino con motivo del inicio de cada curso académico**, se quiso sugerir, no obstante dicha dificultad, que, en la medida de lo posible, se procurase adelantar la fecha de adjudicación con respecto a la fecha de incorporación con el fin de favorecer la conciliación familiar y la planificación vital de los afectados ([Expediente 1061/21](#)) La Administración, aunque señaló la dificultad de atender a la Sugerencia, se comprometió a hacer esfuerzos en el sentido indicado en la resolución de esta Institución.

7.3. Personal estatutario

En los [Expedientes 165/21](#) y [1276/20](#), propuso la convocatoria de **procesos de movilidad voluntaria** para garantizar los derechos de traslado del personal estatutario.

Ante el retraso en la realización del trámite correspondiente, en el [Expediente 487/21](#) se sugirió que se procediera a la publicación de la lista definitiva de admitidos en la **bolsa de trabajo** en la categoría de Técnicos en Cuidados Auxiliares de Enfermería, para la provisión de plazas de carácter temporal.

La falta de **actualización y baremación actualizada en las distintas bolsas** de personal sanitario y no sanitario, ha sido objeto de distintos expedientes, sin una solución concreta por parte de la administración, salvo la justificación en la carga de trabajo que ha producido la pandemia que está impidiendo en esta materia, como en tantas otras, dedicar recursos a ello.

Durante el año 2021, se han dictado dos Sugerencias relacionadas con el **reconocimiento y puesta en práctica de dos especialidades del personal estatutario de enfermería** (enfermería pediátrica, [Expediente 1402/20](#); y enfermería geriátrica, [Expediente 365/21](#)).

7.4. Derechos y deberes de los empleados públicos

El derecho a una compensación profesional respecto a una maestra interina que sufrió perjuicios laborales, como consecuencia de **la labor de contención a un menor aquejado de una crisis** se planteó en el [Expediente 327/21](#), una maestra interina, como consecuencia de la actuación de contención a un alumno que padeció una crisis, sufrió un quebranto físico que le produjo, a su vez, consecuencias negativas de tipo profesional. De ahí que, desde esta Institución, se propusiera resolver una de las solicitudes de esta señora en el sentido de reconocer una serie de méritos profesionales que había perdido como consecuencia del funciona-

miento de los servicios públicos.

Aunque la Administración reconoció la actuación meritoria de la profesora, manifestó no poder aceptar la Sugerencia.

El **Expediente 507/21** fue incoado como consecuencia de la queja formulada por varios **investigadores contratados predoctorales** que pretendían hacer uso de un espacio físico y de unos medios de trabajo en la Universidad de Zaragoza. Tras examinar la legislación específica y la normativa laboral, esta Institución sugirió al Sr. Rector Magnífico que procurase, en la medida de lo posible, atender a este tipo de reclamaciones que estarían en línea con las disposiciones legales citadas en la Sugerencia.

La Entidad académica declaró que realizaría esfuerzos para llevar a efecto, en la medida de sus posibilidades. La doctrina del Tribunal de Justicia de la Unión Europea ha llevado a una progresiva equiparación de derechos los funcionarios temporales con los funcionarios de carrera, habiendo sido muy numerosos los procedimientos judiciales seguidos en relación con los llamados "**sexenios**" del profesorado no universitario.

Siendo ya pacífico el reconocimiento de este complemento a los funcionarios docentes interinos, seguía discutiéndose si se tenía este derecho en lo que afectaba al período de funcionario en prácticas, cuando ya se había superado el proceso selectivo de integración en el correspondiente Cuerpo Docente. Esta Institución sugirió al Sr. Consejero que se procediera a dicho reconocimiento, al existir pronunciamientos judiciales al respecto reiterados. La Sugerencia, por la que se puso fin al **Expediente 970/21**, fue aceptada por el Sr. Consejero.

8. Derechos

Expedientes iniciados	54
Expedientes finalizados	56
Resoluciones emitidas	4
Resoluciones aceptadas	2

Planteamiento General

En este apartado se vienen recogiendo tradicionalmente aquellas quejas que su objeto o materia no son encuadrables directamente en otros apartados de los que componen el presente informe anual del Justiciazgo a las Cortes de Aragón.

Ello es así en las quejas que se incluirán en el apartado "otros derechos", pero no cabe tal determinación en el siguiente punto "Derechos políticos", en el que ya es reiterativo en relación con otros ejercicios la inclusión de expedientes tramitados en el ámbito político-administrativo, especialmente en el ámbito de las administraciones locales, y en su mayoría con respecto a la situación de los grupos o concejales individuales de la oposición en los distintos consistorios, y sus problemas de participación real o de simple acceso a la información necesario para el ejercicio de sus funciones de control político.

8.1. Derechos políticos

Como queda dicho, volvemos un año más a encontrarnos ante quejas realizadas desde grupos municipales o concejales individuales de la oposición, por los problemas de materializar y hacer efectiva su función legal de participación y control político en los distintos consistorios.

Desde el Justiciazgo somos conscientes que en algunos de los casos se quiere utilizar a esta Institución como una alternativa cuando el juego democrático de las mayorías conlleva no poder implantar determinados posicionamientos políticos, por lo que nuestra función en dichos casos se centra exclusivamente en el análisis de legalidad, formal y de fondo, lo de lo planteado, sin entrar en cuestiones de índole político o de mera oportunidad. Por otra parte constatamos que en la mayoría de los casos, en especial los relativos a falta de traslado de información, la mera apertura y comunicación del expediente conlleva se solvente la cuestión, lo que si bien nos congratula, por otro lado no podemos por menos que dejar constancia que dicho actuar, el de traslado de la información, no debería producirse por nuestra intervención y sí como el ejercicio y cumplimiento de un derecho legal.

Cabe destacar los siguientes expedientes:

En materia de acceso a información:

- Ayuntamiento de Anento (**Expedientes 250/21 y 322/21**), Ayuntamiento de Monterde (**Expediente**

381/21), Ayuntamiento de Monzón (**Expedientes 844/21 y 1267/21**), Ayuntamiento de Barbastro (**Expediente 1590/21**).

En materia de convocatoria o condiciones de realización de plenos:

- Ayuntamiento de Miedes (**Expediente 1040/20**), Comarca Campo de Cariñena (**Expediente 223/21**), Ayuntamiento de Manchones (**Expediente 21/90**), en este último caso se dictó Sugerencia respecto a la realización de plenos de forma telemática, que fue rechazada expresamente.

En materia de participación:

- Ayuntamiento de Calatayud (**Expedientes 1670/20 y 1958/21**), Ayuntamiento de Utebo (**Expediente 381/21**).

Respecto de este último expediente cabe prestarle una especial atención ya que en el mismo se trató la situación de la carencia de un reglamento propio del pleno de dicho consistorio, y los problemas que ello conlleva para los miembros, o determinados miembros, de la oposición. Concluyó con la sugerencia en el **Expediente 381/21**, que no ha sido objeto de contestación sobre su aceptación o no por parte del Ayuntamiento de Utebo.

También podemos hacer referencia aquí al **Expediente 1793/21** en el que la Sección Sindical de UGT en el Ayuntamiento de Huesca denunciaba la falta de respuesta por parte del departamento de Recursos Humanos a numerosas solicitudes de información registradas por la Representación Laboral. También presentaron, Comité de Empresa y Junta de Personal, denuncia ante la Inspección de Trabajo y Seguridad Social. En el momento de redactar el informe está pendiente la respuesta a nuestra Sugerencia que sigue la línea en la que también se ha pronunciado la Inspección.

Con el número de Expediente 984/21 tramitamos la queja presentada por una de las candidaturas a la elección de Presidencia y vocales de la Junta Directiva de la Casa de Aragón en Madrid denunciando que no se les había dado acceso al Censo Electoral ni se había constituido la Junta Electoral que tenía que velar por la integridad del proceso. Dado que no habían presentado previamente reclamación alguna ante la Administración que justificara nuestra intervención, remitimos la queja a la Vicepresidencia del Gobierno de Aragón, competente en materia de Comunidades Aragonesas en el exterior, para que se interesara en el asunto.

Desde la "Plataforma No hablamos Catalán", se presentó queja denunciando la vulneración de derechos de los hablantes de la zona oriental de Aragón que, a su juicio, se producía con el nombramiento de los Académicos de la sección de lengua catalana en el seno de la Academia de la Lengua Aragonesa. Por nuestra parte les recordamos que dichos nombramientos se producían en estricto cumplimiento de la legalidad vigente en materia lingüística en Aragón y que, por tanto, cualquier cambio normativo debía instarse ante las Cortes de Aragón a través de los Grupos Parlamentarios o los mecanismos de Iniciativa Legislativa Popular.

8.2. Administración electrónica y nuevas tecnologías

Recogemos en este apartado, que por primera vez se incluyó en el informe del año 2020, aquellas quejas relativas a problemas de acceso y uso de la administración electrónica, y en especial respecto a la atención a los ciudadanos por las distintas administraciones de forma no presencial. Los expedientes que se recogen en este apartado, que lo es transversal, son también referidos en sus concretas materias de fondo.

En el primer punto es evidente que cada vez más las distintas administraciones, incluso con normas expresas para ello, tienden a configurar su relación con los ciudadanos, y aún interadministrativa, pensando principalmente en sus procesos y actuaciones internas, con olvido en ocasiones de su fin último: la atención al ciudadano, o cuando menos a parte de la ciudadanía, que aún hoy carece de medios apropiados para una total relación no presencial. La falta de atención presencial, la remisión a citas previas a conseguir mediante llamadas telefónicas que no siempre son atendidas (ya sea por falta de líneas o por falta de personal de atención), los procesos administrativos exclusivamente a solventar de forma telemáticas se convierten a veces en verdaderas barreras que impiden el acceso del ciudadano a la administración que debe solventar su problema concreto. Esta cuestión llevó incluso a que en el mes de mayo, con la participación de la asesora de educación del Justicia, y con organización del Defensor del Pueblo Andaluz, se celebrara en Sevilla una jornada titulada "*Brecha digital, la nueva exclusión*", a la que remitimos respecto a la en ella tratado por su interés en el siguiente enlace: <https://www.defensordelpuebloandaluz.es/brecha-digital-la-nueva-exclusion>.

Los expedientes que podemos destacar respecto a la actual situación de la administración electrónica, la brecha digital y los problemas de los ciudadanos respecto a ello (sin entrar en las múltiples quejas y consultas sobre servicios telefónicos o digitales en el ámbito sanitario tratados de forma profusa en el área de sanidad de este informe, o las relativas a enseñanza no presencial) según han trasladado al Justiciazgo, serían del tipo de los

tratados en los **Expedientes 21/1628 y 863/21** en el ámbito educativo.; o en el ámbito de la función pública, en concreto en materia de acceso a la misma, los problemas que vienen suscitando lo que se han llamado como presentación de solicitudes telemáticas no finalizadas, que llevó a que se emitieran sugerencias en los **Expedientes 21/495 y 21/973**, con cita de reciente Jurisprudencia del Tribunal Supremo sobre este problema.

Con lo expuesto en el **Expediente 21/137** podemos dar una idea de la situación ante la que muchos ciudadanos se encuentran en esta materia. Así, se nos indicaba por una ciudadana la imposibilidad de pedir una cita para Registro Civil y demás organismos, no se dan ni presenciales ni por vía telefónica:

"Mi madre necesita una copia del Libro de Familia para solicitud de Pensión de viudedad:

Atendida al teléfono por una señorita de la D.G.A, me facilita el teléfono de la centralita de la Ciudad de la Justicia, al ser contestada, pregunto..."que pasa si hay ancianos solos, sin hijos, sin posibilidad ni conocimientos de Internet, no hay manera posible de conseguir una cita? Su respuesta es tajante, NO...y añadió, "se tienen que buscar la vida de alguien que tenga Internet, si no, no es posible"

Por otra parte, y siendo yo testigo de ello, en el Instituto de Asuntos Sociales, sito en Paseo Rosales, entré al registro, había seguido los pasos de lo que había que hacer. Me habían informado mal y por lo tanto tenía que volver a acudir. Situada al otro lado del mostrador y no habiendo más público que yo...solicito cita y se me dice que es telefónica. Delante de la misma funcionaria llamo con mi móvil y entonces si me la dan, en el absurdo más absoluto puesto que me estaban viendo.

Por todo esto pensé en los mayores como mi madre, que tengan que coger dos autobuses con el riesgo y la molestia que les supone. Señor, creo sinceramente que los ancianos sin Internet merecen ser atendidos como el resto de ciudadanos, es más, deberían ser tratados muchísimo mejor, más aun teniendo en cuenta la pandemia de Covid que estamos sufriendo. No es justo que sean discriminados de esta manera, porque esto es discriminación pura y dura, son ciudadanos que a pesar de la edad pagan sus impuestos. No tienen porque tener acceso a Internet ni saber usarlo. Las Instituciones Públicas deberían de tener esto en cuenta, mi madre nos tiene pero hay miles de ciudadanos que están solos."

Unir a ellos la problemática general en la materia de **acceso a los Servicios Sociales**, que ha llevado en procesos como es la tramitación exclusivamente de forma telemática del Ingreso Mínimo Vital (IMV) a situaciones de casi colapso, y ello pese a la gran labor realizadas por las entidades sociales colaboradoras, que en muchos momentos se han visto desbordadas, cuando no imposibilitadas de completar los procesos. Por todas en **Expediente 21/695**.

No podemos por otro ver la otra cara de la cuestión, que son las quejas relativas a la falta o problemas de acceso telemático en distintos supuestos o procesos frente a las administraciones públicas. Así en expediente 21/1144 se plantearon problemas de acceso a los distintos procesos administrativos de forma electrónica, y en el **Expediente 21/955** planteaba la singular problemática de las personas incapacitadas y la imposibilidad de acceso de sus representantes en el uso de los procesos telemáticos existentes dentro de la administración autónoma aragonesa. En este expediente se recibió del Departamento de Ciencia, Universidad y Sociedad del Conocimiento, con el que se llegó a mantener una reunión presencial al respecto, informe en el que se indicaba al respecto de la citada problemática, entre otras cuestiones:

"A este respecto, debe indicarse que, en la actualidad, desde el Gobierno de Aragón, a través de su sede electrónica en el Portal de Servicios, se facilita el acceso a la tramitación de los procedimientos telemáticos y a su vez al registro electrónico general, denominado REGA.

En esta sede electrónica se informa sobre los pasos a seguir en la tramitación de cualquier procedimiento. Al iniciar el trámite electrónico, aparecen unos iconos en los que se pregunta si es para una persona física o jurídica, para otra persona, empresa o entidad. Si se pulsa la opción de representación para otra persona, se visualizan otros iconos que indican: "Soy tu tutor legal", "Tengo un documento específico de representación". De manera que, una vez seleccionada esa opción, se puede proceder a la tramitación en la que se van cumplimentando unos formularios para añadir los datos que se requieren para la correcta formalización del trámite".

8.3. Otros Derechos

Variadísimas son las materias que confluyen en este apartado, que en muchos casos vienen referidas a discrepancias con la aplicación o existencia de normas, más si cabe con la vorágine normativa en este tiempo de pandemia, o relativas a asuntos entre particulares, lo que las sitúa fuera de las competencias del Justiciazo, el cual incluso es puesto en duda que deba existir (el término utilizado en la queja es el de "inutilidad"), como ocurre en el **Expediente 8/2021**, que fue archivado al no haber pretensión concreta alguna.

Merece la pena detenerse en las quejas que hacen referencia a una materia como es el aprovechamiento de bienes comunales (no confundir con bienes en mancomunión, como ocurre por ejemplo en el **Expediente 107/2021** de los Montes de Singra, figura ajena a la actuación administrativa), tanto respecto a la forma de aprovechamiento o adjudicación de los mismos, como a los posibles partícipes. Así se han tramitado expedientes en esta materia respecto del Ayuntamiento de Aguilón (**Expediente 1398/2020**) o Alobras (**Expediente 1057/2020**).

En el caso del Ayuntamiento de Used (**Expediente 1597/2021**), la cuestión a tratar vino referida a la exigencia de demostrar la real residencia en el municipio para poder participar en el aprovechamiento, la denominada "Suerte de Montes", y ello mediante la presentación de la tarjeta sanitaria en dicha localidad.

La Sugerencia emitida indicaba la ilegalidad de dicho requisito, y la misma fue objeto de expresa aceptación por el Consistorio.

De nuevo una exclusión de determinados empadronados se produce en el Ayuntamiento de Berdún, en relación con la relación de parentesco, lo que llevó a dictarse Sugerencia en el **Expediente 608/2021**, que en este caso, de forma ampliamente motivada, fue objeto de rechazo por dicho ayuntamiento.

Como se ha indicado en la introducción, este año se ha optado por prescindir de la materia de contratación como apartado concreto, incluyendo las tres únicas habidas en este apartado. Así se produjo una queja respecto a la situación de una concesión administrativa por parte del Ayuntamiento de Panticosa, respecto de un establecimiento de hostelería, constatando qué si bien podía existir una irregularidad respecto del objeto nominal de la concesión, la problemática de fondo se centraba en un incumplimiento contractual por parte de la concesionaria. Otros dos expedientes, respecto a contrataciones de los Ayuntamientos de Magallón y Fuentespalda, fueron inadmitidos por inexistencia de irregularidad o carencia de objeto concreto.

9. Urbanismo

Expedientes iniciados	47
Expedientes finalizados	63
Resoluciones emitidas	23
Resoluciones aceptadas	14

Planteamiento general

Durante el presente ejercicio, los ciudadanos han presentado quejas que se han vinculado con la totalidad de las potestades administrativas que la legislación urbanística otorga a la Administración para el cumplimiento de los fines constitucionales y legales en este ámbito.

En general, se aprecia que los procedimientos urbanísticos son de gran complejidad y exigen un importante esfuerzo económico y técnico de las Administraciones competentes, lo que dificulta la resolución de los problemas de esta naturaleza que sufren los ciudadanos.

9.1. Planeamiento

En el **Expediente 632/21**, y ante los propósitos de modificación del planeamiento de un municipio que **afectaría negativamente a un espacio natural**, se propuso a la Corporación que, como se había hecho en relación con otro proyecto finalmente no materializado en dicho lugar, valorase la consulta de la opinión de la ciudadanía a través de algún mecanismo de participación.

La Corporación vino a aceptar la Sugerencia.

En el **Expediente 1251/21**, debido a la imposibilidad de llevar a efecto un instrumento de planeamiento por los problemas que generaba la **cubrición de un barranco** (al que se oponía el Organismo de Cuenca), se sugirió a la Corporación la modificación del plan con el fin de evitar este obstáculo, así como, en su caso, propiciar una solución respecto a los aprovechamientos urbanísticos que, en general, pudieran corresponder al mencionado Organismo de Cuenca.

El Ayuntamiento aceptó la Sugerencia.

A la Institución, llegó una queja (**Expediente 741/20**), en la que un ciudadano criticaba la situación de **insalubridad y de inseguridad que generaba la pernocta de personas sin hogar** en zonas privadas de uso común.

Desde esta Institución, se estudió este problema desde la perspectiva de varias legislaciones. En primer lugar, obviamente, se analizó el problema desde el punto de vista de la acción social, de manera que se exhortó a la Corporación para que procurase dotar de alojamiento a estas personas. En segundo término, se examinó este problema tomando como referencia la posible contravención de distintas reglamentaciones municipales, como las que prohíben el consumo de alcohol en la vía pública. Y, finalmente, se propuso que se valorara la posibilidad de modificar el planeamiento urbanístico con el fin de establecer cerramientos en este tipo de zonas.

El Ayuntamiento se mostró conforme con las Sugerencias en los aspectos referidos a la acción social de las personas sin hogar y al cumplimiento de las ordenanzas municipales, pero, en materia urbanística, se refirió a las normas del planeamiento urbanístico.

9.2. Licencias

En el [Expediente 1250/20](#), se valoró la queja de un ciudadano que consideró que era necesario verificar la incidencia que, para la **estabilidad de un inmueble objeto de una licencia urbanística**, tendría la instalación de unos depósitos de agua. Desde esta Institución, se sugirió que se realizara una inspección técnica a estos efectos.

La Corporación no asumió la Sugerencia, al entender que la actividad administrativa de comprobación con motivo de la concesión de licencia urbanística no se extendía a los aspectos referidos en la resolución de la Institución.

El [Expediente 1032/21](#), versó sobre la inadmisión de una **solicitud de autorización especial en suelo no urbanizable relativa a un "ecocamping"**; inadmisión que, a pesar de contar con informes favorables, había sido acordada por el Ayuntamiento, que, sin embargo, había autorizado otra instalación con algunas semejanzas en otro terreno también clasificado como suelo no urbanizable.

En la Sugerencia se propuso a la Corporación que se emitiera un informe técnico al objeto de avalar, o no, las razones (de tipo urbanístico) expuestas en el acuerdo plenario para inadmitir la solicitud.

En el [Expediente 413/21](#), se estudiaron las quejas de unos ciudadanos en relación con las **molestias y perjuicios** que, a su juicio, causaba una **explotación ganadera** que, al ser doméstica, no había sido sometida al procedimiento de concesión de licencia de actividad clasificada.

En la Sugerencia, a la vista de los datos con los que se contaba, se pidió que se valorase si la explotación en cuestión merecía la consideración, o no, de explotación doméstica. Por añadidura, se propuso la eventual aplicación de las técnicas de fiscalización de la adecuada conservación urbana de las construcciones y de la normativa en materia de tráfico en lo que afectaba al tránsito de los animales.

Ni el Departamento de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente ni el Ayuntamiento afectado aceptaron la Sugerencia.

9.3. Disciplina urbanística

En el [Expediente 1011/20](#), se analizó la situación de un área con numerosos **"huertos urbanos"**, en la que habían proliferado construcciones que, en principio, serían incompatibles con la ordenación urbanística. En la Sugerencia se interesó que se produjera una inspección y el consiguiente ejercicio de las potestades de disciplina urbanística con el fin de mantener un uso ordenado de las actividades de la zona en cuestión.

La Corporación dio cuenta a la Institución de las actuaciones realizadas en línea con la Sugerencia.

En el [Expediente 1064/20](#), pudo valorarse el rechazo al reconocimiento de la **condición de interesada en un expediente a una persona denunciante** de una infracción urbanística en una finca contigua a la de su propiedad.

Desde esta Institución, se recordó la legislación y jurisprudencia aplicables al caso de las que derivaría la capacidad de esta persona para intervenir en un procedimiento de esta clase.

La Sugerencia fue aceptada por la Corporación.

En el [Expediente 1106/21](#), se atendió a una queja, en la que se ponía de manifiesto la **construcción de un muro sin título urbanístico** y en la que, a juicio de la persona promotora de la queja, no se había respetado la normativa en materia de retranqueos.

En función de las circunstancias expuestas y de la propia información suministrada por el Ayuntamiento, se procedió a sugerir que se ejercitaran las potestades de disciplina urbanística.

La Corporación aceptó la realización de un expediente de disciplina urbanística.

En el [Expediente 486/21](#), se examinaron los problemas denunciados en relación con una **antena de tele-**

fonía móvil. En la Sugerencia, a partir de la compleja distribución de competencias a la hora de supervisar estas instalaciones de telecomunicaciones (con una complicada distribución competencial), se interesó del Ayuntamiento que evaluara su adecuación a la legalidad urbanística y a la normativa acústica, su incidencia en la estructura del inmueble y que se colaborara en la forma que procediera con la Administración competente en la fiscalización en materia de emisiones y distancias.

Conservación de inmuebles en adecuadas condiciones de seguridad, salubridad y ornato

En el **Expediente 954/20**, se abordaron los problemas que generaba el estado de un **inmueble que había sido ocupado** y que se encontraba trabado por la Administración autonómica por deudas relativas al Impuesto de Sucesiones.

En la Sugerencia emitida, tras analizar algunos pronunciamientos judiciales existentes en Aragón en relación con el fenómeno de la ocupación, se solicitó del Ayuntamiento concernido que ejercitara sus potestades de conservación urbana, así como que velara por la posible existencia de escapes de agua.

La Corporación afectada expresó las actuaciones realizadas en línea con la Sugerencia.

En el **Expediente 4/20**, se sugirió que se procediera a la **limpieza y vallado de algunos solares**, algunos de los cuales eran de propiedad municipal, con el fin de evitar los peligros de la realización de hogueras con motivo de la celebración de una festividad.

En los **Expedientes 949/20, 1145/20 y 1419/20**, se interesó de las Corporaciones afectadas que desarrollaran sus **responsabilidades en materia de conservación urbana**, incluso, en algún caso, cuando pudieran existir incumplimientos de naturaleza privada de responsabilidad de la Jurisdicción civil.

Aspectos de gestión urbanística

Dentro de este ámbito de actuación administrativa, cabe destacar el **Expediente 1280/20**, en el que se formuló una Sugerencia en la que expuso el alcance de los servicios de prestación obligatoria municipales en lo que se refiere al abastecimiento de agua y mantenimiento de vías de comunicación.

La Corporación no aceptó la Sugerencia de esta Institución.

10. Industria y Comercio

Expedientes iniciados	48
Expedientes finalizados	46
Resoluciones emitidas	0
Resoluciones aceptadas	0

Planteamiento general

La mayor parte de las quejas tramitadas durante el año 2021 en estas materias han sido, por un lado, las relativas a actuaciones de empresas suministradoras de energía eléctrica o de gas, y en menor medida a actuaciones de la Administración Autonómica, especialmente de los departamentos competentes en materia de Industria, Competitividad y Desarrollo Empresarial y en materia de Consumo, y suelen resolverse mediante la facilitación de información previamente obtenida de aquellas o de la citada Administración, para aclarar las dudas o discrepancias planteadas en queja.

Seguimos considerando desde el Justiciazgo ostentamos competencia para entrar en aquellas quejas relativas a suministros incluidos en servicios públicos, aunque estén gestionados por empresas privadas, y no sólo en aquellos casos que se realiza mediante concesión administrativa (artículo 59.2.e del Estatuto de Autonomía de Aragón), siendo deseable que de *lege ferenda* la normativa que nos es de aplicación estableciera, como ya ha ocurrido en otras defensorías, la expresa facultad de actuar ante las empresas privadas que gestionen servicios públicos o lleven a cabo, mediante concierto o concesión, actividades de interés general o universal o actividades equivalentes.

10.1. Industria

En una reclamación, se exponía que una ciudadana se hallaba confinada en su domicilio y se había producido un corte de gas en su vivienda. En cuestión de horas, Endesa se puso en contacto con Redexis Gas, acudiendo unos técnicos debidamente equipados al domicilio de la autora de la queja y, tras llevar a cabo las gestiones oportunas, el servicio fue restablecido (**Expediente 1445/20**).

En otro, en concreto, en el **Expediente 1560/20**, se aludía a concesión de una **subvención para una caldera de pellet**, que no había sido materializada. Al respecto, el Departamento de Industria, Competitividad y Desarrollo Empresarial hizo constar que la solicitud de ayuda se había solicitado al amparo de la Orden IE/840/2017, de 7 de junio, por la que se convocaron para el año 2017, ayudas en materia de ahorro y diversificación energética, uso racional de la energía y aprovechamiento de los recursos autóctonos y renovables, financiadas con fondos propios de la Comunidad Autónoma de Aragón y dirigidas a particulares, relativa a una "Instalación de caldera de biomasa para calefacción y ACS en vivienda".

Añadían que a dicha solicitud de ayuda se le asignó un número de expediente y que, con posterioridad, por Orden EIE/1787/2017, de 2 de noviembre, se resolvió la citada convocatoria concediendo al ciudadano una subvención de 1.513,37 euros, importe que posteriormente le fue abonado.

No obstante, indicaban que, al no estar de acuerdo con los criterios aplicados a la solicitud, se presentó un recurso de reposición que, con fecha 19 de febrero de 2019 fue estimado, indicándose en la orden estimatoria que debía abonarse 625,63 € además del importe de la subvención ya pagada.

Informaban que lo usual era que las cuantías a abonar por recursos estimados se realizaran a cargo de la misma partida presupuestaria relativa a las subvenciones en cuestión cuando se dispusiera de crédito para ello y que, lo normal sería que se hubiera abonado a cargo de la partida presupuestaria de 2019, pero cuando este Servicio tuvo conocimiento de la estimación del recurso no pudo satisfacer el pago al no tener disponibilidad presupuestaria por la Orden de 4 de abril de 2019 del Consejero de Hacienda y Administración Pública por la que se autoriza la disposición de determinados créditos en situación de prórroga presupuestaria, que dejaba fuera la partida presupuestaria y que hizo, además, que las ayudas convocadas para aquel año quedaran suspendidas.

Lo mismo había ocurrido en 2020, imposibilitándose además la convocatoria de estas ayudas para el año 2020.

No obstante, todo indicaba que, para 2021, habría crédito suficiente para satisfacer este u otros pagos comprometidos a cargo de dicha partida presupuestaria, cosa que ese Servicio haría en cuando pudiera.

Desde ese Servicio de Gestión Energética, se indicaba también que, se había mantenido contacto telefónico con el interesado y era conocedor de esa circunstancia.

Sin perjuicio de ello, apuntamos al Departamento que agilizará los trámites que le permitieran, a la mayor brevedad posible, materializar el cobro del importe de la subvención.

En el tramitado con el **Expediente 76/21**, una empresa había solicitado a Endesa una **disminución de potencia** que, meses más tarde, no se había materializado, con los consiguientes perjuicios económicos para la misma.

Recabada la pertinente información por parte de esa Compañía se nos señalaba que la facturación inicial estaba correctamente cobrada, por lo que se utilizaba el saldo para el cobro de las facturas sustituyentes, quedando un saldo a favor del interesado de 3.452,90 €, del que se ordenó devolución mediante transferencia bancaria a la cuenta vinculada del contrato el 12/05/2021 por lo que en los próximos días lo vería reflejado en su cuenta. Igualmente, nos informaban que se había dictado Resolución del expediente RE 001/2021 del Servicio Provincial de Industria de Zaragoza, por el que se resuelve lo siguiente:

"1º.- Que, E DISTRIBUCIÓN REDES DIGITALES S.L. debería anular las facturas realizadas desde el 24/02/2020 hasta que se aplicó a las facturas de P. la nueva potencia de 60 Kw, y realizar una nueva facturación devolviendo al reclamante las cantidades cobradas en exceso incrementadas en el interés legal del dinero. El saldo resultante deberá ser abonado al reclamante a través de su empresa comercializadora en la primera facturación.

2º. Que conforme al artículo 105 del Real Decreto 195512000, E DISTRIBUCIÓN REDES DIGITALES SAU deberá abonar a la reclamante e la primera facturación que se produzca, 30,05 euros por cada una de las 12 reclamaciones presentadas y no atendidas en las condiciones estipuladas por el artículo 103. 2 del mencionado Real Decreto. Todo ello, sin perjuicio de que E Distribución Redes Digitales realice contra la empresa comercializadora las correspondientes acciones de repetición".

Por ello, concluían afirmando que en el momento que en Endesa Distribución Redes y Servicios procediera al cumplimiento de la citada Resolución, esa comercializadora la trasladaría a la facturación del cliente.

En el **Expediente 1581/20**, los vecinos de una localidad zaragozana manifestaron que, durante varios días, estaban sufriendo **repetidos cortes del suministro**, al llevar a cabo diferentes labores de mantenimiento en la red de varias calles de la localidad.

Recabada la pertinente información por parte de Endesa, indicaron que en distintas ocasiones concurrían causas que se traducían en la ausencia o alteración de las condiciones normales del suministro eléctrico por motivos

ajenos a su control y voluntad. Dichos incidentes provocaban la correcta actuación de las protecciones de las líneas de Media Tensión que dan suministro a dicha zona, cuya función era precisamente, minimizar la zona afectada y reponer el suministro lo más rápidamente posible.

De igual manera, puntualizaban que dichas desconexiones del suministro no habían sido asociadas a ningún otro tipo de perturbación y tenían las mismas características que si en las instalaciones de los clientes se hubiese provocado la apertura de sus propios interruptores automáticos (ICPM, DIFERENCIAL, PIAS) por alguna avería interna o acción voluntaria por su parte. Con la conexión ocurría lo mismo, no representaba ningún riesgo y equivalía al cierre de los mencionados interruptores.

Añadían que los aparatos electrónicos eran especialmente sensibles a mínimas perturbaciones, ante lo cual era muy importante tanto la calidad de sus componentes como las medidas de protección que debían disponer.

No obstante, comunicaban que tal como se indica en el Real Decreto 1955/2000, al no ser posible el asegurar al 100% la continuidad y calidad de la prestación del servicio eléctrico, se definían una serie de parámetros representativos de niveles de calidad que servían para el establecimiento de incentivos y penalizaciones aplicables a las compañías eléctricas, en orden a fomentar el mantenimiento de unos adecuados niveles de calidad.

Era por ello que, en el caso de incumplimiento de la calidad de suministro individual por acumulación de incidencias imprevistas de duración mayor de tres minutos no provocadas por terceros ni por causas de fuerza mayor, se aplicaría a cada contrato afectado de manera automática lo indicado en el artículo 105.2, en el que se indica "la obligación para los distribuidores de aplicar en la facturación de los consumidores conectados a sus redes los descuentos regulados" en el artículo 105.3.a) "...dentro del primer trimestre del año siguiente del incumplimiento".

10.1. Comercio y consumo

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

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

Durante la pandemia están siendo muy numerosas las relativas a **cancelación de viajes, de reservas hoteleras, la falta de devolución de fianzas por celebraciones que no han podido ser llevadas a cabo, situación en la que se encuentran los gimnasios, la hostelería, los comercios** y casos personales en los que no saben cómo actuar. En todos los supuestos, se les informa al respecto tratando de aclarar sus dudas e incertidumbres.

Continúan las reclamaciones por el hecho de que a las asociaciones de consumidores no se les considera interesados en expedientes sancionadores.

La postura mantenida por Departamento competente continúa basándose en un criterio que no diferencia entre la figura del denunciante simple (aquel que se limita a poner en conocimiento de la Administración unos hechos presuntamente constitutivos de infracción, que en ningún caso tiene la condición de interesado) y del denunciante cualificado, el cual tiene un interés directo en la resolución que finalmente ponga fin al procedimiento sancionador, normalmente para poder reaccionar en caso de que considere que se ha producido una aplicación defectuosa de la norma.

Es cierto que, en principio, el denunciante de una supuesta infracción que da lugar a un procedimiento administrativo sancionador no se convierte en titular de ningún derecho subjetivo, ni pone en juego un interés personal o legítimo, puesto que se limita a comunicar a la Administración un proceder que considera irregular, a fin de que ponga de oficio en marcha su actividad investigadora y sancionadora. Ahora bien, a entender de esta Institución podría existir una excepción que produce cuando una persona física o jurídica es la perjudicada por la conducta presuntamente infractora y denuncia esta, o bien siendo la perjudicada, sin ser denunciante, pero habiendo tenido conocimiento de la iniciación del mismo, solicita personarse en el procedimiento sancionador.

Ambos, el perjudicado denunciante o el perjudicado no denunciante que solicite personarse, y precisamente por

ser los perjudicados por la conducta presuntamente infractora, pueden intervenir en el procedimiento administrativo sancionador, ya que tienen en juego bien un derecho, bien un interés legítimo, que va más lejos que el de la observancia de la legalidad.

11. Economía y Hacienda

Expedientes iniciados	102
Expedientes finalizados	127
Resoluciones emitidas	15
Resoluciones aceptadas	13

Planteamiento general

Han continuado presentándose reclamaciones de los contribuyentes por el pago del **Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana** (la conocida **plusvalía**); habiéndose presentado ante la Institución 18 quejas sobre este Impuesto. Son dos los motivos principales de queja que se alegan: uno, sobre la inexistencia de incremento de valor del terreno por el que deba tributarse; y dos, sobre la abusiva, por desproporcionada, cuota a pagar cuando la ganancia ha sido escasa.

Tras la Sentencia del Tribunal Constitucional de 26 de octubre de 2021, que declaró la inconstitucionalidad y nulidad del artículo 107.1, segundo párrafo, 107.2.a y 107.4 del Texto Refundido de la Ley de Haciendas Locales, que regulaban la determinación de la base imponible del Impuesto, se presentaron numerosas consultas por los ciudadanos sobre la posibilidad de recurrir liquidaciones del Impuesto ya firmes en vía administrativa.

El Gobierno de España adecuó la normativa del Impuesto llamado de la Plusvalía al artículo 31.1 de la Constitución, que establece la obligación de tributar de todos de acuerdo con su capacidad económica, por medio del Real Decreto Ley 26/2021, de 8 de noviembre de 2021.

Serán los Tribunales ordinarios lo que decidirán si tras la declaración de inconstitucionalidad del citado artículo 107, pueden los contribuyentes reclamar los actos firmes y consentidos de liquidación de la Plusvalía conforme a la normativa anulada por inconstitucional.

También podemos resaltar el, a nuestro juicio, acertado criterio del Ayuntamiento de Zaragoza al reconocer la devolución de lo indebidamente cobrado por la plusvalía a dos contribuyentes que alegaron error de valoración del Catastro del bien inmueble, y aunque el Catastro no hubiera dado efecto retroactivo a la nueva valoración. El Ayuntamiento fundó su resolución en una reciente Sentencia del Tribunal Supremo de 3 de junio de 2020, y rectificó las autoliquidaciones de la Plusvalía en cuanto a la base imponible, la nueva valoración del suelo del inmueble dada por el Catastro, y devolvió la cuantía correspondiente al contribuyente.

Otro Impuesto sobre el que los ciudadanos presentan reclamaciones es el de Contaminación de las Aguas, recientemente derogado por la Ley 8/2021, de 9 de diciembre, de regulación del Impuesto Medioambiental sobre las Aguas Residuales, y en particular, por el hecho de desconocer ser deudores del Impuesto, lo que en algunos casos conlleva la pérdida del derecho a percibir ayudas económicas de la Administración al no cumplir el requisito el administrado de estar al corriente de sus obligaciones fiscales.

Indicar el **Expediente 1219/19** tramitado en materia de Economía, con motivo de la presentación de una queja por la Unión Vecinal Cesaraugusta, sobre el **empeoramiento de la prestación del servicio bancario por las entidades financieras**, ampliada posteriormente por la Unión de Consumidores de Aragón.

Desde el Justicia de Aragón, aun cuando el Gobierno de Aragón carece de competencias sobre la ordenación bancaria, pues corresponden al Estado, dado el deterioro paulatino y constante del servicio bancario tanto en las pequeñas localidades como en las ciudades, **se formuló Sugerencia al Departamento de Presidencia del Gobierno de Aragón, para que promoviera el inicio de las actuaciones que considerara necesarias en orden a fomentar el acceso a los servicios bancarios por parte de los vecinos residentes en núcleos de población que carezcan de oficinas bancarias y cajeros, así como la asistencia a las personas que carezcan de los conocimientos suficientes de informática y de Internet para que puedan realizar sus operaciones bancarias ordinarias.**

Los expedientes más significativos han sido los siguientes.

11.1. Impuestos Municipales: Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (Plusvalía municipal).

Tras la Sentencia del Tribunal Constitucional de 26 de octubre de 2021 mencionada y el Real Decreto Ley 26/2021, de 8 de noviembre de 2021, que aprobó la nueva normativa reguladora para determinar la base imponible de la Plusvalía, queda más claro para el contribuyente acreditar la existencia o no de incremento que quede sujeto a tributación, pues puede elegir entre calcular la base de forma objetiva, aplicando unos coeficientes al valor catastral, o según los precios de adquisición y transmisión.

Expresamente la nueva normativa establece que el contribuyente no debe pagar el impuesto cuando se acredite que no hay incremento de valor teniendo en cuenta las escrituras de compra y venta, lo que facilitará a los ciudadanos la liquidación del impuesto y probar la inexistencia de incremento.

Se presentaron dos escritos de queja en los que se exponía la disconformidad con la actuación del Catastro que había corregido el valor de un inmueble pero no había dado efecto retroactivo a la nueva valoración. Durante la tramitación de los expedientes se informó a la Institución por los interesados que el Ayuntamiento de Zaragoza había estimado los recursos presentados, y acordado estimar las solicitudes de rectificación de autoliquidación y devolución de lo indebidamente ingresado al aplicar la reciente doctrina del Tribunal Supremo, Sentencia 3 de junio de 2020, que establece que *“el hecho de que el valor catastral resultante de un procedimiento de subsanación de deficiencias (del artículo 18 TRLCI) proyecte sus efectos hacia el futuro en el ámbito puramente catastral no significa que quepa admitir la licitud de una deuda tributaria basada en un valor luego declarado erróneo por la Administración.”*

Se han formulados dos Sugerencias a los Ayuntamientos de Zaragoza y Jaca, [Expediente 34/21](#) y **Expediente 1437/20**, y en ambos casos, por **el retraso en la resolución de los procedimientos de recurso instados por los contribuyentes**, que dado su volumen, había provocado la demora en la decisión de la Administración. Se sugirió desde la Institución que se adoptaran las medidas que estimaran procedentes para agilizar la tramitación y resolución de las solicitudes de rectificación de las autoliquidaciones del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana y la resolución de los recursos de reposición.

11.2 Impuestos Autonómicos: Impuesto sobre la Contaminación de las Aguas y beneficios fiscales por la adquisición de vehículos ecológicos

La regulación del extinto **Impuesto sobre la Contaminación de las Aguas** que se contenía en la Ley de Agua y Ríos de Aragón ha quedado derogada por la aprobación de la Ley 8/2021, de 9 de diciembre, de regulación del Impuesto Medioambiental sobre las Aguas Residuales, y aunque el hecho imponible es el mismo, esperamos que la nueva normativa de solución a los problemas que plantean los contribuyentes en relación con la estimación objetiva del consumo de agua para determinar la base imponible del impuesto.

Como en años anteriores, desde la Institución se informa a los contribuyentes de la legalidad de la imposición y de la exigencia del pago, procediendo al archivo del expediente. En otros casos lo que se examina es el procedimiento de recaudación del ICA a los usuarios por parte del Instituto Aragonés del Agua, no habiendo advertido desde la Institución la comisión de ninguna irregularidad por parte de dicho Instituto.

Se presentó una queja en la que se ponía de manifiesto la desigualdad fiscal respecto a nuestros vecinos de la Comunidad Foral de Navarra y la Comunidad Autónoma de La Rioja, en cuanto a la adquisición de vehículos ecológicos. Desde la Institución, aun cuando consideramos que no se había cometido irregularidad alguna por parte de la Administración de la Comunidad Autónoma por no tener aprobada ninguna bonificación por la compra de un vehículo ecológico, se creyó oportuno formular una Sugerencia, al expediente 21/208, para que considerara la posibilidad de realizar un estudio interdisciplinar que pudiera justificar la necesidad de aprobar beneficios fiscales por la adquisición de vehículos ecológicos.

11.3. Procedimiento de comprobación de valores

Este año no ha habido casos significativos sobre los procedimientos de comprobación de valores de los inmuebles adquiridos por los contribuyentes, ya sea inter vivos o por sucesión, y no se ha formulado ninguna Sugerencia al Departamento de Hacienda y Administración Pública sobre esta cuestión.

Pero si han presentado escritos de queja los ciudadanos al no estar de acuerdo con el valor comprobado de los inmuebles por la Administración corrigiendo el valor declarado por el contribuyente, lo que supone un mayor

pago del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y del Impuesto sobre Sucesiones.

11.4. Catastro. Impuesto sobre Bienes Inmuebles

Hemos hecho mención a la doctrina emitida por el Tribunal Supremo, en sus recientes Sentencias de 3 de junio de 2020, relativo a *“el hecho de que el valor catastral resultante de un procedimiento de subsanación de deficiencias (del artículo 18 TRLCI) proyecte sus efectos hacia el futuro en el ámbito puramente catastral no significa que quepa admitir la licitud de una deuda tributaria basada en un valor luego declarado erróneo por la Administración.”*

Y ante las quejas que se presentan por los ciudadanos sobre la **falta de retroactividad de la nueva valoración que da el Catastro** a un bien inmueble, se informa por la Institución de la referida doctrina, con la finalidad de que por los contribuyentes que solicite la devolución de las cuotas de IBI indebidamente abonadas, pero probando que el nuevo valor fijado por el Catastro es el mismo que debiera haber habido en años anteriores.

También se han presentado reclamaciones de los ciudadanos exponiendo su disconformidad con los datos que constan en las inscripciones catastrales relativos a la superficie y linderos. En estos casos se informa a los interesados sobre los procedimientos de rectificación que puede instar ante el Catastro.

11.5. Tasas Municipales

Durante este año de 2021, y en relación con las tasas y precio públicos que cobran los Ayuntamientos por los servicios que prestan a los vecinos y por los aprovechamientos de sus bienes se han formulados a los Ayuntamientos las siguientes sugerencias:

- Al Ayuntamiento de Berruenco, al [Expediente 1267/21](#), se le formuló Sugerencia para que, [a la hora de regular la tasa por la prestación del servicio de suministro de agua potable, estableciera su importe sin distinguir entre los sujetos pasivos según estén o no empadronados en el municipio](#). En opinión de la Institución del Justicia, introducir el requisito del empadronamiento para determinar la aplicación de una tarifa de una tasa por la prestación de un servicio supone una discriminación contraria a la normativa reguladora de las tasas.

- En relación con el requisito del **empadronamiento y la bonificación de tasas y precios públicos**, queremos resaltar que el Ayuntamiento de Zaragoza, en cumplimiento de la Sugerencia que se formuló el año 2020, al [Expediente 300/20](#), y que aceptó, al haber modificado la Ordenanza nº 27 reguladora del precio público por prestación de servicios en los Centros de Enseñanzas Artísticas y haber suprimido el requisito de empadronamiento para determinar el precio público aplicable para acceder a los cursos de la Escuela Municipal de Música y Danza de Zaragoza.

- A la Mancomunidad Ribera Izquierda del Ebro, en el [Expediente 73/21](#), se le formuló Sugerencia para que [comprobara, si en los supuestos en los que los vecinos residentes en núcleos de población deben transportar la basura a unos contenedores que se encuentran situados aproximadamente a 1,7 kilómetros de distancia del lugar de su generación, se cumplía con el hecho imponible de la tasa reguladora del servicio de recogida de basuras de la Mancomunidad y se realizaba el referido servicio](#).

- Al Ayuntamiento de Escorihuela, en el [Expediente 650/21](#), se le formuló Sugerencia en relación con un supuesto en el que el ciudadano alegaba que el derecho de la Administración para cobrar una tasa por el aprovechamiento agrícola había prescrito, formulándose desde la Institución Sugerencia al Ayuntamiento para que examinara de oficio si había prescrito su derecho y ordenara la devolución de lo indebidamente cobrado caso de haberse producido

11.6. Procedimientos de gestión y recaudación de los tributos

Hemos tramitados quejas de los ciudadanos en relación con el **embargo de cuentas corrientes y salarios de los administrados**. Expedientes en los que se informa al ciudadano que la Ley de Enjuiciamiento Civil en su artículo 607 establece que el primer salario interprofesional de una pensión o sueldo es inembargable y en los casos en los que indiciariamente podemos observar desde la Institución que pueda haberse vulnerado lo dispuesto en el artículo 607 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, se inicia el expediente de supervisión de la actuación por la Administración.

Como decimos, la Ley de Enjuiciamiento Civil por razones de interés social ha excluido determinados bienes y

derechos de la posibilidad de poder ser ejecutados, al declararlos inembargables, y por ello desde la Institución se formuló Sugerencia al Ayuntamiento de Zaragoza, al [Expediente 1433/21](#), para que valorara si era posible ejercer el derecho a la compensación cuando el crédito a favor del deudor es inembargable de conformidad con lo dispuesto en el artículo 607.1 de la Ley de Enjuiciamiento Civil. Sobre esta cuestión, y posteriormente a nuestra resolución, la Junta de Reclamaciones Económico Administrativa del Ayuntamiento de Zaragoza resolvió estimar la reclamación del contribuyente y acordó anular el embargo de la compensación de la cantidad a devolver.

Constituye una obligación administrativa la de resolver todas las peticiones o recursos que las personas deduzcan ante la Administración, estimando en todo o en parte o desestimando las pretensiones que se formulen por el interesado, o declarando su inadmisión, y ofreciendo los recursos que correspondan.

Sobre esta obligación se consideró necesario por la Institución formular Sugerencia al Departamento de Hacienda y Administración Pública ([Expediente 1084/21](#)), en un supuesto de petición de documentación cumplimentada con retraso al existir discordancia en la identificación del expediente tributario entre la Administración y el contribuyente, para que iniciara las gestiones que considerara oportunas, en orden a dar solución a los problemas de identificación de los documentos que solicitan los contribuyentes a las Oficinas Liquidadoras de los Impuestos cedidos, lo que provoca retraso en su entrega.

También se formuló Sugerencia al Ayuntamiento de Muel, al [Expediente 529/21](#), para que procediera a resolver de forma motivada la petición de información presentada en su día por un ciudadano, sobre las ayudas económicas recibidas por el Ayuntamiento de la Diputación Provincial de Zaragoza en relación con la Covid19.

11.7. Impuestos estatales

Podemos significar las quejas que al igual que el año pasado nos han presentado los ciudadanos en relación con la supresión de la deducción por vivienda habitual al no habitar el contribuyente la vivienda. Deduce la AEAT tal hecho de la falta de consumos de servicios de electricidad, gas y agua. En estos casos se les informa a los contribuyentes de su obligación de acreditar que ha residido en la vivienda así como del procedimiento de recurso administrativo.

11.8. Economía: Subvenciones

Hemos tratado en tres ocasiones la cuestión relativa a la denegación de una ayuda económica al incumplir el requisito de estar al tanto de sus obligaciones tributarias el solicitante.

Se encuentran en fase de resolución un expediente en los que se ha denegado la subvención económica aprobada por el Departamento de Hacienda para paliar las pérdidas producidas por la Covid19, por tener una deuda el interesado de un importe inferior a 30 euros por el impago de dos recibos del Impuesto sobre Contaminación de las Aguas de hace cuatro y cinco años, sin tener conocimiento el ciudadano de ser deudor.

En relación con el procedimiento de otorgamiento de una **subvención para la compra de un vehículo eléctrico** para su uso como taxi, se formuló una Sugerencia al Ayuntamiento de Zaragoza, [Expediente 1423/21](#), para que se comprobara el cumplimiento de [los principios de publicidad, concurrencia e igualdad señalados en el artículo 8.3 a\) de la Ley General 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones](#), por la [Asociación Provincial de Auto-Taxi de Zaragoza como entidad que gestiona dicha subvención](#).

12. Agricultura, Ganadería y Montes

Expedientes iniciados	25
Expedientes finalizados	35
Resoluciones emitidas	9
Resoluciones aceptadas	2

Planteamiento general

Este año podemos reseñar las Sugerencias realizadas al Departamento de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente en relación con la supresión de las ayudas agroambientales en la zona protegida de la Laguna de Gallo-canta a los agricultores que hubieran adquirido nuevas propiedades agrícolas por compraventa o por sucesión.

Desde la Institución se sugirió que se valorara por el Departamento la posibilidad de modificar la normativa aprobada al considerar que podría haberse vulnerado el principio de igualdad. Hemos agrupado las quejas, como en años anteriores, en los apartados que a continuación se señalan.

12.1. Ayudas y Subvenciones de la Política Agraria Comunitaria

Es recurrente la presentación de escritos de queja en lo que expone el propietario de una finca agrícola que ha **perdido los derechos de la PAC**, y que son declarados y cobrados por el cultivador o arrendatario de la finca agrícola. Desde la Institución se informa que ya desde el año 2006 los derechos de la PAC corresponden a quien cultive la propiedad, perdiéndolos el propietario, caso de no haber regulado contractualmente el cobro de las ayudas.

En relación con los expedientes sobre la PAC antes mencionados sobre la modificación de las condiciones y requisitos para acceder a las ayudas agroambiental por los daños causados por las grullas en la Laguna de Gallocanta, se han formulado tres Sugerencias por la Institución al Departamento de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente.

En las dos primeras, al **Expediente 942/20** y al **Expediente 1429/20**, se sugirió al Departamento de Agricultura que justificara la norma que impedía solicitar la ayuda ambiental referida a quienes hubieran adquirido la propiedad agrícola de quien tuviera derecho a las citadas ayudas agroambientales, dando publicidad de la razón de la norma por los medios que considere más oportunos. Consideramos desde la Institución que no parecía razonable o justificable que quien en su día solicitó la medida, y año tras año y mientras la medida se prorrogue, tenga derecho a percibir la ayuda ambiental por siembra de leguminosas en el entorno de la Laguna de Gallocanta, mientras que los demás agricultores cumpliendo los requisitos y siendo necesario su actuación para cumplir el objetivo de procurar alimento a la avifauna de la laguna, no tengan derecho a pedir la ayuda, cuando se han subrogado en los derechos del agricultor que venía percibiendo la ayuda y ya fuera inter vivos (**Expediente 942/20**) o mortis causa (**Expediente 1429/20**).

El **Expediente 886/20**, en la que el motivo de queja era la limitación del número de hectáreas por agricultor para acceder a la ayuda agroambiental, lo que se consideraba injusto por los agricultores, pues los daños que causan las grullas son en las parcelas cultivadas por todos los agricultores y con independencia del número de hectáreas que cada uno cultive, al considerar desde la Institución que dicha limitación en el número de hectáreas con derecho a la ayuda agro ambiente debería estar justificada, para poder comprender la diferencia de trato con los solicitantes de otras ayudas agroambiente semejantes que no tienen dicha limitación de número de hectáreas, se formuló Sugerencia al referido Departamento de Agricultura en este sentido.

12.2. Concentración Parcelaria

Únicamente se ha presentado un escrito de queja en relación con la concentración parcelaria, en este caso del municipio de Fuentes de Ebro, pero en este caso, se trata de una expropiación para la modernización del regadío tras la concentración, y en la que el interesado ha presentado alegaciones pero no ha obtenido respuesta de la Administración. El expediente se encuentra en tramitación, estando a la espera de recibir la contestación de la Administración.

Ha habido dos consultas sobre el procedimiento de recurso a presentar cuando el propietario no está conforme con el lote de tierra que en coto redondo se les adjudica, al considerar que las fincas aportadas tenían un mayor valor. En estos casos, se informa a los interesados del procedimiento de recurso contra el acuerdo de concentración.

12.3. Aprovechamiento y conservación de bienes de la Administración

Se han presentado nueve quejas en relación con los aprovechamientos de los bienes de la Administración; planteando cuestiones diversas como aprobación y cumplimiento de los requisitos para acceder al aprovechamiento del bien y daños causados por la reparación de caminos agrícolas.

Desde la Institución, y con la finalidad de dar mayor seguridad jurídica a todos los vecinos de Sádaba, se formuló Sugerencia al Ayuntamiento de Sádaba, al **Expediente 1992/20**, para que regulara el aprovechamiento de las parcelas agrícolas del Monte de Utilidad Pública de su propiedad mediante la aprobación de una ordenanza. De esta forma los vecinos de Sádaba tendrán conocimiento de los requisitos para solicitar el aprovechamiento agrícola, las condiciones del mismo, y el precio que percibe el Ayuntamiento por hectárea.

Al no haber publicado el Ayuntamiento de Huesa del Común en el Tablón de Anuncios la licitación y adjudicación del aprovechamiento de trufas del Monte de Utilidad Pública municipal, se formuló Sugerencia por la Institución a dicho Ayuntamiento, al **Expediente 1431/20**, para que procediera a aplicar el marco jurídico correspondiente a la licitación del aprovechamiento de trufas en el monte de utilidad pública, de acuerdo a lo previsto en la normativa aplicable en materia de patrimonio, con publicidad de la misma mediante la inserción en el Tablón de Anuncios municipal y publicación en el boletín correspondiente.

La Diputación Provincial de Zaragoza en un procedimiento administrativo de responsabilidad patrimonial tramitado por daños en un almendral, debió, a juicio de esta Institución, expresar los criterios de valoración que utilizó, y de esta forma el administrado hubiera tenido conocimiento de las razones legales de la cuantía indemnizatoria decidida y hubiera podido recurrirla o aquietarse (**Expediente 32/21**).

En relación con la adjudicación de las parcelas agrícolas por el Ayuntamiento de Canal de Berdún, se presentó escrito de queja en el que se hacía alusión a la discriminación y vulneración del principio de igualdad que supone la redacción propuesta de los artículos 4 a 6 de la Ordenanza reguladora del aprovechamiento de los bienes comunales, al considerar que la exigencia de estar empadronados todos los miembros de la unidad familiar, con independencia de que sean agricultores, vulneraba lo dispuesto en la Ley de Administración Local de Aragón en sus artículos 170 y 183, pues quien debe cumplir los requisitos de arraigo y permanencia son los vecinos que soliciten el aprovechamiento comunal, no sus familias si la tuvieren. Tramitado el expediente de queja, se resolvió por el Justicia formular Sugerencia a dicho Ayuntamiento de Canal de Berdún (este expediente conllevó también la revisión en TOJA de la ordenanza), al **Expediente 628/21**, para que justificara jurídicamente la legalidad de la exigencia de empadronamiento en la localidad, del cónyuge o pareja e hijos del solicitante del aprovechamiento agrícola comunal; así como la diferencia de trato entre los vecinos residentes en todos los núcleos de población de Canal de Berdún, en cuanto al acceso al aprovechamiento comunal agrícola.

Sobre el aprovechamiento de pastos del Monte Público de la DGA sito en la Garcipollera, se archivó el expediente al considerar que no había irregularidad en la actuación del Departamento de Agricultura, pues el ganadero no había cumplido los condicionantes previos de la licencia de ocupación del monte público.

12.4. Comunidades de regantes

Las comunidades de regantes son corporaciones de derecho público según dispone la Ley de Aguas, aunque sean de base asociativa privada, y que en cuanto actúan como Administración encargada de gestionar y administrar el agua de riego, deben sujetar su proceder a la Ley de Procedimiento Administrativo Común, lo que les obliga, a resolver las solicitudes, recursos y peticiones que presenten los partícipes regantes de una Comunidad de forma motivada.

Ante unos problemas de riego de parcelas que plantearon al Justicia unos partícipes de la Comunidad de Regantes de la Ribera del Flumen, Cierzos Altos y Torre la Piedra, se formuló Sugerencia por la Institución para que por los órganos competentes de la Comunidad de Regantes se valorara si el riego de las parcelas de la zona Valduz era suficiente y eficiente y respetaba los derechos de los propietarios; y en su caso, se subsanaran las deficiencias que pudiera haber, o se cambiara la acequia por la que se distribuía el agua de riego.

12.5. Explotaciones ganaderas

Se han presentado 5 quejas sobre diversas cuestiones relativas a las explotaciones ganaderas de porcino.

Hacemos mención también en esta materia a la Sugerencia, al **Expediente 98/20**, sobre el cumplimiento de la Directiva 91/676, relativa a la protección de las aguas contra la **contaminación producida por nitratos utilizados en la agricultura**, pues se reiteró en el expediente tramitado en relación con el elevado número de explotaciones ganaderas en el término de La Sotonera, lo que provocaba la contaminación de los acuíferos. En dicha Sugerencia se formuló por el Justicia que por el Departamento de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente se procediera a valorar las medidas adicionales que considere oportunas, incluida la posibilidad de aprobar una moratoria que impida ampliar y construir granjas de porcino en las localidades causantes de la contaminación de los acuíferos por nitratos.

En un procedimiento administrativo de solicitud de licencia de ampliación de una granja, se sugirió por la Institución al Ayuntamiento de Monzón, al **Expediente 1002/20**, que resolviera la solicitud pidiendo [informe al órgano competente en ganadería de la Administración de la Comunidad, según ordena la Ley 11/2014, de 4 de diciembre, de Prevención y Protección Ambiental de Aragón](#).

Se planteó a la Institución los posibles daños y perjuicios que puede causar a una población la instalación en su

cercanía de una explotación ganadera emplazada legalmente en término municipal diferente al suyo, por las molestias que toda granja produce. Desde luego que las competencias municipales deben ser respetadas por la normativa autonómica, pero el supuesto planteado en la queja presentada, un pequeño pueblo que ha decidido en Asamblea Vecinal instar la reforma de la normativa de instalaciones ganaderas para evitar que no se tenga en cuenta la voluntad de los vecinos realmente perjudicados de alguna forma por la ubicación de una explotación ganadera que cumple con los requisitos legales para su instalación, en opinión de esta Institución, merecería ser estudiado, por si fuera merecedor de protección, y es en este sentido en el que se formuló Sugerencia, al **Expediente 1551/2019**, al Departamento de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente para que valorara si es procedente reformar la normativa de instalación de explotaciones ganaderas, con la finalidad de que los municipios próximos a la explotación ganadera puedan formar parte del procedimiento a fin de ejercitar sus derechos.

13. Obras Públicas

Expedientes iniciados	22
Expedientes finalizados	18
Resoluciones emitidas	2
Resoluciones aceptadas	2

Planteamiento general

Son constantes las reclamaciones que se presentan por retraso en el abono del justiprecio o indemnizaciones en las expropiaciones, en las que, tras pedir información a la Administración expropiante, suele recibirse comunicación de que en breve plazo de tiempo se procederá al pago del justiprecio. Algunas de las tramitadas son remitidas al Defensor del Pueblo, ya que el órgano expropiante era el Ministerio de Fomento.

Destaca uno firmado por cientos de ciudadanos, en el **Expediente 1337/21**, en el que se aludía a la existencia de un proyecto paralizado, y según se desprendía tanto de la información proporcionada por el Ayuntamiento como por la Diputación Provincial de Zaragoza, el primer proyecto iniciado en el año 2009 por parte del Ayuntamiento de Zaragoza, estaba diseñado con el fin de proceder a la apertura de la calle Hayedo para el tráfico rodado, lo que iba a posibilitar comunicar directamente dicha vía con la del Monasterio de Nuestra Señora de los Ángeles, es decir, unir la zona de la Floresta con la Ciudad Escolar Pignatelli, evitando tener que dar un rodeo por Vía Hispanidad.

Al parecer, y según manifestaba la Diputación Provincial de Zaragoza, el Ayuntamiento no contestó al ofrecimiento del organismo provincial, por lo que el proyecto quedó paralizado hasta el año 2019. Para la ejecución de este segundo proyecto, en el que prevé que la calle sea de uso peatonal, se solicitan 360 metros y permiso de ocupación anticipada, sin remitir su oferta económica hasta el mes de mayo de 2021, por un total de 72.000,00 euros, siendo rechazada la misma por la Diputación Provincial de Zaragoza. En consecuencia, a la vista de que las dos administraciones ofertan precios muy diferentes, se trasladó el asunto al Jurado Provincial de Expropiación Forzosa para establecer el justiprecio.

Al respecto, como ponía de manifiesto la Diputación Provincial en su informe, al no haber optado por la expropiación de urgencia el consistorio (artículo 52 de la Ley de expropiación forzosa de 1954), no resultaba posible la ocupación anticipada de los terrenos.

En este caso, en el que es más que constatable la **diferencia en la valoración de las Hojas de Precio**, esta Institución estimaba que las dos administraciones deberían ahondar esfuerzos para tratar de alcanzar un acuerdo que permitiera llevar a cabo el proyecto demandado durante muchos años, y todo ello tomando en la debida consideración que las actuaciones estarían beneficiando a más de 3.000 ciudadanos de esta localidad. No iba a cuestionar esta Institución la legítima defensa de cada Administración implicada respecto de sus derechos patrimoniales, pero cabía esperar que el fin último del beneficio social no encontrara posturas económicas que el diálogo y puesta en común no fuera capaz de solventar.

Para ello, esta Institución invocó el principio de buena Administración, que está implícito en nuestra Constitución. El derecho fundamental a la buena administración, está redactado en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea de diciembre de 2000 y es, también, un principio de actuación administrativa.

Ley 40/2015, de 1 de octubre, se encarga de la regulación del funcionamiento interno de cada Administración

y de las relaciones entre ellas, y exige que en las relaciones interadministrativas rijan una serie de principios. Estos se regulan en el artículo 140 del Capítulo I Título III de la Ley 40/2015, de 1 de octubre. Asimismo, la Ley hace especial referencia al deber de colaboración, que viene regulado en el artículo 141 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre.

Asimismo, también indicamos que el artículo 8.1.e) de la Ley 33/2003, de 3 de noviembre, de Patrimonio de las Administraciones Públicas, dispone que en la gestión y administración de los bienes y derechos patrimoniales por las Administraciones públicas se ajustarán, entre otros, al principio de colaboración y coordinación entre las mismas, con el fin de optimizar la utilización y el rendimiento de sus bienes.

Por ello, acodamos sugerir tanto al Ayuntamiento de Zaragoza como a la Diputación Provincial que, con el fin de tratar de dar una solución al tema planteado, y permitir con ello la pronta ejecución de un proyecto que beneficiaría a muchos ciudadanos, ambas administraciones, atendiendo a los principios de buena administración y de cooperación interadministrativa, ahondaran sus esfuerzos con el fin de llegar a un acuerdo que posibilite, a la mayor brevedad posibilítara, la ejecución de la prolongación de la calle.

Esta Sugerencia no fue aceptada por ninguna de las dos Administraciones, pero se ha tenido conocimiento de que se ha producido expresa resolución en cuanto al justiprecio por parte del Jurado de Expropiación.

13.1. Retraso en ejecución de obras y falta de actuación en determinadas carreteras

Sobre este tema se han presentado varios expedientes en los que los ciudadanos 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.

Así, se tramitó una reclamación ([Expediente 866/21](#)) en la que se abordaba el mal estado de un tramo de la carretera, la que discurría desde del desvío, casi a la altura de Sabayés (Huesca) hasta el Salto de Roldán, tratándose de un resto de un antiguo camino rural previo a la construcción de la actual carretera entre Apiés y Sabayés.

Por ello, entendiendo que la principal cuestión era el mal estado en que se encontraba un tramo de carretera, que según informe de la Diputación Provincial era un camino rural, en el que hay muchos baches y gravilla suelta, indicamos al Ayuntamiento competente que los caminos rurales son aquellos de titularidad y competencia municipal que facilitan la comunicación directa con pueblos limítrofes, con pequeños núcleos urbanos o con fincas.

Así, los Ayuntamientos deben ejercitar en todo caso, las competencias en relación con la "seguridad en los lugares públicos" que implica la ordenación, vigilancia y disciplina de las vías públicas urbanas y la de los caminos rurales (artículo 25.2 d) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local (LRBRL), que atribuye a los municipios competencias en la conservación de caminos y vías rurales.

Del mismo modo lo contempla la Ley 7/1999, de 9 de abril, de Administración Local de Aragón que, en su artículo 42.2, establece que los municipios podrán prestar servicios públicos y ejercer competencias con el alcance que determinen las leyes del Estado y de la Comunidad Autónoma reguladores de los distintos sectores de la acción pública, entre otros en la ordenación del tráfico y vehículos y personas en las vías urbanas y caminos rurales.

Esta Institución, como en muchas otras ocasiones ha puesto de manifiesto, es consciente de que los Ayuntamientos, por limitaciones presupuestarias, no pueden dar respuesta inmediata a todas las peticiones de los vecinos que implican la realización de obras públicas, y no pretende entrar a cuestionar la política del municipio en cuanto a la priorización de inversiones y actuaciones a realizar en la localidad.

Por ello, se resolvió sugerir al Ayuntamiento de Nueno que, en ejercicio de la competencia atribuida por el artículo 25.2 d) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases de Régimen Local, llevaran cabo las actuaciones comprobatorias oportunas en aras a verificar el estado en que pudiera encontrarse el camino en cuestión, y a la vista de su resultado, si algún tramo de dicho camino fuera susceptible de mejora, se actuara sobre el mismo.

Esta Institución entiende -y así se ha hecho constar en distintas ocasiones- que, en cualquier caso, se ha de fomentar que los ciudadanos dispongan de un nivel de servicio semejantes, con independencia del lugar en el que vivan, para lo que es esencial la existencia de unas infraestructuras adecuadas.

En el tramitado bajo el número [Expediente 1439/20](#), los vecinos de una localidad tenían constantes problemas por el **derrumbe de una parte del camino** para poder acceder a sus casas, habiendo sido ya reparado cuatro veces (al ser en el costado del monte, se corría el riesgo de caer con los vehículos a la parte de abajo) y con las lluvias del mes de noviembre de 2021, volvía de nuevo a encontrarse el camino en malas con-

diciones de seguridad.

Estos hechos habían sido puestos en conocimiento del Ayuntamiento de la localidad, sin haber obtenido respuesta.

Esta Institución indicó que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 44 de la Ley 7/1999, de 9 de abril, debe prestar el servicio público de acceso a los núcleos de población; asimismo, y a tenor del artículo 42 de dicha Ley, es competente para la conservación de los caminos públicos; caminos que, al restar el servicio público de acceso a las propiedades urbanas y rústicas de los vecinos, deben ser considerados, pues así lo disponen los artículos 170 de la Ley 7/1999, y 74 del Texto refundido de 18 de abril de 1986, como bien de dominio público.

Ello no excluye la necesidad de adoptar las medidas que se exijan por y para la seguridad de las personas y las cosas ante la existencia de una situación de riesgo por el frecuente derrumbe del camino cuando se producen fuertes lluvias.

Como se ha expresado en muchas ocasiones, esta Institución es consciente de las dificultades presupuestarias existentes y, al respecto, las Diputaciones Provinciales ostentan la competencia de asistir y cooperar jurídica, económica y técnicamente con los municipios, especialmente con los de menor capacidad económica y, con esta finalidad las Diputaciones podrán otorgar subvenciones y ayudas con cargo a sus fondos propios para la realización y el mantenimiento de obras y servicios municipales que se instrumentarían a través de planes especiales u otros instrumentos específicos; y todo ello sin perjuicio de las posibles ayudas a las que pudieran acceder por parte de otras Administraciones Públicas.

Por ello, acordamos sugerir a ese concreto Ayuntamiento que, de entre las distintas posibilidades presupuestarias existentes, se llevaran a cabo las gestiones oportunas que permitieran acometer la reparación y el acondicionamiento definitivo del camino, y posibilitara que los ciudadanos afectados puedan acceder a sus viviendas con la debida seguridad.

En los expedientes tramitados **por responsabilidad patrimonial** de la Administración Pública por obras realizadas por la misma, 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.

En la tramitada con el número **Expediente 1620/21**, se aludía a la existencia de un **solar municipal próximo a un centro escolar que se encontraba en un muy mal estado**, sirviendo de depósitos de basuras y otros residuos, lo que implicaba peligro para las personas que por allí circulaban, además de generar una situación insalubre en la zona.

Por ello, se ha de partir de los tradicionales deberes urbanísticos que, desde antiguo, ha venido consagrando la legislación urbanística en relación con el deber de conservación de las propiedades en adecuadas condiciones de seguridad, salubridad y ornato. En la legislación vigente, hay que remitirse a lo dispuesto en los arts. 254 y siguientes del Decreto Legislativo 1/2014, de 8 de julio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Urbanismo de Aragón. Parece, por tanto, que la Corporación deberá tener en cuenta estos preceptos a la hora de dictar las medidas necesarias para garantizar el estado adecuado del solar mencionado.

Por ello, se resolvió sugerir al Ayuntamiento competente que procediera a adoptar las medidas necesarias para garantizar las adecuadas condiciones de seguridad y salubridad y ornato público en el solar a que se refiere la queja.

En otro muy similar en cuanto a sus antecedentes fácticos (**Expediente 1316/21**), se exponía el mal estado en que se encontraba un solar de una pequeña localidad. En este caso, desde esta Institución se efectuó un recordatorio de las potestades administrativas –y responsabilidades, por tanto– que tiene el Ayuntamiento para garantizar el correcto estado de conservación de las propiedades, con el fin de que se encuentren en adecuadas condiciones de seguridad, salubridad, ornato público y calidad ambiental, procediendo, incluso, a la ejecución subsidiaria, si fuere necesario.

No obstante, siendo conscientes de las dificultades de muchos municipios de nuestra Comunidad Autónoma, se sugirió al Ayuntamiento que, en caso de no disponer de medios para realizar las actuaciones, se valorará la posibilidad de solicitar apoyo técnico y económico a entidades locales intermedias y, en concreto, a la Excm. Diputación Provincial de Zaragoza.

13.2. Desperfectos en fincas particulares por obras municipales

Estas reclamaciones año tras año se repiten, apreciándose las dificultades de los pequeños ayuntamientos para que sus servicios elaboren informes técnicos para tratar de acreditar el origen de los daños. En estos casos, no debería olvidarse la asistencia y cooperación jurídica, económica y técnica que presta cada Diputación Provincial a los municipios, especialmente los de menor capacidad económica y de gestión.

13.3 Servicios de obligada prestación por los Ayuntamientos

La principal cuestión que planteaba la autora de la queja en el [Expediente 901/21](#), era el **mal estado en que se hallaba el camino rural** al que se hacía referencia en la reclamación. Esto se venía reivindicando desde el año 2019 y, en la documentación acompañada obraba un escrito dirigido por el propio Ayuntamiento en el mes de julio de 2019, en el que, expresamente se hace constar que, “como las actuaciones de este año ya se han llevado a cabo intentaremos priorizar su solicitud para el próximo plan anual, para lo cual trasladamos la presente solicitud al arquitecto que presta sus servicios en el Ayuntamiento”.

Esta Institución era consciente y asumía todas las manifestaciones vertidas por el Ayuntamiento en el informe que nos había sido facilitado, pero no podíamos pasar por alto el hecho de que la última de las reclamaciones presentadas, que databa de 4 de agosto de 2020, estaba acompañada de la firma de más de 100 interesados.

Por todos es sabido que los caminos rurales son aquellos de titularidad y competencia municipal que facilitan la comunicación directa con pueblos limítrofes, con pequeños núcleos urbanos o con fincas, y que pueden servir a los fines de la agricultura y ganadería. Los ayuntamientos deben ejercitar en todo caso, las competencias en relación con la “seguridad en los lugares públicos” que implica la ordenación, vigilancia y disciplina de las vías públicas urbanas y la de los caminos rurales (artículo 25.2 d) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local), que atribuye a los municipios competencias en la conservación de caminos y vías rurales. Nadie pone en duda que el Ayuntamiento, conforme al citado artículo 25.2 d) de la LRBRL, es competente para la conservación de ese camino rural.

Esta Institución asume que los Ayuntamientos, por limitaciones presupuestarias, no pueden dar respuesta inmediata a todas las peticiones de los vecinos que implican la realización de obras públicas, y no pretende entrar a cuestionar la política del municipio en cuanto a la priorización de inversiones y actuaciones a realizar en la localidad, aunque sería deseable una mínima planificación que permita conocer a los ciudadanos las prioridades del consistorio en lo que, a su caso particular, pudiera afectar. Por ello, acordamos sugerir a ese concreto Ayuntamiento que, en ejercicio de la competencia atribuida por el artículo 25.2 d) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases de Régimen Local, llevara a cabo las actuaciones comprobatorias oportunas en aras a verificar el estado en que pudiera encontrarse el camino en cuestión, y a la vista de su resultado, de ser el caso, tratara de priorizar la solicitud de los interesados, mediante la materialización de las actuaciones precisas que permitieran hacer frente a la obra solicitada o, en su caso, se dotara de un instrumento de planificación de las actuaciones en dicha materia.

14. Servicios Públicos y Transportes

Expedientes iniciados	139
Expedientes finalizados	147
Resoluciones emitidas	22
Resoluciones aceptadas	11

Planteamiento general

En esta materia, la casuística es muy variada, por lo que resulta conveniente establecer diferentes categorías con vistas a una mejor organización y exposición de la forma de trabajo. El elemento común que articula a todas ellas es la necesidad de la defensa de los derechos de los individuos frente a la administración o frente a entidades que, no siendo Administración, dependen de ella, como es el caso de las compañías telefónicas o eléctricas.

14.1. Aguas

En materia de **aguas**, al igual que otros años, los expedientes incoados han versado principalmente sobre problemas de abastecimiento, gestión de suministro de agua y su correcta prestación, así como facturación y dación de altas, bajas y cambios de titularidad del servicio.

Conviene destacar el **Expediente 1112/20**, en el que a unos concretos ciudadanos se les había cortado el servicio esencial de abastecimiento de agua potable, aludiendo que su vivienda se encontraba fuera de ordenación y sin preaviso alguno.

Al respecto, indicamos que, en el Reglamento del Servicio de Abastecimiento de Agua Potable del Ayuntamiento de esa concreta localidad, se prevé que, únicamente podrá procederse al corte inmediato del servicio cuando pueda afectar a la potabilidad de las aguas en la red de distribución o cuando se encuentren derivaciones realizadas clandestinamente.

Por ello, acordamos sugerir al Ayuntamiento de la concreta localidad que atendiera a las prescripciones establecidas en el Reglamento del Servicio de Abastecimiento de Agua Potable de la localidad.

En el reseñado con el número de **Expediente 1134/20**, una de las cuestiones objeto de estudio se circunscribía a determinar la **procedencia o improcedencia de diferenciar entre residente y no residente en cuanto a las tarifas a pagar a la hora de acceder a determinados servicios municipales** ofrecidos por un Ayuntamiento. Este servicio es, en concreto, el del acceso a piscinas municipales. En este sentido, se advertía que el Consistorio había regulado como tasa la prestación del servicio de piscinas municipales.

De esta manera, en el caso de que la prestación económica exigida al ciudadano por los servicios municipales prestados se configure como una tasa, ya anticipamos que no existe apoyo legal alguno que justifique una diferenciación de las tarifas exigidas por la prestación del servicio en atención a la circunstancia del empadronamiento o no del sujeto tributario obligado a su pago.

Si la determinación del importe de la cuota tributaria a satisfacer por los sujetos pasivos queda objetivada de manera uniforme y general para todos los obligados, concretándose cuantitativamente a través de cualquiera de las siguientes fórmulas (art. 24.3 LHHLL): a) la cantidad resultante de aplicar una tarifa, b) una cantidad señalada al efecto, o c) la cantidad resultante de la aplicación conjunta de los procedimientos anteriores.

Ahora bien, la LHHLL admite la modulación cuantitativa de los tributos mediante beneficios fiscales, si bien, en el caso de ordenanzas fiscales de las entidades locales, sólo cuando así se establezcan en éstas y en los supuestos expresamente previstos en la ley (art. 9.1), principio que, en el caso de tasas municipales tiene su reflejo en el art. 24.4 LHHLL que permite que, a la hora de concretar la cuantía de las tasas, se tome en consideración la capacidad económica de los sujetos pasivos.

Señalamos que distintas resoluciones jurisdiccionales consideran que, en casos de establecimiento de tarifas diferenciadas tomando en consideración el criterio del empadronamiento, supondría la introducción de beneficio fiscal no contemplado por el Legislador; por lo que estaríamos ante la vulneración de principios y derechos constitucionales, como el principio de igualdad, valor superior del ordenamiento y un derecho fundamental, como se desprende de los Arts. 1.1 y 14 de la Constitución, así como en el Art. 31.1 CE, que alude también al principio de generalidad del sistema tributario.

No obstante, también indicamos que, a nuestro entender, cuestión distinta hubiera sido que se hubiera regulado como precios públicos el uso de las piscinas municipales y, en este caso, en el que se establecen diferencias entre tarifas, el Consistorio tendría que justificar la ponderación y razonabilidad de las mismas, así como los motivos en los que se funda la conveniencia de establecer dicha distinción tarifaria.

Por ello, acordamos sugerir al Ayuntamiento que valorara no proceder a realizar discriminaciones entre residentes y no residentes en cuanto al pago de tasas, dado que la normativa aplicable no lo permite.

En otro, el **Expediente 1495/19**, se aludía a la presentación de una solicitud requiriendo determinada información acerca de la actuación de la concesionaria del servicio de suministro de agua de una localidad, interesando también la realización de un informe sobre las cuestiones que allí se planteaban.

Al parecer, dicha solicitud no había sido atendida, por lo que consideramos oportuno recordar al Ayuntamiento el contenido del artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, sugiriendo que fuera debidamente cursada la citada solicitud presentada, dando respuesta a las distintas cuestiones planteadas en la misma.

Lo mismo fue sugerido en **Expediente 946/20**, en los mismos términos que la anterior.

14.2. Cementerios

En materia de cementerios, se tramitó una queja (**Expediente 1460/20**) en la que una ciudadana había adquirido varios **nichos en el cementerio** de una localidad, y en una visita al mismo, apreció que el pilar que soportaba uno de los soportales había cedido y desplazado el tejado.

Por ello, se hizo cargo de la reparación, habiéndose comprometido el Ayuntamiento a reintegrarle el importe, cuando contasen con presupuesto para ello. No obstante lo anterior, habían pasado varios años y esta solución no se había materializado.

Recabada la pertinente información, se nos señaló que visto el informe de los Servicios Técnicos Municipales (SSTTM), de valoración de las obras llevadas a cabo para la conservación de unos nichos en el Cementerio Municipal de Sariñena, y considerando el carácter de bien de dominio público del cementerio y la naturaleza jurídica de las concesiones municipales de nichos y sepulturas, el régimen aplicable a las obras de conservación y mantenimiento de las unidades funerarias debe ser el mismo para todas ellas, aunque fueran construidas en su día por particulares.

Añadían que valorando que este tipo de intervención no estaba regulada en la Ordenanza Fiscal de la tasa de Cementerio Municipal y que la ciudadana había obrado por iniciativa propia, resolvían que por compromiso y responsabilidad de ese Ayuntamiento, se consideraba justo abonarle un importe de 1.650,00 por las obras realizadas.

14.3. Transportes Urbanos

Son bastantes las reclamaciones que se presentan en materia de transporte urbano, distinguiéndose, por un lado, aquellos que interesan una mejora en la prestación del transporte, ya incrementando sus frecuencias, ya previendo nuevos recorridos o mejorando sus propias condiciones para los usuarios, según sus especiales necesidades y, por otro, la disconformidad con alguno de los requisitos precisos para la obtención de la tarjeta de transporte gratuita. El funcionamiento de los tranvías también ha sido objeto de varios expedientes.

Destaca la queja admitida a trámite con el número de **Expediente 764/19**, en la que se aludía a la situación en la que se encontraba una empresa que se dedicaba a las **rutas escolares y líneas regulares deficitarias**.

Se nos ponía de manifiesto que, desde marzo de 2020, estuvieron parados los autobuses, y la mayoría de los proveedores ya advertían que había sido superado el límite de crédito posible. Añadían que en septiembre habían comenzado las rutas de educación, haciendo grandes esfuerzos por el incremento de los gastos por las medidas higiénicas que aportar a los usuarios, así como por los créditos que habían tenido que firmar para cubrir el gasto corriente.

Sin embargo, señalaban que el Gobierno de Aragón no estaba abonando a estas empresas con la diligencia debida, lo que les está ocasionando unos serios perjuicios económicos.

A la vista de la falta de información por parte del Gobierno de Aragón, nos pusimos en contacto con el promotor de la queja, que nos informó que, en el momento actual, todavía no habían abonado el mes de enero, febrero, marzo y, en breve, abril, siendo que estos retrasos se producían habitualmente, causando unos serios perjuicios económicos por la demora en el pago del transporte escolar por parte del Gobierno de Aragón. Por ello, acordamos sugerir al Departamento competente que agilizaran los trámites burocráticos en orden a evitar los retrasos en el pago de los servicios prestados por las empresas concesionarias del transporte escolar, según los contratos en su día asignados.

En el señalado con el número de **Expediente 1426/20**, se abordaba la cuestión relativa a que el Camino de San Antonio en Zaragoza, que conecta el paseo del canal Imperial con la N-232 hacia Castellón, cada vez era más transitado por coches que utilizaban ese camino, sobre todo para ir y volver a trabajar a los polígonos en dicha carretera. Se añadía que dicho camino estaba asfaltado, pero era estrecho, no tenía acera ni iluminación, y la visibilidad era muy mala.

El Ayuntamiento informaba que el asfaltado del camino era contrario al criterio del PGOU de evitar tratamientos que favorezcan la formación, el crecimiento o la consolidación de núcleos de población situados en suelo no urbanizable y no calificados como núcleos rurales tradicionales, y que se preveía que la mejora de la red de caminos rurales se efectuara mediante la aprobación de uno o más planes especiales, y no mediante proyectos de simple asfaltado.

Una vez proporcionada la información a los interesados, se nos señalaba que no solicitaban el asfaltado del camino, que estaba en un estado aceptable, sino más bien que debido a que era muy estrecho, continuamente

se producían golpes entre los coches que utilizaban dicho camino para ir a trabajar a los polígonos de dicha carretera. Además también se aludía a la falta de iluminación del camino en cuestión. En definitiva, la principal cuestión que planteaba la autora de la queja era, a su parecer, el mal estado en que se hallaba el camino de San Antonio, que da acceso a fincas y polígonos y que, según indicaba, no se encontraba en un correcto estado.

Por nuestra parte, indicamos que los caminos rurales son aquellos de titularidad y competencia municipal que facilitan la comunicación directa con pueblos limítrofes, con pequeños núcleos urbanos o con fincas, y que sirven a los fines, como en este caso, de la agricultura y ganadería. También de acceso a polígonos como evidenciaba la presente reclamación.

Los Ayuntamientos deben ejercitar en todo caso, las competencias en relación con la **“seguridad en los lugares públicos”** que implica la ordenación, vigilancia y disciplina de las vías públicas urbanas y la de los caminos rurales (artículo 25.2 d) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local (LRBRL), que atribuye a los municipios competencias en la conservación de caminos y vías rurales. Nadie pone en duda que, el Ayuntamiento de Zaragoza, conforme al citado artículo 25.2 d) de la LRBRL, es competente para la conservación de ese camino rural.

Ante los diversos escritos presentados por la autora de la queja ante el Ayuntamiento denunciando deficiencias en el camino rural que nos ocupaba, era obligación del Ayuntamiento realizar, tras su comprobación, las actuaciones necesarias para la conservación y uso de ese camino rural en las condiciones debidas.

Por ello, acordamos sugerir al Ayuntamiento que, en ejercicio de la competencia atribuida por el artículo 25.2 d) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases de Régimen Local, lleve a cabo las actuaciones comprobatorias oportunas en aras a verificar el estado en que pudiera encontrarse el camino en cuestión, y a la vista de su resultado, si algún tramo del mismo fuera sea susceptible de mejora, se actuara sobre el mismo.

14.4. Responsabilidad patrimonial

En el apartado de responsabilidad patrimonial se presentan distintas reclamaciones por caídas en vía pública por el mal estado del pavimento de algunas calles, así como por daños ocasionados en propiedades por la prestación de servicios públicos. 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.

14.5. Telecomunicaciones y telefonía

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, y problemas en dación de altas y bajas.

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.

Hemos de destacar la predisposición de estas compañías telefónicas en aras a tratar de solucionar los problemas que se plantean, dando solución a las concretas cuestiones planteadas.

14.6. Residuos urbanos

En este apartado, destaca una queja tramitada en [Expediente 1632/20](#), en la que se aludía a la notificación de la liquidación de ingreso directo, en concepto de **tasa basura en un inmueble que se hallaba fuera del casco urbano**, y ni el municipio ni la Mancomunidad en la que había delegado la recaudación tributaria, ni otra administración **prestaba el servicio de recogida de residuos domésticos**, alegándose la no existencia de hecho imponible de la tasa.

Al respecto, manifestamos que la efectiva prestación del servicio o realización de la actividad por la Administración municipal es un elemento clave para poder liquidar la Tasa, ya que solamente se devenga cuando, ade-

más de que exista el servicio en el municipio, dicho servicio se preste de manera efectiva a quienes se exige su pago. En relación con la prestación efectiva del servicio, consideramos oportuno traer a colación los pronunciamientos del Tribunal Supremo (STS de 20 de febrero de 1996 y STS de 7 de junio de 1997) y de los tribunales superiores de Justicia de La Rioja (sentencia de 30 de julio de 1997, Castilla-La Mancha (sentencia de 25 de septiembre de 1997, y Madrid (sentencia de 27 de mayo de 2002) en virtud de los cuales se declaró improcedente el cobro de la tasa, cuando el municipio no presta el servicio de forma efectiva al ciudadano concreto a quien se le reclama.

Así, el Tribunal Supremo, en la sentencia anteriormente citada de 7 de junio de 1997, declaró que:

“...Es obligado, a este respecto, recordar que el hecho imponible de la tasa viene constituido por la prestación de un servicio o la realización de una actividad que beneficia o afecta de modo particular al sujeto pasivo. Lo dice taxativamente el artículo 26.1, a) de la Ley General Tributaria de 1963, según el cual «las tasas son tributos cuyo hecho imponible consiste en la prestación de servicios o la realización de actividades en régimen de Derecho público que se refieran, afecten, o beneficien a los sujetos pasivos, cuando concurren las dos circunstancias siguientes:

a) Que sean solicitud o recepción obligatoria para los administrados;

b) Que no puedan prestarse o realizarse por el sector privado por cuanto impliquen intervención en la actuación de los particulares o cualquier otra manifestación del ejercicio de autoridad o porque, en relación a dichos servicios, esté establecida su reserva a favor del sector público conforme a la normativa vigente. Por tanto, ni siquiera la mera existencia de un servicio municipal es suficiente para constituir a una persona en sujeto pasivo de la tasa establecida para su financiación, si el servicio no se presta de modo que aquélla pueda considerarse especialmente afectada por la tasa en forma de beneficio efectivo o provocación por el interesado de la actividad municipal, pues sólo con esas puede ser un servicio municipal legitimador de la exigencia de la tasa.”

Asimismo, también acudíamos a otro pronunciamiento judicial en el que se declaraba improcedente el cobro de una tasa, al haber quedado acreditado que en el domicilio de la recurrente no existía contenedor de basuras a menos de 300 metros.

Por todo ello, y tomando en consideración que el contenedor más próximo se encontraba a más de un kilómetro, sugerimos a la Mancomunidad que se tramitara la baja en el padrón de la Tasa por la prestación del servicio de recogida de residuos del interesado y, en consecuencia, se procediera a anular las liquidaciones emitidas.

En otra, tramitada con el **Expediente 828/21**, el promotor de la queja aludía a que, con motivo de la **ampliación de las terrazas de los bares** de una calle, iban a ubicar los contenedores de cartón, vidrio y envases frente a su joyería, indicando que, debido a la estrechez de la acera, tapaban toda la visibilidad desde cualquier punto de la calle, implicando además peligro puesto que, al tratarse de una joyería, no ofrecía ninguna seguridad frente a un posible atraco.

El Ayuntamiento sostenía que era el lugar más indicado para dar servicio al entorno, y que no encontraban ubicación alternativa para trasladar los contenedores sin que afectara en igual medida a otras actividades comerciales o patios de viviendas. Por tanto, aunque las condiciones administrativas impuestas de toda índole se cumplieran, no cabe duda, tal y como se infería de la prueba practicada en autos, que a la familia del actor se le habían ocasionado molestias al colocar los contenedores referidos debajo de su ventana.

Por ello, en aras de la equidad y la distribución de cargas, resulta es obvio que las molestias deben ser asumidas por la totalidad de los que resultan beneficiados por el servicio efectuado, siendo adecuada la sentencia apelada, que, valorando la totalidad de circunstancias a las que se había hecho referencia, no hacía sino efectuar una justa distribución de las mencionadas cargas que no son sino contrapartida de los beneficios derivados de la prestación del servicio referido.

Por ello, sugerimos que, tomando en consideración las posibles alternativas existentes, se procurara volver a comprobar el estado de la vía y la consecuente viabilidad de desplazar unos metros los contenedores, valorando para ello la posibilidad de reubicarlos en la antigua zona de carga y descarga.

Asimismo, también se resolvió que se intensificaran las labores de recogida de basuras y de limpieza de la zona objeto de la queja, en aras de evitar la generación de problemas de salubridad y ornato público a los vecinos, derivadas de la acumulación de residuos, así como que se incrementaran las labores de vigilancia en la citada zona para evitar que el depósito de residuos por parte de la ciudadanía se realice de manera inapropiada.

En otro, registrado con el **Expediente 512/21**, un ciudadano indicaba las molestias que le estaba ocasionando la **ubicación de varios contenedores bajo su ventana**, lo que le generaba molestias por fuertes olores y la imposibilidad de poder abrir dicha ventana.

Esta Institución es consciente de que el Ayuntamiento tiene derecho a decidir la ubicación de los elementos necesarios para el servicio de recogida de residuos, pero la materialización al caso concreto de tal derecho, en el

que la administración cuenta con un amplio margen de discrecionalidad, no debe hacerse de forma arbitraria, sino siguiendo unos criterios razonables, que bien pueden ser los de salubridad, pulcritud, ornato y bienestar ciudadano mencionados en muchas de las Ordenanzas que regulan este tema.

Se traía a colación la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Aragón, sala de lo contencioso-administrativo, sección 1ª, de 3 de octubre de 2011, que, confirmando la Sentencia de primera instancia que se había recurrido (que reconocía como situación jurídica individualizada el derecho del actor a que por parte del Ayuntamiento de Alfajarín se procediera a la ubicación de los contenedores de basura sitios debajo de su ventana, en un nuevo lugar que no ocasionase molestias a los vecinos), dice que:

“Sentado lo anterior se ratifican en esta instancia los acertados razonamientos que se contienen en la sentencia recurrida, debiendo remarcar que no se cuestiona la competencia del Ayuntamiento para la gestión de residuos sólidos, al ser el municipio el que ejerce aquella competencia, tal y como prevé el artículo 42.f de la Ley 7/1999 de Administración Local de Aragón, ahora bien el ejercicio de las competencias del ente local debe desarrollarse evitando las molestias que puedan generarse por su gestión, es decir tal y como se infiere del artículo 12 de la Ley 10/1998 de 21 de abril sin que se provoquen incomodidades por el ruido o los olores. Por tanto, aunque las condiciones administrativas impuestas de toda índole se cumplan, no cabe duda, tal y como se infiere de la prueba practicada en autos, que a la familia del actor se le han ocasionado molestias al colocar los contenedores referidos debajo de su ventana, situación que ha venido reiterándose dado el periodo de tiempo transcurrido. Por ello, en aras de la equidad y la distribución de cargas, es obvio que las molestias deben ser asumidas por la totalidad de los que resultan beneficiados por el servicio efectuado, siendo adecuada la sentencia apelada, que, valorando la totalidad de circunstancias a las que se ha hecho referencia, no hace sino efectuar una justa distribución de las mencionadas cargas que no son sino contrapartida de los beneficios derivados de la prestación del servicio referido”.

Por ello, se acordó sugerir que, tomando en consideración las distintas alternativas propuestas, valorar la posibilidad de una mejor ubicación del contenedor objeto de esta queja conforme a los criterios anteriormente señalados, y procediera, en su caso, a efectuar los cambios que resultaran del mismo, alcanzándose una situación de equidad y distribución de cargas.

14.7. Varios

Por último, cabe abrir un apartado en el que se incorporarían las quejas relacionadas con el tema de los servicios públicos de diferente índole.

Así, en la tramitada con el **Expediente 1097/21**, se hacía alusión a que un Ayuntamiento no regulaba la **luz de las farolas de las calles** que, a entender de los interesados, generaban mucha contaminación lumínica. Además, se mencionaba que se habían instalado unos molestos resaltes en la N-X, a su paso por el municipio, y no se procedía a pintar una línea continua amarilla en un espacio sin señalar de una concreta calle.

Con respecto a la reparación del firme, esta Institución señaló que apartado 2 del artículo 25 de la Ley 7/1985, reguladora de las Bases del 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 3 población y pavimentación de las vías públicas.

Asimismo, conforme a lo establecido en el artículo 44 de nuestra Ley 7/1999, de Administración Local de Aragón, todos los municipios tienen, entre otras, la obligación mínima de “pavimentación y conservación de las vías públicas”.

Esta Institución es consciente de que los Ayuntamientos, por limitaciones presupuestarias, no pueden dar respuesta inmediata a todas las peticiones de los vecinos que implican la realización de obras públicas, y no pretende entrar a cuestionar la política del municipio en cuanto a la priorización de inversiones y actuaciones a realizar en la localidad, aunque señalamos que sería deseable una mínima planificación que permita conocer a los ciudadanos las prioridades del consistorio en lo que, a su caso particular, pudiera afectar.

En lo atinente la contaminación lumínica que, a tenor de lo que se nos señalaba, impedía al autor de la queja poder levantar las persianas y abrir las ventanas por las molestias lumínicas que se ocasionaban, indicamos al ayuntamiento que todo ciudadano ostenta el derecho a un medio ambiente urbano adecuado y protegido contra la contaminación lumínica, sin que pueda verse afectada su calidad de vida. Y, atendiendo a ello, cabía recordar que el artículo 103 de la Constitución Española y el artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, propugnan una actividad administrativa eficaz y de servicio a los ciudadanos.

Por ello, consideramos oportuno sugerir al Ayuntamiento que llevara a cabo las actuaciones oportunas en aras a mejorar el firme en esa concreta calle, tratando de priorizar la solicitud del ciudadano mediante la materialización de las actuaciones precisas que permitieran hacer frente a la obra solicitada o, en su caso, se dotara de un instrumento de planificación de las actuaciones en dicha materia.

Asimismo, también se le indicó Sugerir al mismo Ayuntamiento que tratara de eliminar la intrusión lumínica en zonas distintas a las que se pretende iluminar, principalmente en el interior de vivienda, de conformidad con la Disposición adicional cuarta de la Ley de Calidad del Aire y Contaminación y Protección de la Atmósfera.

En el **Expediente 1679/20** se solicitaba a la **reparación de una calle**, atendiendo a motivos de seguridad y salubridad de los vecinos, sin haber obtenido contestación alguna al efecto. También se hacía mención al mal estado de conservación de una edificación, así como un corral derruido que era utilizado como escombrera. Esta Institución comprende y asume las dificultades con las que se encuentran los pequeños municipios para ejercer sus competencias, así como la escasez de medios materiales y técnicos con los que cuentan.

Sin perjuicio de ello, en este caso una concreta ciudadana había denunciado el estado de conservación de una calle, así como de varios solares y edificaciones, apreciando que uno de en una de ellas, el tejado estaba derrumbándose y podía conllevar peligro para las personas y las cosas.

Expuesto este estado de cosas, desde esta Institución se efectuó un recordatorio de las potestades administrativas –y responsabilidades, por tanto- que tiene ese concreto Ayuntamiento, para garantizar el correcto estado de conservación de las propiedades, lo que resulta especialmente aplicable en aquellos casos en los que exista peligro en caso de inactividad, como se denunciaba por la promotora de esta reclamación; y ello con independencia de quien deba abonar las actuaciones (si es el caso), al ser lo relevante garantizar la conservación de la edificación (en lo que permanezca en pie) y del solar en condiciones de seguridad.

Por ello, esta Institución estimaba que el Ayuntamiento tenía que actuar para poner fin a la situación de peligro derivada del estado ruinoso de la edificación denunciada.

Con todo, y siendo conscientes de las dificultades de muchos municipios de nuestra Comunidad Autónoma, se sugería que, en caso de no disponer de medios para realizar las actuaciones, se valore la posibilidad de solicitar apoyo técnico y económico a entidades locales intermedias y, en concreto, a la Excm. Diputación Provincial de Zaragoza Junto a lo anterior, también recordamos a la Corporación de su presidencia que el escrito presentada por la promotora de la queja era ya, de por sí, una denuncia de una situación urbanística por lo que, existía la obligación la obligación de contestar a las solicitudes de los ciudadanos presentadas ante la Administración, en aplicación del art. 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

En los **Expedientes 1041/21** y **1021/21**, se indicaba que se había puesto a disposición pública la **lista de precios de abonos y entradas para la temporada de piscinas 2021**, en la cual existía una discriminación de precio a personas empadronadas y no empadronadas en el municipio.

Por otra parte, esta Institución, a la vista de las puntualizaciones realizadas por el ayuntamiento precisó que se comprendía que dada la situación pandémica que estábamos padeciendo, todas las medidas que se adoptaban iban dirigidas a preservar la salud de los habitantes del municipio.

Dicho lo anterior, y atendiendo a cuestiones de estricta legalidad, el controvertido asunto objeto de estudio se circunscribía a determinar la procedencia o improcedencia de diferenciar entre residentes y no residentes en cuanto a las tarifas a pagar a la hora de acceder a determinados servicios municipales ofrecidos por esos concretos Ayuntamientos. Este servicio eras, en concreto, el del acceso a piscinas municipales.

En este sentido, el Consistorio había regulado como precio público la prestación del servicio de piscinas municipales. En el supuesto de que la prestación económica exigida al ciudadano por los servicios municipales prestados se configurara como un precio público, la distinción de tarifas basada en la situación de empadronamiento o no del usuario, a diferencia de lo que ocurre en el caso de las tasas, podría ser admisible en tanto en cuanto ello se fundara en un criterio objetivo y razonable.

En este sentido, ha de recordarse que los precios públicos no son tributos - como sí lo son las tasas-, por lo que las limitaciones legalmente establecidas para éstos y referidas a la determinación de la cuota tributaria -como sería el caso de su modulación en atención a la capacidad económica de los usuarios- no les son de aplicación. De hecho, los precios públicos, tienen una regulación específica y diferenciada de los tributos en la LHHLL, consecuencia precisamente de su distinta naturaleza jurídica. Al respecto, el art. 41 LHHLL define "precio público" en clave negativa y tomando como referencia el concepto "tasa".

Desde este punto de vista, podemos concluir que la configuración como precios públicos de los precios de acceso a piscinas son correctos en cuanto que dichos servicios ni son de solicitud o recepción obligatoria ni se prestan - o pueden prestar- exclusivamente por el sector público.

Atendida la redacción del art. 44 LHHLL, se observa, de una parte, que la ley establece para la cuantificación del precio público un mínimo -el coste del servicio o actividad realizados-, frente a las tasas en las que la cuota tributaria tiene como máximo el coste de estos servicios. Por otra parte, se reconoce expresamente la posibilidad de establecer como precio público un importe menor del coste real de la actividad siempre y cuando concurren alguna de las razones -sociales, benéficas...- que indica el artículo transcrito.

El Tribunal Supremo, en sentencia de 15 de abril de 2000, a la hora de tratar de la fijación de precios públicos indica en su FJ 4º que:

“Las circunstancias de que la Ley no prohibía expresamente otros criterios de determinación de los precios públicos y de que éstos, a diferencia de las tasas, no estén limitados, en su cuantificación, por el coste global del servicio que se presta, no autoriza a utilizar otros sistemas de valoración diferentes a los taxativamente previstos en la Ley, ni a fijar su cuantía de manera arbitraria y sin fiscalización de clase alguna, con exclusión hasta del control jurisdiccional, como parece sostener el Ayuntamiento de León. Por el contrario el establecimiento de una carga patrimonial de carácter público, exige la observancia rigurosa de las normas que la permiten y regulan, especialmente en sus elementos cuantitativos, sin que sean posibles interpretaciones extensivas o análogicas y menos la actuación sin limitación alguna, peor aún que si se tratara de una actividad negocial privada, sometida sólo a las leyes del mercado, pues en los precios públicos no existen ni siquiera las limitaciones que impone el juego de la oferta y la demanda. La Ley permite que se fijen los precios públicos atendiendo al valor del mercado o de la utilidad derivada de la utilización privativa o aprovechamiento especial del dominio público, ya se elija uno u otro módulo o se ponderen ambos, como reconoció posible la Sentencia de 15 de enero de 1998, pero sin que sea admisible aplicar otros criterios más que los previstos en la Ley, ni olvidar que el precio, aunque se adjetiva de «público», es siempre la contraprestación pecuniaria de la adquisición de un bien o del arrendamiento de un bien o de un servicio y por lo tanto, aunque -como ya hemos dicho- a diferencia de las tasas, que no pueden rebasar el coste estimado, sea posible la obtención de un beneficio, éste no puede concebirse ilimitado y sujeto sólo a la voluntad del vendedor o arrendador que, precisamente por que actúa en el ejercicio de la potestad administrativa, ha de hacerlo no sólo sometido al derecho, sino de forma razonablemente ponderada y siempre bajo el control de los Tribunales.”

Trasladadas estas previsiones a la regulación del precio público por los abonos de piscina, puede parecer que el servicio que ofrece esa entidad local por el uso de esas instalaciones deportivas no difiere si se presta a una familia empadronada o a una familia no empadronada. Luego podría no cumplirse el principio de una misma tarifa ante la prestación en iguales circunstancias de un mismo servicio.

Por otra parte, del sólo dato de la vecindad tampoco se puede inferir de una manera objetiva y razonable la presencia de un “sector personal económicamente débil”, que parece ser el factor que, nuestro ordenamiento jurídico, ofrece a las entidades locales para establecer a favor de un grupo de población una tarifa diferente por la prestación de un mismo servicio. Esto es, cualquier eventual diferenciación en las tarifas podría justificarse en la menor capacidad económica de los concretos obligados al pago a los que beneficia.

En conclusión, a entender de esta Institución, introducir tanto en las tasas como en los precios públicos municipales, el criterio de vecindad, a la hora de determinar el importe a abonar o establecer descuentos o bonificaciones a favor de las personas residentes, podría provocar una discriminación contraria al principio constitucional de igualdad.

Por ello, se sugirió que se valorara la posible contradicción con el principio de igualdad al introducir el criterio de la vecindad a la hora de determinar el importe a abonar, o establecer descuentos o bonificaciones a favor de las personas residentes.

15. Cultura, Patrimonio y Deporte

Expedientes iniciados	28
Expedientes finalizados	26
Resoluciones emitidas	10
Resoluciones aceptadas	5

Planteamiento general

Una de las encomiendas que tiene esta Institución es la de supervisar la actuación de las Administraciones aragonesas en el ámbito de la cultura, a fin de que pueda darse cumplimiento al artículo 46 de la CE sobre los

principios de conservación y promoción del enriquecimiento del patrimonio histórico, cultural y artístico español. Con este objetivo, la supervisión del Justicia de Aragón se extiende y afecta a todas las Administraciones aragonesas con competencia en materia de cultura, bibliotecas y deporte, sean entidades locales, organismos delegados o Consejerías.

Las actividades desempeñadas durante este año 2021 en el área de Cultura han estado jalonadas por dos temas importantes, que son el Covid, como resto de lo que sucedió el año anterior, y la escasez de presupuesto a la hora de abordar inversiones para el mantenimiento de bienes de interés cultural (BIC) de la Comunidad Autónoma.

15.1. Bienes de interés cultural

En Aragón se conservan **elementos tradicionales arquitectónicos de gran valor patrimonial** (caminos rurales, estructuras arquitectónicas, restos de antiguos asentamientos, edificios históricos, monumentos y conjuntos arqueológicos), directamente relacionados con el patrimonio cultural de la Comunidad Autónoma.

Un total de once expedientes tuvieron como objeto quejas en materia de patrimonio cultural, dos de ellas abiertas como un único expediente en el que se recogían las opiniones, parecer, y firmas de muchas personas. (**Expediente 1537/21**).

Como quejas destacables entresacamos la de una asociación que lamentaba que no se pudiera pasear por los senderos y caminos que rodeaban la cueva rupestre de Casbas, y tampoco se diera acceso a los viandantes al interior de la misma, tratándose de un Bien de Interés Cultural según el artículo 40 de la Ley 16/1985, de 25 de junio, de Patrimonio Histórico Español que manifiesta que, conforme a lo dispuesto en su artículo 1º, forman parte del Patrimonio Histórico Español los bienes muebles o inmuebles de carácter histórico, susceptibles de ser estudiados con metodología arqueológica, hayan sido o no extraídos y tanto si se encuentran en la superficie o en el subsuelo, en el mar territorial o en la plataforma continental. Asimismo, forman parte de este patrimonio los elementos paleontológicos relacionados con la historia del hombre y sus orígenes. Según el párrafo 2º de este artículo 40, quedan declarados Bienes de Interés Cultural por ministerio de esta Ley las cuevas, abrigos y lugares que contengan manifestaciones de arte rupestre, que es lo que se considera existió en la citada cueva de Casbas (**Expediente 765/21**). Estudiado el asunto se supo que la propiedad de las Cuevas había sido objeto de sentencia Judicial, y el Gobierno de Aragón informó de que, una vez se haga firme la sentencia, permitiría el acceso tras el estudio del nivel de deterioro de las cuevas y se pueda garantizar la seguridad en las mismas.

Sobre la situación en que se encuentran inmuebles importantes en la provincia de Huesca ha habido varias quejas, entre la que destaca la que solicitaba intervención del Justicia para evitar el derribo del edificio del Seminario en la capital (**Expediente 1288/21**), queja sobre la que no se dictó resolución al tener conocimiento de que las personas que presentaron la queja habían acudido a los tribunales.

Otra queja fue presentada por una asociación de vecinos de Ilche (Huesca), que solicitaba ayuda del Justicia y una intervención por su parte para evitar que continuase el deterioro progresivo de la casa fortificada de los condes de Altarriba en Ilche-Permisán (**Expediente 320/21**), propiedad de la Diócesis de Barbastro. Los propietarios habían pedido ayuda de otras entidades para hacer frente a un gasto para su mantenimiento que resulta imposible de afrontar, e incluso se había intentado vender el edificio y no se prestaban a la compra ni el Ayuntamiento, ni la Diputación, ni el Gobierno de Aragón, puesto que es un Bien de Interés Cultural y no pueden hacerse obras de conservación o mantenimiento en el mismo sin la supervisión del Departamento competente. La resolución del Justicia instaba a la colaboración entre las Instituciones implicadas: Diócesis de Barbastro-Monzón, Diputación Provincial de Huesca, Gobierno de Aragón y Ayuntamiento de la localidad para evitar que la única casona renacentista fortificada de la comunidad Autónoma perdiera los arcos y sillares que mantiene.

La **situación del edificio del antiguo Balneario de los Baños de Benasque** también ha sido objeto de resolución tras la queja presentada por más de 2000 firmantes que solicitaban viabilidad para el edificio del antiguo Balneario de los Baños de Benasque (**Expediente 1537/21**), cuando el ayuntamiento de la localidad planteaba trasladar las aguas del balneario hasta el pueblo. A fecha de la redacción de este informe se ha sabido que el Ayuntamiento de Benasque ha paralizado el proyecto de traslado de las aguas termales al municipio, pero no se tiene constancia de acercamientos entre el Gobierno de Aragón y el citado Ayuntamiento para dar una respuesta al uso de la edificación.

15.2. Deporte

En el ámbito deportivo ha habido una disminución en el número de quejas con respecto a lo sucedido en ejercicios anteriores, y las que ha habido han estado relacionadas con el **acceso a eventos deportivos** -nuevamente la Pandemia- que se han ido solucionando conforme mejoraba la situación sanitaria y se permitía a los padres que acompañaran a sus hijos a los partidos de liga escolar, o que accedieran a los entrenamientos (**Expedientes 109/21, 528/21 y 594/21**). Asimismo, se han tramitado en este apartado las quejas de los centros educativos en las que los docentes lamentaban que no hubiera una respuesta del Departamento de Educación a las demandas de **regulación específica e instrucciones sobre las clases de Educación Física y Deporte** extraescolar en los centros educativos durante el curso 2020/2021 en el **Expedientes 234/21**, y las quejas de los padres sobre este mismo aspecto con el **Expediente 1330/20**, que denuncian la diferencia de trato por parte de las Administraciones al deporte federado y al ejercicio físico en los centros educativos.

15.3. Bibliotecas

Durante el año 2021 se han recibido nueve quejas relacionadas con las bibliotecas, siete de las cuales se referían a la **limitación de la prestación del servicio por motivos de la pandemia**. En las quejas, los ciudadanos lamentan que se hayan cerrado espacios en las bibliotecas, y reclaman además el servicio de préstamos de libros, la presencialidad en el servicio de consultas, en las salas de alfabetización informacional, la recuperación del préstamo interbibliotecario, el acceso a las salas de estudio. Este año no se han tramitado quejas a propósito de la necesidad de dinamización de espacios culturales en las bibliotecas como en ejercicios anteriores (algo que nos parece peligroso por cuanto supone entrar en el olvido, y podría ser un paso de difícil vuelta atrás que procuraremos, desde esta Institución, que no llegue). En resumen, las quejas han sido directamente, por la falta de apertura y prestación de servicio.

Para dar respuesta a las quejas de los ciudadanos se han abierto expedientes y dictado resoluciones en los **Expedientes 45/21, 252/21 y 739/21** en los que se instaba a la Administración competente en cada uno de los casos, Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón y Ayuntamiento de Huesca, a que **proporcionara el servicio presencial**, lo que supone dar satisfacción a las necesidades de los usuarios, siempre con las medidas de seguridad adecuadas.

16. Seguridad Social

Expedientes iniciados	51
Expedientes finalizados	49
Resoluciones emitidas	0
Resoluciones aceptadas	0

Planteamiento general

Al igual que hicimos en el último informe, antes de empezar con el análisis de las quejas que se encuadran en este epígrafe, hemos de señalar que todas aquellas cuestiones relativas al llamado **Ingreso Mínimo Vital (IMV)** que se creó por el Real Decreto Ley 20/20, de 29 de mayo y actualmente se regula en la Ley 19/2021, de 20 de diciembre (con entrada en vigor el 1 de enero de 2022) con cargo a los Presupuestos de la Seguridad Social y que, por tanto, podrían incluirse aquí, han sido tratadas en el epígrafe 12 de Bienestar Social y, por tanto, no reiteraremos lo allí dicho.

Una vez más debemos recalcar, en lo relativo a las quejas presentadas en materia de Seguridad Social, que éstas se dirigen, fundamentalmente, contra actos emanados del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) o de la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS), Organismos dependientes de la Administración General del Estado y, por lo tanto, excluidas de la función supervisora del Justicia de Aragón.

Con carácter general, en los supuestos en los que hemos estimado que podría ser necesaria una supervisión de la actuación realizada por la Administración, hemos remitido el expediente al Defensor del Pueblo para su estudio y resolución; y, en aquellos otros casos en los que la ciudadanía se ha dirigido a nosotros simplemente solicitando información, bien se la hemos trasladado directamente por estar en nuestro poder o bien, tras gestionar

dicha información con la Administración correspondiente, aprovechando que las circunstancias relacionadas con el Covid19 han hecho que nuestra **colaboración con los organismos dependientes de la Seguridad Social** haya sido todavía más estrecha llegando a resolver de manera directa situaciones que tenían que ver con la dificultad de conseguir cita previa para la atención personal -ya fuera telefónica o presencial-, o a la hora de resolver dudas, solicitar prestaciones o presentar documentación, o derivadas de problemas para realizar los trámites telemáticamente.

Derivamos al Defensor del Pueblo un expediente en el que una ciudadana exponía que había sufrido un retraso en el inicio del cobro de su prestación por hijo a cargo por que el INSS le había anulado una cita por causa del Covid19 y el retraso en reprogramarla le provocó el consiguiente retraso en la efectividad de la prestación. Tras la tramitación, fuimos conocedores de que se había estimado su Reclamación previa y se había dado efecto retroactivo a la prestación y cobrado el trimestre adeudado.

16.1 Pensiones no Contributivas

En aquellos supuestos en que, pese a tratarse de competencia estatal su gestión está cedida a las Comunidades Autónomas, como por ejemplo en el caso de las Pensiones No Contributivas, estaríamos facultados para entrar a estudiar el fondo del asunto.

En este año hemos tenido tres expedientes abiertos en relación con Pensiones No Contributivas. En uno de ellos se produjo una retirada de la PNC que se estaba percibiendo por un incremento de ingresos en la unidad de convivencia y en otro caso, se había producido una denegación de la PNC solicitada por que la unidad de convivencia superaba el umbral de ingresos y, aunque la solicitante alegaba que, dichos ingresos provenían de una pensión que el gobierno jordano tenía reconocida a su marido -ciudadano jordano -y que éste había decidido quedarse a vivir en Jordania, era esta una mera separación de hecho y ni siquiera se habían iniciado trámites de separación o divorcio, por lo que, en ambos casos, suspensión y denegación, eran correctas desde una perspectiva legal.

En el tercer expediente, la queja expresaba el desacuerdo con la modificación de la cuantía de una pensión no contributiva y la consiguiente exigencia de devolución de la cantidad considerada cobro indebido por la administración. Los afectados solicitaron nuestra colaboración al objeto de conocer el motivo de la reducción de la pensión. El Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales, nos respondió que *"la permanencia de esta hija en la unidad de convivencia es la que da acceso a la pensión de jubilación de la interesada. Los recursos económicos anuales de que dispone este miembro son por lo tanto los que hacen fluctuar la cuantía de la pensión no contributiva y su aumento o disminución de la misma. Por otro lado, hay que tener en cuenta que, al realizar el cálculo de la cuantía con carácter anual, se estiman en un ejercicio los que va a tener para el ejercicio siguiente, modificables en función de que estos ingresos resulten ser reales o no"*.

En base a ello, nos detallan los cálculos realizados y no se aprecia irregularidad administrativa que supervisar por parte de esta Institución, ya que se ha actuado conforme a la normativa vigente.

16.2. Pensiones Contributivas

En relación con las quejas en materia de Pensiones Contributivas han seguido la senda del año anterior y han sido escasas en número. Pocos han sido los expedientes que se han **trasladado al Defensor del Pueblo** para su tramitación, resolviendo por nuestros propios medios los expedientes en que hemos considerado que era suficiente con trasladar la información disponible, así como aquellos que no manifestaban una queja determinada si no un desacuerdo general con la normativa aplicable (insuficiencia de revalorización de las pensiones, riesgo de desaparición del sistema público de pensiones, cambio a sistemas más favorable del cómputo de años cotizados...).

Como expedientes más reseñables podemos citar uno en el que el ciudadano vio reducida la cuantía de la **pensión SOVI** que venía cobrando al compatibilizarla con el cobro de una pensión de viudedad. Concluimos que la Administración había aplicado correctamente el mecanismo de compatibilidad de pensiones.

También haremos referencia a dos expedientes en el que, debido a **deudas** mantenidas por el solicitante en el primer caso y por el causante en el segundo, se había denegado el pago de una pensión de jubilación y de dos pensiones de orfandad. En ambos casos la Administración había actuado conforme ley y había ofrecido la oportunidad de saldar deudas con carácter previo al cobro de las pensiones.

16.3. Incapacidad permanente

En materia de declaraciones de incapacidad permanente, la mayoría de las quejas siguen haciendo referencia a la disconformidad de los afectados o de personas próximas con la denegación de estas incapacidades y/o con el grado reconocido o el alta médica concedida por la Administración.

Debemos insistir en que compartimos el criterio del Defensor del Pueblo conforme al cual nuestras Instituciones no pueden entrar a valorar los **dictámenes técnicos de carácter médico** emitidos por los Equipos de Valoración de la Administración, ya que carecemos de los conocimientos y habilidades precisos y, por tanto, dichas valoraciones gozan para nosotros de una **presunción de veracidad**, tal y cómo ha sido reconocida jurisprudencialmente tanto por el Tribunal Supremo como por el Tribunal Constitucional. No obstante, se les recuerda a los interesados la posibilidad de impugnar ante la jurisdicción social la decisión dictada por el INSS sobre el concreto supuesto de hecho que se presenta ya que, son los tribunales los únicos que mediante sentencia puedan reconocerle su derecho, declarar nulos o anular los actos administrativos, o exigir que se dicte una resolución en un determinado sentido.

16.4. Incapacidad temporal

En materia de incapacidad temporal, debemos insistir en cuestiones que se repiten año tras año.

Las quejas recibidas giran, fundamentalmente, en torno a **resoluciones de alta laboral no aceptadas** por quién presenta la queja, considerando que debe mantenerse su situación de incapacidad temporal, al mantenerse su estado de salud quebrantada. Al respecto, igualmente se facilita la oportuna información sobre cómo actuar, si bien debemos insistir en el hecho de que, en materia de incapacidades laborales, la ley juega con unos plazos máximos que, en ocasiones, no son suficientes para garantizar la completa recuperación, con el resultado de que la persona se ve en la situación de tener que reincorporarse al trabajo sin estar en condiciones de hacerlo y, caso de no poder, se encuentra sin recursos asistenciales que le permitan mantenerse y todo ello por el mero transcurso de un plazo de tiempo y ayudado por una valoración de los criterios de incapacidad permanente excesivamente rigorista. Hemos trasladado al Defensor del Pueblo dichos expedientes para que, si lo estima conveniente, pueda instar una modificación legislativa.

16.5. Cotizaciones

En lo relativo a cotizaciones, las quejas mayoritariamente hacen referencia a deudas no reconocidas como tales, o que han llevado a embargos que, en ocasiones, han podido exceder del importe embargable del salario o pensión. También hemos recibido consultas acerca de la posibilidad de solicitar aplazamientos y fraccionamiento en el caso de tener deudas con la Seguridad Social. A todos estos temas hemos tratado de dar respuesta.

17. Justicia

Expedientes iniciados	106
Expedientes finalizados	105
Resoluciones emitidas	0
Resoluciones aceptadas	0

Planteamiento general

Los expedientes relacionados con la asistencia jurídica gratuita se han resuelto generalmente remitiendo la información a los ciudadanos o informándoles sobre las cuestiones planteadas, sin que haya sido necesario emitir resolución alguna en el 2021.

En cuanto a los colegios profesionales la actividad se ha centrado, como en años anteriores, en las competencias colegiales sobre deontología profesional tras los escritos presentadas por los ciudadanos.

En cuanto a las quejas presentadas por la población sujeta a situación especial, estas se han remitido con carácter general al Defensor del Pueblo al no tener nuestra comunidad autónoma transferida dicha competencia.

Destacar el elevado número de expedientes tramitados en la submateria de nacionalidad y registros, los cuáles se centran en la imposibilidad de obtener cita previa para el Registro Civil de Zaragoza, así como la demora en

la tramitación. Ha sido tal el volumen, casi superior al del año anterior, que ha supuesto cerca de la mitad de los expedientes tramitados en esta área.

La supresión del registro bis creado en su momento ha conllevado una nueva imposibilidad de obtener cita previa para la presentación del expediente con el riesgo que ello supone para los ciudadanos de que les pueda caducar la documentación y tengan que volver a iniciar el procedimiento desde el principio.

Es por ello, como se expone más delante, que se deben articular los medios necesarios para reducir la lista de espera existente hasta la fecha.

17.1. Asistencia jurídica gratuita

Las reclamaciones presentadas por problemas derivados con la Asistencia Jurídica Gratuita se han centrado en dos aspectos: la demora en la concesión del derecho y la denegación de la asistencia, ya sea por superar los ingresos establecidos o por insostenibilidad de la pretensión

En todos los expedientes supervisados se ha podido comprobar que la tramitación por parte de los colegios profesionales y la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita se habían realizado dentro del marco normativo. Aquellas denegaciones se debían principalmente a **superar los ingresos establecidos** aportando la documentación oportuna al expediente y siendo así informados los ciudadanos. En otras ocasiones no se podía entrar a conocer del asunto puesto que la denegación ya había sido ratificada judicialmente o se encontraba pendiente de resolución por los tribunales.

En lo referente a la demora, tampoco se ha comprobado ni un retraso fuera de los plazos establecidos ni que se haya podido causar perjuicio alguno a los ciudadanos. En muchas ocasiones se podía comprobar que desconocían los plazos legales o la interrupción en los mismos que la solicitud de asistencia jurídica gratuita provoca.

17.2. Colegios profesionales

Los diferentes Colegios Profesionales que ejercen su actividad dentro de nuestra Comunidad Autónoma, como Corporaciones de Derecho Público que son, se encuentran sometidos a la función de supervisión que la Ley Reguladora del Justicia de Aragón otorga a la Institución.

A lo largo del 2021 han sido escasos los expedientes tramitados. En ellos se hacía referencia a la disconformidad con la actuación colegial en cuanto al proceder deontológico de sus profesionales, principalmente por no considerar objeto de expediente disciplinario las conductas denunciadas.

17.3. Instituciones penitenciarias

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 su funcionamiento son remitidas al Defensor del Pueblo, quien ejerce su función supervisora sobre los órganos de la Administración General del Estado, o a la defensoría de otra Comunidad Autónoma, en virtud de las competencias en el ámbito penitenciario que ostente.

No obstante, el Justicia tiene como criterio tratar de extender al máximo las posibilidades de intervención que la ley le faculta, realizando cuantas gestiones considere necesarias en la mediación del problema planteado.

A lo largo de 2021, al igual que en años anteriores, la mayoría de las quejas presentadas, remitidas en sobre cerrado, hacían referencia a solicitudes de traslado de centro penitenciario, ya sea desde Aragón a otro centro o, al contrario, desde centros penitenciarios de otra Comunidad Autónoma a los ubicados en Aragón. Igualmente, las quejas presentadas se debían a la denegación de permisos penitenciarios, quejas por el trato recibido o disconformidad con las sanciones impuestas.

17.4. Nacionalidad y registros

En este apartado se reflejan las cuestiones administrativas que afectan a los ciudadanos extranjeros en Aragón, así como aquellos que han tenido incidencias con los diferentes Registros.

Generalmente se basan en problemas para obtener la nacionalidad, y al igual que en años anteriores las **demoras en las comisarías de extranjería y el Registro Civil** han acumulado la mayoría de expedientes. Destacar especialmente el Registro Civil de Zaragoza, el cual desde la pandemia viene acumulando una gran demora y la imposibilidad de obtener cita previa. Es tal el volumen de expedientes que se han recibido en esta Institución en comparación con ejercicios anteriores, que acumulan casi la mitad de los que componen esta

área.

A pesar de que el Justicia carece de competencias para supervisar la actuación de un órgano jurisdiccional, se ha dirigida al mismo para informarse de forma puntual sobre su funcionamiento, tal como se hiciera el año pasado. Igualmente se ha dado cuenta de la acumulación de trabajo y quejas de los ciudadanos al Tribunal Superior de Justicia de Aragón y a la Dirección General de Justicia del Gobierno de Aragón, para que de forma coordinada trataran de buscar una solución al problema.

Hasta la fecha no se ha comprobado reducción en la lista de espera, y por el contrario, en lo que llevamos de 2022 ya se han recibido quejas al respecto.

Si por parte de los órganos implicados no se ve posible acelerar los procesos de cita previa y tramitación de expedientes, se debería de valorar la colaboración con el Ilustre Colegio Notarial de Aragón dada la posibilidad de los notarios de llevar a cabo determinados trámites, que sin duda, desahogarían de trabajo al Registro Civil de Zaragoza.

18. Transparencia

Expedientes iniciados	10
Expedientes finalizados	9
Resoluciones emitidas	0
Resoluciones aceptadas	0

La Ley 8/2015, de 25 de marzo, de transparencia de la actividad pública y Participación ciudadana de Aragón, establece que el **Consejo de Transparencia** comunicará al Justicia de Aragón las resoluciones que dicte. La misma norma, en su artículo 37.4.b establece que un representante del Justiciazgo formará parte del citado Consejo. Bajo esta configuración desde el Justicia de Aragón, ante los escritos de queja que puedan presentados por los ciudadanos en materia de transparencia, se plantea siempre al presentador la posibilidad de presentar su reclamación directamente ante el Consejo de Transparencia, entre otras razones, por la ejecutividad de los acuerdos de éste, frente a la carencia de la misma en cuanto a las resoluciones del Justicia.

Es por ello que este apartado debe remitir a las propias resoluciones que dicta el Consejo, que en cumplimiento del precepto citado nos son comunicados tras cada reunión del mismo, y que se encuentran recogidas a disposición de todo el público en: <https://transparencia.aragon.es/CTAR/resoluciones>.

Pero desde el Justiciazgo debemos de nuevo, como ya se hizo en informes anteriores, dejar constancia de los problemas de funcionamiento del Consejo de Transparencia, ante la carencia que el mismo presenta de medios personales y materiales, y que pese a la gran labor que realizan los funcionarios del Gobierno de Aragón adscritos al mismo, está llevando a que su labor se vea muy mermada, resultando a veces frustrante la dilación que se da en la resolución de las reclamaciones ante él presentadas, lo que incluso ha ocasionado que el Justiciazgo haya tenido que tramitar dos expedientes de queja, precisamente por las dilaciones en la tramitación ante el Consejo de reclamaciones. En las seis reuniones celebradas por el Consejo se han emitido 59 resoluciones, pero obsérvese que el periodo entre el hecho objeto de reclamación y la resolución de ésta se alarga en el seno del Consejo más de año y medio, de tal forma que la resolución 59/2021, de 25 de noviembre de 2022, corresponde a una reclamación presentada el 30 de marzo de 2020, o la anterior, la 58/2021, resuelta el mismo día, es de fecha de entrada 11 de marzo de 2020.

En este contexto el Justiciazgo ha instado a que el propio Consejo remita al ejecutivo y legislativo aragonés una petición de modificación normativa que permita contar al mismo con medios propios con los que acometer la labor legalmente tiene atribuida, de tal forma que el retraso que se acumula en la resolución de las reclamaciones ante él presentadas pueda paliarse, ya que en discurso analógico de nuestro Tribunal Constitucional podríamos decir que: "*transparencia lenta no es transparencia*".

19. Medio Ambiente, Conservación de la Naturaleza, Flora y Fauna

Expedientes iniciados	32
Expedientes finalizados	56
Resoluciones emitidas	11
Resoluciones aceptadas	6

Planteamiento general

Durante este año 2021 se han iniciado 32 expedientes de queja sobre esta materia.

Podemos resaltar las quejas presentadas por asociaciones y particulares en relación con la **instalación de los parques de energía renovable, eólica y fotovoltaica**, al considerar que se vulneraba la normativa sobre medioambiente y no beneficiaba la economía de las localidades y comarcas en los que se construían dichos parques.

También merece destacar el expediente de queja relativo a la solicitud de moratoria de concesión de licencias de instalación de explotaciones ganaderas en Aragón, al considerar la asociación interesada que dada la contaminación de los acuíferos tanto por la actividad ganadera como agrícola, la Administración debía adoptar medidas para paliar los efectos nocivos para la salud de las personas y el medio ambiente.

19.1. Energías renovables

Se presentaron en disconformidad con la instalación de parques de energía renovable, sobre todo en la Comarca del Matarraña de Teruel, pero también en la zona del Moncayo, seis escritos de queja. En dichos escritos se exponía la oposición de ciudadanos y asociaciones a la construcción de determinados parques eólicos y fotovoltaicos al considerar, esencialmente, vulnerada la normativa medioambiental, paisajística, cultural y que perjudicaba el desarrollo turístico y económico del territorio.

A dichos seis expedientes se les asignó las siguientes referencias: **1120/21, 1604/21, 1668/21, 1669/21, 1679/21 y 1680/21**.

Tras la tramitación de los expedientes, se consideró por la Institución que de Proposición no de Ley aprobada por la Comisión de Industria Competitividad y Desarrollo Empresarial de las Cortes de Aragón en fecha 4 de marzo de 2021, y de los Informes remitidos a esta Institución por el Departamento de Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda y por el Departamento de Industria, Competitividad y Desarrollo, se desprendía la propia constatación a nivel del legislativo y del ejecutivo de la necesidad de aprobar una regulación que ordenara la instalación de las plantas de producción de energías renovables, mediante el instrumento de planeamiento que se considerara más oportuno. De tal forma que la transición hacia un sistema de fuentes energéticas renovables se realizara en Aragón de forma planificada y participativa.

La Sugerencia que se formuló al Gobierno de Aragón fue que se elaborara en el menor plazo que fuera posible el instrumento de planeamiento que considerara más oportuno para regular la instalación de las plantas de producción de energía renovable y la defensa del medio ambiente y el patrimonio cultural, y adoptando en su elaboración procesos de participación que permitieran tener en cuenta los derechos, intereses y sensibilidades de todos los afectados.

También se presentó ante la Institución otro escrito de queja, en relación con la instalación de parques de energía renovable, pero relativo a la falta de entrega por parte del Ayuntamiento de Fortanete de la información medioambiental solicitada por una asociación. Desde la Institución se formuló Sugerencia a dicho Ayuntamiento de Fortanete, al **Expediente 931/21**, para que entregara copia de los Estatutos de la Asociación Viento Alto y del Protocolo de Intenciones firmado entre los representantes de la citada Asociación y la empresa promotora de los parques, caso de considerarse que ambos documentos contuviera información medioambiental, en aplicación de los artículos 2.5 y 3.1 a) de la Ley 27/2006, de 18 de julio, por la que se regulan los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente.

19.2. Evaluación de Impacto ambiental

Esta Institución ya se pronunció en el **Expediente 841/19** sobre la contaminación del suelo y los acuíferos por causa de la actividad ganadera generadora de residuos orgánicos y el uso de fertilizantes por la actividad agrícola. En dicho expediente se formuló Sugerencia al entonces Departamento de Desarrollo Rural y Sostenibilidad para que:

"Aprobará el Plan de Inspección y Control sobre las actividades de producción y gestión de estiércoles según dispone el artículo 23 del Decreto 53/2019, de 26 de marzo, e hiciera públicos las actuaciones realizadas y sus resultados.

Elaborará y publicará un Informe anual, sobre las zonas vulnerables a los nitratos, su origen, y los resultados del control de las aguas subterráneas y superficiales, en aplicación de la Directiva 91/676/CEE, de 12 de diciembre de 1991, relativa a la protección de las aguas contra la contaminación producida por nitratos utiliza-

dos en la agricultura”.

En el **Expediente 98/20** se nos solicitaba por la Asociación interesada en el expediente de queja que por esta Institución se sugiriera o recomendara al Gobierno de Aragón, que aprobara una moratoria a la concesión de nuevas explotaciones ganaderas y su ampliación, con fundamento en el principio general de la salvaguarda de la salud pública que debe regir en todas las actuaciones de las Administraciones Públicas.

Tramitado el expediente, y con apoyo en las razones esgrimidas por la Comisión Europea para trasladar el procedimiento por infracción de la Directiva 91/676 que había iniciado al Tribunal de Justicia de la Unión Europea, se formuló por la Institución Sugerencia al Departamento de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente para que procediera a valorar las medidas adicionales que considere oportunas, incluida la posibilidad de aprobar una moratoria que impida ampliar y construir granjas de porcino en las localidades causantes de la contaminación de los acuíferos por nitratos, en orden a cumplir el objetivo señalado en la Directiva 91/676, relativa a la protección de las aguas contra la contaminación producida por nitratos utilizados en la agricultura.

19.3. Residuos

Se han tramitado de nuevo dos expedientes, presentados por las Asociación de Vecinos Ebro de La Almozara y la Asociación de Vecinos y Consumidores Aljafería, relativos a los suelos contaminados del Barrio de la Almozara por las actividad industrial realizada por una empresa en la segunda mitad del siglo pasado y en relación con la falta de cumplimiento de peticiones de información instadas al Ayuntamiento de Zaragoza y al Departamento de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente. Desde la Institución se ha formulado recientemente Sugerencia a ambas Administraciones, **Expediente 1082/21**, para que entreguen la documentación solicitada por las Asociaciones cuando formen parte de un expediente relativo al medio ambiente y aun cuando dicha información fuera emitida por terceras personas públicas o privadas.

Es habitual que la ciudadanía presente quejas por los problemas que causan los excrementos de las palomas, y sobre esta cuestión se formuló Sugerencia al Ayuntamiento de Calatorao, al **Expediente 1500/21**, para que ante las molestias que producen las palomas por los excrementos vertidos en edificios y otros lugares en la población, se inicie expediente administrativo con la finalidad de comprobar la existencia de edificios deshabitados en los que pudieran anidar las palomas, con el objeto de requerir al titular de dicho edificio a que procediera a su reparación, con la finalidad de paliar en parte el problema que produce el exceso de excrementos de paloma.

19.4. Biodiversidad

Tuvo entrada en la Institución sendos escritos en el que se exponía que ante la **ausencia de una Ley autonómica de Protección del arbolado** se instaba a que las Cortes de Aragón elaboraran esa ley para que quedara protegido el arbolado urbano de ciudades y pueblos, y sabiendo que en 2007 ya se redactó un proyecto de ley que no llegó a debatirse.

Desde esta Institución se informó a los interesados que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 15 del Estatuto de Autonomía de Aragón, los aragoneses *“tienen derecho a presentar iniciativas legislativas ante las Cortes de Aragón, así como a participar en el proceso de elaboración de las leyes, de acuerdo con lo que establezcan la ley y el Reglamento de las Cortes”*.

Dicho derecho a participar en la elaboración de leyes queda establecido en la Ley 7/984, de 27 de diciembre, reguladora de la iniciativa legislativa popular ante las Cortes de Aragón, que dispone en su artículo primero que *“los ciudadanos mayores de edad que ostenten la condición política de aragoneses, y estén inscritos en el censo electoral, pueden ejercer ante las Cortes de Aragón la iniciativa legislativa prevista en el apartado tercero del artículo 15 del Estatuto de Autonomía de Aragón”*; y en su artículo tercero que *“la iniciativa legislativa popular se ejerce mediante la presentación de proposiciones de ley suscritas por las firmas de, al menos, doce mil ciudadanos que ostenten la condición política de aragoneses y estén inscritos en el censo electoral.”*

No obstante lo anterior, desde la Institución se trasladó la petición al Departamento de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente, al amparo de lo dispuesto en artículo 29 del Texto Constitucional y la Ley reguladora del Derecho de Petición de 12 de noviembre de 2001, con la finalidad de que fuera tenida en cuenta la petición por la Administración.

También se instó nuevamente la intervención de la Institución para que por la Administración se cumpliera la normativa vigente en la defensa del Oso pardo, como especie protegida, informado al interesado que la Institución ya formuló Sugerencia, al **Expediente 964/19**, remitiéndole copia de dicha resolución.

19.5. Espacios Naturales

Se presentó escrito de queja en relación con la ejecución del Proyecto de Interés General de Aragón de **ampliación de la estación de esquí de Cerler (Dominio Castanosa)**, pero al haberse iniciado acciones judiciales la Institución del Justicia, y la inaplicación de lo dispuesto en el artículo 15.2 de la Ley reguladora del Justicia de Aragón, se abstuvo de conocer el asunto y procedió al archivo del mismo, dada la obligación de respetar la independencia y los fallos de los Tribunales de Justicia.

En el año 2020 se formuló Sugerencia al Ayuntamiento de Beceite, **Expediente 670/20**, ante el aumento del precio público que cobra por aparcar en los parajes naturales de la Pesquera y Parrizal el Ayuntamiento de Beceite. Este año 2021, se presentó escrito de queja en el que se argumentaba que el Ayuntamiento mantenía como precio público el importe por aparcar en los referidos parajes, siendo que debía ser por tasa y que su importe no podía exceder el coste del servicio, y que no podía haber distinción a la hora de pagar entre vecinos empadronados y no empadronados. Por la Institución se solicitó informe al Ayuntamiento que contestó informando que había retirado la reforma de su Ordenanza de aparcamiento, por lo que desde la Institución se procedió al archivo.

19.6. Caza y pesca

Fue presentado escrito de queja por tres cazadores franceses en el que exponían la tardanza en resolver un procedimiento sancionador por infracción a la Ley de caza y, en particular, por la falta de **devolución de las escopetas decomisadas** a los cazadores, siendo que por el tiempo transcurrido debería considerarse el expediente caducado. Solicitada información por la Institución, la Administración resolvió el expediente declarando la caducidad del expediente, la prescripción de la infracción y ordenando la devolución de las escopetas a los cazadores.

Un segundo expediente que tramitamos hacía relación a los daños que producían los animales de caza en una explotación agrícola, tras la instrucción del expediente, se informó al ciudadano del procedimiento a seguir para reclamar los daños agrícolas según señala el artículo 69 de la Ley de caza de Aragón, y a cuyo tenor:

- Si se trata de daños originados por especies de caza procedentes de terrenos cinegéticos, serán responsables los titulares de los derechos cinegéticos del terreno.
- Si se trata de daños originados por especies de caza procedentes de terrenos no cinegéticos, serán responsables los titulares de los terrenos no cinegéticos.
- Si se trata de daños originados por especies de caza procedentes de vedados, será responsable la Administración que los haya declarado.

19.7. Actividades

Podemos reseñar lo siguientes expedientes de queja:

Dados los derechos de la ciudadanía en relación con la obligación por parte de la Administración de difundir **la información medioambiental relevante** que obre en su poder o en el de otra Administración, se consideró necesario por la Institución formular Sugerencia al Departamento de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente del Gobierno de Aragón (**Expediente 228/19**) para que facilitara la información medioambiental requerida por la Asociación interesada y diera la publicidad necesaria, y por los cauces que considerara convenientes, a todas las cuestiones medioambientales sobre la explotación del aprovechamiento maderero del Monte de Utilidad Pública nº 349. De esta forma, teniendo conocimiento la ciudadanía de todos los datos relativos a la explotación maderera del Monte de Utilidad Pública otorgada, y de las actuaciones que realiza la Administración, podría comprobar el cumplimiento de la normativa medioambiental y podría participar en la protección ambiental poniendo en conocimiento de la Administración los hechos relevantes que considere oportunos.

Al constituir una obligación administrativa la de resolver todas las peticiones o recursos que las personas deduzcan ante la Administración, estimando en todo o en parte o desestimando las pretensiones que se formulen por el interesado, o declarando su inadmisión, se consideró necesario formular Sugerencia al Ayuntamiento de Arándiga para que diera contestación por escrito a la petición de licencia para acometer las labores de restauración presentada por una empresa minera (**Expediente 530/20**).

Y se han formulado las siguientes Sugerencias:

- Al Ayuntamiento de La Puebla de Híjar, al **Expediente 883/19**, para que en el ejercicio de la potestad de planeamiento que la Ley le confiere, buscara soluciones para evitar, mediante la adecuada planificación urba-

nística, los problemas a los vecinos que pudieran derivarse de la actividad industrial en el casco urbano.

- Al Ayuntamiento de Huesca, al **Expediente 269/20**, para que comprobara de oficio si los ensayos de las cofradías de Semana Santa que se celebran en la Plaza de Toros producían molestias a los vecinos en sus domicilios, y se respetaban los límites establecidos en su Ordenanza municipal reguladora de la emisión y recepción de ruidos y vibraciones.

20. Mediación

Planteamiento general

En el año 2021, en la Oficina del Justicia de Aragón se han tramitado distintos expedientes admitidos a mediación siendo que, a fecha actual, algunos de ellos no han finalizado.

Cabe referir el **Expediente 52/20**, se hacía mención a que, a raíz de unas obras llevadas a cabo en un nicho contiguo al perteneciente a la promotora de la queja, el suyo había quedado inutilizado para los enterramientos por su fachada delantera, y obligaba a abrir la parte trasera de los mismos.

En el escrito se planteaban alternativas para solucionar los problemas de utilización por lo que, en aras a tratar del tema y conocer los criterios de viabilidad existentes, solicitamos mantener una mediación en este concreto asunto que ayudara a las partes a encontrar puntos de conciliación y posibles soluciones al conflicto planteado. El Ayuntamiento ha aceptado la mediación, y estamos pendiente de que señale una fecha para su celebración.

En el tramitado con el **número 819/21** se aludía a que iban a las obras de cableado y conexión de nuevo transformador en una calle de un municipio zaragozano. Se informaba de que desde que se supo la intencionalidad de Endesa, los vecinos presentaron firmas a nuestro ayuntamiento, sin éxito. La sorpresa fue el pasado mes de octubre cuando colocaron la caseta de lo que será el nuevo transformador eléctrico.

Tras ver esto, en febrero se presentaron unas alegaciones al Servicio Provincial de Industria de Teruel cuya respuesta fue, en resumen, que se presentaron fuera de plazo y que Endesa tenía los permisos en regla. Los vecinos no se oponían a que pusiera un nuevo transformador, únicamente solicitaban que se cambiara el emplazamiento unos metros. Están hablando que es un pueblo, y casualmente esta calle está a las afueras, tocando con cabezos...

Se desconocía si el ayuntamiento tenía obligación de informar, pero pensaba que tras presentar las firmas ya se nos podría haber dicho que había un periodo de alegaciones donde poder exponer su causa.

Los vecinos se sentían indefensos, desprotegidos e impotentes porque pudiendo encontrar una buena solución para todos.

Esta Institución solicitó al concreto Ayuntamiento, a Endesa y a los propios vecinos afectados si estaban dispuestos a someterse a un proceso de mediación, a lo que todas las partes implicadas manifestaron su conformidad.

La sesión fue celebrada el pasado 29 de junio de 2021, acordando todas las partes el que se llevara a cabo una medición de ondas electromagnéticas para apreciar si estaban dentro de los estándares permitidos y, en su caso, no pondrían objeción alguna en el emplazamiento autorizado.

En el señalado con el **Expediente 1224/20**, el tema a debatir versaba sobre la instalación, en el año 2016, de una farola bajo la terraza su la vivienda de los reclamantes, sintiéndose ya que manifestaban tener que soportar gran cantidad de mosquitos e insectos de todo tipo que acudían a la luz, lo que les impedía hacer uso de la terraza e incluso abrir la ventana.

En el verano de 2018, se colocó un sensor de movimiento que se activaba durante algunos minutos al paso de personas, pero posteriormente el sensor fue sustituido de nuevo por la luminaria.

En el acto de la mediación acordado por todas las partes, intervinieron los afectados y distintos vecinos colindantes, exponiendo cada uno su parecer al respecto, pero coincidiendo todos ellos en la necesidad de que la calle cuente con la debida iluminación.

La posibilidad de volver a ubicar un sensor, aunque fuera de mayor potencia, fue desechada ya que la mayoría de los vecinos estimaban que no era de la suficiente potencia, y que, en la zona, en la que se encontraba un barranco, acudían muchos animales durante la noche y no les proporcionaba ninguna seguridad.

Una vecina del inmueble colindante manifestó que no tenía inconveniente en que se ubicara la farola en su fachada, dejando libre la de la promotora de la queja, a lo que el resto de los vecinos manifestaron su conformidad.

Por ello, en un principio, el acuerdo alcanzado consistía en que los servicios técnicos municipales determinaran el punto donde había que ubicar la farola en dicha fachada, que posibilitara la correcta iluminación de toda la calle.

No obstante lo anterior, se recibió un informe técnico suscrito por un técnico industrial en el que se concluye lo siguiente:

“Tras la supervisión de los puntos de luz en la zona indicada y tras la realización del estudio lumínico podemos afirmar que:

- La interdistancia de las luminarias actuales tras el estudio realizado, es correcta al no existir zonas de penumbra entre ellos.

- La posición de la luminaria instalada en la en la Prolongación de la Avenida Aragón y situada en la trasera del bloque de viviendas de la Calle Goya, 6, se considera correcta al encontrarse en la zona saliente de la calle. El traslado horizontal de esta luminaria hacia una posición superior o inferior generaría zonas de penumbra por la no linealidad de las fachadas existentes en la Prolongación de la Avenida Aragón.

- Visto el estudio lumínico de la zona, se observa que la iluminación es muy reducida en la parte final de la Prolongación de la Avenida Aragón, por lo que se aconseja al Excmo. Ayuntamiento de El Grado aumentar la luminosidad tras el análisis de actividad que exista en dicha zona.

- La farola existente está compuesta por una caperuza con bombilla LED, se aconseja su sustitución por un equipo compacto LED de 45 w que poseerá un mayor grado de apertura consiguiendo una mayor luminosidad y una mayor eficiencia energética.

Por tanto:

Visto lo expresado anteriormente cabe concluir que la disposición de las luminarias existentes se considera correcta para conseguir una luminosidad correcta en la zona de estudio. Se aconseja, la sustitución del equipo ubicada en la Prolongación de la Avenida Aragón, por una luminaria nueva para obtener mayor luminosidad y eficiencia, así como, el estudio de la actividad en la zona, para decidir la colocación de un nuevo equipo en la zona baja de la Prolongación de la Avenida Aragón.

Tal es mi dictamen, que, gustosamente, someto a cualquier otra opinión mejor fundada por parte del Ayuntamiento”.

Por ello, entendimos que la mediación no había resultado satisfactoria, lamentando que el acuerdo inicial no haya sido ratificado.

En el **Expediente 1460/20**, una ciudadana manifestaba que había adquirido unos nichos en el cementerio, y en una visita al mismo, en el año 2017, apreció que el pilar que soporta los soportales había cedido y desplazado el tejado.

Por ello, se puso en contacto con el Ayuntamiento y, tras los oportunos informes, se vio que el tejado había cedido al estar construido con maderas que, en ese momento, se encontraban en mal estado.

El Ayuntamiento informó a la ciudadana que no podía asumir el coste de la reparación, y por motivos sentimentales y con el ánimo de colaborar, la interesada se ofreció a hacerse cargo de la reparación, con el compromiso por parte de Ayuntamiento de ser reembolsado en cuanto tuviera fondos en el siguiente ejercicio.

No obstante lo anterior, se nos señalaba que, en esa fecha, la cantidad económica no le había sido reembolsada, pese a sus peticiones.

Tras las diversas gestiones y conversaciones, el Ayuntamiento de esa localidad, visto el informe de los Servicios Técnicos Municipales (SSTTM), de valoración de las obras llevadas a cabo para la conservación de unos nichos en el Cementerio Municipal de Sariñena, y considerando el carácter de bien de dominio público del cementerio y la naturaleza jurídica de las concesiones municipales de nichos y sepulturas, el régimen aplicable a las obras de conservación y mantenimiento de las unidades funerarias debe ser el mismo para todas ellas, aunque fueran construidas en su día por particulares.

Añadieron que valorando que este tipo de intervención no está regulada en la Ordenanza Fiscal de la tasa de Cementerio Municipal y que la ciudadana obró por iniciativa propia, resolvieron que por compromiso y responsabilidad de ese Ayuntamiento, se consideraba justo abonarle a la ciudadana un importe de 1.650,00 por las obras realizadas.

En otro, **el 1243/20**, se manifestaba disconformidad con respecto al modo y la forma con la que se llevan a cabo en la actualidad las operaciones de carga y descarga del Supermercado de una localidad zaragoza, así como las operaciones de retirada de basuras e higiene de la vía pública.

Se nos indicaba que estos hechos han sido puestos en conocimiento del propio Ayuntamiento en distintas ocasiones.

Durante la celebración del proceso mediador en las dependencias municipales, y de una parte, se nos indicaba que el problema del depósito de residuos orgánicos fuera de los contenedores había quedado solucionado, puesto que habían acordado con el supermercado que serían ellos mismos los que gestionarían sus propios residuos orgánicos, y ya no los depositarían en dichos contenedores.

Con respecto a la suciedad de la calle, comunicaron que iban a dirigir un requerimiento a dicho establecimiento para que extremara las labores de limpieza en la zona en cuestión, advirtiéndole que, de no atenderlo, podrían imponer las sanciones que procedieran.

En dicho requerimiento también iban a hacer mención a la necesidad de que se cumplieran los horarios de carga y descarga. No obstante, ponían de manifiesto que, este concreto aspecto, en ocasiones, era de difícil cumplimiento por posibles incidencias que pudieran tener los transportistas.

Por último, indicaban que los ruidos denunciados eran de muy corta duración, no siendo posible realizar una medición por este motivo.

No obstante, también iban a requerirles para que las labores de carga y descarga, fueran llevadas a cabo causando las menores molestias posibles.

En **expediente 1356/21**, se aludía a la ubicación de un banco que invadía la parte exterior de la ventana de la vivienda del concreto ciudadano autor de la queja.

Por parte de esta Institución, se solicitó una mediación al Ayuntamiento competente, quién en contestación a la petición nos remitió un informe en el que se hacía constar que se mantenía la ubicación de los bancos que habían tenido siempre, habiéndose limitado el ayuntamiento a la sustitución de los anteriores bancos, muy deteriorados, por unos nuevos.

Por ello, volvimos a dirigirnos a ese Ayuntamiento solicitando una ampliación indicando que, recibido su informe, y con independencia de que dicho banco estuviera en esa ubicación anteriormente, de las fotografías aportadas por los interesados se apreciaba que el mismo invadía parte de la ventana de la vivienda en cuestión.

Por ello, añadimos que dado que unos concretos ciudadanos habían manifestado que sentían que se estaba invadiendo su intimidad, así como las múltiples molestias por ruidos que venían sufriendo, le agradeceríamos a la Corporación que nos indicara si sería posible trasladar unos metros dicho banco a un emplazamiento en el que no se generaran molestias.

A fecha actual, estamos a la espera de contestación.

En el reseñado con el **número 74/20**, un ciudadano aludía a la ubicación frente a su vivienda, de un contenedor para depositar papel y cartón, dos contenedores para plásticos y latas, un contenedor de vidrio y uno de aceites, generándole molestias.

Se barajaban distintas alternativas, como la utilización de mecanismos hidráulicos soterrados, la colocación de la instalación en otra calle en la que no se molestara a los vecinos residentes o la recolocación periódica en diferentes lugares, para evitar que fueran siempre los mismos vecinos los que soportaran las consecuencias de la colocación de los contenedores en la puerta de sus viviendas.

Celebrada la pertinente reunión en el Ayuntamiento competente, se acordó trasladar los contenedores a una zona próxima, en la que no había viviendas y, por tanto, no se generaba molestia alguna.

El camino que hemos iniciado en el Justiciazgo está produciendo sus frutos y la colaboración que estamos obteniendo de las administraciones en general, y sobre todo de la local, es esperanzadora.

Para los ciudadanos que acuden al Justicia es una doble oportunidad: primero se intenta una mediación y si no se consigue un resultado positivo se continua con el procedimiento ordinario, sin estar presionados por plazos procesales perentorios, como sucede en la administración de justicia.

El Justicia de Aragón aboga por propiciar la mediación de manera decidida sobre la base de una cultura de diálogo y mecanismos de autocomposición, situando el origen de la solución en el acercamiento de las partes, y buscando alternativas y propuestas que convengan a ambas para tratar de solventar definitivamente el conflicto, al ganar todos. Se trata, en definitiva, de restaurar el orden jurídico perturbado con el conflicto, y por eso se habla de la mediación como Justicia Restaurativa.

La mediación ha de velar por garantizar la información veraz y la transparencia concienciando al ciudadano de su enorme capacidad para llegar a la raíz del conflicto y así, asumir el protagonismo en la toma de sus propias decisiones, encaminadas a resolver el conflicto (lo que ha de favorecer a todas las partes), posibilitando un mutuo entendimiento. Para ello, resulta preciso, cumpliendo con las debidas garantías jurídico-legales, que los cambios de modelo pasen del lineal clásico (proceso adversarial/ ganar-perder) a uno complejo, basado en la oferta de otros mecanismos para la resolución de conflictos en Derecho (proceso colaborativo /ganar-ganar). Es también imprescindible incorporar a éstos, otros métodos de trabajo que sean capaces de arbitrar tres aspectos fundamentales (el conflicto, la comunicación y las relaciones) en donde los protagonistas autogestionen voluntariamente sus diferencias.



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

