



BOLETÍN OFICIAL DE LAS **CORTES DE ARAGÓN**

Número 124
Fascículo 1.º
Año XLIII
Legislatura XI
21 de marzo de 2025

Sumario

10. JUSTICIA DE ARAGÓN 10.1. INFORME ANUAL

Informe anual del Justicia de Aragón correspondiente al año 2024 11162



10. JUSTICIA DE ARAGÓN

10.1. INFORME ANUAL

Informe anual del Justicia de Aragón correspondiente al año 2024.

PRESIDENCIA DE LAS CORTES DE ARAGÓN

La Mesa de las Cortes de Aragón, en sesión celebrada el día 19 de marzo de 2025, ha conocido el Informe anual del Justicia de Aragón correspondiente al año 2024.

De conformidad con lo establecido en el artículo 9 del Reglamento de organización y funcionamiento del Justicia de Aragón, ha ordenado su publicación en el Boletín Oficial de las Cortes de Aragón.

Zaragoza, 19 de marzo de 2025

La Presidenta de las Cortes
MARTA FERNÁNDEZ MARTÍN

Índice

1. Introducción
2. Trabajo realizado de acuerdo con las funciones legalmente encomendadas
 - a) Defensa de los derechos individuales y colectivos reconocidos en el Estatuto de Autonomía de Aragón
 1. Servicios sociales
 2. Sanidad
 3. Educación
 4. Vivienda
 5. Trabajo
 6. Interior
 7. Empleo Público
 8. Derechos y Transparencia
 9. Urbanismo
 10. Industria y Comercio
 11. Economía y Hacienda
 12. Agricultura, Ganadería y Montes
 13. Obras Públicas
 14. Servicios Públicos
 15. Cultura, Patrimonio y Deporte
 16. Seguridad Social
 17. Justicia
 18. Medio ambiente, Conservación de la Naturaleza, Flora y Fauna
 19. Contratación pública
 - b) Tutela del Ordenamiento Jurídico Aragonés y defensa del Estatuto de Autonomía
 1. Expedientes relativos a la aplicación del Derecho Foral Aragonés
 2. Jurisprudencia del Tribunal Superior de Justicia de Aragón, Sala de lo Civil, en su competencia de casación foral aragonesa
 3. Doctrina jurisprudencial del Tribunal Constitucional en materia de vacunación
 4. Actuaciones relativas a la constitucionalidad de normas aragonesas o que afectan a Aragón
 5. Incidencias en los procesos seguidos ante el Tribunal Constitucional
 6. Referencia a la impugnación del Real Decreto 662/2024 ante el Tribunal Supremo por el Gobierno de Aragón
 - c) Materias con obligación legal de informe del Justicia
 1. Infancia y adolescencia
 2. Igualdad
 3. Tratamiento de la Historia de Aragón

- d) Aceptación de las resoluciones del Justicia
- e) Deber de colaboración de las administraciones con la institución
 - 1. Recordatorio de deberes legales
 - 2. Resoluciones sin respuesta de la administración
- f) Oficina de Atención a la Ciudadanía
- 3. Análisis institucional y de funcionamiento
 - a) Del personal de la institución
 - 1. Personal al servicio del Justicia de Aragón
 - 2. Becario/a
 - 3. Estudiantes universitarios y postgraduados en prácticas
 - b) De los medios económicos
 - 1. Medios económicos
 - 2. Presupuesto aprobado y grado de ejecución
 - 3. Otras actuaciones
 - c) Relaciones institucionales y comunicación externa
 - 1. Relaciones institucionales
 - 2. Comunicación externa
- 4. Anexos
 - a) Datos estadísticos
 - b) Agendas

1. INTRODUCCIÓN

El art. 35 de nuestra Ley reguladora dispone que:

«1. El Justicia de Aragón presentará a las Cortes anualmente, en el plazo de treinta días a partir del inicio del segundo período ordinario de sesiones, un informe en el que consten las quejas recibidas, los expedientes iniciados de oficio, las quejas rechazadas las que se encuentren en tramitación y los resultados obtenidos de aquellas investigaciones concluidas con resolución. Este informe deberá tener un capítulo específico dedicado a la igualdad de género, donde se recojan todas las actuaciones relacionadas con la igualdad de trato y de oportunidades y la no discriminación por razón de género.

2. En el informe se especificarán las actuaciones realizadas en defensa del Estatuto de Autonomía y del Ordenamiento Jurídico aragonés, con especial referencia al resultado de las Recomendaciones de interposición de recursos de inconstitucionalidad o de conflictos de competencias.

3. Igualmente constarán en el informe todos aquellos casos y extremos a los que hace referencia esta Ley.

4. En el informe habrá un Anexo en el que se hará constar la liquidación del Presupuesto específico de la Institución».

Mediante el presente informe, se pretende respetar, desde luego, este imperativo legal, con el fin de dar cuenta de las actuaciones del Justicia durante el año 2024.

Sin embargo, para nuestra Institución, no sólo estamos ante el cumplimiento de un deber normativo, sino que agradecemos, muy sinceramente, la posibilidad de exponer el trabajo realizado, ante quienes, según nuestro Estatuto de Autonomía, representan al pueblo aragonés y, por ende, ante toda la ciudadanía aragonesa.

Con este informe, se quiere, de entrada, ofrecer una información de gran interés, según creemos, de las opiniones y necesidades de las personas que, de un modo u otro, se relacionan con las Administraciones aragonesas y sus agentes (incluidos, los privados). Estaríamos, por tanto, en cierta medida, ante un importante análisis sobre el funcionamiento de los servicios públicos, de los más esenciales servicios públicos (sanidad, educación, bienestar social, vivienda, etc.); análisis que se habría visto favorecido por nuestra presencia sistemática, en nuestro territorio, donde dos días a la semana contamos con asesores para atender a los ciudadanos en las ciudades de Huesca y Teruel.

Por lo que se refiere a la estructura del informe, se ha mantenido a grandes rasgos la presentación formal de informes anteriores, si bien, en relación con las materias analizadas, debe hacerse una importante matización con el apartado referente a la mediación, que, formalmente, ha desaparecido. La razón de esta eliminación en la relación de materias tiene que ver con la filosofía que esta institución ha pretendido impregnar al tratamiento de cada una de las quejas que recibe de los ciudadanos. Deseamos realizar una actividad mediadora general, en el sentido de que el Justicia de Aragón, ante los diferentes conflictos que se nos suscitan, quiere convertirse en un instru-

mento facilitador de acuerdos y soluciones, presentando en todo caso el punto de vista del ciudadano ante los poderes públicos. En esta línea de consideraciones, queremos (y, desde luego, lo intentamos con todas nuestras fuerzas) ofrecer un trato cercano a las personas y trabajar por ser de la mayor utilidad posible a nuestros conciudadanos. Sabemos que, para ello, es muy importante expresar el punto de vista de las personas que formulan la queja y establecer un diálogo con la propia Administración en muchas ocasiones; todo ello, con el fin de dar razones, de convencer y de persuadir.

En lo que se refiere al examen de las diversas materias, quisiéramos hacer hincapié, como ya hemos dicho, en los servicios públicos esenciales para los ciudadanos. La institución del Justicia de Aragón no puede quedar impasible ante la tensión que experimentan nuestros servicios públicos, sin olvidar tampoco, claro está, el esfuerzo emprendido por los responsables y funcionarios públicos.

En concreto, el ámbito del bienestar social, el de los derechos sociales de las personas, representa una parte importantísima de nuestro quehacer cotidiano.

A este cometido, hemos dedicado personal muy formado (un fiscal que es a la vez maestro y psicopedagogo y una doble graduada en trabajo y educación social con experiencia directa con menores), personal que, además, se encuentra muy sensibilizado con estos problemas que suelen afectar a la parte más vulnerable de nuestra sociedad. Estos asesores, desde el inicio de su actividad, han visitado todos los centros de menores aragoneses, a la vez que también, se ha acudido a un buen número de centros residenciales de mayores, en una actividad que desarrollamos de manera sistemática y que consideramos esencial para nuestros fines. Es de justicia también reseñar el interés mostrado, de modo sucesivo, por las dos becarias graduadas en trabajo social en las cuestiones relacionadas con estos sectores más frágiles de la sociedad, dentro del ámbito de sus competencias y con pleno respeto a su proceso de formación.

Además, se ha atendido cada queja recibida en este ámbito con especial mimo y cuidado, intentando ofrecer las mayores explicaciones y acompañamiento a quienes sufren por este tipo de problemas, a la vez que se ha tenido un contacto fluido y permanente con las entidades del tercer sector y con la propia Administración.

Por su parte, se ha mantenido la actividad del Observatorio Aragonés de la Soledad; se han actualizado sus componentes, cumpliendo las previsiones de ampliación del Convenio firmado en su momento, a la vista también de los cambios de gobierno y de responsables de las entidades integrantes; y se ha procedido, recientemente, a la celebración de una comisión permanente preparatoria de una inminente sesión plenaria. Esta actividad se complementa con la visita a los centros residenciales de mayores, a la que se hacía referencia más arriba, a través de la que obtenemos una percepción directa de las situaciones que viven nuestros mayores.

Dentro de la problemática relativa a los servicios públicos, la sanidad ocupa un lugar extraordinariamente relevante, que además presenta diferentes dimensiones, como son las listas de espera, la existencia de profesionales sanitarios para atender a nuestra población o las prestaciones de la Administración vinculadas con la actividad sanitaria, como es el sistema de transporte no urgente en nuestra Comunidad Autónoma.

Durante este año, hemos estudiado y formulado propuestas en cada una de estas cuestiones, teniendo en cuenta la limitación de recursos personales actualmente vigente y valorando, cuando procedía, los esfuerzos de la Administración en la resolución de concretos problemas.

Por citar uno de los casos, la Institución se implicó al máximo y siguió muy de cerca, en constante comunicación con el Departamento y con las asociaciones de familiares, la provisión de un médico psiquiatra para atender durante el verano la unidad de salud mental del Hospital de Nuestra Sra. de Gracia, que finalmente pudo materializarse para el mes de agosto de 2024.

En lo que se refiere a la educación, estamos en presencia de uno de los sectores de la actividad pública vinculado con derechos fundamentales de las personas y, en concreto, con lo dispuesto en el esencial art. 27 de la Constitución, donde, también, se localizan problemas muy diversos expuestos por los ciudadanos.

Las quejas versan, a veces, sobre el transporte escolar, y en este aspecto se ha realizado una intensa labor de mediación, concretamente en el caso de Teruel entre las familias y el propio Servicio Provincial de Educación. Asimismo, la acción de la Administración en la dotación de Auxiliares de Educación Especial es muy demandada por las familias, lo que se ha trasladado a la Administración desde nuestra Institución. Y, finalmente, pero no en último lugar de importancia, hemos atendido a posibles supuestos de acoso escolar o problemas de tipo disciplinario del alumnado, lo que conlleva una labor circunstanciada y cuidadosa.

Por otro lado, un problema que está en la mente de todos es el del acceso a la vivienda. Son varias las quejas que han tenido como objeto demandar que los ciudadanos cuenten con los mayores derechos posibles a la hora de contar con una vivienda y somos conscientes de que el propio Tribunal Constitucional, en las resoluciones de las que se da cuenta en este informe, está dictando sentencias en esta dirección.

Por nuestra parte, nuestras sugerencias y propuestas, en síntesis, han caminado en una triple dirección: a) la necesidad de agilizar la oferta de vivienda protegida y la vivienda social; b) procurar que las viviendas tengan en general las adecuadas condiciones de habitabilidad y seguridad; y c) el adecuado ejercicio de las potestades de las Administraciones en relación con las diferentes fases de la función pública urbanística (planeamiento, gestión del planeamiento, policía urbanística, etc.) que tanto tiene que ver con la ampliación de la oferta de viviendas y con que tales viviendas tengan los niveles de calidad adecuados.

Muy relacionado con lo que se viene diciendo, se encuentra nuestra supervisión del resto de los servicios públicos, lo que abarca toda la actividad de la Administración a la hora de prestar determinados niveles de bienestar colectivo a los ciudadanos (abastecimiento y saneamiento de agua, pavimentación, alumbrado, transporte, y un largo etcétera).

Más aún, dentro de una actividad tradicional del Justicia, se ha conseguido, de modo prudente pero decidido, extender la acción del Justicia en relación con empresas que comercializan servicios esenciales para la comunidad, como las telecomunicaciones o las empresas suministradoras de gas y electricidad. Nuestra Institución se ha convertido en un interlocutor con estas entidades (a las que agradecemos su colaboración) para resolver múltiples problemas de los ciudadanos mediante gestiones directas y que, en muchas ocasiones, se han revelado como eficaces.

Al margen de estos grandes servicios públicos, que hasta ahora hemos comentado, deben reseñarse materias en las que también interviene la Administración y preocupan a los ciudadanos.

De entrada, hay que dejar constancia de la labor realizada en relación con el empleo público, en la que, no sólo se incluyen las controversias relativas a los derechos de los funcionarios y resto de personal público, sino también los problemas relacionados con los procesos selectivos, en los que está en juego, y no lo olvidamos, un derecho fundamental a acceder a cargos públicos en condiciones de igualdad del art. 23 del texto constitucional.

Asimismo, son objeto de nuestro estudio todos los sectores económicos (industria, comercio, energía, agricultura, ganadería, etc.) y el propio medio ambiente, incluyendo dentro de este último concepto toda la problemática relacionada con el ruido. Nuestra Institución es consciente de la necesidad de favorecer el desarrollo económico de la economía aragonesa de un modo equilibrado desde el punto de vista territorial, de acuerdo también con una utilización racional de los recursos naturales.

En lo que respecta a la hacienda, se estudia en nuestro informe la problemática de la aplicación de diversos tributos por las Administraciones autonómica y local. En sugerencias aceptadas por las Administraciones, hemos comunicado las consecuencias de diversos pronunciamientos del Tribunal Supremo en materia de lo que se conoce como «plusvalía». Asimismo, el nuevo Impuesto Medioambiental sobre Aguas Residuales ha sido objeto de nuestras Sugerencias para proponer, entre otras cosas, una coordinación con los datos aportados por las entidades suministradoras y con las propias tasas municipales.

La última de las materias a la que querríamos hacer referencia, en esta apretada síntesis introductoria, tiene que ver con lo que se ha venido denominando tradicionalmente en el Justicia como «derechos», en la que se agrupan los derechos más netamente políticos de los ciudadanos, tengan o no la condición de representantes públicos.

En este apartado, y con la imparcialidad que adoptamos como máxima regla de conducta ética y de funcionamiento, se han emitido resoluciones que, en general, han sido aceptadas por las Administraciones, por lo que celebramos la buena acogida de nuestras propuestas expuestas desde la objetividad y del respeto al principio de legalidad.

Con todo, y como es sabido, las responsabilidades del Justicia no acaban aquí, sino que también debe desarrollar una actividad en relación con las otras dos misiones o competencias que aportan una indudable singularidad a nuestra Institución y que, además, la entroncan de algún modo con nuestra historia.

En este sentido, dentro de la «defensa del Estatuto de Autonomía» y de la «Tutela del Ordenamiento jurídico aragonés», innovando algunos extremos expuestos en informes anteriores (Jurisprudencia de la Sala Civil del Tribunal Superior de Justicia de Aragón en materia de casación foral; la doctrina del Tribunal Constitucional con incidencia en los ámbitos competenciales aragoneses), se han tratado las actuaciones procesales y preprocesales seguidas por la Comunidad Autónoma de Aragón ante el Tribunal Constitucional y problemas con incidencia en el Derecho foral y en el Derecho constitucional, como es todo lo relativo a la vacunación obligatoria.

En cuanto al Derecho foral aragonés, además de nuestra participación en la Cátedra de Derecho Civil Aragonés de la Universidad de Zaragoza, hay que destacar la concesión de la Medalla del Justicia de Aragón a la profesora Carmen Bayod López, Catedrática de Derecho Civil y Presidenta de la Comisión Aragonesa de Derecho Civil. Con esta distinción, se premia a una insigne civilista especialista en el Derecho civil aragonés, discípula del profesor Delgado Echeverría, pero también se reconoce al trabajo realizado en favor del Derecho foral por la profesora Bayod y por otros juristas, como los integrantes de la Comisión que preside.

Todos estos cometidos, que querríamos explicar en las páginas que siguen, se han querido hacer desde la máxima cercanía al ciudadano, intentando resolver los problemas con rigor y trabajo muchas veces silencioso y desde la mayor imparcialidad posible; teniendo en cuenta el glorioso pasado de nuestra Institución pero también la necesidad irrenunciable de que el Justicia de Aragón sea útil y provechoso para la ciudadanía en nuestros días.

No es sencillo transmitir la naturaleza e intensidad del trabajo realizado en este primer año 2024, en el que se produjo el nombramiento el 15 de febrero, de la primera mujer que representa a la Institución. No se pueden aportar cada uno de los expedientes en los que, quedan reflejados todos los trámites realizados (incluidas las numerosísimas comunicaciones telefónicas con los interesados y con la Administración), para dar cauce a las reclamaciones de los ciudadanos, con el objetivo de obtener una solución; una solución en derecho, en un derecho amplio, un derecho vivo.

Por ello, se quiere finalizar subrayando la escucha activa, la escucha sin límite que se realiza con todas las personas que se acercan al Justicia o a las que nos acercamos nosotros, y el análisis que se lleva a cabo, tras esa escucha, de cada detalle, de cada matiz, de cada circunstancia. Y todo ello de manera previa a pronunciarnos, no sólo mediante resoluciones (sugerencias, recomendaciones, ...), que por supuesto, sino como autores de una mediación en sentido estricto que busca, que persigue una solución; solución que, en muchas ocasiones, se obtiene con información, con consejo, advirtiendo de una posible dirección o, incluso, realizando directamente determinados trámites frente a los que algunos ciudadanos se encuentran superados.

En definitiva, un acompañamiento integral, también como puente entre entidades privadas que colaboran con nosotros, sin que, en principio, estén bajo el ámbito de nuestra supervisión.

No es fácil, como decía, transmitir todo esto y hacer partícipe a quien nos lee del trabajo de una institución que ha aumentado en un 12% su número de expedientes en relación con el año 2023, lo que puede dar una idea de su vitalidad y arraigo. En todo caso, quienes trabajamos en el Justicia de Aragón queremos testimoniar nuestra voluntad de ser consecuentes con la confianza de nuestros conciudadanos con la labor que realizamos.

La Justicia de Aragón
CONCEPCIÓN GIMENO GRACIA

2. TRABAJO REALIZADO DE ACUERDO CON LAS FUNCIONES LEGALMENTE ENCOMENDADAS

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

1. Servicios sociales

Expedientes iniciados	232
Expedientes finalizados	192
Resoluciones emitidas	6
Resoluciones aceptadas	4

Planteamiento general

La institución del Justicia de Aragón tiene, como una de sus notas características, la **proximidad al ciudadano**, una cercanía personal que se traduce en la atención presencial de los promotores de las quejas, el seguimiento de los expedientes y los contactos telefónicos directos entre los asesores responsables de cada expediente y los propios afectados.

Esta proximidad es todavía más intensa en el área de Bienestar Social, teniendo en cuenta que las materias incluidas en la misma tienen en muchas ocasiones un **impacto directo** en la vida personal o familiar de los promotores de las quejas, y valorando asimismo que los promotores de algunas quejas son personas que se encuentran **en situaciones de especial vulnerabilidad** o que, no encontrándose en ella, se están enfrentando, en el momento de promover la queja, a una situación conflictiva que afecta a su situación personal.

Por este motivo, en las actuaciones del Justicia de Aragón a lo largo del año 2024 se ha puesto especial énfasis en buscar esta cercanía directa con los promotores de las quejas, con una **actitud de escucha activa** desde el inicio de la tramitación de cada expediente.

La mayoría de las quejas tramitadas han tenido como interlocutor al **Departamento de Bienestar Social y Familia**, al ostentar la competencia principal en la materia, y en menor medida a otras entidades como Ayuntamientos, Comarcas y otros Departamentos del Gobierno de Aragón, especialmente en los casos en los que han existido varias Administraciones involucradas en la tramitación de un expediente.

En no pocas ocasiones a lo largo de este año 2024, han llegado informaciones de diferente naturaleza a nuestra institución que, habiendo desembocado o no en el inicio de un expediente, han provocado que desde el Justicia de Aragón se iniciasen actuaciones de colaboración interinstitucional. Estas **colaboraciones interinstitucionales** han consistido en contactos directos con los responsables de diferentes Administraciones, citas presenciales con personas afectadas por expedientes o desplazamientos de una o varias personas de nuestra Institución a las propias entidades involucradas en la tramitación del expediente o a otros lugares. Gracias a estas actuaciones rápidas y flexibles se han podido resolver o, al menos, dar una respuesta adecuada, a diferentes problemáticas planteadas por ciudadanos que han acudido al Justicia de Aragón y que han requerido una actuación más expeditiva que la tramitación ordinaria de un expediente de queja.

En este punto deben mencionarse en este informe las actuaciones realizadas por el Justicia de Aragón en relación con las **visitas a los centros residenciales de menores en situación de tutela o acogimiento por el IASS**. Los pormenores de estas visitas son objeto de análisis en las partes correspondientes de este informe y en el **Informe Especial de Infancia y Adolescencia** que se publica pocos meses después de este. Sin embargo, al referirnos a las actuaciones que desde nuestra institución realizamos de forma coordinada interinstitucionalmente, debemos mencionar a los supuestos en los que, en el marco de estas visitas, se nos traslada un conflicto que puede involucrar una infracción de naturaleza administrativa o penal. Pese a que el Justicia de Aragón carece de competencias propiamente sancionadoras, el funcionamiento de nuestra institución nos permite conocer de cerca estas realidades y determinadas personas, ya se trate de menores o de edad o de personas vinculadas a ellos, contactan con nosotros para trasladarnos esta clase de hechos.

En las ocasiones en las que esto sucede, cada hecho denunciado se aborda de forma individual y ajustándonos al máximo a las necesidades del caso concreto, recabando información para **contextualizar el conflicto** y, dentro de nuestras competencias, tener un conocimiento del problema que contemple los diferentes puntos de vista del mismo. En cada supuesto se lleva a cabo un trabajo de valoración de los elementos informativos de que disponemos y de ponderación del caso concreto. Cuando ha resultado necesario se ha hecho uso del mandato previsto en el artículo 21.3 de la Ley 4/1985, de 27 de junio, Reguladora del Justicia de Aragón, que señala que: «*Si el Justicia descubriera irregularidades en el funcionamiento de la Administración, lo pondrá en conocimiento del inmediato superior jerárquico y, en su caso, del Ministerio Fiscal*».

El caso que, en este sentido, tuvo una mayor repercusión mediática, fue el relativo al **Centro de Menores de Ateca**, un municipio de la provincia de Zaragoza de unos 1.700 habitantes. Se trataba de un centro para acoger y atender a menores con problemas de conducta, con trastorno comportamental, dificultades de adaptación social y/o familiar o graves problemas de conducta y agresividad. A finales de julio de 2024, se recibió en el Justicia de Aragón información de una persona que, siendo familiar de una de las menores del centro, denunciaba hechos presuntamente acaecidos en el mencionado centro de menores y que eran constitutivos de uno o varios delitos contra menores de edad. Desde nuestra institución, tras valorar el contenido de la información recibida, se mantuvo reunión presencial entre la justicia de Aragón y personal de su equipo con las autoridades competentes de la Fiscalía. Este expediente, que por motivos de competencia queda fuera del ámbito de actuación del Justicia de Aragón, fue remitido a la autoridad judicial competente, que actualmente está desarrollando una investigación para esclarecer los hechos y determinar a los responsables. En concreto, el órgano que dirige esta investigación es el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción N.º 2 de Calatayud, que a fecha de redacción de este informe continúa con las diligencias de investigación propias del proceso penal. Este Juzgado adoptó, desde principios de agosto de 2024, cinco medidas cautelares de prisión provisional para el director y cuatro trabajadores del centro, cuya vigencia se mantiene de momento.

En este caso, queda patente como una **buena coordinación entre diferentes instituciones** permitió actuar de forma ágil para canalizar el conflicto presentado ante el Justicia de Aragón por el cauce que le correspondía, esto es, por vía judicial.

Finalmente, queremos expresar nuestro agradecimiento por la disposición y colaboración con esta institución tanto desde el Departamento de Bienestar Social y Familia, como desde la Gerencia del IASS, las Direcciones Provinciales y desde la Fundación para el apoyo a la autonomía y capacidades de las personas de Aragón, así como ayuntamientos y otras entidades que han mantenido una **actitud colaborativa** con nuestras actuaciones en defensa de los Derechos y Libertades de los ciudadanos aragoneses. Esta colaboración se ha traducido tanto en el envío de los informes que se han requerido como en los contactos directos por medio de teléfono, correo electrónico o reuniones presenciales cuando ha sido necesario con las personas responsables de la tramitación de cada expediente.

Para la exposición del trabajo anual realizado por los asesores de esta área en 2024, hemos realizado una distribución de subapartados dentro de este epígrafe. Este año seguiremos el esquema empleado en anteriores informes con pequeñas modificaciones derivadas del número y tipo de expedientes tramitados durante el año 2024. Es importante señalar también que, dada la transversalidad de las materias que son propias del área de Bienestar Social y de la amplitud de algunos de los problemas que plantean los promotores de las quejas en éste área, algunos de los expedientes que se mencionan a continuación serían subsumibles en varios subapartados, pero se ha optado por su clasificación en uno u otro en función de los derechos afectados y de la intensidad de una materia u otra en cada expediente concreto.

Teniendo en cuenta lo señalado antes, los subapartados que se desarrollan a continuación son los siguientes:

- Prestaciones
- Dependencia
- Personas con discapacidad
- Medidas de apoyo judiciales
- Personas mayores
- Exclusión Social
- Derechos de información y atención de las personas destinatarias

1.1. Prestaciones

Este apartado recoge los expedientes de queja gestionados en relación con las prestaciones del Catálogo de Servicios Sociales regulado por el Decreto 143/2011, de 14 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón. También se relacionan en este epígrafe las quejas relativas al Ingreso Mínimo Vital, que, si bien son gestionadas por el Gobierno Central, son tema recurrente de quejas en esta institución y afectan a la Prestación Aragonesa Complementaria al Ingreso Mínimo Vital, de gestión autonómica. Finalmente, se incluyen expedientes de quejas relacionados con las pensiones.

Comenzando por el **Ingreso Mínimo Vital**, cabe recordar que es una prestación económica regulada por el Real Decreto Ley 20/2020, de 29 de mayo por el que se establece el ingreso mínimo vital y consolidada posteriormente por la Ley 19/2021, de 20 de diciembre. Esta prestación representa una herramienta clave dentro del sistema de protección social en España, con el objetivo de luchar contra la pobreza y la exclusión social y proteger a los sectores más vulnerables. Hemos de señalar que el análisis de las quejas relacionadas con esta prestación se llevará a cabo en el epígrafe de Seguridad Social, al ser tramitada por el INSS.

No obstante, sí resulta conveniente señalar en este apartado el impacto que el IMV ha tenido en las Rentas Mínimas Autonómicas, y en el Ingreso Aragonés de Inserción en el caso de nuestra Comunidad Autónoma, como se viene señalando en informes anteriores. La puesta en marcha del IMV conllevó la ordenación del conjunto de ayudas estatales y autonómicas con el objetivo de evitar duplicidades y facilitar su complementación en el marco de los ingresos mínimos.

En Aragón, este reajuste supuso la creación de la **Prestación Aragonesa Complementaria del Ingreso Mínimo Vital** (PACIMV) y la derogación del Ingreso Aragonés de Inserción (IAI) a través de la Ley 3/2021, de 20 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se regula la Prestación Aragonesa Complementaria del Ingreso Mínimo Vital y el Servicio Público Aragonés de Inclusión Social, y el posterior Decreto 161/2021, de 13 de octubre, del Gobierno de Aragón, por el que se regula la Prestación Aragonesa Complementaria del Ingreso Mínimo Vital establecida por la Ley 3/2021, de 20 de mayo.

La nueva prestación es subsidiaria del IMV, de naturaleza económica y complementaria a cualquier otro ingreso o prestaciones a los que pudiera tener derecho la unidad familiar. No es objeto de este apartado la comparación entre las distintas prestaciones, si bien, resulta interesante destacar el escrito de queja presentado por Enlazados, la coordinadora de entidades sociales que trabajan en los centros penitenciarios de Zuera y Daroca.

En su escrito, exponen la tardanza del Gobierno Central en resolver las solicitudes del IMV, lo que a su vez afecta directamente a las solicitudes de la PACIMV. Además, señalan cómo el IMV y la PACIMV no están vinculadas a planes de intervención, algo con lo que sí contaba el Ingreso Aragonés de Inserción. En la actualidad, este expediente se encuentra en tramitación, y ya se han celebrado varias reuniones y estudiado los diferentes elementos de este asunto. En lo que afecta a las competencias, se efectuó la oportuna remisión al Defensor del Pueblo.

También se han recibido quejas en relación con las **Ayudas al Alquiler**, por falta de respuesta o retrasos en la tramitación de la Administración en algunos casos, asunto que se detalla en el apartado de este informe dedicado a Vivienda.

En lo que refiere a las quejas sobre el **Servicio de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia**, un ciudadano planteaba la siguiente situación en su escrito de queja: su madre, beneficiaria del Servicio de Teleasistencia, se había trasladado a la segunda residencia de su hijo durante el periodo vacacional. Al trasladar la ausencia temporal de la usuaria a los técnicos del CMSS, se le informa de las condiciones de suspensión temporal de la prestación, siendo una de estas «superar los tres meses por año natural una baja temporal del Servicio, excepto por ingreso hospitalario debidamente acreditado» según el artículo 15 de la Ordenanza de la ciudad de Zaragoza sobre Prestaciones Sociales Domiciliarias. Visto lo informado por los técnicos, la ciudadana se vio forzada a volver a su domicilio para no perder la prestación. Así las cosas, se trasladó por escrito al Ayuntamiento de Zaragoza que valorase flexibilizar los criterios de finalización del periodo de concesión del servicio, para adaptarse a las necesidades de los usuarios del mismo, en este caso un periodo vacacional en una segunda residencia en compañía de su hijo.

En algunos casos, las quejas de los ciudadanos vienen motivadas por estar en desacuerdo con los baremos establecidos para diferentes prestaciones, como las **Ayudas de Urgencia**. Estas prestaciones económicas del Sistema Público de Servicios Sociales son de carácter esencial, temporal y finalista, con un pago único no periódico cuya finalidad es resolver situaciones de urgencia. Es el caso de dos quejas similares entre sí, en las que dos personas expresan no poder hacer frente a los gastos del día a día, sin embargo, les han sido denegadas estas prestaciones. Al solicitar información a la Administración, informan de que, según la Ordenanza Reguladora de las Prestaciones Económicas de Urgente Necesidad, y teniendo en cuenta los ingresos de las unidades familiares, se superan los ingresos establecidos. En estos casos, desde esta institución se viene contactando telefónicamente con la trabajadora social del CMSS de referencia del ciudadano, en aras a conocer a fondo el caso y el itinerario del usuario, respetando la discrecionalidad técnica del equipo de Servicios Sociales.

Otro tipo de ayudas que han sido objeto de queja por parte de la ciudadanía durante el año 2024 son las **Pensiones No Contributivas**, reguladas por la Ley 26/1990, de 20 de diciembre, por la que se establecen en la Seguridad Social prestaciones no contributivas y el Real Decreto 357/1991, de 15 de marzo. Es el caso de un ciudadano al que se le deniega la pensión no contributiva, con posibilidad de subsanar aportando una serie de documentos. Acude a esta institución solicitando ayuda para esta subsanación, pues no conoce la manera de realizar estos trámites. De manera general, se procura realizar un acompañamiento al ciudadano y orientarle sobre los procedimientos a seguir. En este caso, de manera especial, pues este ciudadano carecía de los medios electrónicos que se le requerían para llevar a término estas gestiones. Asimismo, se solicitó información al Departamento de Bienestar Social y Familia con el fin de comprobar que la recepción de la documentación había sido la correcta.

En otros casos, los ciudadanos plantean escritos de queja en los que expresan una mala atención por parte de los trabajadores de su Centro de Servicios Sociales de referencia. De manera general, se solicita al Ayuntamiento o Comarca información sobre el expediente, en aras a comprobar que la gestión ha seguido lo establecido en la normativa vigente. En esta clase de asuntos, desde nuestra institución, se realiza un esfuerzo dirigido a aclarar cuestiones concretas que los ciudadanos no hayan comprendido del todo y a reducir la conflictividad en general a la hora de plantear las pretensiones frente a la administración.

A este respecto, cabe destacar la buena disposición de los Centros de Servicios Sociales con los que se ha contactado a lo largo de este año, encontrando siempre disposición en la colaboración esta institución y la Administración.

1.2. Dependencia

Este apartado versa sobre las quejas relacionadas con la solicitud, procedimiento y prestaciones asociadas al reconocimiento del grado de dependencia.

Se considera que una persona está en situación dependencia cuando tiene una falta o pérdida de autonomía que puede ser física, mental, intelectual o sensorial. Esta pérdida puede estar ligada a la edad, la enfermedad o la discapacidad, por lo que precisan la atención de otra persona o ayudas importantes para la realización de las

actividades básicas de la vida diaria. Por su parte, las personas con discapacidad intelectual o enfermedad mental, están en situación de dependencia cuando precisan de apoyos para su autonomía personal.

Para valorar si una persona se encuentra en situación de dependencia se establece un baremo común para todas las Comunidades Autónomas. Este mide los apoyos o supervisión que las personas necesitan para la realización de las actividades básicas de la vida diaria. Estas actividades son, entre otras: comer y beber, control de esfínteres, higiene personal, transferencias corporales y tareas domésticas. En menores de 0 a 3 años el baremo es diferente.

En función de la puntuación que se obtiene en el baremo, se asigna un grado.

El grado I, dependencia moderada corresponde a una puntuación de 25 a 49 puntos. El II, dependencia severa de 50 a 74 puntos y el III, gran dependencia de 75 a 100 puntos. La obtención de una puntuación menor a 25 significa que la persona no está en situación de dependencia.

Una vez reconocido el grado, el Sistema de Atención a las personas en situación de Dependencia establece un Catálogo de los posibles servicios y prestaciones económicas a las que, según criterios, se puede acceder:

Los servicios son el de prevención y promoción de la autonomía personal, la teleasistencia, el servicio de ayuda a domicilio, el centro de día y de noche y la atención residencial.

En cuanto a prestaciones económicas; la vinculada a un servicio, para cuidados en el entorno familiar y de asistencia personal.

El procedimiento para solicitar la valoración de la dependencia consta de varias partes. Para iniciarlo es necesario acudir al Centro de Servicios Sociales de la localidad donde reside la persona. Allí un profesional de Trabajo Social le orientará sobre las prestaciones que mejor se adaptan a la situación de la persona y una vez se reúna toda la documentación (informe social y médico, datos personales y económicos etc.), se remitirá la solicitud. Las preferencias de servicios o prestaciones económicas se establecen en el Plan Individual de Atención, en adelante PIA.

La valoración de la dependencia la llevan a cabo profesionales del IASS, concretando fecha y hora, valoran lo anteriormente mencionado en el domicilio habitual de la persona.

Una vez realizada la valoración, y si así se establece, se obtiene un documento que acredita que la persona se encuentra en situación de dependencia. Se fija un grado y se aprueba el PIA con los servicios o prestaciones económicas que se reconocen.

El grado puede variar en función de mejora o empeoramiento del estado de la persona, en estos casos, se puede solicitar una revisión del grado. Si las necesidades de la persona cambian, se puede modificar el PIA y solicitar el cambio a otros servicios o prestaciones.

Las quejas recibidas a lo largo de este año son de contenido similar a las de años anteriores.

Demoras en el procedimiento

Las quejas más numerosas se refieren a la **demora en el proceso de valoración**. Desde que se presenta la solicitud hasta que se lleva a cabo la valoración y posteriormente la resolución pasa un largo período de tiempo. Si bien se conocen los esfuerzos que se han llevado a cabo para reducir las listas de espera, y en particular, la aprobación de un plan de choque a mediados de 2024, para reducir las listas de espera de dependencia mediante la contratación de dos nuevos equipos para valorar la discapacidad y una partida presupuestaria destinada a ampliar los programas que finalizaban en verano de 2024, sigue existiendo una demora importante. Ésta perjudica notablemente a las personas con dependencia puesto que, en algunos casos, cuando reciben la resolución, o bien han cambiado sus necesidades o ha empeorado su estado. Además, durante el tiempo de espera, por dificultades familiares, sociales o económicas, no son atendidos como necesitan.

En uno de los informes remitidos por el Departamento de Bienestar Social y Familia, refiere ser consciente de la necesidad de dar una respuesta en el menor tiempo posible a todos los casos que se puedan presentar y, para ello, ha venido reforzando los equipos de valoración con seis trabajadores sociales en Zaragoza y dos en Huesca. El tiempo medio de resolución de los expedientes de dependencia (reconocimiento de grado y PIA) en la provincia de Huesca es de 121 días, uno de los más reducidos a nivel nacional.

Se han recibido quejas solicitando que se **agilizaran los trámites de reconocimiento de la dependencia**. La respuesta del IASS ha sido que el orden de valoración de las personas solicitantes se ajusta al orden de entrada de las solicitudes y, si en la solicitud no consta ningún supuesto de prioridad, no se puede llevar a cabo. No obstante, la reciente aprobación, ya en el año 2025, de la ORDEN BSF/22/2025, de 10 de enero, por la que se modifica la Orden de 24 de julio de 2013, del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia, reguladora de las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, la capacidad econó-

mica de los beneficiarios y su participación en el coste de los servicios, en la Comunidad Autónoma de Aragón, tiene como uno de sus objetivos lograr una mayor eficacia y eficiencia en la tramitación administrativa del expediente, poniéndose de manifiesto la conciencia de este problema.

En dos quejas recibidas, la demora de este proceso ha supuesto que, en ambas ocasiones, las personas fallezcan sin que se les reconozca el derecho. En concreto, en los casos objeto de supervisión, ambos fallecimientos se produjeron hace más de 5 años y es a lo largo de este 2024 cuando han recibido contestación de la administración donde se les indica que *«se está abordando la tramitación de la totalidad de los expedientes de personas valoradas con algún grado de dependencia que quedaron pendientes de respuesta a la solicitud de prestaciones devengadas y no percibidas tras su fallecimiento»*.

Relacionada con esta cuestión, cabe hacer referencia en este apartado a una importante sentencia del Tribunal Supremo del año 2024 que se ha pronunciado sobre si el derecho de una persona dependiente, antes de aprobarse el Programa Individual de Atención, es transmisible a los herederos a los efectos de percibir los servicios y prestaciones correspondientes a la dependencia como consecuencia de la dilación de la Administración al tramitar el expediente.

Se trata de la **STS 1792/2024** de 4 de abril de la Sala de lo Contencioso-Administrativo (Sección Cuarta) del Tribunal Supremo. Si bien resuelve un caso no ubicado en Aragón, pues se trata del caso de una mujer de Sevilla, el pronunciamiento afecta a una materia a menudo repetida en las quejas ante el Justicia de Aragón: las consecuencias de los plazos excesivos en los trámites relacionados con la dependencia, y en particular, con la aprobación del Programa Individual de Atención (en adelante, PIA). Muy sintéticamente, la sentencia narra el caso de una mujer que padecía hemiplejía con un grave deterioro que el día 12 de julio de 2017 solicitó el reconocimiento de su situación de dependencia, y a la que, el día 21 de junio de 2018, se le reconoció el grado III de dependencia. El día 4 de diciembre de 2018 se le hizo propuesta de PIA, y el día 18 de marzo de 2019 la mujer dependiente falleció, sin que el PIA hubiese llegado a estar aprobado, procediendo la Administración a archivar el expediente el 17 de julio de 2019.

La sentencia considera que la cuestión de si los derechos que pudiesen corresponder a la mujer fallecida son o no transmisibles a sus herederos, ha sido objeto de sentencias contradictorias entre los juzgados de lo contencioso-administrativo de Sevilla y por parte de otros Tribunales Superiores de Justicia que cita, de Valencia y Madrid, que consideran que, hasta que no se aprueba el PIA y se fijan los servicios y/o prestaciones para el dependiente, no se consolida derecho transmisible a sus herederos en caso de fallecimiento, pues la propuesta de PIA no equivale al acuerdo administrativo que aprueba ese programa. Sin embargo, la hija de la persona fallecida explica que su madre llevaba dos años en esa situación, esperando una resolución favorable a sus pretensiones, y que el PIA se elaboró por los servicios sociales y se presentó ante la Administración.

La sentencia reconoce el derecho de la hija de la mujer dependiente a que se apruebe el PIA, ya que aprobarlo es lo que permitirá determinar si cabe la posibilidad de reclamar por los gastos de residencia que tuvo que sufragar en vida de su madre, pero que no se habrían tenido que hacer de haberse aprobado el Programa con los consiguientes efectos retroactivos.

Otra de las quejas versa sobre la consideración de la no aplicación de lo dispuesto en el Real Decreto 675/2023, de 18 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1051/2013, de 27 de diciembre, por el que se regulan las prestaciones del sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, establecidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, en lo que respecta al **aumento de cuantías y de las horas de ayuda a domicilio**.

El IASS informó de que las nuevas cuantías fueron aplicadas inmediatamente con la entrada en vigor de la referida norma. Sin embargo, en lo referente a la actualización de las nuevas horas mínimas del servicio de ayuda a domicilio no ha podido aplicarse el Real Decreto, debido a diversas características de la Comunidad Autónoma como la gratuidad de las horas mínimas del servicio de ayuda a domicilio o el régimen de prestación directa, con medios propios (personal laboral) del servicio por la casi totalidad de entidades locales. El servicio de ayuda a domicilio en Aragón se ha visto afectado por el importante incremento de horas mínimas, que hace que deba someterse el sistema a una evaluación y análisis general respecto a sus efectos en el sistema general de servicios y prestaciones que integra el Sistema de la Dependencia. El Departamento de Bienestar Social y Familia está eva-

cuando los análisis previos necesarios para articular las medidas que sean necesarias para el incremento de las horas mínimas de este servicio.

Cuando una persona se encuentra en **situación de convalecencia**, se suspende la valoración, reanudándose cuando la situación médica se haya estabilizado. Sobre esta cuestión se han registrado dos quejas. Debido a intervenciones quirúrgicas, las personas promotoras de la queja han visto demorado el proceso de valoración en varios meses y no han podido recibir la ayuda que requerían por no tener reconocido el grado de dependencia.

Otra de las quejas versa sobre la **disconformidad con las compatibilidades**. El promotor de la queja está en desacuerdo con la incompatibilidad de la plaza en un centro de día y la prestación económica para cuidados en el entorno familiar alegando que las necesidades de su hijo siguen siendo las mismas pese a acudir a un centro de día durante unas horas.

Por parte de esta institución se ha llevado a cabo una sugerencia **Expediente 24/585** motivada por la **demora en la concesión de una plaza de Centro de Día** a una persona con una grave discapacidad física. En la queja, se ponía de manifiesto lo siguiente: «*Han transcurrido más de dos años y cinco meses desde la determinación del derecho al servicio de Centro de Día y la beneficiaria continúa pendiente de la adjudicación de plaza, sin disfrutar de dicha prestación, en una lista de espera que, al ser variable, en función de las posibles nuevas entradas y salidas de otros beneficiarios, ni siquiera permite establecer previsiones temporales a corto plazo de la adjudicación de una plaza*».

A lo que esta institución sugirió: «se valore estudiar posibles alternativas para ofrecer un mayor número de plazas de estancia diurna a personas con gran dependencia (discapacidad física), en centros públicos o, en su caso, en concierto y colaboración con el sector privado, a fin de hacer efectiva la prestación reconocida a los beneficiarios y, en concreto, a la señora referida en la queja». El Departamento de Bienestar Social y Familia ha aceptado recientemente la sugerencia en relación a poder ofrecer un mayor número de plazas dentro de la modalidad de concierto social en colaboración con el sector privado, a fin de hacer efectiva la prestación reconocida a los beneficiarios.

La tramitación de este tipo de quejas, que siempre incluyen particularidades en función de las circunstancias y necesidades de las personas a las que se refieren, requieren en ocasiones actuaciones que van más allá de la tramitación ordinaria del expediente correspondiente. Por eso, en algunas ocasiones ha sido necesario citar presencialmente al promotor de la queja en nuestra institución para entrevistarnos con él, solicitar la aportación de documentación o información adicional, o que un asesor del Justicia de Aragón se ponga en contacto telefónico con el ciudadano para aclarar cuantos extremos fuesen necesarios, incluyendo la explicación de conceptos y procedimientos. Teniendo en cuenta todas estas particularidades, hemos procurado buscar siempre la solución que mejor se ajustase a las necesidades de cada persona.

Por ello, se intenta llevar a cabo una labor de acompañamiento de los afectados, así como una actuación de mediación con los responsables de la Administración.

1.3. Personas con discapacidad

En esta sección se abordan temas vinculados a la accesibilidad y movilidad de las personas con discapacidad, al reconocimiento del grado de discapacidad y a los centros residenciales.

Accesibilidad

La **falta de accesibilidad** ha sido uno de los temas recurrentes en las quejas relacionadas con personas con discapacidad. Entre ellas, destacan las reivindicaciones por la falta de accesibilidad del transporte en la ciudad de Zaragoza, y especialmente la falta de taxis adaptados. Esta cuestión derivó en dos sugerencias por parte de esta institución al Ayuntamiento de Zaragoza. La primera (**Expediente 24/1088**) se refiere, por un lado, a la falta de taxis accesibles y, por otro lado, a asuntos relacionados con el transporte y la accesibilidad como la posición de las validadoras de título en los autobuses, la posibilidad de que el permiso de transporte sea gratis para el acompañante de la persona con discapacidad, o el trato y sensibilidad del personal del transporte público a las personas con discapacidad.

El Justicia de Aragón sugirió al Ayuntamiento de Zaragoza lo siguiente, estando a fecha de hoy pendiente de respuesta por parte del Consistorio:

«Primera. — Que, en el ejercicio económico de 2025, se valore incrementar el importe de las ayudas económicas para los titulares de las licencias de autotaxi, con el objeto de dar un servicio de taxi accesible y eficaz y

reactivar la lista de espera que existe en la actualidad, en orden a prestar un servicio específico a las personas con discapacidad; todo ello, habida cuenta de que la flota actual de taxis accesible puede resultar insuficiente.

Segunda. — Que se valoren las propuestas elevadas por CERMI relativas a la validadora de permiso de transporte en los autobuses; la gratuidad del bono de transporte para las personas de apoyo cuando sea necesario para la con discapacidad; y el trato dispensado en los autobuses a este colectivo, para así dar respuesta a las demandas de este colectivo y consolidar un servicio de transporte público accesible para las personas con discapacidad en la ciudad de Zaragoza».

En relación con los taxis adaptados, cabe destacar que, según informó el Ayuntamiento de Zaragoza a esta institución, el Servicio Taxi Accesible se ampara en el Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, que regula las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y la utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad. En el citado Real Decreto se establece que, en los municipios, los ayuntamientos deben promover que, por lo menos, un 5 por ciento de las licencias de taxi corresponden a vehículos adaptados. Según informó el Ayuntamiento de Zaragoza a esta institución, la flota actual supera ligeramente la cifra que establece la normativa. Sin embargo, informaban de que: «(...) Habida cuenta de que la flota de taxis accesibles resulta insuficiente para acoger a la totalidad de los solicitantes que desean acceder al servicio, resulta necesario establecer unos requisitos de acceso, tal y como se viene haciendo desde la implantación del servicio en el año 2014, conforme a las directrices políticas marcadas y suscritas en el convenio inicial».

Valorando la escasez de taxis adaptados en relación con las necesidades de sus potenciales usuarios y aunque se supere el porcentaje recogido en la normativa, en la tramitación del **Expediente 24/1091** se sugirió al Ayuntamiento de Zaragoza la adopción de medidas concretas para incrementar el número de taxis adaptados, si se revelaba que la flota de resultaba insuficiente en la actualidad.

Otra ciudadana expresaba en escrito de queja, que dio lugar al **Expediente 24/864**, su malestar al no contar con medidas de accesibilidad auditivas en la Sala Multiusos del Auditorio de Zaragoza, lo que comprometía su capacidad para acudir a conciertos u otros eventos de carácter cultural en dichas instalaciones públicas. El Justicia de Aragón solicitó información sobre el asunto al Ayuntamiento de Zaragoza. De la información remitida por el Ayuntamiento, se desprendía que la responsabilidad de la instalación de elementos de accesibilidad auditiva correspondía a las empresas promotoras de los correspondientes conciertos.

Esta situación derivó en sugerencia al Ayuntamiento de Zaragoza, que ha mostrado, justo es reconocerlo, una voluntad de resolver esta situación. La sugerencia se formuló en los siguientes términos:

«Primera. — Que se valore la instalación de dispositivos en el Auditorio de Zaragoza, en aras a garantizar la accesibilidad de las personas con discapacidad auditiva, independientemente de que el evento en cuestión sea de tipo público o privado.

Segunda. — Que, en su caso, cuando la naturaleza del evento sea privada, se valore la posibilidad de incluir en los pliegos de prescripciones técnicas la previsión de dispositivos que garanticen la accesibilidad para personas con discapacidad auditiva».

Esta sugerencia fue aceptada por el Ayuntamiento de Zaragoza, informando a esta institución de que se procedía a llevar a cabo las consultas, trámites y petición de presupuestos necesarias para poder implementar las medidas necesarias en aras a garantizar la accesibilidad en el Auditorio de Zaragoza.

Posteriormente a la aceptación de la sugerencia, la ciudadana volvió a dirigirse al Justicia de Aragón, esta vez para interesarse por las adaptaciones disponibles en el Pabellón Príncipe Felipe. Tras la correspondiente petición de información del Justicia de Aragón al Pabellón Príncipe Felipe, estas instalaciones municipales contestaron en los siguientes términos:

«Se valorará la instalación de dispositivos en aras de garantizar la accesibilidad de personas con discapacidad auditiva.

En este sentido, se contactará con empresas especializadas para evaluar la viabilidad de posibles soluciones técnicas que permitan dar respuesta, en caso de ser factibles, a la problemática planteada. Asimismo, se llevará a cabo un análisis detallado de los requerimientos técnicos y de las características de la instalación para determinar si es viable implementar dichas soluciones en el marco de las condiciones existentes».

Esta institución valora positivamente los esfuerzos del Ayuntamiento de Zaragoza de cara a la accesibilidad de las personas con discapacidad auditiva, y realizará un seguimiento de la implementación de estas medidas detalladas en la respuesta de la Administración para garantizar que se llevan a término.

Por otro lado, en la queja tramitada con el número de **Expediente 23/643**, se hacía mención a que la entrada al consultorio médico, a través de una rampa, no tenía barandillas y resultaba difícil acceder al mismo, añadiendo que los baños del Ayuntamiento tampoco estaban adaptados, así como que calles estaban llenas de baches y resultaba complicado transitar por las mismas.

El Decreto 19/1999, del Gobierno de Aragón, en desarrollo de nuestra Ley 3/1997, de promoción de accesibilidad y la supresión de barreras Arquitectónicas, Urbanísticas, de Transportes y de la Comunicación, establecía ya toda una serie de condiciones de accesibilidad a los edificios públicos, y daba un plazo de diez años, a partir de la entrada en vigor de las normas recogidas en dicho Decreto, para cumplir todas las condiciones de accesibilidad que se establecían en sus normas técnicas. Por ello, y sin perjuicio de asumir las posibles dificultades técnicas para la adaptación de los edificios a las normas básicas de accesibilidad universal, esta Institución sugirió al Ayuntamiento de Bellver de Cinca que sería conveniente que fueran llevando a cabo las actuaciones precisas para dar cumplimiento a la normativa en materia de accesibilidad universal.

Esta sugerencia no ha sido contestada a fecha de redacción de este informe.

En el reseñado con número de **Expediente 24/1097**, se hacía referencia a la reclamación del asfaltado de las calles de la Urbanización S., dado el estado de deterioro en el que se encontraba el firme de la vía pública, que, según manifiesta el proponente de la queja, *«impedía el acceso de personas con discapacidad o la salida de ancianos de las viviendas, así como la correcta limpieza de las viviendas»*.

En el informe emitido por el Ayuntamiento de Épila se indicaba que la Urbanización S. fue construida en los años 70 y que posteriormente, en el año 1995, fecha de aprobación de las Normas Subsidiarias de la localidad, esta urbanización pasó a calificarse como suelo urbano, asumiéndose por parte del Ayuntamiento los diferentes servicios básicos de la misma.

Según se desprendía del informe municipal, el Ayuntamiento había procedido al asfaltado del camino de acceso desde el municipio hasta la urbanización, quedando pendiente el acceso a las parcelas, cuyo firme, según se recogía en la información facilitada, es de *«zahorra compactada y se conserva en buen estado»*.

Desde esta institución se recordó el artículo 26 LRRL que señala que: *«1. Los municipios deberán prestar, en todo caso, los servicios siguientes: a) En todos los municipios: alumbrado público, cementerio, recogida de residuos, limpieza viaria, abastecimiento domiciliario de agua potable, alcantarillado, acceso a los núcleos de población y pavimentación de las vías públicas»*.

A partir de lo expuesto, procedió efectuar sugerencia para que, en función de la normativa legal invocada, se valorara la realización de actuaciones de mejora de la pavimentación y conservación de las calles de la Urbanización S., de acuerdo con lo interesado por el promotor de la queja. A fecha de elaboración de este informe, no se ha recibido respuesta del Ayuntamiento de Épila a la sugerencia efectuada.

En esta línea, otra ciudadana expresaba su malestar debido a la demora del Ayuntamiento de Zaragoza en reparar un columpio para personas con discapacidad en el Parque Miraflores. Se solicitó información a la Administración sobre este asunto, quienes informaron de que había sido repuesto recientemente, estando actualmente disponible para su uso.

Reconocimiento del grado de discapacidad

Otro de los grandes asuntos relacionados con la discapacidad que se presenta en el Justicia de Aragón es el **retraso en resolver solicitudes de reconocimiento de discapacidad** por parte del IASS, asunto que se viene expresando en informes anteriores de esta institución. Los ciudadanos que solicitan el reconocimiento del grado de discapacidad llegan a esperar, en ocasiones, hasta año y medio para su resolución, siendo seis meses el plazo establecido en el Decreto 88/2022, de 18 de octubre, por el que se establece el procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad.

Desde esta institución, al recibir este tipo de quejas, se solicita información al Departamento de Bienestar Social y Familia, señalando al mismo que el tiempo de espera sobrepasa el límite legal y resulta difícilmente asumible. En muchas ocasiones, en la respuesta al informe solicitado el citado Departamento nos informa que ya se ha resuelto la solicitud de valoración de la situación de discapacidad sobre la que nos interesamos, o proporcionan una estimación temporal aproximada en la que esta se va a producir. No obstante, el Departamento se muestra consciente del retraso de este tipo de solicitudes y así lo expresa en los escritos dirigidos al Justicia de Aragón:

«Desde el Instituto Aragonés de Servicios Sociales se están adoptando un conjunto de medidas para resolver esta situación. Entre otras: contratación de nuevos equipos de valoración, implementación de las medidas que el nuevo Real Decreto 888/2022, de 18 de octubre, por el que se establece el procedimiento para el reconocimien-

to, declaración y calificación del grado de discapacidad, prevé al objeto de agilizar y acortar los tiempos de valoración, así como la incorporación de un conjunto de recursos tecnológicos que también ayuden en la consecución de este objetivo».

A este respecto, en el informe del año pasado ya se adelantaba que el nuevo director gerente del IASS, desde su nombramiento, señaló como prioridad poner fin a estas demoras. En este sentido, cabe destacar el segundo plan de choque aprobado en el mes de junio por el Gobierno de Aragón mediante el cual se contrata a dos equipos de profesionales de refuerzo para los centros de atención a la discapacidad, así como la prórroga de los planes de choque temporales contra las listas de espera, con sus partidas presupuestarias correspondientes.

Asimismo, en otros escritos de queja, los ciudadanos expresan su sorpresa al recibir resolución de grado de discapacidad sin haber sido valorados personalmente. Esto se debe a lo dispuesto en la Resolución de 17 de mayo de 2023, del Instituto de Mayores y Servicios Sociales (BOE 30/05/2023) por la que se publica el Acuerdo de la Comisión Estatal de Coordinación y Seguimiento de la Valoración del Grado de Discapacidad, relativo a las circunstancias especiales que pueden dar lugar a la valoración del grado de discapacidad por medios no presenciales o telemáticos, siendo una de estas circunstancias la siguiente: «Cuando la documentación que conste en el expediente o que esté disponible en los sistemas de información de los servicios públicos de salud, servicios sociales y educación, aporten información objetiva y suficiente para realizar la valoración y, en su caso la revisión, y se estime que la cita presencial no va a aportar una información relevante que pueda modificar la valoración de la discapacidad».

No obstante lo dispuesto en la normativa, que en todo caso se plantea en aras a agilizar los procesos de valoración de discapacidad, en ocasiones la ciudadanía lo puede percibir como una falta de cercanía e información de la Administración, al no ser valorados presencialmente por ningún técnico.

En otros casos, si bien no se ha vencido el plazo para el reconocimiento de grado de discapacidad por parte del IASS, existen circunstancias especiales que pueden dar lugar a una valoración preferente de su solicitud. Una de estas situaciones singulares se produjo en relación con un ciudadano que solicitó el reconocimiento de grado de discapacidad, siendo necesario para poder mantener su puesto de trabajo y adaptarlo a la discapacidad. Si bien en el momento de la queja no se había vencido el plazo de seis meses dispuesto en la normativa, el Departamento de Bienestar Social y Familia informó de lo dispuesto en el Artículo 71 del Real Decreto 88/2022, de 18 de octubre, por el que se establece el procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad: «Se guardará el orden riguroso de incoación en asuntos de homogénea naturaleza, salvo que por la persona titular de la unidad administrativa se acuerde motivadamente lo contrario, entre otros supuestos cuando concurran razones humanitarias, de especial necesidad social o circunstancias basadas en la severidad de las consecuencias de la deficiencia, debiendo dejar constancia de las mismas». Por ello, en este caso, se le dio traslado al ciudadano de la posibilidad de solicitar al Centro de Atención a la Discapacidad de Zaragoza la valoración preferente de su solicitud.

En relación con las quejas en las que los ciudadanos expresan su disconformidad respecto al grado de discapacidad reconocido, reiteramos, como en ocasiones anteriores, que, al tratarse de un procedimiento basado en la aplicación técnica de baremos legalmente establecidos, esta institución no dispone de herramientas técnicas suficientes para cuestionar el resultado obtenido. Dicho resultado, además, cuenta con presunción de validez, dado que se fundamenta en el análisis realizado por los equipos de valoración técnicamente capacitados. Por lo tanto, cualquier posible revocación del mismo queda restringida a la decisión de la jurisdicción competente.

Centros residenciales para personas con discapacidad

Otro bloque de quejas relacionadas con la discapacidad son las relativas a los **centros residenciales**, cuya regulación viene recogida en la Orden de 16 de abril de 2015, del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia, por la que se disciplina el régimen de acceso y adjudicación de plazas de servicios de estancia diurna asistencial, estancia diurna ocupacional y alojamiento, ofertados por el Gobierno de Aragón.

Por lo general, las personas interesadas solicitan que la asignación de un centro residencial considere criterios de proximidad. Por ejemplo, una madre solicitó que el centro asignado a su hija con discapacidad estuviera cerca del hogar familiar para facilitar el contacto frecuente con su hija, al ser ella su única cuidadora. Sin embargo, en estos casos es fundamental valorar tanto las necesidades específicas de la persona con discapacidad como los servicios que ofrece cada centro, lo que a veces puede entrar en conflicto con la ubicación cercana al domicilio.

Asimismo, se han recibido escritos de queja sobre personas que, teniendo ya plaza concertada en un centro residencial para personas con discapacidad, solicitaban un traslado de centro. En estos casos, el Departamento de Bienestar Social y Familia informa de la lista de espera existente en este tipo de centros y la posición que ocupa la

persona interesada. No obstante, existen otras variables que deben ser tenidas en cuenta y que afectan a la confección de la lista de espera para traslados, por lo que no se puede determinar una fecha para los mismos.

1.4. Medidas de apoyo judiciales

En este apartado recogemos las quejas que hemos recibido en relación a las medidas de apoyo judiciales que lleva a cabo la Fundación para el Apoyo a la Autonomía y Capacidades de las Personas de Aragón.

En los últimos años se han dado numerosos cambios en materia de discapacidad y para entenderlos es básico hablar de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad del año 2006, conocida como la Convención de Nueva York. En dicha Convención se estableció que los Estados firmantes deben asegurar, proteger y promover el goce pleno y en igualdad de los derechos humanos y las libertades fundamentales de las personas con discapacidad, así como el respeto a su dignidad. Esta Convención introduce un cambio muy importante, las personas con discapacidad pasan de ser receptores de servicios asistenciales a ser auténticos sujetos de derecho.

Dentro de este contexto normativo internacional, en España se aprueba la Ley 8/2021, de 2 de junio, de reforma de la legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica (en adelante, Ley 8/2021). Esta Ley supone un gran cambio, ya que en el anterior sistema predominaba la sustitución en la toma de las decisiones de las personas con discapacidad, es decir, las personas podían ser incapacitadas y tuteladas, declarándose su falta de capacidad de obrar, esto es, su falta de capacidad para constituir, modificar o extinguir relaciones jurídicas con terceras personas.

La nueva legislación se basa en el respeto a la voluntad y las preferencias de la persona que, salvo excepciones, será la encargada de tomar sus propias decisiones. Los pilares de esta nueva regulación son el respeto a la dignidad de la persona, la tutela de sus derechos fundamentales y el respeto a la libre voluntad de la persona con discapacidad, así como los principios de necesidad y proporcionalidad de las medidas de apoyo que, en su caso, pueda necesitar esa persona para el ejercicio de su capacidad jurídica en igualdad de condiciones con los demás.

Sin embargo, en esta materia existe todavía un problema importante en nuestro ordenamiento jurídico. La entrada en vigor de la Ley 8/2021 ha provocado la modificación de la Ley de Enjuiciamiento Civil, que es la norma que regula el proceso de determinación de las medidas de apoyo a las personas con discapacidad, y que antes regulaba los procesos de incapacitación. Esta reforma no afectó a los Derechos Civiles Forales o Especiales que existen en algunas Comunidades Autónomas de España. Concretamente en Aragón, esta materia se encuentra regulada en el Código de Derecho Foral de Aragón, a través de las novedades introducidas por la Ley 3/2024, de 13 de junio, de modificación del Código de Derecho Foral de Aragón en materia de capacidad jurídica de las personas, que tiene por finalidad ajustar la regulación aragonesa de la «*incapacidad e incapacitación*» y de las «*relaciones tutelares*» de menores e «*incapacitados*» a los principios de la Convención internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad de Nueva York. Se trata de un texto amplio que ha modificado numerosos artículos del Código de Derecho Foral de Aragón y que parte, como principio inspirador fundamental, de la plena capacidad jurídica de toda persona, derivada de su propia dignidad. Por ello, se respeta la voluntad manifestada por quien entiende el contenido de un acto y los efectos del mismo, aunque luego estas facultades se pierdan. Cuando una persona carece de ellas o las tiene limitadas, se reconoce, en algunos momentos y situaciones y en su propio beneficio, que necesitan protección y apoyo.

Otro de los principios inspiradores de la reforma es el de intervención mínima, lo que se traduce en una importante potenciación de la guarda de hecho para las normales decisiones que la vida exige, incluidas las del ámbito sanitario. No necesita ser acreditada judicialmente. Es compatible con otras medidas de apoyo.

Esta cuestión ha sido objeto de atención en nuestra institución durante el año 2024, y en concreto fue la materia de las dos primeras sesiones del XXXIII Foro de Derecho Aragonés celebradas los días 12 y 19 de noviembre de 2024 en la sede del Real e Ilustre Colegio de Abogados de Zaragoza, sesiones que se centraron en la reforma del Código de Derecho Foral en materia de capacidad jurídica de las personas y de las medidas de apoyo a las personas con discapacidad en la reforma del Código de Derecho Foral respectivamente. Los ponentes de la primera sesión fueron, el expresidente de la Comisión Aragonesa de Derecho Civil, D. Fernando García Vicente y la

actual presidenta de dicha Comisión, D^a Carmen Bayod López. En la segunda sesión los ponentes fueron el vocal de la Comisión Aragonesa de Derecho Civil, el notario D. Adolfo Calatayud y el abogado del Colegio de Zaragoza D. David Arbués. Al final de la segunda sesión se llevó a cabo un coloquio moderado por la registradora de la propiedad D^a Pilar Palazón.

Con arreglo a la normativa actual, la capacidad jurídica es igual para todas las personas con discapacidad, pero para su ejercicio existen diversas vías en función de los apoyos que correspondan, y que se adoptan ajustándolas a las circunstancias y necesidades de cada persona.

Así, se establecen varios tipos de medidas: informales, voluntarias y judiciales. Quien presta apoyo puede ser una persona física o fundaciones y demás personas jurídicas sin ánimo de lucro, públicas o privadas, entre cuyos fines figure la promoción de la autonomía y asistencia a las personas con discapacidad.

Las medidas judiciales son la curatela asistencial, la representativa y el defensor judicial, y actualmente se llevan a cabo por la Fundación para el Apoyo a la Autonomía y Capacidades de las Personas de Aragón.

Los gobiernos autonómicos tienen la obligación de responsabilizarse de las medidas de apoyo judiciales cuando las autoridades judiciales así lo indiquen. En Aragón, desde el año 1998 hasta el 2022 estas medidas se llevan a cabo por la Comisión de Tutela y Defensa Judicial de Adultos, adscrita al Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Trabajo.

Fundación para el Apoyo de la Autonomía

En el año 2022 la Comisión fue sustituida por la Fundación para el Apoyo a la autonomía y capacidades de las personas de Aragón, (en adelante la Fundación), una Fundación privada de iniciativa pública que se encarga de llevar a cabo las medidas judiciales de apoyo que encomienda la autoridad judicial al Gobierno de Aragón.

La Fundación se encuentra adscrita al Departamento del Gobierno de Aragón competente en materia de derechos sociales, actualmente el Departamento de Bienestar Social y Familia. Tiene sedes en las tres provincias aragonesas y su actividad se centra en la protección jurídica, patrimonial y social de las personas mayores de edad con medidas de apoyo para el ejercicio de su capacidad jurídica que se encomiendan al Gobierno de Aragón por la autoridad judicial.

A lo largo de este año se han recibido más de una docena de quejas referentes a dicha Fundación. Los promotores de estas quejas han sido las propias personas con medidas de apoyo, sus familiares o los profesionales que les atienden. Todas las quejas se dan en la provincia o ciudad de Zaragoza salvo una perteneciente a la provincia de Huesca.

La queja principal y común a todos los expedientes es la **dificultad para contactar con el profesional de referencia**. Refieren que es muy complicado contactar telefónicamente con ellos, además, alegan que tampoco suelen recibir contestación a los correos electrónicos que les remiten. La promotora de una de las quejas explica que, si bien es consciente de la alta carga de trabajo que ostentan los profesionales, se echa en falta que se dedique una mayor atención a las personas afectadas.

Por otro lado, en algunas quejas se expone que las personas con medidas de apoyo cambian con frecuencia de personal de referencia, lo que hace difícil establecer una relación y que haya continuidad en la intervención. En otros casos refieren que las personas con medidas de apoyo no conocen a su profesional de referencia, esto se da, sobre todo, en las personas cuyo domicilio es un centro residencial.

Común a varios expedientes es el **desacuerdo entre la persona con medida de apoyo y su profesional de referencia** en determinadas cuestiones, principalmente en la parte económica. Desde la Fundación explican que algunas de las personas con medidas de apoyo presentan dificultades para comprender el alcance de sus medidas de apoyo, además de carecer de control o conocimiento sobre su situación económica.

En algunas quejas se expresa, como se ha dicho, **falta de atención** por parte de la Fundación a las personas con medidas de apoyo. En la totalidad de estas quejas donde se ha preguntado por actuaciones concretas, la Fundación ha remitido informe sobre los pasos que se siguen y las gestiones que se llevan a cabo con cada persona. Esta información no siempre se transmite con la mayor celeridad a las personas con medida de apoyo o a sus familiares, lo que les genera una errónea sensación de inseguridad y abandono, llegando a creer que la Fundación no es conocedora de la situación o problema.

Ejemplo de ello es una queja recibida por los padres de una persona con medida de apoyo que presenta descompensación por enfermedad mental, valorando la familia la necesidad de un ingreso hospitalario. La familia, hasta el momento en que presenta la queja, no logra contactar con el personal de la Fundación, creyendo que su hijo no está siendo atendido, si bien, posteriormente, la Fundación refiere que conoce con detalle el caso y que está haciendo las gestiones necesarias para que se lleve a cabo el ingreso.

Dentro de las acciones que se llevan a cabo por los asesores del Área de Servicios Sociales, a lo largo de este año se han puesto en marcha las **visitas a algunos Centros Residenciales de mayores**, cuya titularidad y gestión es pública o que, siendo gestionadas por una entidad privada, poseen plazas concertadas con la administración.

En estas visitas se han mantenido reuniones con la dirección del centro, con el equipo profesional y con los propios residentes. Entre otras cuestiones, se ha preguntado por la existencia de residentes cuya medida de apoyo judicial sea ostentada por la Fundación. En la gran mayoría de residencias, en la actualidad o en años anteriores, viven o han vivido personas con medidas de apoyo a cargo de la Fundación. Con respecto a la coordinación entre el centro residencial y la Fundación, la respuesta es diversa, en algunos casos transmiten que la comunicación es fluida, sin embargo, en la mayoría tienen dificultades para contactar y las personas residentes no conocen al profesional de referencia.

Para la resolución de estos expedientes se han mantenido conversaciones telefónicas y contacto por correo electrónico con las personas responsables de la Fundación, si bien, en algunos casos, se ha tardado en obtener respuesta a nuestras peticiones de informe, siendo necesario reiterarlos, pero en ningún caso han quedado sin respuesta.

La atención proporcionada por la Fundación ha sido siempre positiva, agradeciendo la disposición y ayuda prestada a esta institución. Fruto de ello tuvo lugar una reunión donde se expresaron los retos y dificultades.

1.5. Personas mayores

Este apartado recoge las acciones realizadas por esta institución en relación con las personas mayores y su atención por parte de las administraciones públicas. En particular, se detallan las actividades llevadas a cabo durante las visitas a centros residenciales para personas mayores, las iniciativas relacionadas con el Observatorio Aragonés de la Soledad y, finalmente, la gestión de los expedientes de queja que abordan cuestiones vinculadas a las personas mayores.

En 2024, desde la toma de posesión de Concepción Gimeno como justicia de Aragón en el mes de febrero, se ha comenzado a realizar visitas de los asesores de la institución a las residencias de mayores tanto públicas como concertadas, con el objetivo de conocer de primera mano las inquietudes de sus residentes y colaborar con la administración a la hora de detectar problemas y apuntar soluciones. Según el último informe del Imserso, en enero de 2024 había 19.712 plazas residenciales en nuestra Comunidad Autónoma, siendo 11.150 públicas y 8.562 privadas. La ocupación de estas plazas ha sido muy alta, de aproximadamente el 87% (corresponde a 17.196 personas residentes), lo que coloca a Aragón por encima de la media estatal, que es del 84% de plazas residenciales ocupadas. El 56,6% de las plazas residenciales para mayores en Aragón son de financiación pública; porcentaje que asciende al 69,6% en el conjunto del país. Se trata de unas cifras que justifican una intervención directa, cercana e intensa en este área, motivo por el que se ha considerado conveniente introducir estas visitas para conocer de cerca las realidades de las residencias, su personal, sus instalaciones y sus residentes.

En este contexto, las visitas realizadas por asesores de nuestra Institución han incluido un total de 19 residencias, en las que viven alrededor de 1.900 personas. En cada uno de estos encuentros, los asesores se reúnen con el personal de dirección, con los trabajadores y con los propios residentes que tienen la oportunidad de trasladar, de manera directa, sus impresiones, demandas e inquietudes al Justicia de Aragón.

Tras la visita, se elabora un informe por cada residencia, y si se detecta un problema concreto se abre un expediente de oficio para su gestión. Es el caso de uno de los centros residenciales que se visitó (**Expediente 24/832**), cuya directora trasladó al personal del Justicia de Aragón la denegación por parte del Ayuntamiento de Zaragoza de un espacio específico destinado al estacionamiento o paradas breves de vehículos en la puerta de la residencia, dirigido a facilitar el transporte de los residentes en su día a día mediante ambulancias, taxis medicalizados, autobuses, vehículos privados u otros medios. La falta de este espacio deriva en problemas constantes a la hora de realizar desplazamientos por motivos médicos, visitas, salidas, etc., por parte de los residentes. Así las cosas, esta institución emitió sugerencia al Ayuntamiento de Zaragoza, rogando se valorase la posibilidad de establecer una reserva de espacio para acceso y estacionamiento próximo a la entrada principal de la residencia. El

Ayuntamiento valoró que el procedimiento administrativo lo tiene que iniciar de nuevo el personal de dirección de la residencia, y así se les ha comunicado desde esta institución.

Siguiendo con las visitas a los centros residenciales, la impresión general de las visitas realizadas hasta el momento es que en la actualidad se está llevando a cabo un cambio en la cultura del cuidado hacia un modelo de atención centrado en la persona, individualizado, ajustado a las necesidades e historia de vida de cada usuario. Esto está desembocando en una mejora de la atención a las personas mayores, y el abandono paulatino de un modelo de carácter más hospitalario y asistencial.

A este respecto, cabe destacar los esfuerzos del Instituto Aragonés de Servicios Sociales en la implementación del **Modelo Centrado en la Persona**, que comenzaron en el año 2022 y continúan en la actualidad, y que se encuentran plasmados en el **Proyecto de Diseño e Implementación del Modelo de Atención y Gestión de los Centros Residenciales del IASS**. El objetivo de este modelo, según el citado proyecto es *«compartir un modelo de atención centrada en la persona, adoptando la cultura de la calidad y mejora continua a través de la metodología de gestión por procesos, desarrollo de protocolos de actuación, sistematización del trabajo y la participación e implicación de los profesionales y las familias»*.

Estos esfuerzos para adoptar un nuevo modelo de cuidados han sido reconocibles en las visitas que se han realizado a los centros residenciales de mayores, donde los propios trabajadores y usuarios trasladaban al equipo del Justicia de Aragón lo que implicaban este tipo de cambios y atención. Ejemplo de ello son la implementación de las unidades de convivencia, que son módulos reducidos en los que viven entre 10-15 personas, la apuesta por un personal estable, intentando que los usuarios sean atendidos por el mismo grupo de profesionales o la elaboración de las historias de vida de los residentes para su plan de atención.

No obstante lo anterior, también se han podido detectar algunas deficiencias comunes en varias de las residencias visitadas. Una de ellas, es **la rotación y dificultad de captación de personal sanitario**, como gerocultores, auxiliares de enfermería, enfermeros, médicos y otros profesionales, algo que también se ha reflejado en las quejas tramitadas por esta institución a lo largo del año 2024. Esta situación puede llegar a desembocar en equipos de trabajo inestables, con consecuencias como relaciones de confianza insuficientes, falta de continuidad en el cuidado o impacto emocional negativo en los residentes, contrarios a los principios del Modelo de Atención Centrada en la Persona que se vienen reflejando. Además, para la propia residencia, según han trasladado los equipos directivos al personal del Justicia de Aragón en las visitas a los centros, supone un desafío captar personal estable y enfrentan problemas de absentismo laboral con este sector, lo que afecta a los servicios prestados a los residentes. Para abordar este problema de una forma amplia, pues tiene un carácter transversal y extensible a un gran número de residencias, se han mantenido contactos con entidades cuya actuación en este ámbito nos está permitiendo definir el problema y sus posibles causas, con la finalidad de buscar soluciones eficaces al mismo. Así, finalizando el año 2024, y de cara al año 2025, se planificó una reunión presencial de la justicia de Aragón con representantes de la entidad Asociación Aragonesa para la Dependencia (ARADE).

Otra de las dificultades comunes que se ha podido detectar en las visitas giradas a los centros de residencias es **la coordinación y comunicación con el centro de salud**. En ocasiones, el personal de dirección de los centros residenciales expresaba que el personal sanitario sólo se trasladaba a la residencia cuando era una urgencia, y anhelaban mayor atención por parte de los centros de atención primaria y mejor coordinación entre el equipo médico de la residencia y el del Salud.

Por otro lado, otro asunto por el que se interesaba el personal del Justicia de Aragón en estas visitas es por el estado de las **sujeciones físicas**. Estas toman forma de cinturones, barras laterales en la cama o tobilleras, son utilizadas para evitar caídas o agitación y su uso está pautado por informe médico. En la mayoría de los centros se ha trabajado con el objeto de eliminar estas contenciones, en línea con el modelo de atención centrado en la persona. Y optar por alternativas para crear entornos seguros sin necesidad de ser restrictivos. No obstante, los equipos directivos trasladaban los miedos de los familiares de los usuarios a la eliminación de las sujeciones, por si esto pudiera desembocar en riesgo físico para su familiar. En este sentido, el personal de las residencias destaca la falta de información de las familias sobre las sujeciones, por lo que en muchas ocasiones deben llevar a cabo una tarea pedagógica para formar a los familiares y conseguir eliminar estos temores.

Sobre las quejas tramitadas en relación a las personas mayores, se han gestionado varios expedientes donde se pone de relieve su **desacuerdo con la atención recibida en los centros residenciales y de día**. Algunas de las quejas elevadas al Justicia de Aragón versan sobre el trato a los residentes, la falta de personal, o la comida de la residencia, entre otros.

En la tramitación de este tipo de expedientes, de manera general, nos dirigimos al Departamento de Bienestar Social y Familia para que informen de la cuestión concreta de la queja. La respuesta recibida ha resultado similar,

informando la Administración del inicio de actuaciones de información para conocer a fondo los hechos denunciados, que se reproduce en su literalidad:

«Tras tener conocimiento de la denuncia con motivo de la petición de información efectuada por el Justicia de Aragón, mediante Resolución de la Secretaria General Técnica del Departamento de Bienestar Social y Familia, se ha acordado la iniciación de actuaciones de información, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 16 del Decreto 66/2016, de 31 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba la Carta de derechos y deberes de las personas usuarias de los Servicios Sociales de Aragón, artículo 55 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y artículo 6 del Reglamento del procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora de la Comunidad Autónoma de Aragón, aprobado por Decreto 28/2001, de 30 de enero.

Al efecto, se ha dispuesto la apertura de alegaciones para que la entidad titular (...) informe sobre los hechos denunciados y de las medidas que en su caso hubieran sido adoptadas acompañando la correspondiente documentación acreditativa, debiendo, además, aportar la documentación que a continuación se indica:

1. Relación de trabajadores, nominal, con cualificación, tipo de jornada y turno de trabajo asignado a cada uno correspondiente al mes de septiembre de 2024.

2. Relación Nominal de Trabajadores RNT (antiguo TC2) correspondiente al mes de septiembre de 2024.

3. Listado de personal que realiza noches, tareas asignadas a este turno, correspondientes al mes de septiembre de 2024.

4. Titulación del personal que directamente atiende a las personas residentes.

5. Plan de formación del personal en cuidados básicos de las personas usuarias.

6. Información sobre la adecuación de menús en función de las necesidades/patologías de las personas usuarias.

7. Verificación del cumplimiento del protocolo de hidratación que hubiera sido implantando en el centro.

8. Información de si se realizan cobros extras sobre servicios o atenciones que se consideran forma parte de la tarifa que se abona en función de la tipología de las personas usuarias.

Además, del requerimiento se efectuarán actuaciones inspectoras que comprenderán la realización de visita de inspección y la emisión de informe, estos documentos formarán parte del expediente administrativo.

La última visita de inspección se realizó, el (...). En consecuencia, a fecha de emisión del presente informe no procede realizar ninguna valoración sobre los hechos denunciados hasta en tanto se recabe la documentación solicitada y se realicen las correspondientes actuaciones inspectoras».

En este caso, dada la información proporcionada por la Administración, se dio traslado al interesado o interesada, agradeciendo al Departamento de Bienestar Social y Familia las gestiones iniciadas en aras a garantizar la correcta atención de las personas mayores usuarias del centro residencial.

Otro ciudadano expresaba en su escrito de queja la *«falta de control de las residencias privadas, en especial las que se han acogido al acuerdo marco. Por falta de personal y que este sea cualificado, para dar los cuidados necesarios a los residentes»*. El Departamento de Bienestar Social y Familia remitió al Justicia de Aragón un extenso informe en el que se detallaban las labores de inspección de centros desarrolladas en la Comunidad Autónoma. Concretamente, trasladaban que las labores del personal inspector del Departamento consisten en las siguientes:

«1. Emitir informes con motivo de la tramitación de los procedimientos de autorización sobre el cumplimiento de las condiciones materiales y funcionales previstas en la normativa aplicable en materia de servicios sociales.

2. Control permanente de todos los centros autorizados e inscritos en el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales de Huesca, Zaragoza y Teruel. La tipología de centros se recoge en el Anexo I del Decreto 111/1992, de 26 de mayo, distinguiendo entre:

a) Centros de servicios sociales sin internamiento.

b) Centros de servicios sociales con internamiento.

3. Valoración de documentación solicitada con motivo del seguimiento realizado.

4. Control apertura de centros clandestinos no incluidos en la tipología del Decreto 111/1992, de 26 de mayo.

5. Intervención en la realización de actuaciones previas con objeto de determinar con carácter preliminar si concurren circunstancias que justifiquen la iniciación de un procedimiento sancionador.

6. Supervisión en el cierre de centros.

7. Velar por el respeto de los derechos de las personas usuarias

8. Colaboración continua en la actualización de los datos inscritos en el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales».

Además, se daba cuenta en este informe el Departamento de las visitas de inspección, que suelen tener una duración de entre 4 y 8 horas y en las cuales hablan con los usuarios, personal trabajador y acceden a todas las instalaciones para comprobar que cumplen con las condiciones establecidas por la normativa.

Dada la información proporcionada, y habida cuenta de que las inspecciones llevadas a cabo son frecuentes y exhaustivas, se archivó el expediente dando traslado a ciudadano del informe.

En relación a las **visitas de familiares**, se admitió a trámite la queja de un ciudadano que expresaba las dificultades impuestas por el equipo directivo de un centro residencial para poder visitar a su hermano, reconocido con una discapacidad el 95%, debido a un brote de sarna en el centro. Según informaba, el Departamento de Sanidad había tomado las medidas oportunas para su erradicación, pero entre ellas no figuraba ninguna que prohibiera las visitas a los familiares. Ante la imposibilidad de ver a su hermano, pese a no ser una medida adoptada por Salud Pública, se dirige a esta institución.

El Departamento de Bienestar Social y Familia inició las actuaciones de información necesarias, requiriendo a la entidad gestora del centro residencial lo siguiente:

«— De ser ciertos los hechos manifestados, indicar si tal restricción obedece a alguna medida adoptada por la autoridad sanitaria. En su caso, se acompañará documento acreditativo.

— Información facilitada a la persona usaria, familiares y personas de referencia.

— Medidas adoptadas para garantizar la comunicación periódica entre la persona usuaria, familiares y personas de referencia».

Informa la Administración que, a fecha de emisión del informe, se está valorando la información aportada por la entidad, comprometiéndose a remitir el resultado de las actuaciones que se lleven a cabo.

En otras ocasiones, desde esta Institución se realiza un acompañamiento y derivación a recursos adecuados para las situaciones que plantean los ciudadanos. Es el caso de un ciudadano que se dirige al Justicia de Aragón, puesto que va a ser intervenido quirúrgicamente y, al encontrarse en situación de soledad no deseada, no tiene quien le acompañe en su periodo de convalecencia. Por tanto, se le deriva al Centro Municipal de Servicios Sociales de su zona y al personal de trabajo social de su centro de salud. También se le pone en contacto con entidades adscritas al Observatorio Aragonés de la Soledad, que cuentan con programas de acompañamiento para casos de soledad no deseada.

Observatorio Aragonés de la Soledad

Finalmente, se debe hacer una mención especial al **Observatorio Aragonés de la Soledad (OAS)**. Este espacio de trabajo nació del convenio de colaboración entre el Justicia de Aragón y el Gobierno de Aragón de fecha 10 de junio de 2020, como órgano colegiado de carácter consultivo, asesoramiento y participación adscrito al Justicia de Aragón. En su desarrollo, el 10 de marzo de 2022, el Justicia de Aragón dictó resolución por la que se nombran los vocales que forman parte del plenario del Observatorio Aragonés de la Soledad.

En 2023, tal y como se reflejó en el informe de esta institución relativo a la actividad de ese año, las partes renovaron el convenio citado con el fin de ratificar la colaboración entre ambas instituciones para la gestión y funcionamiento del OAS, quedando pendiente la ampliación del plenario, de acuerdo con el apartado sexto del punto tercero del mismo, del siguiente tenor literal:

«Podrán adherirse al OAS las entidades que a continuación se relacionan, con sede y/o acciones radicadas en Aragón, siempre que acrediten la realización de actuaciones sociales o sanitarias en relación con la soledad no deseada de los adultos mayores: Colegios Profesionales, Asociaciones Vecinales, Sociedades científicas y otras entidades sociales y sanitarias sin ánimo de lucro como Asociaciones y Fundaciones».

Teniendo en cuenta lo anterior, en el curso 2024 se ha llevado a cabo la recepción de solicitudes de adhesión al pleno del OAS por parte de entidades, fundaciones, colegios profesionales, asociaciones vecinales, sociedades científicas, etc. En total, se han recibido alrededor de 49 solicitudes, algo que se valora positivamente por parte de esta institución, pues muestra el interés de las mismas en pasar a formar parte del observatorio o a ratificar su compromiso, en el caso de las que ya formaban parte del mismo.

Para su estudio, se creó una comisión de valoración formada por dos técnicos de la Dirección General de Mayores y por dos asesores del Justicia de Aragón, que reunidos con fecha 3 de diciembre de 2024 estudiaron las solicitudes de adhesión en base al criterio establecido en el convenio actual.

Además, habiéndose celebrado con posterioridad a la fecha de renovación del convenio las elecciones a Cortes de Aragón de 29 de mayo de 2023, y como consecuencia de los cambios en los gobiernos de algunas de las entidades representadas en el plenario del OAS, con potestad para designar a su vocal representante en dicho órgano, se hizo necesario el nombramiento de nuevos vocales.

De esta forma, se dictó la Resolución de la justicia de Aragón de 5 de diciembre de 2024, por la que se nombran los vocales miembros del plenario del Observatorio Aragonés de la Soledad (OAS) en cumplimiento del convenio de colaboración entre el Justicia de Aragón y el Gobierno de Aragón por el que se renueva el compromiso para la gestión y el funcionamiento del OAS, de 13 de abril de 2023.

Con toda esta labor avanzada llevado a cabo en colaboración estrecha con el Gobierno de Aragón y más concretamente con la Dirección General de Mayores, se ha celebrado la oportuna sesión de la Comisión Permanente y se ha procedido a la convocatoria del Pleno del Observatorio próximamente, lo que permitirá señalar las líneas de trabajo que den continuidad al grupo permanente de análisis para combatir la soledad no deseada.

Además, dentro de la labor de divulgación de derechos de las personas mayores del Observatorio, personal de la institución ha acudido a foros y medios para compartir la experiencia del OAS. Ejemplo de ello es la intervención de uno de los asesores de la institución en la charla inaugural del Proyecto CRECE de Cruz Roja, dedicado a luchar contra la soledad no deseada en la provincia de Huesca a través de un enfoque comunitario.

En esta línea de divulgación y defensa de los derechos de las personas mayores, este año 2024 el Observatorio Aragonés de la Soledad ha recibido el premio Peón Impulsor de la Fundación Rey Ardid, que reconoce a entidades, empresas y personas destacables por su compromiso social. En el discurso de recibimiento, la justicia de Aragón expuso la gran satisfacción que supone este premio Peón *«porque premia a la institución en el tiempo, atendiendo a momentos anteriores e incluye a diferentes personas y equipos y, al mismo tiempo, reconoce la continuidad y el trabajo que día a día seguimos realizando para hacer efectivos nuestros objetivos, compromiso con la defensa y promoción de los derechos de las personas mayores»*.

Por otro lado, en la semana del 14 al 20 de octubre de la soledad no deseada, iniciativa de la Orden Hospitalaria San Juan de Dios y el Ayuntamiento de Zaragoza, el Justicia de Aragón participó en el acto de escucha y conversación celebrado en la Plaza del Pilar. También esa semana, uno de los asesores tuvo la oportunidad de difundir la labor del Observatorio y reflexionar sobre el problema de la Soledad No Deseada en la Comunidad Autónoma de Aragón en una entrevista en Aragón Radio.

1.6. Exclusión social

En este apartado convergen quejas de la ciudadanía que tienen que ver con situaciones de exclusión social. Si bien la exclusión social es un aspecto trasversal latente en muchos otros expedientes recogidos bajo los distintos epígrafes de este informe, se cree conveniente dedicar unas líneas en exclusiva a quejas en las que se refleja de manera especial este fenómeno.

Cabe señalar que las manifestaciones de este fenómeno son diversas: sinhogarismo, problemas de salud mental, adicciones, desempleo de larga duración, falta de acceso a la educación, discriminación por motivos de género, origen étnico o discapacidad, entre otros.

Estas condiciones no solo son consecuencias de la exclusión social, sino que también actúan como factores que la perpetúan, generando un círculo vicioso que dificulta la integración de las personas afectadas en la sociedad y su acceso a derechos fundamentales.

Es importante destacar, como se menciona en las líneas introductorias del área de servicios sociales, el empeño de esta institución en la atención presencial y el acompañamiento que se realiza con personas en riesgo de exclusión social. También cabe reflejar que, en muchas ocasiones, la solución de los problemas que plantean escapa de las competencias del Justicia de Aragón, si bien se procura ofrecerles una atención personalizada y, en caso de no poder ayudarles con el problema concreto, derivar a los servicios y recursos pertinentes y establecer una coordinación con las Administraciones competentes en la materia.

Uno de los colectivos que más afectado se ve en términos de exclusión son las **personas sin hogar**, o las personas con dificultades de acceso a la vivienda. Si bien este tema se ampliará en un epígrafe dedicado a la vivienda, podemos adelantar que se han recibido numerosas quejas a este respecto que pone de relieve la problemática de la dificultad de acceso a la vivienda, cuyas manifestaciones más duras se reflejan en situaciones como la del fallecimiento de un hombre de nacionalidad argelina de 51 años por aparente hipotermia en Zaragoza, mientras se encontraba en un banco cerca del Mercado Central, tras varios años viviendo en la calle.

En un expediente tramitado en nuestra institución, se planteó el caso de un ciudadano que se encuentra en situación de sinhogarismo. Desde una entidad social, le proponen la opción de acudir al Albergue Municipal, pero el interesado expone que esa alternativa no supone una solución a largo plazo, pues el tiempo de estancia es limitado y su situación a largo plazo sería siendo la misma. Solicitada información al Ayuntamiento de Zaragoza, desde el Centro Municipal de Servicios Sociales (CMSS) de referencia del ciudadano informan de las diversas actuaciones llevadas a cabo, y los intentos de iniciar un proceso de vinculación hacia un recurso institucional para poder comenzar una intervención. En este caso, desde el Ayuntamiento de Zaragoza transmiten que el usuario acude intermitentemente a las citas y rechaza la opción de acudir a recursos como el albergue. Si bien de lo informado por la Administración en este expediente concreto se deduce que las actuaciones llevadas a cabo son conforme a la normativa, ponen de relieve una compleja realidad, ampliable a personas que se encuentran en situación de sinhogarismo y situación de exclusión social y que un alojamiento temporal no supone una solución sostenible a su situación.

A este respecto, es interesante resaltar los puntos clave en el enfoque del Plan Integral para las Personas sin Hogar del Ayuntamiento de Zaragoza: Individualización y atención centrada en la persona, desinstitucionalización, reducción de daños y baja exigencia, inclusión social y ciudadanía activa y perspectiva de género.

También se pone de relieve en este Plan Integral las políticas del modelo 'Housing first' (Primero el Hogar), que abogan por utilizar la vivienda como punto de arranque en vez de como objetivo final de la intervención, y que ha sido utilizado como uno de los recursos en este plan. Bajo la filosofía de este modelo, las políticas se centrarían en garantizar un acceso a la vivienda y que los recursos temporales y de emergencia se configuren como pasos en el camino de una solución estable.

En el año 2025, el Área de Políticas Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza va a elaborar un nuevo plan para personas sin hogar, que priorizará la prevención, intervención precoz y la atención centrada en la persona. Desde esta institución se seguirá de cerca este nuevo plan y otros relacionados con el sinhogarismo.

Otro escrito de queja recibido en esta institución que pone de relieve el fenómeno multifactorial que es la exclusión social es aquel en el que un ciudadano expone la siguiente situación: Recientemente ha salido de un centro penitenciario y debido a su reciente eliminación, no ha podido solicitar el subsidio de excarcelación. Ha solicitado el IMV, pero el tiempo estimado de espera es de más de un año. En sus palabras: *«No conseguí plaza en el albergue porque está lleno de gente y además no quiero volver a esos ambientes. Estoy intentando insertarme en la sociedad, porque soy una persona que en otras etapas de mi vida he tenido vida laboral (...) estoy intentando alquilar una habitación, pero no lo consigo porque las están tramitando inmobiliarias que me piden ingresos».*

Esta queja, además de mostrar relación con lo expuesto en el epígrafe de prestaciones, en concreto en lo relativo al Ingreso Mínimo Vital, representa el fenómeno estructural y multifactorial que es la exclusión social. En este caso, las dificultades de acceso a una vivienda digna provocan una exclusión residencial en el ciudadano que agrava enormemente su situación global de exclusión.

Las dificultades actuales en el acceso a la vivienda son notorias por toda la población, pero especialmente por aquellos que están en un proceso de reinserción en la sociedad y se encuentran en una situación económica precaria. Si bien contamos con recursos de alojamiento temporal, el acceso a la vivienda digna es clave en los procesos de inclusión social, en línea con la filosofía 'Housing First' que se mencionaba anteriormente.

Como se detalla en el epígrafe de vivienda de este informe, las viviendas de alquiler social tanto de los Ayuntamientos como de la Comunidad Autónoma resultan insuficientes respecto a las demandas que se plantean, especialmente en los últimos años, dada la situación del mercado de la vivienda en España.

Finalmente, en agosto de 2024 se recibieron varias quejas relativas a la situación de 72 personas migrantes en Épila bajo cuidado de una ONG, en la que varios ciudadanos exponían su preocupación sobre el bienestar de estas personas en distintos ámbitos: social, jurídico, educativo y de bienestar e integración en general. Tras ampliar la información que inicialmente recibimos, y viendo la amplitud material del contenido de la queja, se optó por llevar a cabo una línea de actuación que involucrase a tres entidades: por un lado, al Ayuntamiento de Épila, del que se requirió información acerca de las solicitudes de empadronamiento en el municipio que se hubiesen recibido de alguna de estas personas. El Ayuntamiento nos contestó a los pocos días informándonos de que no se había cursado ninguna solicitud en este sentido, y que teniendo en cuenta que el empadronamiento es un trámite que ha de iniciarse a instancia de parte, desde el Ayuntamiento no se había procedido a realizar ninguno de oficio.

En segundo lugar, se requirió igualmente informe al Departamento de Bienestar Social y Familia del Gobierno de Aragón, que nos aportó información al respecto, pero poniendo de manifiesto sus limitaciones competenciales en el problema planteado. En concreto, parte de la respuesta recibida fue:

«Aunque desde el Gobierno de Aragón, y más concretamente desde el la DG de Inclusión Social y Voluntariado competente en materia de inmigración, se trabaja activamente en programas de apoyo a la integración de la

población migrante, los acuerdos y contratos de los programas de atención humanitaria para atender las necesidades básicas de las personas migrantes en situación irregular y que se encuentren en vulnerabilidad, se desarrollan en colaboración con entidades sin ánimo de lucro, como apip-acam, que acoge a estas personas migrantes en el municipio de Épila y sobre los que versa la queja. Estos contratos están gestionados y supervisados por el Gobierno de España, a través del Ministerio de Inclusión Social, Seguridad Social y Migraciones, responsable de garantizar su adecuado funcionamiento y cumplimiento de las normativas vigentes en el territorio donde se desarrollan. [...] Si bien, estamos comprometidos en colaborar dentro de nuestras posibilidades para mejorar la situación de estas personas, las competencias primarias en este ámbito recaen sobre la administración estatal».

Igualmente, el Departamento de Bienestar Social y Familia aportó información acerca del Programa de Atención Humanitaria.

En último lugar, se remitió al expediente al Defensor del Pueblo, institución competente para conocer la queja en lo relativo a la actuación del Ministerio de Inclusión Social, Seguridad Social y Migraciones, que recibió nuestra comunicación y nos informó de su requerimiento al mencionado Ministerio, y concretamente a la Dirección General de Atención Humanitaria y del Sistema de Acogida de Protección Internacional, entendiéndose con esta institución para las futuras comunicaciones relativas al cumplimiento del contrato con la ONG en cuestión.

1.7. Derechos de información y atención de las personas destinatarias

En este apartado, como en informes anteriores de esta institución, se incluyen los expedientes gestionados a partir de quejas presentadas por ciudadanos que consideran no haber recibido una atención inadecuada por parte de diversas administraciones en la prestación de servicios públicos o que han encontrado problemas para acceder a información relativa a su expediente o en su relación general con la Administración Pública.

Es el caso de una ciudadana que estuvo tutelada cuando fue menor de edad por el IASS a raíz de su situación familiar. Así, pasó a vivir en un recurso residencial para menores de la comunidad autónoma. En la actualidad, habiendo cumplido la mayoría de edad, solicita el acceso íntegro a su expediente como menor tutelada. De manera concreta, desea obtener información sobre el periodo de su vida que estuvo residiendo en el centro de menores, pues según traslada fue víctima de varios abusos durante ese tiempo.

Solicitada información al Departamento de Bienestar Social y Familia, trasladan que se le hizo entrega de los documentos que constan en su expediente en la Subdirección de Protección a la Infancia y Tutela, así como que recibieron queja de la interesada solicitando una explicación sobre el tiempo que estuvo en el centro de menores. También trasladan que el Servicio de Atención a la Infancia llevó a cabo varias entrevistas con la interesada que permitieron conocer su malestar, que ella vinculaba a su estancia en el citado centro de menores. El Servicio de Atención a la infancia realizó las comprobaciones pertinentes del expediente, comprobando la inexistencia de incidencias en los informes de ese momento, así como las entrevistas que se llevaron a cabo en su día con la interesada, donde no expresó ningún malestar. No obstante, teniendo en cuenta la afección de la interesada, se le deriva a una entidad que ofrece el servicio de terapia psicológica, así como a su Centro Municipal de Servicios Sociales correspondiente para que puedan realizar un proceso de acompañamiento integral a la ciudadana.

Teniendo en cuenta lo informado por la Administración en la gestión de este expediente, se da traslado a la ciudadana y se procede a su archivo, por considerar que la actuación de la Administración es conforme a la normativa vigente.

Sobre la atención en distintos servicios públicos a la ciudadanía, se recibió escrito de queja en la que se plasmaban las dificultades de un ciudadano para adaptarse a la sociedad informatizada, especialmente en las gestiones en administraciones públicas como la Seguridad Social, diferentes ayuntamientos u oficinas de hacienda.

Si bien la queja, en este caso, no iba dirigida a una Administración en concreto, se procedió a solicitar información al Departamento de Bienestar Social y Familia, quienes informaron, literalmente, de lo que sigue:

«Las diversas administraciones públicas deben esforzarse en conjugar la eficacia de las tramitaciones electrónicas con el derecho al fácil acceso y plena comprensión de los tramites por los usuarios, especialmente de aquellos que por sus circunstancias personales, o también por su edad y carencias digitales, tengan pocos o deficientes conocimientos de las herramientas informáticas básicas.

La información que la Administración ofrece tiene, además, que ser clara, precisa y comprensible. Debe transmitir la información de manera clara, sencilla y procurar la concreción en los datos solicitados a los administrados, y lo mismo resulta aplicable a las respuestas que a éstos se les da, solo así se asegura la transparencia obligada. Y por supuesto, se les debe acompañar en el acceso cuando exista una imposibilidad o dificultad insalvable por parte de la persona mayor que afronta sus relaciones con la Administración, para impedir que se levanten barreras y dificultades para el ejercicio de sus derechos.

Así las cosas, el uso de las nuevas tecnologías no debe impedir, cuando así se desee, la comunicación por otros procedimientos para todas las personas que así lo soliciten. Y se deberá facilitar a los usuarios la ayuda pertinente para que esa dificultad no se convierta en barrera que limite o cercene su derecho a una adecuada gestión de sus intereses ante las administraciones.

Desde el Departamento se pone de relieve que la brecha digital ha sido una preocupación importante, y ya fue uno de los problemas abordados en los talleres del proceso de diagnóstico de situación de los mayores hoy en Aragón, proceso que se llevó a cabo desde la Dirección General de Mayores en noviembre del pasado año, y sobre el que se están cimentando las líneas estratégicas y políticas de esta Dirección General.

Actualmente en respuesta a esa sensibilidad, existen en la Dirección General de Mayores proyectos dirigidos paliar estas dificultades en un doble sentido: por un lado, están previstas acciones como la que impulsará la formación digital dirigida a mayores de ámbitos rurales, mediante una encomienda de gestión a las que se destinarán 750.000 euros, y por otro lado, se pretende que el derecho a que los mayores no puedan resultar perjudicados por la digitalización en sus relaciones con la Administración Pública, se vea reflejado en el futuro Anteproyecto de Ley Integral de las Personas Mayores en Aragón, que está actualmente en fase de elaboración, para lo que la propuesta de articulado de dicho anteproyecto se hará eco de esa problemática tan relevante en nuestro tiempo, con una formulación favorable a sus intereses».

En último lugar, en el **Expediente 23/1318** se planteó una **cuestión acerca de la obligación de resolver de la Administración sobre aquellas peticiones que se le realicen**. En este caso, la promotora de la queja mostraba su disconformidad con la decisión del Departamento de Educación de excluirla de proceso selectivo, habiendo puesto una reclamación por denegarle el desempeño de un puesto de trabajo al ser declarado no apto en el reconocimiento médico con el fundamento de un informe médico que la solicitante solicitaba corregir. Esta solicitud de corrección se había realizado no únicamente con la base de meras alegaciones o afirmaciones, sino con la presentación de otros informes médicos que acreditaban los extremos afirmados por la promotora de la queja. Habiendo presentado la petición en el registro oportuno en tiempo y forma en fecha 4 de abril de 2023, sin recibir respuesta alguna durante la tramitación de todo el expediente, que se dilató hasta el 5 de noviembre de 2024.

Hemos de tener en cuenta que la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y, en particular, su artículo 21, prevé que:

«1.— La Administración está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla, cualquiera que sea su forma de iniciación. [...]

El plazo máximo en que debe notificarse la resolución expresa será el fijado por la norma reguladora del correspondiente procedimiento. Este plazo no podrá exceder de seis meses, salvo que una norma con rango de Ley establezca una mayor o así venga previsto en la normativa europea».

El expediente finalizó mediante sugerencia al Departamento de Educación el día 4 de noviembre de 2024, con el contenido «Que se dé respuesta a la promotora de la queja de su petición, concretamente a la cuestión atinente a la procedencia de la realización del examen médico que solicitó en su escrito de 4 de abril de 2023, y de los motivos que fundamenten dicha decisión». A fecha de elaboración de este informe, no se ha recibido respuesta acerca de la misma.

Finalmente debe añadirse que desde el Justicia de Aragón, no podemos más que reiterar la necesidad de contar con una Administración Pública inclusiva y accesible a la ciudadanía, especialmente con los colectivos de personas mayores y personas en riesgo de exclusión social, como se ha venido reflejando en informes anteriores de esta institución. Esta necesidad la vemos reflejada en nuestra propia Oficina de Atención a la Ciudadanía, al recibir a personas que encuentran dificultades a la hora de comprender e interpretar escritos de distintas administraciones públicas o para su relación digital con las mismas, y requieren de una atención presencial para poder orientarles en sus relaciones con las citadas administraciones.

2. Sanidad

Expedientes iniciados	251
Expedientes finalizados	173
Resoluciones emitidas	13
Resoluciones aceptadas	7

Planteamiento general

Tal y como se ponía de manifiesto en Informes anteriores de esta institución, en Aragón tenemos una buena asistencia sanitaria, que cuenta con excelentes profesionales, pero el problema principal que merece ser objeto de análisis es la falta de profesionales sanitarios, al no existir facultativos disponibles en las bolsas de empleo, situación que se ve agravada en zonas rurales y en los Hospitales de Barbastro, San Jorge de Huesca, Ernest Lluch de Calatayud y en el Obispo Polanco de Teruel.

La sanidad aragonesa continúa inmersa en un preocupante déficit de médicos, ya que, ni con los facultativos que están en la bolsa de empleo ni con los MIR que terminan su residencia, van a poder cubrirse las vacantes en los centros de salud rurales y en los Hospitales. Hay especialidades como Radiología, Otorrinolaringología, Neumología y Urgencias que no van a poder contar con los profesionales que se necesitan.

En Atención Primaria, casi el 30% de los médicos que la integran tienen cupos superiores a 1.600 tarjetas sanitarias, lo que conlleva una importante carga asistencial y demora en la obtención de citas.

Por lo que respecta a los motivos de queja que nos han hecho llegar los ciudadanos, se reiteran los de años anteriores (listas de espera en atención primaria, especializada y para pruebas diagnósticas, situación de los centros de salud rurales, trato recibido, denegación de prestaciones, salud mental, acceso a historia clínica, deficiente funcionamiento del transporte sanitario no urgente).

Se presentan a continuación los datos de las quejas tramitadas por esta Institución diferenciadas por áreas, en función del número e incidencia de las quejas recibidas.

2.1. Atención primaria

En este apartado destacan las relativas a los retrasos para obtener cita, en determinados Centros de Salud, con el médico de cabecera.

En concreto, en el tramitado en **Expediente 24/497**, era objeto de la reclamación el retraso en obtener una cita con el médico de atención primaria en el Centro de Salud Marqués de la Cadena.

En principio, la promotora de la queja indicó a esta institución que el pasado 31 de marzo de 2024, había solicitado cita médica con atención primaria, afirmando que la primera cita libre lo era para el 7 de mayo del año ese año.

Además, el 24 de julio de 2024, acudió a esta institución la interesada, y trató de pedir una nueva cita a través de la aplicación Salud Informa. La primera que figuraba era de fecha 2 de septiembre de 2024, más de un mes desde que fue solicitada, señalando que son los plazos de espera habituales en dicho Centro de Salud.

Esta institución expresó que la organización de los servicios sanitarios tiene que dar respuesta al objetivo de garantizar una adecuada y correcta asistencia sanitaria a la población, en aras a hacer efectivo el derecho constitucional a la protección de la salud, siendo responsabilidad de la Administración sanitaria determinar los criterios de planificación y ordenación territorial de los recursos humanos para asegurar una adecuada dotación de los mismos a las necesidades de los centros y servicios, con el objetivo de alcanzar la máxima racionalización y optimización en la prestación de los servicios.

El Departamento de Sanidad reconocía en su informe que existían diferentes situaciones de vacantes de profesionales sanitarios, y que estas ausencias serían difíciles de solventar, debido fundamentalmente a que no había facultativos disponibles en las bolsas de empleo.

Esta institución es consciente de la carga de trabajo que se asume en muchos casos por médicos de familia, para poder atender a los pacientes que les son asignados. Esta situación es debida, entre otras cosas, a las dificultades que tiene la Administración sanitaria para cubrir las plazas vacantes en los centros de salud, dado el déficit de profesionales de esta especialidad. También somos conocedores de que se están adoptando medidas y buscando soluciones, pero ello no evita que en este momento se esté ante un problema grave, que se nos plantea de manera reiterada por los ciudadanos.

En 2022 se aprobó el Plan de Atención Primaria y Comunitaria de Aragón 2022-2023, siendo uno de sus objetivos mejorar la accesibilidad y gestionar la demanda asistencial con nuevos modelos organizativos. Desde la aprobación de este Plan hasta la actualidad, se han adoptado diferentes medidas por parte del Departamento de Sanidad para mejorar la accesibilidad de los pacientes a la atención médica y garantizar la atención a los usu-

rios en 72 horas (Orden SAN/448/2023, de 30 de marzo, que contempla la atención para aquellos pacientes cuyo médico/a registra una demora superior a 72 horas y tienen superado el número diario asumible de pacientes en sus consultas).

También en el Plan de Salud de Aragón 2030, documento estratégico de gobierno, aprobado en 2018, que identifica las prioridades sanitarias en nuestra Comunidad Autónoma y propone objetivos y líneas de actuación para mejorar el nivel de salud en el territorio, entre sus objetivos figura como «**OBJETIVO 2: Reorganizar los recursos del sistema sanitario hacia un enfoque integral y generalista. 2.1. Potenciar la Atención Primaria como espacio de atención integral y de disminución de desigualdades en salud**».

Sin perjuicio de la valoración positiva que merecen los esfuerzos realizados por el Departamento de Sanidad y el Servicio Aragonés de Salud, para dotar de médicos de atención primaria a los Centros de Salud de la Comunidad Autónoma y mantener los ratios de profesionales por habitantes en Aragón, debe concluirse que la falta de cobertura efectiva de las plazas existentes afecta directamente a la atención a los pacientes y, en definitiva, a la calidad de la asistencia de los mismos, por lo que se sugirió que siguieran articulándose las medidas oportunas que resultaran necesarias para la solución de esta situación, en orden a garantizar la mejor prestación posible del servicio sanitario.

Esta sugerencia fue aceptada por el Departamento de Sanidad.

En el tramitado bajo el número de **Expediente 24/1353**, también se aludía al retraso en la obtención de cita con el médico de atención primaria, reconociendo el propio Departamento que Centro de Salud San José Sur es uno de los centros del Sector Zaragoza II con más demora en la asistencia; tiene una media de 1540 TIS por facultativo, siendo de 1755 TIS el cupo en el que se encuentra la usuaria que realiza la queja.

Se alegaba que la dificultad de poder cubrir al personal facultativo al 100% obliga a que un facultativo tenga que asumir varios cupos en el mismo día originando aumento en las demoras y que, para reducir esta demora se realizan consultas de apoyo y, también se han iniciado consultas de rebosamiento realizadas, principalmente, por la reciente incorporación de una Médica de Atención Continuada que está adscrita a este centro de salud.

También conviene destacar la queja que dio lugar al **Expediente 24/449**, en la que el motivo de reclamación radicaba en que, para solicitar un cambio de Centro de Salud, en este caso, por cambio de domicilio, era necesario acudir presencialmente al Servicio de Admisión, en horario de 8.15 a 14.00 h., y el promotor de la queja manifestaba que dicho cambio debería poder ser realizado telemáticamente.

Al respecto, recordamos al Departamento competente que respecto a la cuestión planteada acerca del derecho de los ciudadanos a comunicarse electrónicamente con el Departamento de Sanidad, había de partirse de la legislación administrativa de carácter general y, en concreto, del contenido del artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, cuyo apartado primero comienza proclamando ese derecho en los siguientes términos:

«1. Las personas físicas podrán elegir en todo momento si se comunican con las Administraciones públicas para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos o no (...)».

Por su parte, el artículo 16 de la precitada Ley 39/2015 obliga a cada Administración a contar con un Registro Electrónico General, en el que deberá hacerse el correspondiente asiento de todo documento que sea presentado o que se reciba en cualquier órgano administrativo, Organismo o Entidad vinculado o dependiente de esos.

Es en la Ley 8/2015, de 25 de marzo, de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana de Aragón, en la que en artículo 56.1 establece que:

«1. En el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma, se favorecerá la participación ciudadana a través del uso de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones».

Por ello, se acordó sugerir al Departamento de Sanidad que tratara de llevar a cabo las gestiones oportunas con el fin de que puedan realizarse telemáticamente determinados trámites, como el evidenciado en esa reclamación.

A fecha de elaboración del presente Informe Anual, no se ha obtenido contestación por parte de la Administración.

Especialmente significativa fue la sugerencia dictada en **Expediente 24/824**, en el que una persona denunciaba que el día 24 de mayo de 2024 a su padre se le denegó la asistencia sanitaria que requería en el Centro de Salud de Sabiñánigo, no prestándole atención primaria al ser esta persona mutualista del ISFAS. La persona que promovía la queja explicaba que la única preocupación del personal del centro era «quién iba a pagar la factura» de la atención. Sin embargo, existía desde julio de 2022 un Convenio para la prestación en las zonas rurales, y específicamente para municipios de menos de 20.000 habitantes, de determinados servicios sanitarios a mutualistas y demás beneficiarios, que incluía la atención primaria en este tipo de casos.

Se sugirió al Departamento de Sanidad la adopción de las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento del Convenio, asegurando los medios materiales y personales para ello, y también revisando el sistema y protocolos de atención en estas situaciones.

Esta sugerencia está pendiente de contestación.

En el tramitado con el número de **Expediente 23/1436**, la cuestión a estudiar versaba sobre el derecho del ciudadano a solicitar un justificante de haber acudido a un Centro de Salud en una hora y día concretos, y a obtener dicho certificado.

Según se relataba en el escrito de queja presentado, el médico pediatra que había atendido a su hija, ante la petición de justificante, la remitió al Servicio de Admisión. En dicho Servicio no consideraron oportuno redactar el justificante incluyendo la hora de salida del Centro, y le indicaron a la ciudadana que sólo le darían impresa la cita médica. Ante la negativa del Servicio de Admisión a entregar el justificante en los términos solicitados, la ciudadana volvió al médico pediatra que había atendido a su hija, y tras la espera oportuna, consiguió el justificante con la hora de salida del Centro firmado por el médico que atendió a su hija.

Esta institución señaló que, en el apartado séptimo de la Resolución de 22 de febrero de 2023, de la Dirección Gerencia del Servicio Aragonés de Salud, por la que se adoptan medidas para la reducción de la carga burocrática derivada de las actividades clínico-administrativas desarrolladas en el ámbito de la Atención Primaria, se concreta cual es el órgano de la Administración encargado de la emisión de justificantes de presencia en el ámbito de la Atención Primaria en un centro de salud, en los siguientes términos:

«1. Los justificantes de atención sanitaria, de presencia en el Centro de Salud o de asistencia para acompañantes que se soliciten en el ámbito de la Atención Primaria serán emitidos por la Unidad de Atención al Usuario».

El justificante de asistencia en un centro de salud sería un documento no clínico y que sirve al ciudadano acompañante para acreditar ante terceros su presencia en el centro.

Si como decimos, el justificante de asistencia sirve para que un ciudadano acredite ante terceros que ha acudido a un centro de salud a acompañar a un paciente, en orden a justificar, normalmente, su ausencia laboral ante su empresa, el contenido del justificante debería dar los datos mínimos para acreditar la identidad del paciente y la fecha y hora de la atención médica.

Consideramos desde esta institución que para evitar problemas como el expuesto en la queja presentada, la Administración deberían adoptar las prevenciones oportunas para que, por las unidades u órganos competentes, pudieran suministrarse los justificantes correspondientes.

Por ello, se sugirió al Departamento de Sanidad que, por sus órganos competentes, se adoptaran las medidas que estimaran pertinentes para posibilitar la obtención de un justificante de asistencia a un centro de salud.

Esta sugerencia fue aceptada por la Administración.

2.2. Lista de espera quirúrgica

Son reiteradas, como en años anteriores, las quejas presentadas en relación a las demoras en la especialidad de neurocirugía, traumatología, dermatología y en las intervenciones de reducción mamaria. Los ciudadanos trasladan el sufrimiento que estas demoras les generan, debido al dolor con el que suelen provocar las patologías que padecen. A este padecimiento se añade, en ocasiones, la incapacidad sobrevenida, tanto en el ámbito laboral como para actividades básicas de la vida diaria. También se han recibido en esta institución quejas por las demoras que los ciudadanos padecen para ser intervenidos en oftalmología, cirugía general, cirugía cardiovascular y cirugía bariátrica.

Como ya hemos referido anteriormente, son muchas las reclamaciones que se presentan en esta institución por la **lista de espera existente en los Servicios de Neurocirugía** del Servicio Aragonés de Salud (Hospital Clínico Universitario «Lozano Blesa» y Hospital Universitario «Miguel Servet»), por lo que se ha sugerido (**Expediente 23/1309** y **Expediente 24/169**), que la Administración valore llevar a cabo un seguimiento continuo de las necesidades asistenciales en los Servicios de Neurocirugía del Servicio Aragonés de Salud, así como de los recursos disponibles, adoptando las medidas precisas que posibiliten que las listas de espera estén dentro de los estándares aceptables en los Centros sanitarios.

También se ha considerado oportuno sugerir que se proporcione información detallada a los pacientes en lista de espera de neurocirugía sobre su proceso, con indicación de las pruebas necesarias y tiempo aproximado para su realización y, con carácter general y con efectos meramente orientativos, se comunique a los pacientes la fecha aproximada en la que podrían ser intervenidos.

Ambas sugerencias fueron aceptadas, señalando que el Departamento de Sanidad junto con el Servicio de Neurocirugía están realizando las actuaciones necesarias para paliar los problemas de lista de espera de acuerdo

con criterios de eficacia y eficiencia de gestión, con el fin de disminuir las demoras existentes y prestar una atención cumpliendo los estándares de calidad y seguridad asistencial, así como las actuaciones que ya viene realizando en cuanto a seguimiento de la actividad asistencial de todos los centros, indicaciones quirúrgicas e información al ciudadano.

En relación con las quejas por **demoras en el tratamiento de la patología de hipertrofia mamaria**, se ha constatado que los pacientes permanecen durante años en lista de espera y que, además, esta demora tiene importantes repercusiones orgánicas que acrecientan sus dolencias.

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

La especialidad de **traumatología** también presenta una lista de espera de años. En el **Expediente 23/1701**, en el que el paciente estaba desde hacía más de dos años en lista de espera para intervención de hombro en el Hospital General de la Defensa, se sugirió que se adoptaran las medidas necesarias para que se agilizará la intervención del interesado, a fin de evitar complicaciones que implicaran menoscabo para su salud y su calidad de vida, así como que se llevara a cabo un seguimiento de las necesidades asistenciales en el Servicio de Traumatología del Hospital General de la Defensa y, de detectarse alguna deficiencia asistencial susceptible de subsanación o mejora, se adoptaran, dentro del ámbito de sus competencias, las medidas precisas que posibilitaran que las listas de espera en esta especialidad estuvieran dentro de los estándares aceptables en los Centros sanitarios, adecuando su organización y funcionamiento a los principios de eficacia, celeridad, economía y flexibilidad.

Hasta la fecha de elaborar el presente Informe Anual, esta sugerencia no ha obtenido respuesta.

En iguales términos se efectuó la correspondiente sugerencia en el **Expediente 24/1156**.

2.3. Atención especializada. Consultas y pruebas diagnósticas

El tiempo de espera para obtener cita en atención especializada tanto para primeras visitas como para sucesivas, así como para la realización de una prueba diagnóstica, ha sido objeto de las quejas que han generado un mayor número de expedientes en esta institución. Las especialidades con mayor demora son las de Cirugía Plástica, Dermatología, Neurología, Oftalmología, Reumatología, Traumatología y Otorrinolaringología.

En el **Expediente 23/1453**, una ciudadana aludía a que, desde el 29 de agosto de 2023, la reumatóloga le había solicitado la realización de una prueba radiológica debido a los fuertes dolores que padecía, precisando además la realización de dicha prueba en un centro sanitario público para poder acreditar, además, su grado de discapacidad, ya que no se admitían las realizadas en un centro privado.

El procedimiento diagnóstico solicitado por el médico de familia de la paciente está incluido en el artículo 5.2 c) de la Orden de 3 de noviembre de 2009, de la consejera de Salud y Consumo del Gobierno de Aragón, por la que se regula la aplicación de los tiempos máximos de respuesta en primeras consultas de asistencia especializada y procedimientos diagnósticos en el Sistema de Salud de Aragón.

Además, a la vista de la información facilitada por el Departamento autonómico competente y por la propia interesada, la prueba diagnóstica le fue solicitada el pasado 29 de agosto de 2023, superándose el plazo establecido, que es el de un mes, en el artículo 6 del Decreto 116/2009, de 23 de junio, del Gobierno de Aragón.

Por ello, se sugirió al Departamento de Sanidad que se adoptaran las medidas organizativas que permitieran respetar el plazo máximo de respuesta en la realización de los procedimientos diagnósticos establecido normativamente y que, a la vista de la situación clínica en la que se encontraba la paciente, se tratara de agilizar, en la medida de lo posible, la prueba diagnóstica requerida.

Esta sugerencia fue aceptada por la Administración competente.

En la especialidad de Cardiología se tramitó el **Expediente 24/852**, en el que una ciudadana manifestaba que tuvo una primera visita el 18 de enero de 2023 en el Servicio de Cardiología de Especialidades San José, y en dicha visita se le entregó un informe en el que se apreciaba que ponía «revisiones en consultas externas de Cardiología en 6 meses». Unos días después de solicitar información, la paciente indicó a esta institución que su problema había quedado resuelto, puesto que obtuvo cita en el CME de San José para el servicio de cardiología después de un año y medio esperando.

En **Oftalmología**, en el **Expediente 24/948**, se expresaba que un ciudadano estaba pendiente de ser citado en el Servicio de Oftalmología del Centro Médico de Especialidades Ramón y Cajal, de Zaragoza, desde hacía meses.

Se nos informaba de que el paciente había presentado distintas reclamaciones en el Servicio de Atención al Paciente pero que, de momento, ninguna de las respuestas había sido satisfactorias.

El Departamento de Sanidad manifestó que lamentaba profundamente que las citaciones de los pacientes se demoraran por el elevado número de peticiones, si bien estaba dedicando todo su esfuerzo en reducir al máximo las listas de espera.

De la especialidad de **Reumatología (Expediente 1881/24)** recibimos la queja de una ciudadana que, en el año 2022, enfermó y hasta el momento seguía sin tratamiento.

Se nos indicaba que pertenecía al Hospital de Barbastro, habiendo interpuesto varias reclamaciones, pero su problema seguía sin solución.

La paciente decidió solicitar un cambio de Hospital y le indicaron que no podía ya que, en particular, reumatología no estaba contemplado, informándole que tendría que empadronarse o hacerse una tarjeta de desplazada para poder ser citada. La ciudadana se encontraba de baja laboral e incluso la mutua le denegaba los tratamientos que necesitaba porque la Seguridad Social no le ponía ni en tratamiento ni le daba un diagnóstico de su dolencia.

Solicitaba que alguien le ayudara ya que no podía trabajar y deseaba ser visitada en Zaragoza, a pesar de las burocracias, y que se le diera la opción de ser atendida en el Hospital Miguel Servet en el Departamento de enfermedades inflamatorias y reumatología. Se está a la espera de recibir el informe correspondiente.

Las **demoras en la atención a los pacientes con dolor crónico**, que se realiza por las distintas **Unidades del Dolor**, así como la falta de recursos (tanto materiales como personales) ha sido objeto de queja por varios ciudadanos. En el **Expediente 24/1695**, en la que el promotor hacía alusión a que llevaba casi 6 meses a la espera de que le citaran en la unidad del dolor para el resultado de una prueba. Informaba que, desde hacía más de 7 años, tenía escoliosis y refería vivir con mucho dolor.

En marzo de 2024, tras un cambio del equipo de la unidad del dolor del HCU, volvieron a citarle el día 10 de mayo de 2024, por lo que acudió a la cita y le realizaron, sin previo aviso, un bloqueo epidural.

En otras ocasiones, cada mes que le hacían el bloqueo era citado para ver evolución. Tras este último bloqueo en mayo, a fecha de la prestación de la queja no había recibido otra cita ni ninguna respuesta por parte del equipo médico, y había llamado en varias ocasiones, siendo la respuesta la de que existía mucha lista de espera.

En el **Expediente 24/1938**, también se abordaba la lista de espera existente para ser citado en la Unidad del Dolor.

Para finalizar este apartado señalar que las quejas por el retraso en la realización de una prueba diagnóstica, se refieren fundamentalmente a **resonancias magnéticas**, y la mayoría de ellas se han solucionado tras la supervisión.

En el **Expediente 23/1453**, una paciente estaba en lista de espera para una resonancia magnética desde agosto de 2023, solicitaba la ayuda de esta institución.

Al respecto, se consideró oportuno poner de manifiesto al Departamento de Sanidad que el procedimiento diagnóstico solicitado por el médico de familia estaba incluido en el artículo 5.2 c) de la Orden de 3 de noviembre de 2009, de la consejera de Salud y Consumo del Gobierno de Aragón, por la que se regula la aplicación de los tiempos máximos de respuesta en primeras consultas de asistencia especializada y procedimientos diagnósticos en el Sistema de Salud de Aragón.

A la vista de la información facilitada por el Departamento Autonómico competente y por la propia interesada, la prueba diagnóstica le fue solicitada el pasado 29 de agosto de 2023, superándose el plazo establecido, que es el de un mes, en el artículo 6 del Decreto 116/2009, de 23 de junio, del Gobierno de Aragón.

Además, convenía tomar en consideración que, este caso en particular, la paciente padecía fuertes dolores, por los que estaba en tratamiento, y requería de la prueba solicitada para poder acreditar su grado de discapacidad.

Por todo ello, se sugirió que se adoptaran las medidas organizativas que permitan respetar el plazo máximo de respuesta en la realización de los procedimientos diagnósticos establecido normativamente, así como que, a la vista de la situación clínica en la que se encontraba la paciente, se tratara de agilizar, en la medida de lo posible, la prueba diagnóstica requerida.

Esta sugerencia fue aceptada.

2.4. Centros sanitarios

En esta submateria se recogen las quejas relativas a la falta de recursos humanos y materiales en los centros sanitarios públicos de nuestra Comunidad Autónoma y los problemas que ello ocasiona.

- FALTA DE DERMATÓLOGOS EN EL HOSPITAL OBISPO POLANCO DE TERUEL (EXPEDIENTE 24/741)

En esta reclamación se aludía a que dos pacientes de una misma familia, que padecían psoriasis en un estadio moderado-grave, seguían tratamiento biológico crónico en el Hospital Obispo Polanco de Teruel, teniendo que seguir un protocolo de control y revisiones periódicas, lo que no podía ser posible por la falta de especialista en dicho Hospital. Ambos pacientes llevaban sin ser atendidos desde agosto de 2023.

El Departamento de Sanidad informó al respecto que la plantilla de Dermatología del Hospital Obispo Polanco se componía en la actualidad de 2 facultativos. Una de las plazas se encontraba vacante y el titular de la otra plaza estaba en excedencia por cuidados de familiares desde el día 1 de junio de 2024.

Ante esta situación y debido a la falta de profesionales, se había procedido a derivar a los Hospitales de referencia de Zaragoza a los casos más graves.

No obstante lo anterior, señalaron que, en el mes de septiembre, una vez que los MIR finalizaran su Residencia, se realizaría una oferta de fidelización, esperando que en ese momento pudiera regularizarse dicha situación.

En el caso concreto al que aludía el escrito, se remitieron a estos dos pacientes a la Dirección del Hospital Obispo Polanco, para que los mismos pudieran ser derivados, tal y como establece el Protocolo de Actuación existente en estos casos.

- FALTA DE ONCÓLOGOS EN EL HOSPITAL DE BARBASTRO (EXPEDIENTE 24/345)

Una paciente manifestaba que la atención por parte tanto de las oncólogas como de las enfermeras era excelente pero que, continuamente, estaban cambiando a los médicos en una enfermedad en la que no es fácil volver a contar la historia que se está sufriendo a diario.

A la afectada ya le habían visto cuatro oncólogos diferentes, y las largas esperas para que llegara el turno, tratamientos que se retrasaban por falta de personal, entre otros, no era responsabilidad del equipo con el que se contaba.

La paciente era consciente de que se había establecido un acuerdo con el Hospital de Zaragoza para enviar oncólogos a Barbastro, pero consideraba que esta medida no era suficiente para tratar a todos los pacientes oncológicos.

El Departamento de Sanidad nos transmitió que durante los meses de noviembre y diciembre de 2023, el Servicio de Oncología Médica del Hospital de Barbastro, mantuvo una situación compleja, debido a la falta de Médicos Especialistas y el gran volumen asistencial que correspondía a dicho Sector.

Dicha escasez de Facultativos se había visto agravada para especialidades como la Oncología, cuya patología había aumentado considerablemente en los últimos años. Para tratar de paliar dicha situación, se habían creado nuevas alianzas entre hospitales comarcales y hospitales de tercer nivel, de forma que los profesionales pudieran desempeñar contratos mixtos y trabajar en dos hospitales (Hospital de Barbastro y Hospital Universitario Miguel Servet de Zaragoza), por lo que, gracias a ese nuevo modelo, la plantilla de Oncología Médica del Hospital de Barbastro se encontraba cubierta. Además, se señalaba que cada Facultativo estaba especializado en un determinado tipo de cáncer.

Añadían también que los contratos mixtos eran, a día de hoy, una garantía de cobertura de las plazas, dado que resultaban más atractivas para los profesionales, y lo que resultaba más importante, permitían que el profesional tuviera un nivel mayor de formación al estar en la vanguardia de nuevos tratamientos, ensayos clínicos, y pudiera incluso presentar sus casos clínicos ante los Comités de Tumores, así como agilizar la realización de pruebas diagnósticas e interconsultas con otros Servicios Médicos.

Concluían afirmando que todo ello suponía un importante beneficio para la calidad asistencial y atención al paciente que antes no podía ofrecerse.

- FALTA DE PEDIATRAS EN DETERMINADAS ZONAS DE SALUD DE LA PROVINCIA DE TERUEL

Se presentaron muchas reclamaciones en las que se ponía de manifiesto la falta de pediatras en muchas zonas de salud de Teruel, así como en el propio Centro Salud de Salud Teruel Centro.

Al respecto, el Departamento informó de que la plantilla de Pediatría de Teruel Centro se componía de 3 médicos Pediatras y 2 Enfermeras que atendían en exclusiva a los pacientes pediátricos y que, durante los meses de diciembre de 2023 y enero de 2024, se encontró en activo un solo Pediatra, debido a que el resto de personal se encontraba en situación de Incapacidad Temporal, y no pudo disponerse de especialistas en la Bolsa de Trabajo para poder efectuar la sustitución.

Añadieron que, desde la Dirección de Atención Primaria, el Centro de Salud de Teruel Centro y la Gerencia del Sector de Teruel, se había llevado a cabo una intensa labor de búsqueda de Facultativos que cubriesen estas

plazas, si bien la escasez de Especialistas en Pediatría dificultaba de forma extrema esta tarea, por lo que se habían articulado diferentes fórmulas para poder llevar a cabo la asistencia a la población pediátrica.

Así, indicaron que se cubrieron de forma parcial sus consultas con sustituciones esporádicas con Facultativos de otros centros que tuvieron disponibilidad, así como acúmulos de actividad del Pediatra que se encontraba en activo, y durante el mes de febrero, una de las Peditras recibió el alta médica y presentó su renuncia a la plaza de Teruel, por lo que desde el día 1 de marzo de 2024, y sin peditras disponibles en la Bolsa de Trabajo del Salud, un Facultativo Especialista de Medicina de Familia habilitado para ejercer funciones de Pediatría, realizaba la sustitución de una de las Peditras. La otra, permanecía en la situación de Incapacidad Temporal.

Continuaban señalando que, desde el mes de mayo, el último peditra que permanecía en activo, se encontraba en situación de Incapacidad Temporal, motivo por el cual se había agravado el problema, adoptándose una serie de medidas como buscar el apoyo de Pediatría del Hospital Obispo Polanco para colaborar con las revisiones de los menores de 2 años. Asimismo, los profesionales de Pediatría de otros centros estaban realizando acúmulos, para que todos los días permaneciera un especialista en el Centro. También se había reforzado con especialista en Medicina Familiar y Comunitaria de otros Centros de Salud, cuando las obligaciones en sus centros lo permitían.

Con estas medidas organizativas, informaban que se garantizaba la asistencia diaria de la población pediátrica asignada en el Centro de Salud de Teruel Centro, lo que no presume un menoscabo de su salud.

Sostenían también que para el resto de Zonas Básicas de Salud en las que actualmente había vacantes de Pediatría sin cubrir, periódicamente se revisaba la Bolsa de Trabajo del Salud en busca de Facultativos que pudieran cubrir las, y también se estaba realizando la búsqueda activa de profesionales extracomunitarios con la titulación homóloga, aunque de momento, sin resultados satisfactorios, por lo que asumían las funciones de estas plazas, los Médicos de Familia Atención Primaria de cada zona, si bien la revisión del niño sano era realizada por especialistas de Pediatría del Hospital Obispo Polanco de Teruel.

No obstante lo anterior, esta institución se dirigió al Departamento de Sanidad del Gobierno de Aragón con el fin de que valorara llevar a cabo un seguimiento continuo de las necesidades asistenciales en el Centro de Salud Teruel Centro, poniendo en marcha medidas organizativas cuando se evidencien carencias asistenciales susceptibles de subsanación o mejora, así como establecer algún tipo de incentivo para los profesionales sanitarios que vayan a prestar sus servicios en aquellas plazas cuya cobertura presentaba una mayor dificultad.

• SITUACIÓN DE LA ZONA DE SALUD DE EJEJA DE LOS CABALLEROS (EXPEDIENTE 24/1476)

En esta reclamación, se ponía de manifiesto que todas las plazas en el concurso de traslados de la Zona de Salud de Ejeja de los Caballeros, habían quedado vacantes, y ya se acumulaban 8 vacantes sin cubrir, más una baja y una nueva renuncia. En total, faltaban un 60% de los médicos de familia.

Se añadía que, en varios centros de salud, ya no se estaban atendiendo pacientes, y los 7 médicos que aún permanecían, estaban a cargo de 18.000 tarjetas sanitarias.

Se quería evidenciar que la zona básica de salud de Ejeja de los Caballeros afrontaba, a corto plazo, un escenario muy preocupante de falta de médicos. Las bajas por diferentes motivos y jubilaciones se iban sucediendo, habiendo renunciado también a su puesto la coordinadora de atención primaria.

Por ello, se solicitaba la adopción de medidas urgentes y extraordinarias para solucionar la situación del Centro de Salud de Ejeja de los Caballeros.

Esta institución está a la espera de recibir el informe del Departamento de Sanidad.

2.5. Transporte sanitario no urgente

Durante el año 2024, se han presentado quince escritos de queja ante esta institución en relación con la petición de devolución por los pacientes de la sanidad pública del gasto de taxis como consecuencia de la huelga de ambulancias. Peticiones que han sido desestimadas por la Administración al considerar que los servicios solicitados no se encontraban incluidos en lo establecido como servicios mínimos regulados mediante la Ordenes SAN/7/2023 y SAN/522/2023.

Desde la institución, y por los mismos hechos que en los referidos escritos de queja fueron presentados ante la institución, se dictó, en **Expediente 23/828**, sugerencia de fecha 11 de septiembre de 2023.

En concreto, se formuló en los siguientes términos:

«Primera. — Que se establezcan los mecanismos necesarios, en ejecución del contrato en vigor, para que sea el contratista, en relación directa con la Administración, el que se haga cargo de los gastos asumidos por el paciente en aquellos supuestos que aquel no atienda un traslado solicitado para éste con dicho derecho, sin que el

ciudadano afectado deba a priori realizar gasto a su costa alguno. En todo caso deberá ser siempre la Administración la que asume el coste de la no prestación del servicio al que se tiene derecho, sin que puedan derivarse al paciente los problemas o condiciones del cumplimiento o incumplimiento del contrato.

Segunda. — Que en base a ello, y sin perjuicio de que se proceda a la aplicación en los supuestos objeto del contrato vigente, valore incluir en los pliegos de la próxima licitación del contrato de servicio de transporte sanitario no urgente en ambulancias para los pacientes de la Comunidad Autónoma de Aragón, que los gastos ocasionados al paciente por no atender el contratista un servicio solicitado para el transporte sanitario de un paciente le sean reintegrados por la Administración, descontando de la factura mensual que se pague a la empresa el importe de los mismos».

La sugerencia no fue aceptada por el Departamento de Sanidad en cuanto al primer apartado, el reembolso de gastos. Sí que aceptó el Departamento el segundo apartado.

En el **Expediente 24/677**, una paciente en silla de ruedas que tenía cita médica en el Hospital Miguel Serret, el servicio de ambulancias no había acudido para ser desplazada a dicho Centro Hospitalario.

El departamento de Sanidad informó que, el servicio tuvo que ser anulado por acumulación de servicios ese día y en esa zona, ya que debía realizarse desde la zona de Huesca por necesitar una ambulancia con rampa de ancho especial, y que su silla de ruedas era más ancha de las medidas estándar. Indicaban que en la base de Jaca no hay ambulancia con esas características, y que en Huesca solo hay una dotación que ya tenía asignados servicios de su zona.

Desde la Administración Sanitaria del Gobierno de Aragón lamentaron profundamente los trastornos que se le habían ocasionado y le trasladaban su compromiso en intentar evitar que no volvieran a repetirse situaciones como la que ha dado origen a la queja.

No obstante lo anterior, esta institución consideró oportuno indicar al Departamento de Sanidad que, si un servicio ha de ser anulado, resulta conveniente el que traten de avisar a los pacientes afectados con antelación, para que el trastorno sea menor.

2.6. Salud bucodental para pacientes con discapacidad mayores de edad

En el **Expediente 24/1467**, la madre de un paciente con discapacidad que, precisando anestesia general (pluridiscapacidad) para practicarle una endodoncia, estaba en la actualidad en el Hospital San Juan de Dios (de manera privada), ya que contaba con 19 años de edad, y esta unidad solo atiende a menores.

La familia había tenido conocimiento de que, en breve, iban a poner en marcha una Unidad Bucodental para pacientes con gran discapacidad (adultos), en el Hospital de la Defensa.

Por ello, deseaba conocer el estado en que se encontraba esta cuestión y si habría quirófanos y anestesistas, por si su hijo pudiera acudir a la misma y no pagar de manera privada, lo que suponía un gran desembolso económico para la familia, principalmente por el tema de la anestesia, ya que hay determinados pacientes a los que no se les podía llevar a cabo tratamiento alguno si no están anestesiados.

En el mes de mayo de 2024, el Departamento anunció en el pleno de las Cortes la puesta en marcha de **tres nuevas unidades de salud bucodental en el Hospital Militar de Zaragoza** con las que se ampliaría la gratuidad del dentista a los niños de 0 a 5 años, los pacientes con cáncer de cuello y cabeza y las personas adultas con discapacidad. Además, las embarazadas, que en estos momentos estaban siendo ya atendidas en los centros de salud, contarían también con consulta especializadas.

Se hablaba de la creación de estos gabinetes y de la ampliación de la cartera de la cartera de salud indicando que, si bien la extensión a estos colectivos de la asistencia gratuita se aprobó en su día en el Consejo Interterritorial de Sanidad en el marco de un plan nacional, aún no estaba publicada la orden correspondiente en el Boletín Oficial del Estado.

Aseguraban también, desde el Departamento, que la creación de los tres gabinetes de odontología en el Hospital General de la Defensa estaba bastante avanzada, pero no se daba ninguna fecha para su implantación.

Hasta el momento actual, las personas adultas con discapacidad que precisan tratamiento no pueden ser sometidas a un tratamiento de endodoncia con sedación, teniendo que evidenciar desde esta institución la necesidad de que presten cualquier tipo de tratamiento bucodental para los adultos con discapacidad que precisan anestesia, ya que solo el quirófano cuesta 2.000 euros.

El requerimiento específico de la anestesia o sedación conlleva un encarecimiento considerable en las intervenciones, y esta institución entiende que las personas con discapacidad no pueden verse privadas de un tratamiento sanitario por carecer la familia de recursos económicos suficientes para afrontar los tratamientos.

2.7. Prestaciones sanitarias

En esta submateria, los ciudadanos han trasladado quejas y consultas sobre el derecho a percibir determinadas prestaciones y tratamientos.

En cuanto a la **prescripción de tratamiento farmacológico**, se recibió en **Expediente 24/582**, la solicitud de dos ciudadanos que solicitaban la revisión de la denegación del tratamiento para su hija menor de edad, que padecía una enfermedad neurodegenerativa muy grave.

En concreto, se mencionaba que varios expertos en esta enfermedad, recomendaban el medicamento Brineura, aprobado para esta enfermedad y demostrado que estabilizaba la misma.

En principio, el Comité competente en esta área había denegado el tratamiento a la menor argumentando que es un medicamento con una resolución expresa de no financiamiento a nivel Nacional, y que hasta que esa situación se resolviera no se podía aprobar.

Los padres de la menor manifestaron al respecto lo siguiente:

«No han tenido en cuenta la excepción para medicamentos no financiados por el SNS: "Si el equipo clínico considera con carácter excepcional que una situación clínica carece de alternativas terapéuticas y se puede beneficiar de forma relevante con uno de estos medicamentos, se ha habilitado una vía extraordinaria que permitiría el acceso a los mismos previa autorización de la CFT del Hospital, la CCAA y la AEMPS tras evaluar el caso de forma individualizada".

— No han tenido en cuenta las recomendaciones de la experta europea A. quién evaluó el caso de I. a través de informes enviados por médicos de España.

— No han tenido en cuenta las publicaciones de artículos publicados por eminencias mundiales donde exponen como el medicamento Brineura estabiliza la enfermedad en la forma atípica como es el caso de I.

— No han tenido en cuenta el principio de igualdad en el tratamiento de enfermedades en España por el que, si un paciente está recibiendo tratamiento en cualquier lugar del país, este tratamiento debe ser aplicado a otro paciente con la misma enfermedad en cualquier otra CCAA (Este tratamiento se está dando en Córdoba y en Madrid).

— No han tenido en cuenta el estado de salud de I. quién hasta el momento no tiene epilepsia, no tiene pérdida visual, camina, habla, come y se asea sola, es autónoma para ABVD».

Finalmente, el Departamento de Sanidad autorizó el tratamiento con Brineura para la menor.

En otro, (**Expediente 24/1099**), un paciente oncológico solicitaba la implantación de la técnica de la crioblación en el Hospital Clínico Universitario Lozano Blesa ya que, la otra alternativa, era la amputación de su pierna. Manifestaba que futuras crioblaciones favorecerían a otros pacientes oncológicos que la pudieran necesitar.

Recabada la pertinente información por parte del Departamento de Sanidad, se nos informó que dicha crioblación es una técnica ablativa que produce la destrucción tumoral por congelación, y que aplicada a los tumores musculoesqueléticos, se utiliza para tumores de origen primario o metastásico en pacientes en los que no pueden ser aplicados o han fracasado otros tratamientos médicos o quirúrgicos, para alivio del dolor crónico en pacientes con metástasis o con objetivo curativo en lesiones pequeñas.

Calculaban entre 2 y 5 el número de pacientes con estas características que podrían ser tratados en Aragón cada año, añadiendo que, en febrero de 2024, dicha técnica para lesiones musculoesqueléticas no estaba incluida en la Cartera Sanitaria del sistema de salud de Aragón, no estando disponible en ningún centro público ni privado de nuestra Comunidad Autónoma.

Tampoco existía ningún Centro de Referencia del Sistema Nacional de Salud al que poder derivar a estos pacientes y que, en estos casos, el procedimiento habitual consistía en solicitar el traslado de los pacientes a aquellos centros que realizaba dicha técnica.

Continuaban indicando que en febrero de 2024, se recibió en la Dirección General de Asistencia Sanitaria y Planificación, la solicitud de inclusión de la técnica de crioblación percutánea de tumores musculoesqueléticos en la cartera de servicios de la Unidad de Radiodiagnóstico del Hospital Clínico Universitario Lozano Blesa, y la Comisión de Evaluación de la Cartera de Servicios sanitarios del Sistema de Salud de Aragón, en su reunión de fecha 22 de mayo de 2024, acordó que la solicitud cumplía los criterios previstos para su inclusión en Cartera de Servicios.

En consecuencia, tras el preceptivo informe de la Dirección General de Presupuestos, Financiación y Tesorería y la propuesta del director general de Asistencia Sanitaria y Planificación, por Orden del consejero de Sanidad de fecha 12 de septiembre de 2024, la técnica de crioblación percutánea de tumores musculoesqueléticos se incorporó a la cartera de servicios de la Unidad de Radiodiagnóstico del Hospital Clínico Universitario Lozano Blesa.

Concluyeron afirmando que, una vez incorporada dicha técnica a la Cartera de Servicios, los Servicios de Radiología intervencionista y Traumatología habían decidido proceder a la crioblación al paciente, que se llevó a cabo el día 24 de octubre de 2024.

2.8. Salud mental

En este ámbito, destaca la situación presentada por un importante número de mujeres afectadas de Trastornos de Conducta Alimentaria (TCA), cuyas queja se tramitó en el **Expediente 24/1127**, la asociación ARBADA exponía su preocupación ante el cierre de la Unidad de Trastornos de la Conducta Alimentaria de adultos del Hospital Provincial durante el mes agosto, por el perjuicio que supone a los pacientes y familias con un diagnóstico de TCA.

También solicitaban más profesionales ante la lista de espera para primeras citas y el distanciamiento de consultas en pacientes en tratamiento.

Esta institución —que hizo gestiones sobre este tema en colaboración con el Departamento de Sanidad— tuvo conocimiento de que, finalmente, no se procedió al cierre de la Unidad en el Hospital Provincial, estando pendiente de recibir información acerca de la lista de espera.

En el tramitado con el número de **Expediente 23/1537**, se hacía mención a la falta de la necesaria atención médica, atendidas las plazas no cubiertas en la unidad de salud mental de Alcañiz y la gravedad de sus consecuencias, y a la rotación excesiva de los profesionales de psicología que habían atendido al ciudadano.

El Departamento de Sanidad en el informe que nos remitió en contestación a la petición de información, nos indicó que había tres plazas de plantilla ocupadas por dos titulares, aunque uno de ellos se encontraba en comisión de servicios en el Hospital Miguel Servet de Zaragoza, y otro en excedencia, así como una interina. Igualmente, se recogía el programa temporal para atender el servicio.

Esta institución entiende que la organización de los servicios sanitarios tiene que dar respuesta al objetivo de garantizar una adecuada y correcta asistencia sanitaria a la población, en aras a hacer efectivo el derecho constitucional a la protección de la salud, siendo responsabilidad de la Administración sanitaria determinar los criterios de planificación y ordenación territorial de los recursos humanos para asegurar una adecuada dotación de recursos humanos a las necesidades de los centros y servicios, con el objetivo de alcanzar la máxima racionalización y optimización en la prestación de los servicios.

Del informe remitido por la Administración, podía deducirse la dificultad que existía, en esos momentos, para contratar facultativos de determinadas especialidades; lo que conlleva que la Administración, en determinados casos, acuda a contrataciones puntuales muy difíciles de cubrir, siendo conscientes del esfuerzo que se está realizando dentro de la Administración sanitaria, para dotar de suficientes médicos especialistas y otro personal sanitario esencial, los centros de salud de la Comunidad Autónoma.

Sin embargo, siguen existiendo importantes problemas a solucionar, concretamente en la cuestión de la cobertura efectiva de las plazas de salud mental, cuestión que constituye el objeto de la queja en relación al Centro de Salud de Alcañiz.

Esta situación conllevaba de manera inevitable, efectos directos en la calidad de la asistencia que se presta a los usuarios del Centro. A ello se añadiría la importante rotación de los profesionales que atienden el área de salud mental del centro de salud del sector de Alcañiz, que igualmente y máxime en cuestiones relacionadas con la salud mental, afectaban directamente a la calidad y eficacia en la atención médica a prestar a los ciudadanos.

Por ello, se sugirió al Departamento competente que se adoptaran las medidas precisas para asegurar una adecuada cobertura de las plazas del Área de Salud Mental del Centro Hospitalario de Alcañiz, a lo que quizá pudiera colaborar, el establecimiento de algún tipo de incentivo para los profesionales sanitarios que vayan a prestar sus servicios en zonas en las que la cobertura de plazas presenta una mayor dificultad.

Esta Institución ha iniciado un expediente de oficio (**Expediente 24/549**), con el fin de elaborar un **Informe especial sobre la depresión y la ansiedad en Aragón**. El objeto del informe es doble: por un lado, reflejar el impacto de estas patologías en la población aragonesa, el modo en que se manifiestan, la respuesta del sistema público de salud, y las proyecciones de futuro en estos ámbitos y, por otro, realizar propuestas concretas a la Administración para colaborar en la búsqueda de soluciones que ayuden a abordar este problema, desde el convencimiento de que se trata de una preocupación colectiva.

La tendencia ascendente de los problemas de salud mental a lo largo de la última década se exacerbó durante el curso de la pandemia, constatándose su influencia negativa sobre el bienestar de la población.

Según el Informe del Sistema Nacional de Salud 2022, en España casi 4 de cada 10 personas padece algún trastorno de salud mental: el 37 por 100 de la población, proporción que aumenta al 75 por 100 entre las personas de 75 y más años, con un predominio de mujeres.

En cuanto al consumo de antidepresivos, según recoge en el informe de 2024 «El sistema sanitario actual y perspectiva para el futuro» del Consejo Económico y Social de España, entre 2000 y 2019 en los países de la OCDE, se incrementó un 65 por 100. España es el tercer país de la Unión Europea con registros más altos.

Estos datos son corroborados por los profesionales relacionados con la salud mental con los que hemos tenido ocasión de reunirnos hasta el momento en el marco de los trabajos preparatorios de este análisis. Igualmente, nos han trasladado otras impresiones iniciales, entre ellas, el gran impacto que la depresión y la ansiedad tiene en la vida cotidiana de los pacientes y en la de su entorno familiar y social, la insuficiencia de los recursos públicos actuales, la importancia de la prevención y de integrar en la respuesta las medidas orquestadas desde el sistema público de salud con las redes de apoyo comunitarias.

Por otro lado, el Foro de Derechos Ciudadanos sobre Salud Mental celebrado el pasado 26 de junio en el Palacio de la Aljafería, organizado conjuntamente por el Justicia de Aragón y la Fundación Manuel Giménez Abad, reafirmó el impacto social de las enfermedades de salud mental, la insuficiencia actual de los recursos públicos para enfrentarlas y, en este contexto, la conveniencia de una ley nacional sobre salud mental en el marco del derecho a la protección a la salud.

Sin perder de vista un enfoque global en la respuesta, el fundamento obligado obligada de todo planteamiento es el derecho constitucional a la protección de la salud que recoge el artículo 43 de la Constitución Española y que apela a la competencia de los poderes públicos para organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios.

Abundando en la regulación de este derecho y en las competencias de los poderes públicos para su efectiva garantía y cumplimiento, el artículo 14 del Estatuto de Autonomía de Aragón recoge el derecho a la salud como el derecho que tienen todas las personas a acceder a los servicios públicos de salud, en condiciones de igualdad, universalidad y calidad y el deber de los poderes públicos de garantizar la existencia de un sistema sanitario público desarrollado desde los principios de universalidad y calidad, y una asistencia sanitaria digna, con información suficiente al paciente sobre los derechos que le asisten como usuario.

Dicho lo anterior, hemos solicitado al Departamento de Sanidad que se nos informe sobre las siguientes cuestiones:

«1. Organización del sistema público de salud de Aragón para la atención a los pacientes de salud mental, tanto en atención primaria como en especializada. Estructuras de funcionamiento y recursos humanos disponibles, en especial, personal especializado (psicólogos, psiquiatras y enfermería especializada).

2. Personas atendidas por depresión y ansiedad en Aragón en atención primaria y especializada según tramos de edad, género y sectores, así como el plazo aproximado que están en lista de espera desde que son derivados al especialista desde atención primaria.

3. Relación de la demanda con los recursos disponibles en términos de adecuación y suficiencia. Previsión a corto plazo de recursos. Comparativa de recursos con otros países de nuestro entorno, si existe. ¿Está previsto como en otras especialidades plazos máximos de demora?

4. Estadística de la receta farmacéutica sobre el consumo de fármacos para el tratamiento de la ansiedad y depresión como benzodiazepinas, antidepresivos y antipsicóticos. Clasificación, si es posible, por tramos de edad y género. Facultativos prescriptores (Familia o Psiquiatría).

5. Protocolos de prevención y detección de la depresión y la ansiedad en el ámbito educativo, en los centros de salud, así como en otros ámbitos si estuvieran previstos.

6. Tratamiento de la depresión y la ansiedad desde el punto de vista farmacológico, terapéutico y de la medicina comunitaria.

7. Estadística del gasto sanitario en Aragón en los últimos cinco años disponibles, en términos totales y respecto al gasto en salud mental.

8. La depresión y la ansiedad en el ámbito del vigente plan de salud mental de Aragón: actuaciones concretas e indicadores de evaluación, si los hubiera.

9. Evaluación de anteriores planes de salud mental, si la hubiera, en general y respecto a las actuaciones sobre ansiedad y depresión, en particular y evaluaciones anuales del actual, si las hay.

10. Otras actuaciones, observaciones o comentarios sobre la cuestión de los que se quiera dejar constancia».

Esta institución tiene que agradecer a un grupo de estudiantes prácticum del Grado de Trabajo Social que, junto con su tutora, están colaborando en la elaboración de este Informe especial.

2.9. Reclamaciones sanitarias

El establecimiento de sistemas de reclamaciones y sugerencias de los pacientes suponen una herramienta muy eficaz en garantía de la calidad del servicio, así como de la participación de los pacientes en el mismo. No obstante, se aprecia que todavía no se encuentra asentada, ni en las administraciones sanitarias, ni en los usuarios, una auténtica «cultura de la reclamación», que explote sus potencialidades.

Los pacientes aprecian una excesiva burocratización en las respuestas a sus reclamaciones. En dicha gestión, se hace preciso garantizar la participación de los profesionales implicados en la asistencia sanitaria, así como ofrecer una respuesta rápida, fundada y, en su caso, que indique las medidas correctoras adoptadas.

3. Educación

Expedientes iniciados	182
Expedientes finalizados	141
Resoluciones emitidas	11
Resoluciones aceptadas	2

Planteamiento general

Como es sabido, el art. 27 de la Constitución Española reconoce el derecho a la educación y a la libertad de enseñanza

Su encaje constitucional, Sección 1ª, Capítulo Segundo del Título I, hace que se trate de un derecho fundamental inherente a la persona y, por tanto, de un derecho inviolable, inalienable e irrenunciable que requiere de una especial protección por parte de los poderes públicos. Consecuentemente, la labor de supervisión por parte del Justicia de Aragón en materia educativa se erige, sin duda, como una de las actuaciones de mayor importancia, en tanto que redundan en el bienestar y en el desarrollo educativo de los menores aragoneses.

Por su parte, el artículo 73 del Estatuto de Autonomía de Aragón, aprobado por Ley Orgánica 5/2007, de 20 de abril, atribuye a la Comunidad Autónoma la competencia compartida en enseñanza en toda su extensión, niveles y grados, modalidades y especialidades, que, en todo caso, incluye la ordenación del sector de la enseñanza y de la actividad docente y educativa, su programación, inspección y evaluación; el establecimiento de criterios de admisión a los centros sostenidos con fondos públicos para asegurar una red educativa equilibrada y de carácter compensatorio; la promoción y apoyo al estudio; la formación y el perfeccionamiento del personal docente; la garantía de la calidad del sistema educativo, y la ordenación, coordinación y descentralización del sistema universitario de Aragón con respeto al principio de autonomía universitaria.

En ese sentido, cabe hacer especial alusión al Decreto 57/2024, de 3 de abril, del Gobierno de Aragón, por el que se regula la escolarización del alumnado en los centros docentes sostenidos con fondos públicos en las enseñanzas de educación infantil, educación primaria, educación especial, educación secundaria obligatoria y bachillerato de la Comunidad Autónoma de Aragón, toda vez que el mismo recoge cambios significativos en el proceso de escolarización en relación con los años pretéritos.

La modificación más significativa tiene que ver con la creación de un espacio único de escolarización, considerando cada municipio aragonés como un territorio único en el que se sitúan todos los centros del mismo; es decir, se ha pasado de un sistema de zonificación, que venía siendo de aplicación en los últimos años, a un sistema de zona única.

Según se desprende del propio Decreto de escolarización, con la introducción de esta modificación se amplía el concepto de libertad de elección de centro para las familias a todos los centros existentes en el territorio de cada municipio y les permite simplificar el proceso de elección de centros escolares en sus solicitudes.

Asimismo, el Decreto incorpora la previsión de que, en los municipios que determine anualmente la orden de convocatoria del proceso de escolarización, el criterio de proximidad lineal domiciliaria se baremará, además de con las circunstancias derivadas de la aplicación del criterio de espacio único de escolarización, aplicando la proximidad lineal entre el domicilio familiar o laboral, de acuerdo con su ponderación y el domicilio oficial del centro educativo.

Por otra parte, el decreto de constante referencia amplía el ámbito objetivo hasta ahora previsto al incluir en el mismo el primer ciclo de educación infantil.

Esta última modificación encuentra su motivación en el art. 15.1 de 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, según el cual «las Administraciones Públicas incrementarán progresivamente la oferta de plazas públicas en el primer ciclo con el fin de atender todas las solicitudes de escolarización de la población de cero a tres años».

Finalmente, cabe señalar que el Decreto de escolarización introduce, como novedades, la preferencia de las familias a la hora de adjudicarles un centro de oficio por la Administración Educativa cuando no existen plazas vacantes en ninguno de los centros que se hayan solicitado, así como la creación de las unidades de escolarización como nuevos órganos de apoyo para el proceso de escolarización.

Con todo, pese a las significativas modificaciones referidas, las quejas recibidas en el Justicia de Aragón, en relación a la asignación de plazas en los diferentes centros educativos derivados del proceso de escolarización, han sido mínimas; por tanto, cabe colegir que el proceso de escolarización del curso académico 2024/2025 se ha desarrollado, en principio, con normalidad.

En otro orden de cosas, cabe destacar que en el mes de julio de 2024 se produjo una reestructuración de los Departamentos del Gobierno de Aragón; reestructuración que afectó al hasta entonces Departamento de Educación, Ciencia y Universidades, toda vez que, a partir de dicha fecha, pasaría a denominarse Departamento de Educación, Cultura y Deporte.

En este sentido, ha de destacarse que, principalmente en el último cuatrimestre del año 2024, se apreció una clara demora en las respuestas al Justiciazgo por parte del Departamento de Educación, Cultura y Deporte, que se ha solventado en buena medida recientemente.

Por su parte, se observa una mayor rapidez en la emisión de informes por parte del Departamento de Empleo, Ciencia y Universidades, del Rectorado de la Universidad de Zaragoza, así como de las diferentes Entidades Locales a las que, en algún momento, se les ha podido solicitar información sobre cuestiones vinculadas a la educación, la cultura o el deporte.

En lo que tiene que ver con el número de quejas recibidas en materia de educación, se ha de destacar que la cifra ha sido prácticamente idéntica a los años precedentes, por lo que no se observa ningún tipo de variación significativa sobre el particular.

Asimismo, ha de señalarse que en el cómputo de estos expedientes se han agrupado quejas de ciudadanos o colectivos que aluden a una misma cuestión y que, por la propia dinámica de organización de expedientes, se han tramitado de manera conjunta.

A continuación, se procede a dar explicación de las cuestiones que, a juicio de esta institución, merecen ser objeto de exposición, con especial alusión a los expedientes que han dado lugar a la emisión de sugerencias por parte del Justicia de Aragón.

3.1. Acceso centros educativos

Tuvo entrada en esta institución escrito de queja presentado por los progenitores de una menor como consecuencia de la inadmisión de ésta en la Escuela de Educación Infantil «Nuestra Señora de la Alegría», sita en Monzón, para niños de 0 a 2 años (primer ciclo de educación infantil).

En concreto, los señores promotores de la queja mostraban su disconformidad con los criterios de baremación que son de aplicación en el proceso de escolarización y, en concreto, con la puntuación asignada (15 puntos) al alumnado que, en el momento de formalizar la solicitud, cuenta con hermanos matriculados en el mismo centro escolar.

En este sentido, los progenitores de la menor consideraban que, para la asignación de los 15 puntos, debería ser requisito indispensable que el hermano del menor solicitante permaneciese en la Escuela de Educación Infantil el curso siguiente a aquel en que se efectúa la solicitud, de tal manera que ambos hermanos coincidiesen en el mismo centro el curso ulterior.

A la vista de las consideraciones recogidas en el escrito de queja, desde el Justiciazgo se procedió a la apertura del oportuno expediente (**Expediente 24/769**), y tras recibir informe del Departamento de Educación, Cultura y Deporte sobre el particular, se emitió Sugerencia en relación a los criterios de baremación para el acceso a las Escuelas de Educación Infantil en los términos que se detallan a continuación.

De entrada, cabe señalar que el proceso de escolarización de las Escuelas de Educación Infantil de la Comunidad Autónoma de Aragón se rige por lo establecido en el Decreto 57/2024, de 3 de abril, del Gobierno de Aragón, por el que se regula la escolarización del alumnado en los centros docentes sostenidos con fondos públicos en las enseñanzas de educación infantil, educación primaria, educación especial, educación secundaria obligatoria y bachillerato de la Comunidad Autónoma de Aragón, así como en la Orden ECU/306/2024, de 4 de abril, por la que se convoca el procedimiento de escolarización del alumnado de los centros docentes sostenidos con fondos públicos en las enseñanzas de educación infantil, educación primaria, educación especial, educación secundaria obligatoria y bachillerato de la Comunidad Autónoma de Aragón para el curso escolar 2024/2025.

Así las cosas, la existencia de hermanos matriculados en el mismo centro, como criterio de escolarización — art. 29 del Decreto 57/2024 y art. 8 de la Orden de escolarización—, confiere al solicitante 15 puntos adicionales de acuerdo con el sistema de baremación regulado en el Anexo II de la Orden de escolarización; por consiguiente, todo aquel que en el momento de llevar a cabo la solicitud de escolarización cuente con hermanos matriculados en el mismo centro, será beneficiario de la puntuación referida.

Con todo, tal y como ocurría en el supuesto que nos ocupa, puede darse la situación de que el hermano del solicitante no vaya a estar matriculado en la misma Escuela de Educación Infantil el curso siguiente por tener que ser escolarizado en un centro distinto en el que se impartan estudios de segundo ciclo de educación infantil (de 3 a 6 años) y primaria, y que, sin embargo, el criterio de baremación que se discute sea igualmente aplicable.

Sobre este punto, cabe destacar que, a la vista del informe remitido por el Departamento de Educación, Cultura y Deporte con ocasión de la tramitación del expediente, no podía concluirse la existencia de una previsión normativa que amparase una adscripción de una Escuela de Educación Infantil (de primer ciclo, de 0 a 2 años) a centros de segundo ciclo de educación infantil y de primaria.

De este modo, se concluyó que, en supuestos como el que aquí nos ocupa, la asignación de puntuación adicional por la existencia de hermanos matriculados en el mismo centro (situación a definir de conformidad con lo que determina la Orden de escolarización mencionada más arriba) podría carecer de fundamentación normativa en casos en que los hermanos no van a estar escolarizados en el mismo centro escolar en el curso ulterior.

En consecuencia, desde el Justicia de Aragón se sugirió al Departamento de Educación, Cultura y Deporte que, a la hora de aplicar el criterio de escolarización relativo a la existencia de hermanos en el mismo centro, se valorase la posibilidad de exigir que los hermanos permanezcan matriculados en la misma Escuela de Educación Infantil durante el curso al que se refiere la solicitud de matriculación, así como que se valorase la posibilidad de aprobar una reglamentación que precisase que la puntuación referida a la existencia de hermanos en el mismo centro sólo fuese aplicable cuando los hermanos permanezcan en aquél durante el curso al que se refiere la solicitud de matriculación.

En otro orden de cosas, el reagrupamiento escolar, como viene siendo habitual en los últimos cursos académicos, ha dado lugar a la apertura de determinados expedientes en esta institución (**Expediente 24/993**). Sin embargo, cabe señalar que, generalmente, la denegación del reagrupamiento escolar se debe a que las ratios de alumnado de los centros educativos han alcanzado su límite máximo; por consiguiente, la actuación del Justiciazgo en este particular resulta ciertamente limitada.

Por su parte, resulta obligado mencionar la sugerencia elaborada por esta institución en relación a la protección de datos del alumnado con discapacidad en la publicación de listas de admisión a los distintos centros, grados o enseñanzas (**Expediente 24/1081**).

Dicha resolución trajo causa del escrito de queja presentado por una ciudadana en el que mostraba su malestar con la publicación de datos de carácter personal, en concreto los relativos a la discapacidad de los solicitantes, en las listas de admisión a las enseñanzas de Formación Profesional de Grado Medio.

La promotora de la queja consideraba que la forma en que desde la administración educativa se había publicado la condición de persona con discapacidad en las listas de admisión no era la más apropiada desde el punto de vista de la protección de este colectivo.

En este sentido, no veía apropiado que la referencia a tal condición fuese publicada expresamente (concretamente como «Discapacitado») junto al nombre del alumno, toda vez que podría estigmatizar a los estudiantes. Y defendía que lo razonable sería que el nombre del alumnado fuese sustituido por el DNI, o bien que la condición de persona con discapacidad se plasmase de manera más reservada a través del uso de códigos de identificación alfanuméricos.

Desde el Justicia de Aragón se sugirió al Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón que, a la hora de identificar a las personas con discapacidad en los listados publicados con ocasión de los procesos de admisión a los diferentes estudios y enseñanzas, procure hacer uso de medios de identificación alternativos en orden a procurar la protección de las personas con discapacidad.

Sobre este particular, se ha pronunciado la Agencia Española de Protección de Datos, al emitir Resolución (N/REF: 0002/2022), tras la consulta que le fue planteada sobre si es conforme al Reglamento General de Datos y a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos personales, la publicación en un proceso selectivo de acceso al empleo público de la lista de admitidos y excluidos con la indicación del turno por el que se participa, y, en concreto, por el turno de discapacidad. Se planteaba, por tanto, si tal condición debería ser privada y, por consiguiente, utilizarse otros medios de identificación como el DNI o algún código alfanumérico.

Así, la Agencia Española de Protección de Datos concluyó lo siguiente: *«En los correspondientes listados referenciados en el párrafo anterior, se identificará a cada participante con la asignación de un código —que podría ser el mismo que se otorgara con la instancia de participación y que constituye a su vez el nombre de usuario del acceso a la información sobre el proceso selectivo—, y las iniciales de los nombres y apellidos de cada participante y el DNI en los términos de la Disposición Adicional Séptima de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos personales. Así se da cumplimiento al principio de minimización no publicando más datos de los necesarios para cumplir la finalidad a la que sirve el tratamiento».*

Asimismo, resulta pertinente traer a colación la Resolución E/03464/2020 de la Agencia referida, en la que se analizaba una denuncia por la publicación por la Universidad de Zaragoza de la lista de alumnos admitidos por el turno de discapacidad y su acceso a través de la sede electrónica.

Como consecuencia de dicha resolución, la Universidad de Zaragoza se comprometió, tal y como se desprende de aquélla, a que *«para próximas convocatorias de plazas, en cualquier acto administrativo que se publique, se expondrá con carácter general el nombre y apellidos, y, por su parte, para el cupo de personas con discapacidad, no se publicarán con nombres y apellidos sino sólo con el número de solicitud».*

Finalmente, desde el Justicia de Aragón se emitió sugerencia relativa a la entrega de documentación en los centros escolares durante el periodo de matriculación, como consecuencia del escrito de queja presentado por un ciudadano manifestando su malestar en relación con el proceso de matriculación seguido en determinado centro escolar de Zaragoza, y, en concreto, con el hecho de que la aportación de la documentación pertinente únicamente se pudiese presentar el día establecido por el propio centro (**Expediente 24/974**).

En este sentido, se resolvió sugerir al Departamento de Educación, Cultura y Deporte que valorase la posibilidad de dictar las instrucciones que se estimasen convenientes en orden a garantizar que, al menos, los centros educativos ofrezcan varias alternativas a las familias del alumnado a la hora de aportar los documentos requeridos en el proceso de matriculación.

En respuesta a la sugerencia emitida, por parte del Departamento de Educación, Cultura y Deporte se remitió informe en los siguientes términos: *«Las Direcciones de los centros tienen la obligación de garantizar el estricto cumplimiento del calendario escolar de final de curso y el normal desarrollo de las actividades de ese período, garantizando la formalización de la matrícula, la expedición de certificaciones y la recepción y tramitación de solicitudes de becas, entre otras tareas.*

La recogida de la documentación del alumnado para el próximo curso escolar 2024-2025, se realiza conforme a la organización interna del propio centro docente; es el equipo directivo quien determina la que considera la forma más eficaz para ello.

El C.P.I. Valdespartera 3 es un centro docente con 866 alumnos y alumnas matriculados desde el primer curso de Educación Infantil hasta 2º de E.S.O., lo que hace necesario por parte de la dirección del Centro el mantenimiento de un orden establecido para la realización de las tareas».

3.2. Acoso escolar

El día 18 de diciembre de 2024, tuvo lugar la reunión del Pleno del Observatorio Aragonés por la convivencia y contra el acoso escolar, presidido por la Sra. consejera de Educación, Cultura y Deporte, y al que asistió el asesor en materia de educación del Justiciazgo.

De este encuentro, vale la pena destacar la importante labor que realiza el Equipo de Orientación Educativa en Convivencia Escolar en la atención a las víctimas de acoso escolar, así como los datos que el propio Equipo de Orientación expuso en relación al número de protocolos de acoso escolar activados en el curso 2023/2024, donde se contabilizaron un total de 439 casos.

Asimismo, durante dicha reunión se ahondó en el conocimiento de la Unidad Técnica de Salud Mental que ha sido creada recientemente tras el acuerdo firmado por los Departamentos de Educación Cultura y Deporte y Sanidad.

Sobre este punto, conviene subrayar la estrecha relación existente entre el acoso escolar y la salud mental, toda vez que el acoso sufrido durante la infancia afecta directamente al desarrollo emocional de los menores que lo padecen y, por tanto, a su salud mental.

En lo que respecta a esta institución, han sido varios los expedientes que se han tramitado en este año 2024 sobre este particular (**Expedientes 24/271, 24/112, 24/143, 24/1745**).

En definitiva, el acoso escolar sigue estando muy presente en nuestra sociedad, por lo que resulta obligado que las distintas Administraciones Públicas trabajen conjuntamente en orden a erradicar esta problemática social.

En este sentido, cabe destacar que las próximas Jornadas de Coordinación de Defensorías del Pueblo del año 2025, versarán sobre la vulnerabilidad en las aulas y el acoso escolar será uno de los puntos a tratar durante el desarrollo de las mismas.

3.3. Comedor escolar

En lo que respecta al funcionamiento de los comedores escolares, vale la pena destacar los escritos de queja presentados en relación con la posibilidad de sustituir los servicios de catering por las cocinas «in situ» en los propios centros escolares, al objeto de mejorar la calidad de los alimentos.

Sobre este particular, cabe destacar el **Expediente 24/1495** en el que determinada ciudadana mostraba su disconformidad con la calidad de los alimentos del servicio de línea fría del C.E.I.P. «*María Moliner*» de Zaragoza, y solicitaba que se dotase al centro de cocina propia a la vista del elevado número de alumnos que hacían uso del servicio de comedor.

Tras solicitar información al Departamento de Educación, Cultura y Deporte, desde la administración educativa se informa que se va a acometer un plan de inversiones, acordado en Consejo de Gobierno, para transformar, de cara al próximo curso, una docena de cocinas de gestión de «línea fría» a «cocina in situ», siendo el C.E.I.P. «*María Moliner*» uno de los centros que dispondrá dicho servicio.

Asimismo, se recibieron varios escritos de queja relativos a la calidad de los alimentos del servicio de comedor del C.P.I. San Jorge de Zaragoza (**Expediente 24/629**).

Sobre este particular, cabe decir que durante el curso escolar 2023/2024 se recibieron escritos de queja en estos mismos términos (**Expedientes 23/1710 y 24/629**); situación que originó que, por parte del Departamento de Educación, Cultura y Deporte, se efectuase una nueva licitación, al objeto de que la nueva empresa adjudicataria mejorase la calidad de los alimentos del servicio de cocina.

Pese a ello, al parecer, en el presente curso 2024/2025, el descontento sobre la calidad de los alimentos sigue presente entre los usuarios del servicio de comedor del C.P.I. «*San Jorge*» de Zaragoza.

En este sentido, conviene recordar que, en relación con la seguridad y control de los alimentos en los comedores escolares, la Ley 17/2011, de Seguridad Alimentaria y Nutrición, tiene por objeto el reconocimiento y la protección efectiva de diversos derechos relacionados con cuestiones de alimentación, entre los que destacan la labor que han de desempeñar las administraciones competentes en orden a garantizar la mayor protección posible frente a los riesgos emergentes en la seguridad alimentaria.

Asimismo, la Administración autonómica elaboró en el año 2022 una nueva «Guía de Comedores Escolares y Alimentación en los Centros Educativos de la Comunidad Autónoma de Aragón», cuyo objetivo es fomentar hábitos saludables en la alimentación del alumnado en relación con la nutrición, mejorar la salud de los escolares y prevenir la obesidad infantil. Así, en esta guía se concretan, entre otras cuestiones, los criterios nutricionales y las frecuencias de consumo de alimentos a los que han de ajustarse los servicios de comedor escolar.

En consecuencia, resulta procedente subrayar que, desde el Departamento de Educación, Cultura y Deporte, con la colaboración, si procediese, del Departamento de Sanidad, se ha de llevar a cabo un control efectivo de la calidad de los alimentos prestados en los distintos comedores escolares de la Comunidad Autónoma de Aragón.

En otro orden de cosas, como viene siendo habitual durante todos los cursos escolares, la demora en el pago de las becas de comedor escolar sigue siendo una de las cuestiones a mejorar por parte de la administración educativa; cuestión que ha dado lugar a la apertura de varios expedientes en esta institución como consecuencia de los escritos de queja presentados (**Expedientes 24/1566, 24/1612**).

Sobre este particular, conviene destacar que, en los informes remitidos por el Departamento de Educación, Cultura y Deporte a esta institución, se afirma que la carga de trabajo en lo relativo a las becas de comedor es notable.

Consecuentemente, durante la tramitación de los expedientes referidos, desde el Justiciazgo se exhortó al Departamento de Educación, Cultura y Deporte para que, en la medida de sus posibilidades, agilice la tramitación de los expedientes que versen sobre las becas de comedor, habida cuenta del perjuicio económico que puede suponer para las familias el tener que sufragar los gastos de comedor de sus hijos.

3.4. Enseñanzas de Régimen Especial y Formación Profesional

De entrada, conviene puntualizar que el grupo de Enseñanzas de Régimen Especial queda integrado por las enseñanzas de idiomas, las enseñanzas deportivas y las enseñanzas artísticas de música, danza, arte dramático y artes plásticas y diseño.

En este sentido, merece ser comentada la sugerencia elaborada por esta institución en relación al reconocimiento de créditos a determinado estudiante del Grado de Diseño Gráfico de la Escuela Superior de Diseño de Aragón (**Expediente 23/1590**).

En concreto, la referida sugerencia trajo causa del escrito de queja presentado por un ciudadano que había cursado estudios superiores de Diseño conforme al anterior Plan de estudios de la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre de Ordenación General del Sistema Educativo (LOGSE), motivo por el cual debía convalidarlos conforme al nuevo Plan derivado de la Ley Orgánica 272006, de 3 de mayo, de Educación (LOE).

Con todo, desde la Escuela Superior de Diseño de Aragón se le había denegado la convalidación total de los créditos, obligándole a matricularse año a año y a realizar cada reconocimiento de créditos de forma progresiva.

Tras el estudio de la normativa de aplicación, desde el Justicia de Aragón se resolvió sugerir al entonces Departamento de Educación, Ciencia y Universidades que valorase la posibilidad de convalidar en unidad de acto los 210 créditos, del extinto Título de Diseño cursado conforme a la LOGSE, al nuevo Grado en Diseño del Plan de estudios LOE; en cumplimiento con lo establecido en el art. 3 de la Orden de 19 de junio de 2013 de la consejera de Educación, Universidad, Cultura y Deporte por la que se regula la formación complementaria en materia de Enseñanzas Artísticas Superiores de Diseño y de Conservación y Restauración de Bienes Culturales. Así como que se ofertase, por parte del Dirección General competente, el curso de formación complementaria o adicional correspondiente que permitiese la convalidación total de los créditos del Grado en Diseño, de conformidad con lo esta-

blecido en el art. 6 de la precitada Orden, o que, al menos, se permitiese superar los créditos restantes a través del sistema alternativo que la Administración educativa estimase conveniente.

En otro orden de cosas, tuvo entrada en esta institución escrito de queja de un ciudadano por el que solicitaba la creación de una orquesta sinfónica por parte del Gobierno de Aragón (**Expediente 24/216**), toda vez que, según se decía, el anterior ejecutivo se había comprometido a su creación.

Admitida a trámite la anterior queja, se solicitó información al entonces Departamento de Presidencia, Interior y Cultura, desde donde se remitió informe en los siguientes términos: «no entra entre las prioridades de este Gobierno la creación de una Orquesta Sinfónica».

A la vista de lo expuesto, desde el Justicia de Aragón se exhortó al Departamento de Presidencia, Interior y Cultura que, en caso de que el Gobierno autonómico dispusiese de los recursos económicos suficientes, valorase la posibilidad de impulsar la creación de una Orquesta Sinfónica en Aragón.

Por otra parte, el Justiciazgo elaboró sugerencia relativa a la adaptación de las pruebas de acceso a Grado Superior para Enseñanzas Deportivas conforme a los criterios de calificación establecidos para las personas con discapacidad (**Expediente 24/899**).

Dicha resolución, trajo causa del escrito de queja presentado por el progenitor de un menor cuyo hijo no había superado las pruebas referidas como consecuencia de que desde el centro educativo se habían aplicado los criterios generales de calificación en vez de los adaptados a personas con discapacidad.

El motivo de esta circunstancia radicaba en que, en el momento de efectuar la inscripción, el aspirante no había solicitado la adaptación de las pruebas conforme a lo establecido en la normativa.

En función de estas circunstancias, con base en el principio de buena administración y el «derecho al error» de los administrados, desde el Justicia de Aragón se sugirió al Departamento de Educación, Cultura y Deporte que valorase la posibilidad de evaluar, nuevamente, las calificaciones obtenidas por el hijo del señor promotor de la queja, relativas a la prueba de acceso a Enseñanzas Deportivas de Grado Superior, conforme a los criterios adaptados a personas con discapacidad.

3.5. Medios materiales y recursos humanos

Auxiliares de Educación Especial

Sobre este punto, cabe destacar dos de las sugerencias elaboradas por el Justicia de Aragón en relación con el estado de las obras de mejora y transformación de las Escuelas de Educación Infantil «Aragón» (**Expediente 24/59**) y «Santa María del Pilar» (**Expediente 24/66**) de titularidad del Gobierno de Aragón.

Así, por una parte, tuvo entrada en esta institución escrito de queja de varios ciudadanos mostrando su preocupación por la demora en las obras de la EEI «Aragón», así como por la falta de instalaciones y prestaciones de las que adolecía el «CEIP Sainz de Varanda», centro en el que se encontraban temporalmente los menores hasta la finalización de aquéllas, para albergar a niños de educación infantil.

Y, por otra parte, se registró escrito de queja, en los mismos términos, en relación a las obras de la EEI «Santa María del Pilar» y las instalaciones del «CEIP Calixto Mariño», donde, en este caso, se encontraba escolarizado el alumnado.

En este sentido, en ambos casos, se sugirió al Departamento de Educación, Cultura y Deporte que procediese a adjudicar las obras de mejora y transformación de las escuelas de educación infantil referidas a la mayor brevedad posible, al objeto de evitar que las mismas siguiesen demorándose en el tiempo y perjudicando la calidad educativa del alumnado; así como que, hasta que tales obras no finalizasen, se dotase al «CEIP Sainz de Varanda» y al «CEIP Calixto Ariño» de las instalaciones y prestaciones requeridas para que los alumnos de educación infantil pudiesen recibir una educación acorde a sus necesidades, dando cumplimiento, así, a lo dispuesto en los artículos 7 y siguientes de la Orden de 25 de agosto de 2005, del Departamento de Educación, Cultura y Deporte, por la que se establecen los requisitos mínimos e instrucciones técnicas de los centros que impartan el primer ciclo de la educación infantil en la Comunidad Autónoma de Aragón.

Con la elaboración de las resoluciones referidas se pretende, en definitiva, ofrecer una educación de calidad donde el interés superior del menor sea el eje central de todas las decisiones administrativas que puedan adoptarse, en cumplimiento todo ello con el artículo 27 de la Ley 1/1996 de Protección Jurídica del Menor.

En otro orden de cosas, desde el Justiciazgo se elaboró una sugerencia, dirigida al Ayuntamiento de Zaragoza, en relación con la instalación de sistemas de aire acondicionado en tres guarderías municipales de la ciudad de Zaragoza, a saber: EEI «Pirineos», EEI «Villacampa» y EEI «La Piraña» (**Expediente 24/925**).

El objetivo último de la misma radica en garantizar que las condiciones ambientales de los centros educativos sean lo más idóneas posibles al efecto de evitar poner en riesgo la salud y seguridad de los menores.

Por parte del consistorio zaragozano, se resolvió aceptar el contenido de la sugerencia.

Por su parte, merece ser mencionada la sugerencia, correspondiente al **Expediente 23/1579**, elaborada por esta institución relativa a la falta de fisioterapeuta en el «CEIP *Odón de Buen*» del municipio de Zuera.

El Departamento de Educación, Cultura y Deporte resuelve aceptar el sentido de la sugerencia y, consecuentemente, desde la administración educativa, con fecha 26 de septiembre de 2024, se dota al centro educativo del personal de fisioterapeuta requerido por el alumnado.

En otro orden de cosas, resulta obligado destacar que, al igual que el inicio del curso 2023/2024 estuvo marcado por la falta de **Auxiliares de Educación Especial** (cuestión sobre la que esta institución se pronunció mediante la elaboración de una sugerencia correspondiente al **Expediente 23/1182**), en el presente curso académico 2024/2025 el número de quejas sobre este particular ha disminuido notablemente. A pesar de ello, han sido objeto de tramitación varios expedientes sobre esta cuestión (**Expediente 24/1751 y 24/1781**).

Asimismo, desde esta institución se mantuvieron varias reuniones con la Asociación para la Defensa de los Derechos de los ACNEE de la Provincia de Huesca (**Expediente 24/329**), al objeto de buscar una solución ante la carencia de auxiliares de educación especial de los centros educativos de la provincia de Huesca en el curso preterito 2023/2024.

Sobre este particular, resulta obligado hacer alusión a la reciente Sentencia nº386/2024, de 25 de noviembre de 2024, dictada por la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Aragón, por la que se estimaba el recurso contencioso-administrativo interpuesto por los progenitores de varios alumnos ante la falta de respuesta al escrito formulado, en fecha 9 de diciembre de 2022, por el que se solicitaba al Departamento de Educación del Gobierno de Aragón la adopción de medidas de fijación de apoyos requeridas por cada uno de los alumnos, así como la determinación de los recursos que requería cada uno para una escolarización plena.

El recurso fue interpuesto por procedimiento especial de protección de derechos fundamentales por vulneración del derecho a la educación de las personas con discapacidad, artículos 14, 27 y 49 CE.

En este sentido, el Tribunal estima el recurso al considerar vulnerado el derecho fundamental a la educación de todos los alumnos y con derecho a la debida adopción de las medidas solicitadas por los demandantes.

3.6. Transporte escolar

El funcionamiento del transporte escolar sigue siendo una de las cuestiones que, a lo largo de este año 2024, ha dado lugar a la apertura de nuevos expedientes de queja en el Justicia de Aragón.

En esencia, las quejas derivan de la falta de transporte escolar en determinadas localidades del ámbito rural de la Comunidad Autónoma, así como de las deficiencias en el funcionamiento de las rutas ya existentes.

Sobre la base de lo expuesto, cabe destacar el escrito de queja presentado por varios estudiantes de bachillerato del «IES Reyes Católicos» de Ejea de los Caballeros, residentes en la localidad de Alera (**Expediente 24/1067**).

En dicho escrito, trasladaban al Justiciazgo que desde el inicio del curso escolar 2024/2025 se había suprimido la ruta de transporte escolar entre Alera y Sádaba, localidad a la que debían desplazarse para tomar una nueva ruta hacia Ejea de los Caballeros.

Tras su admisión a trámite, desde el Justicia de Aragón se dio traslado de esta circunstancia al Departamento de Educación, Cultura y Deporte; procediéndose, semanas después, y tras las oportunas actuaciones llevadas a cabo por esta institución, a la dotación de la ruta de transporte escolar entre Alera y Sádaba demandada por los señores promotores de la queja, para su posterior conexión con la ruta que conecta esta última localidad con el «IES *Reyes Católicos*» de Ejea de los Caballeros. Consecuentemente, se procedió al archivo del expediente por haber quedado solucionado el motivo que dio lugar a su apertura.

En otro orden de cosas, merece ser comentada la sugerencia elaborada por esta institución en relación con la posibilidad de incluir a los estudiantes de Ciclos Formativos de Grado Superior como beneficiarios de la ayuda de transporte escolar en la Comunidad Autónoma de Aragón (**Expediente 23/1745**).

La presente sugerencia deriva del escrito de queja presentado por un ciudadano en el que señalaba que su hijo, estudiante de ciclo de grado superior en la «E.F.A. *Boalares*» de Ejea de los Caballeros y residente en la localidad de Valareña, tenía que sufragarse los gastos de transporte escolar entre ambas localidades como consecuencia de que la Orden de 14 de mayo de 2013, de la consejera de Educación, Universidad, Cultura y Deporte, por la que se dictan normas para la organización y funcionamiento del servicio complementario de transporte escolar en la Comunidad Autónoma de Aragón, no incluye a los estudios de Ciclo Formativo de Grado Superior en el art.

2.1 de la misma, y, por consiguiente, el alumnado no tiene derecho a percibir las prestaciones propias del servicio de transporte escolar de forma gratuita.

Tras el estudio de la normativa aplicable, desde esta institución se observó que, sin embargo, los estudiantes de Ciclos Formativos de Grado Medio, Bachillerato y niveles de enseñanza inferiores, sí eran beneficiarios de la ayuda de transporte escolar, por lo que parecía lógico preguntarse por qué los estudiantes de Ciclos Formativos de Grados Superior no podían ser incluidos; máxime cuando, acudiendo al derecho comparado, otras Comunidades Autónomas como Andalucía o Cantabria así lo preveían.

Desde el Justicia de Aragón se sugirió al Departamento de Educación, Cultura y Deporte que, siendo plenamente conscientes de los límites presupuestarios que pudiesen existir, valorase la posibilidad de incluir como beneficiarios de la ayuda de transporte escolar a los estudiantes de Ciclos Formativos de Grado Superior de la Comunidad Autónoma de Aragón.

A juicio de esta institución, con la adopción de la medida sugerida se potenciaría el estudio de ciclos formativos en general y en ámbito rural en particular, y, asimismo, se daría cobertura al mercado laboral de las zonas rurales y fijaría población en las regiones más despobladas de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Por parte del Departamento de Educación, Cultura y Deporte se aceptó el contenido de la sugerencia en los siguientes términos: *«en el Plan Anual Normativo del 2024 está prevista la tramitación del Proyecto de Orden por la que se modifica la Orden de 14 de mayo de 2013, de la consejera de Educación, Universidad, Cultura y Deporte, por la que se dictan normas para la organización y funcionamiento del servicio complementario de transporte escolar en la Comunidad Autónoma de Aragón, por lo que durante dicha tramitación se valorará la sugerencia formulada»*.

Finalmente, cabe hacer alusión a dos escritos de queja que fueron presentados ante el Justicia de Aragón a finales del año 2024 en relación a la ruta de transporte escolar entre la localidad de Griegos y Albarracín, y que dieron lugar a los **Expedientes 24/1463 y 24/1526**.

En este sentido, en ambos escritos se detalla que la ruta que conecta las localidades referidas se hace a través de la línea regular de autobús para viajeros, la cual parte desde la localidad de Griegos a las 7:00h y, tras recorrer una serie municipios limítrofes, llega a Albarracín a las 8:20 horas.

Así las cosas, la cuestión subyacente de la queja radica en el hecho de que las clases no comienzan hasta las 9:00 horas, por lo que los estudiantes tienen que esperar 40 minutos hasta el inicio de las mismas.

Por consiguiente, los señores promotores de la queja solicitan que desde el Departamento de Educación, Cultura y Deporte se facilite una ruta de transporte alternativa que sea coincidente con el horario lectivo del alumnado.

Tras la oportuna petición de información al Departamento de Educación, Cultura y Deporte, se recibe informe cuyo contenido reza como sigue: *«el departamento, consciente de la distancia entre las localidades y las dificultades horarias, ha solicitado que las rutas afectadas tengan un horario de salida y llegada coincidente con el horario escolar del IES Lobetano. Con fecha 8 de octubre por parte de la Dirección General de Transporte del Gobierno de Aragón se notificó al Servicio Provincial que el horario de llegada al Instituto sería las 8.43h. Un horario que ahora es compatible con la entrada al Instituto, que permanece abierto desde las 8.00h. Por lo tanto, se considera solucionada la incidencia producida, si bien se supervisará cualquier situación en esta ruta de transporte»*.

Finalmente, se ha de subrayar la importante labor de mediación efectuada por la asesora del Justiciazgo en Teruel en todo expediente que, de alguna manera, está vinculado con dicha provincia; así como la voluntad de diálogo y cooperación mostrada, en todo momento, por el director provincial de Educación de Teruel.

3.7. Universidades

En materia de Universidades, merece ser comentada la sugerencia elaborada por esta institución (**Expediente 24/1031**) en relación al horario y distribución de grupos del Grado en Historia del Arte de la Universidad de Zaragoza.

La citada resolución trae causa del escrito de queja presentado por varios alumnos del Grado en Historia del Arte en relación con la supresión por parte de la Universidad de Zaragoza de la duplicidad de grupos en horarios de mañana y tarde, así como de la eliminación de horarios alternos durante cursos sucesivos que permitan conciliar el ámbito laboral y académico del alumnado.

Así las cosas, la cuestión principal de la presente queja tiene que ver con la imposibilidad de que determinados estudiantes puedan compatibilizar la asistencia presencial a sus clases universitarias con su actividad laboral,

todo ello como consecuencia de que ciertas asignaturas únicamente se imparten en horario de mañana durante todos los cursos académicos del Grado.

Sobre este particular, el cumplido informe remitido a esta institución por la Universidad de Zaragoza establecía que «para poder desdoblar los grupos de docencia es necesario que estén previstos un mínimo de 81 alumnos, de tal modo que el número de grupos a planificar será A/80 redondeado al entero superior más próximo», todo ello, de conformidad con lo establecido en el párrafo 19 de la Resolución del Rector de 15 de mayo de 2023, por la que se aprueba el Texto refundido de las Directrices para el establecimiento y modificación de la relación de puestos de trabajo del personal docente e investigador de la Universidad de Zaragoza.

En este sentido, desde el Justicia de Aragón se sugirió a la Universidad de Zaragoza que valorase la posibilidad de llevar a cabo una modificación de los criterios aplicables al desdoblamiento de grupos, al objeto de disminuir el número de alumnos requeridos, actualmente situado en 80, para facilitar la conciliación laboral y académica de los estudiantes; así como que, alternativamente, valorase la posibilidad de recobrar la alternancia en el horario de impartición de las asignaturas en los cursos sucesivos del Grado en Historia del Arte.

Con la elaboración de esta sugerencia se pretende fomentar la conciliación laboral y académica del alumnado universitario, toda vez que son muchos los estudiantes que tienen que compatibilizar sus estudios con un trabajo, y, por tanto, resulta importante tener presente esta circunstancia a la hora de elaborar la distribución de los horarios de los distintos grados universitarios.

Por otra parte, cabe hacer alusión al escrito de queja presentado por el progenitor de un estudiante de bachillerato en relación con el solapamiento de horarios en determinadas asignaturas de la EVAU 2023/2024 (**Expediente 24/199**).

En este sentido, el señor promotor de la queja, señalaba que, hasta la fecha, el calendario de horarios para la realización de las pruebas se elaboraba una vez conocidas las asignaturas elegidas por el alumnado tras completar la preinscripción en la EVAU, y que, sin embargo, en el curso 2023/2024 el calendario había sido publicado sin conocer cuáles iban a ser las opciones elegidas por los alumnos.

Esta situación originó que determinados estudiantes de la modalidad del Bachillerato General, como ocurre con el hijo del promotor de la queja, no pudiesen examinarse de las asignaturas que, conforme a dicha modalidad, tenían derecho a realizar al ser coincidente el horario de alguna de ellas. Esta situación trae causa de que el Bachillerato General no goza de materias específicas propias suficientes, lo que obliga a los alumnos a escoger asignaturas de otras modalidades de bachillerato.

Por parte de la Universidad de Zaragoza, se informó a esta institución, a través de un cumplido informe, que esta decisión respondía a las dificultades organizativas y logísticas que plantea una EVAU con un número de materias a examinar que, con la implantación del bachillerato LOMLOE, ha aumentado considerablemente hasta en 11 más, así como que las ponderaciones de las diferentes materias para la admisión a los grados ofrecen una amplia variedad de combinaciones y son lo suficientemente extensas, de manera que, jugando con el horario y con las asignaturas a ponderar, es posible seleccionar alternativas que permitan alcanzar la nota máxima de 14 puntos en el proceso de admisión a estudios de grado.

Sobre la base de lo expuesto, desde el Justicia de Aragón se exhortó al Rectorado de la Universidad de Zaragoza que, de cara a la EVAU 2024/2025, tome en consideración circunstancias como la presente a la hora de elaborar el calendario de exámenes, de tal manera que el alumnado del «Bachillerato General» pueda escoger entre las materias específicas sin que el horario de las pruebas sea coincidente.

4. Vivienda

Expedientes iniciados	66
Expedientes finalizados	53
Resoluciones emitidas	9
Resoluciones aceptadas	7

Planteamiento general

Un número muy elevado de quejas se refieren a viviendas de alquiler social. Existe una gran demanda de estas viviendas, sobre todo, en Zaragoza, y una oferta que no puede cubrir todas las expectativas. Las quejas han sido fundamentalmente por la larga espera 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 dicha solicitud.

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 ante esta situación, como no podría ser de otra manera, la actitud de esta institución es solicitar que se haga un estudio pormenorizado de cada caso, y que se prioricen los que son más urgentes y necesarios.

Conviene reseñar que siguen presentándose problemas de convivencia vecinal, y los relativos al retraso en la resolución de las ayudas para el alquiler continúan, así como para la resolución de los recursos de estas ayudas.

4.1. 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, o caso de tener competencia en la materia, al Ayuntamiento afectado, así como 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 algunos de los expedientes, incluso hemos llegado a informar de otras alternativas para poder acceder a viviendas sociales o de alquiler accesible a través de Entidades sin ánimo de lucro.

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; mientras que hubo casos en los que las deficiencias no eran tales o se debían a la propia acción o dejación del inquilino.

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.

Conviene destacar la tramitada en **Expediente 24/1310**, en la que un ciudadano, con grado de dependencia severo y en silla de ruedas, solicitó una vivienda social al vivir en un segundo piso sin ascensor en la calle Pignatelli, y tener que abandonarlo por peligro de derrumbe.

En concreto, en la calle Pignatelli n.º (...), había un bajo que llevaba tres años desocupado, que sería perfecto para el solicitante, ya que su hermana vivía en el número (...) de la misma calle, y podría ocuparse de las necesidades del solicitante, que únicamente tenía ayuda del Ayuntamiento una hora al día.

En el mes de julio de 2024, indicaron que se pondrían en contacto con la familia, pero, al no obtener contestación, el pasado 25 de julio de 2024, formularon una nueva solicitud.

Recabada la pertinente información, se informó que Zaragoza Vivienda había recuperado la disposición de la vivienda Pignatelli nº X, y que cuando estuviera disponible para ser asignada, la comisión de asignación de viviendas determinaría su asignación conforme a las normas de acceso.

Han sido múltiples las gestiones verbales y escritas llevadas a cabo en este tema y, a fecha de elaborar el presente Informe Anual, Zaragoza Vivienda ha indicado a esta institución que se ha solicitado desde la Sociedad Municipal información sobre la situación y la solicitud del ciudadano a la Concejalía de Servicios Sociales y Atención Ciudadana, para que desde el Área de Acción Social y Familia del Ayuntamiento de Zaragoza, se proceda a su valoración.

4.2. Ayudas para el alquiler

Sobre este tema se han tramitado muchos expedientes por el retraso en el pago en las ayudas para el alquiler, por lo que volvemos a reiterar el contenido de una antigua sugerencia, en la que manifestamos que, como denominador común de las personas beneficiarias de estas ayudas, y afectadas por los retrasos en su tramitación, nos encontramos con familias que no pueden con sus propios medios acceder a una vivienda en el mercado libre, ni tampoco, pese a reunir los requisitos para poder acceder a una vivienda protegida, logran acceder a una de ellas con la urgencia que demanda su situación habitacional, dado que es por todos conocido, la insuficiencia del parque público de viviendas para satisfacer la demanda, ni siquiera a quienes se encuentran en una situación de especial vulnerabilidad y emergencia habitacional.

Sin embargo, los retrasos excesivos en la tramitación, conclusión y materialización de estas ayudas, estaban distorsionando la finalidad para la que fueron creadas, cuyo fin es crear una expectativa de estabilidad habitacional para quienes resultaran beneficiarios de esta ayuda.

El retraso en el abono de estas ayudas ordinarias, se debe, entre otras cuestiones, a la complejidad de la convocatoria y a la escasez de recursos y personal. Por ello, a entender de esta institución, en 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, debería simplificarse 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 las ayudas.

Por ello, se sugirió 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.

Igualmente, se propuso que se dotara 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. **(Expediente 22/274).**

4.3. Problemas de convivencia vecinal

Se han presentado diversos casos que conllevan conflictos entre vecinos. En uno de ellos **(Expediente 24/73)**, el promotor de la queja ponía de manifiesto la situación insalubre y peligrosa que concurría en un inmueble; así como en el entorno del mismo. Al parecer, y según informaba también el propio consistorio, los garajes y el piso bajo del inmueble han sido cerrados y acondicionados.

No obstante lo anterior, las otras dependencias del inmueble se encontrarían en un muy mal estado por la existencia de ratas, plantas de marihuana en el interior del patio de luces, ausencia de sistemas contra incendios y cuadro eléctrico a la vista y sin cubrir, lo que implica, además de citada situación insalubre, una condición de peligrosidad.

El interesado insistía en que la situación denunciada en su día (salvo en los garajes y en el piso bajo), persistía en la actualidad.

A la vista de las cumplidas respuestas municipales, esta institución valoró positivamente que se hayan dictado las correspondientes órdenes de ejecución en relación con el inmueble de la localidad.

Siendo esto positivo, indicamos a la Corporación que, con el fin de evitar los perjuicios expuestos en la queja de una manera efectiva, debería valorar proceder a adoptar, en caso de incumplimiento de estas órdenes de acondicionamiento y obras, y con las garantías legales necesarias, medidas de ejecución de este acto administrativo, incluyendo, incluso, la ejecución subsidiaria (si fuera preciso).

En este punto, esta institución se remitió a lo previsto en los arts. 254 y siguientes del Decreto Legislativo 1/2014, de 8 de julio, de aprobación del Texto Refundido de la Ley de Urbanismo de Aragón. Por su parte, el art. 259 aporta una regulación complementaria, al regular las multas coercitivas, y el importe de las multas coercitivas debe estar destinado, en principio, para sufragar el coste de una eventual ejecución subsidiaria.

Teniendo en cuenta este régimen jurídico, a entender de esta institución, la Corporación debía valorar, en su caso, proceder a adoptar las medidas conducentes para materializar la orden de ejecución, todo ello, con el fin de que se cumpla adecuadamente con el deber de conservación del inmueble.

Por todo ello, al objeto de asegurar la materialización de la orden de ejecución de obras y limpieza, sería importante considerar, 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, 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.

A fecha de elaborar el Informe Anual, esta sugerencia está pendiente de contestación.

En otro caso, también se ponían de manifiesto las molestias, ruidos y problemas diversos que ocasionaban unos inquilinos del inmueble en el que vivían.

En este caso, se les informó acerca de cómo podían encauzar este caso, según lo previsto en el artículo 7.2 de la Ley de Propiedad Horizontal, la posibilidad de llamar a la Policía Local para que realizara las oportunas mediciones de ruidos y levantara acta de las perturbaciones producidas, así como de presentar las oportunas denuncias.

En el **Expediente 24/1223**, la cuestión objeto de análisis radicaba en el estado de insalubridad en que se encontraba la vivienda, en situación de abandono y con una acumulación considerable de palomas, avispas y ratas, constituyendo un foco de infecciones. Esta situación ocasionaba serios problemas a los vecinos colindantes.

Al parecer, durante cuatro años, el Ayuntamiento estaba requiriendo a la propietaria de la vivienda para que procediera a la limpieza de la misma y a la clausura de los huecos por los que pudieran entrar las palomas, pero los requerimientos no eran atendidos.

Al respecto, fue conveniente precisar que la Ley 7/1999, de 9 de abril, de Administración Local de Aragón, establece en su artículo 42 como ámbitos de la acción pública, en los que los municipios podrán prestar servicios públicos y ejercer competencias, con el alcance que determinen las leyes del Estado y de la Comunidad Autónoma reguladoras de los distintos sectores de la acción pública, el de la protección del medio ambiente y la protección de la salubridad pública.

Asimismo, la Ley General de Sanidad atribuye a las Corporaciones locales en su artículo 42.3 a) y c) el control sanitario del medio ambiente y el de edificios y lugares de vivienda y convivencia humana.

Con respecto al inmueble en estado de abandono en el que anidaban las palomas y ratas, estimamos conveniente recordar las potestades administrativas y responsabilidades, por tanto, que tiene el Ayuntamiento de Escatrón 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, acudiendo, incluso, a la ejecución subsidiaria.

En consecuencia con lo expuesto, se sugirió al Ayuntamiento de Escatrón que adoptara las medidas necesarias para asegurar las adecuadas condiciones de salubridad del inmueble en estado de abandono, valorando, si fuera procedente, la ejecución subsidiaria.

Esta sugerencia fue aceptada por la Administración.

En el mismo sentido, las formuladas en el **Expediente 24/597** y **Expediente 23/1142**.

En el **Expediente 24/602**, se exponía lo que se consideraba una ocupación ilegal de un edificio en la calle Pignatelli, en Zaragoza, que era propiedad del Ayuntamiento.

Esta institución tuvo conocimiento a través de distintos medios de comunicación de que el Ayuntamiento de Zaragoza, en el mes de noviembre de 2024, había llevado a cabo el desalojo de este edificio, y que alrededor de 40 personas, según habían informado desde el Área de Urbanismo, vivían de manera ilegal en el inmueble, entre ellos tres familias con cuatro menores de edad que estaban identificadas por los servicios sociales municipales.

Durante el desalojo, la Policía había localizado, además, a otro menor de 17 años que no estaba identificado. El bloque había sido declarado en estado de ruina inminente y tendría que ser derribado.

El estado de gran deterioro que arrastraba el inmueble, de un siglo de antigüedad, había sido el detonante para que se llevara a cabo este proceso.

En otro orden de cosas, los técnicos del Área de Políticas Sociales del Ayuntamiento se habían entrevistado con los afectados al tiempo que iban abandonando las viviendas. Por parte de servicios sociales ya tenían contacto con las tres familias con menores a su cargo que residían en el inmueble, sin embargo, al menos otras 20 personas no tenían control ni registro alguno. A quienes no contaban con otra alternativa habitacional, se les había ofrecido alojamiento en el albergue municipal.

En concreto, dos familias habían sido alojadas en módulos familiares (una pareja con dos niños y otra con uno) y una pareja, cinco varones y dos mujeres, en las instalaciones individuales. El resto, no lo habían requerido. Además, el centro de servicios sociales de San Pablo, citaría a las personas afectadas para realizar el seguimiento y atender a sus necesidades.

Por último, un menor no acompañado había sido puesto a disposición de la Policía Nacional para su seguimiento por los servicios sociales de Aragón.

El resto de expedientes se han referido a cuestiones diversas. La mayoría referidas 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 los derechos que les asisten.

4.5. Viviendas en mal estado de conservación que ocasionan daños en colindantes o que pueden implicar peligro para las personas que transitan por la zona

En el **Expediente 24/469**, se analizaba una edificación declarada en ruina, que está ocasionando importantes daños por humedades en la vivienda colindante, que se agravan en el tiempo, denunciando desde hace años esta situación sin que, de momento, se haya actuado al respecto.

Resultaba importante traer a colación un expediente anterior, en concreto el **Expediente 23/637**, en el que obra un informe elaborado el 8 de junio de 2021, por el arquitecto municipal de esa localidad, en el que ya se evidenciaba el mal estado del inmueble en cuestión, incluyendo la necesidad de apuntalar la construcción y la ejecución de demoliciones totales o parciales.

De ahí, que esta institución indicara a la Corporación que la no aplicación por ese Ayuntamiento de la normativa que regula esta materia de edificación que deriva en deficiente o ruinosa puede acarrear una responsabilidad patrimonial municipal por los daños y perjuicios que pudiera causar esa vivienda a terceros, como puede ser el interesado, ya que éste denunció hace años a esa Administración el mal estado en que se encuentra, y los problemas de humedad que se le están ocasionando.

Por último, y siendo conscientes de las dificultades de muchos municipios de nuestra Comunidad Autónoma, se sugiere al Ayuntamiento 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.

Por ello, sugerimos al Ayuntamiento que llevaran a cabo las obras necesarias señaladas en el informe técnico municipal, adoptando las medidas oportunas que permitan el restablecimiento de las condiciones de seguridad de las personas y las cosas, impidiendo que se ocasionen mayores perjuicios a los inmuebles colindantes.

Esta sugerencia fue aceptada por la Administración.

En el rubricado con el **Expediente 24/203**, una ciudadana denunciaba que parte de su vivienda, que se encontraba encima de la planta baja, estaba en muy mal estado de conservación y prácticamente en ruina, corroborando este hecho el propio consistorio.

Expuesto este estado de cosas, desde esta institución se efectuó un recordatorio de las potestades administrativas —y responsabilidades, por tanto— que tiene el Ayuntamiento de Torrijo de la Cañada, para garantizar el correcto estado de conservación de las propiedades y, con ello, la seguridad de sus vecinos, lo que resulta especialmente aplicable en aquellos casos en los que exista peligro en caso de inactividad, como se denuncia por la promotora de esta reclamación; y ello con independencia de quien deba abonar las actuaciones (si era el caso), al ser lo relevante garantizar la conservación de la edificación en condiciones de seguridad.

Recordamos también que, en este punto, la competencia es irrenunciable (de acuerdo con el art. 8 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas), y que el Ayuntamiento tenía que actuar para poner fin a la situación de peligro derivada del mal estado de la edificación denunciada.

Con todo, y 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 valore la posibilidad de solicitar apoyo técnico y económico a entidades locales intermedias y, en concreto, a la Excma. Diputación Provincial de Zaragoza.

Esta sugerencia fue aceptada por el Ayuntamiento.

En el **Expediente 24/402**, fue objeto de análisis el mal estado de conservación de las edificaciones colindantes con la del promotor de la queja, ubicadas en el Pasaje E., cuya situación, según se nos indica, era ruinoso, con continuos desprendimientos de todo tipo de material de construcción, conllevando peligro para las personas y las cosas. También se aludía a que la situación del entorno era pésima por el estado de abandono de las parcelas.

El Ayuntamiento de Oliete manifestaba al respecto que, la zona de referencia no está en el caso urbano, sino que el suelo es rústico y que, por tanto, no tenía competencias.

Esta institución manifestó que el deber de conservación del suelo es genérico, y no distingue entre suelo urbano, urbanizable y no urbanizable o rústico.

Como recordaba la Sentencia del Tribunal Supremo de 26 de junio 2007 (rec. 9002/2003) que *«El deber de conservación es una manifestación inequívoca de la función social que tiene el derecho de propiedad urbanística (artículo 33.2 CE) porque las razones de seguridad y de salubridad, e incluso de ornato público, son valores sociales indudables»* y, por tanto, el Ayuntamiento es competente al encontrarse dentro de su término municipal.

Con carácter específico, dentro del contenido del derecho de propiedad del suelo en situación rural o vacante de edificación, el artículo 16 del TRLS prevé: *«En el suelo que sea rural a los efectos de esta ley, o esté vacante de edificación, el deber de conservarlo supone costear y ejecutar las obras necesarias para mantener los terrenos y su masa vegetal en condiciones de evitar riesgos de erosión, incendio, inundación, así como daños o perjuicios a terceros o al interés general, incluidos los medioambientales; garantizar la seguridad o salud públicas; prevenir la contaminación del suelo, el agua o el aire y las inmisiones contaminantes indebidas en otros bienes y, en su caso, recuperarlos de ellas en los términos dispuestos por la legislación específica; y asegurar el establecimiento y funcionamiento de los servicios derivados de los usos y las actividades que se desarrollen en el suelo. El cumplimiento de este deber no eximirá de las normas adicionales de protección que establezca la legislación aplicable»*.

De conformidad con lo anterior, el deber de conservación puede ser impuesto por la Administración a través del dictado de órdenes de ejecución (artículo 254.2) para, entre otras cuestiones, evitar desprendimientos.

Especial trascendencia presentaba que, por parte de la Corporación, se adoptaran con la máxima inmediatez, y si fuere necesario, las medidas de seguridad indispensables para garantizar la seguridad de los viandantes, para lo cual, cuenta con diversas habilitaciones legales y, entre ellas, la contemplada en el art. 262 del Decreto Legislativo 1/2014.

En dicho precepto, se establece que, cuando exista peligro inminente para la seguridad pública, *«el alcalde estará habilitado para disponer todas las medidas que sean precisas, incluido el apuntalamiento de la construcción o edificación, su desalojo y la ejecución de demoliciones totales o parciales»*. De ahí que la Corporación deba valorar la eventual aplicabilidad de este precepto a la situación reflejada en la queja.

También se recordaba al Ayuntamiento de Oliete que la no aplicación por ese Ayuntamiento de la normativa que regula esta materia de edificación que deriva en deficiente o ruinoso, puede acarrear una responsabilidad patrimonial municipal por los daños y perjuicios que pudiera causar esas construcciones a terceros.

En consecuencia, se sugirió al Ayuntamiento que valorara la incoación de expediente de adopción de órdenes de ejecución de obras de conservación, en la finca colindante a la del promotor de la queja, así como que, en general, se llevaran a cabo las actuaciones precisas para garantizar el cumplimiento del deber de conservación en condiciones adecuadas de los solares y construcciones ubicadas en el Pasaje E. del Muro, adoptando las medidas oportunas que permitieran el restablecimiento de las condiciones de seguridad de las personas y las cosas.

Esta sugerencia fue aceptada por el Ayuntamiento.

En otro, referenciado con el número de **Expediente 23/1277**, desde hacía años, distintos vecinos estaban cursando escritos al Ayuntamiento de Azuara sobre la necesidad de poner una barrera o levante que impidiera la entrada del agua hacia la calle, ya que cuando llovía bajaba agua, barro, piedras y suciedad y en varias ocasiones había entrado en sus viviendas y había salido por el WC.

Esta institución entendió que si unos concretos ciudadanos ponían de manifiesto que cuando se producían fuertes lluvias sus casas quedaban inundadas, sería conveniente que el Ayuntamiento llevara a cabo las comproba-

ciones pertinentes en aras a tratar de buscar, de ser posible, soluciones que pudieran mitigar la entrada de agua en sus domicilios.

Para ello, invocamos 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.

Por añadidura, había que subrayar la referencia que se hace en legislación básica en materia de régimen jurídico de las Administraciones Públicas a los principios de servicio efectivo a los ciudadanos y de proximidad a los ciudadanos [art. 3.1 a) y b) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público].

Por ello, sugerimos al Ayuntamiento de Azuara que se llevaran a cabo las comprobaciones pertinentes, por si pudiera adoptarse alguna medida para mitigar la entrada de agua en los inmuebles sitios en la calle M. de la localidad de Azuara.

Hasta la fecha de elaborar el presente Informe Anual, el Ayuntamiento no ha dado respuesta a la sugerencia.

4.6. Retraso en devolución de fianzas

Son distintos los expedientes en los que se denuncian retrasos en la devolución de fianzas de alquiler en Zaragoza. (**Expedientes 24/988, 24/1428 y 24/1557**, entre otros)

En el **Expediente 24/1428** se aludía a el problema existente en la gestión de las fianzas de alquiler, mencionando la dilación en recuperar el dinero.

El promotor de la queja, se dedicaba a la gestión de los alquileres en Zaragoza, y mencionaba que no son devueltas antes de los tres meses.

Los antiguos inquilinos precisan el dinero, pero el gestor manifestaba que no podían ni debían adelantarlos.

Desde la web de la Diputación General de Aragón se señalaba que la devolución se realizaría en 15 días, y desde la locución automática del teléfono en un mes.

Se tenía conocimiento de que, desde la unidad de fianzas solo tenían dos personas para gestionar el volumen de trabajo ante el crecimiento exponencial de trabajo y movilidad del alquiler, incrementándose el problema en periodo vacacional.

Por otra parte, se indicaba que, comparando trámites en diversas comunidades, en Aragón se multiplicaban los papeles que se generaban y los números de referencia del trámite, no incrementando la seguridad y acentuándose la carga burocrática.

Así, para la devolución había que remitir la misma documentación que cuando se hacía el ingreso de la fianza, añadiendo más documentación cuando la Unidad de Fianzas la tenía en su nube.

Por ello, se solicitaba que se ordenara revisar el protocolo para más eficiencia, comparando los sistemas con otras comunidades como Madrid, y que se aumentara el personal para las gestiones, reduciendo la documentación para que todo fuera más económico para usuarios y administración.

Se está a la espera de recibir el informe por parte del Departamento competente.

4.7. Declaración responsable para la instalación de autoconsumo

En el **Expediente 23/152**, se hacía mención a que, para la declaración responsable de una instalación de energía, el Ayuntamiento pedía memoria técnica firmada por ingeniero o arquitecto colegiados. Siendo suficiente, a entender del promotor, para una memoria técnica, la firma del propio instalador para la declaración responsable de una instalación de autoconsumo.

Al respecto, esta institución puso de manifiesto que el Reglamento Electrotécnico de Baja tensión, concretamente, en el punto 3 de la ITC-BT 04, se detallan todos los casos en los que es necesario un proyecto de instalación, entre los que se encuentra el siguiente punto (que es el que nos interesa de cara a instalaciones de autoconsumo fotovoltaico): Instalaciones generadoras de baja tensión a partir de 10 kW.

Así, entendimos que las instalaciones de autoconsumo, al ser instalaciones de generación eléctrica, quedaban incluidas en ese punto. Por lo tanto, si la instalación es de más de 10 kW era necesario un proyecto de instalación eléctrica realizado y firmado por un técnico competente. Si la instalación era menor de 10 kW sería suficiente con una memoria técnica descriptiva (MTD) de la instalación.

Otro caso en el que será necesaria la elaboración de un proyecto era cuando la conexión a la red fuera en alta tensión (y no en baja tensión). En estos casos tampoco será suficiente con una MTD, sino que se precisaría que un ingeniero ni arquitecto diseñe y firme la instalación.

Por lo tanto, parecía ser suficiente con la memoria técnica de diseño si la conexión era de baja tensión y con una potencia igual o inferior a 10 kW, que debería elaborar una empresa instaladora habilitada para ello, y parece ser necesario un proyecto técnico si la conexión es de baja tensión con potencia superior a 10 kW, que debería redactar y firmar un técnico titulado competente en proyectos eléctricos.

Por ello, se sugirió al Ayuntamiento de Monzón que valorara si resultaba pertinente distinguir si las instalaciones de baja tensión eran de más o de menos de 10 kW, a los efectos de determinar cuáles son los profesionales competentes para firmar los correspondientes proyectos o memorias.

Esta sugerencia fue aceptada por el Ayuntamiento de Monzón.

4.8. Subsanación de solicitudes telemáticas no finalizadas

En el **Expediente 23/1311**, la cuestión objeto del presente expediente versaba sobre si, una solicitud de ayuda para la rehabilitación de vivienda efectuada de manera telemática el último día del plazo establecido (en este caso en relación a la edad, ya que debía efectuarse antes de cumplir 41 años), y no finalizada con éxito por las circunstancias descritas más arriba, debería entenderse realizada en el plazo exigido o, en su caso, debería haberse ofrecido al afectado otro plazo de subsanación.

Se añadía que con dicha solicitud pretendía obtenerse una subvención, y el día en el que se efectuó el primer intento telemático, el afectado cumplía los requisitos exigibles.

En apoyo de su pretensión, el interesado informaba de que el mismo día 18 de mayo de 2022, cumpliendo el requisito aludido, dirigió un escrito al responsable de recepción de solicitudes de ayuda a la rehabilitación de Zaragoza Vivienda poniendo de manifiesto que había aportado toda la documentación indicada en la plataforma digital de ayudas, habiéndose generado un número de expediente, adjuntando al efecto pantallazo por el que no se le permitía firmar la solicitud, una vez que ya estaba finalizada y con todos los documentos cargados.

Periódicamente, esta institución venía detectando problemas con la presentación de escritos por medios telemáticos que, en ocasiones, podían suponer una merma de derechos de los ciudadanos si se adopta una interpretación restrictiva de la normativa aplicable. Dicha interpretación restrictiva podría quizá superarse con base en los principios proadministrado y antiformalista que han inspirado el procedimiento administrativo ya desde la legislación preconstitucional (la Ley de Procedimiento Administrativo de 1958).

En este sentido, en otros ámbitos del procedimiento administrativo, es posible ya encontrar declaraciones jurisprudenciales muy favorables a garantizar la posición del ciudadano. Ha sido el propio Tribunal Supremo, en su Sentencia de 16 de noviembre de 2016, Rec. 2841/2015, el que, en relación con las notificaciones telemáticas, ha podido enseñar lo siguiente: *«El cambio tan radical que supone, en tema tan sumamente importante como el de las notificaciones administrativas, las notificaciones electrónicas, en modo alguno ha supuesto, está suponiendo, un cambio de paradigma, en cuanto que el núcleo y las bases sobre las que debe girar cualquier aproximación a esta materia siguen siendo las mismas, dada su importancia constitucional, pues se afecta directamente al principio básico de no indefensión y es medio necesario para a la postre alcanzar la tutela judicial efectiva (...).»*

De cualquier modo, se interesó destacar que, dentro de un lógico casuismo, los Tribunales han debido pronunciarse sobre cuestiones parecidas a las que nos ocupan, siendo significativo que, incluso, se hayan planteado varios recursos de casación ante el Tribunal Supremo en relación con las de solicitudes de participación en proceso selectivos.

Destacamos que, en fechas recientes, se ha resuelto, algunos de estos recursos de casación. En concreto, reparamos en la Sentencia del Tribunal Supremo de 31 de mayo de 2021, en la que se ha consagrado el instituto de la subsanación en las solicitudes telemáticas del siguiente modo:

«Quinto. — Abordando ya la cuestión de interés casacional objetivo, esta Sala no alberga ninguna duda sobre la respuesta: el deber de dar un plazo de diez días para la subsanación de solicitudes que hayan omitido la firma del solicitante o acreditación de su voluntad expresada por “Administración electrónica” resulta evidente de la simple lectura de la citada Ley 39/2015, para la que el modo tendencialmente normal de comunicación entre la Administración y los particulares es electrónico. Así las cosas, sería sumamente difícil —por no decir imposible— argumentar que la previsión legal del carácter subsanable de la omisión de firma en las solicitudes no es aplicable a las solicitantes presentadas por vía electrónica. Ello vale igualmente para aquellas omisiones que, sin referirse a la firma electrónica propiamente dicha, afectan a la “acreditación de la autenticidad de la voluntad del solicitante como podría ser el paso final de validar lo formulado y enviado por vía electrónica”».

Por todo ello, se acordó sugerir al Ayuntamiento de Zaragoza que, procediera a permitir la subsanación de las solicitudes telemáticas no finalizadas y, en concreto, que valorara la posibilidad de ofrecer un plazo de subsanación al señor promotor de la queja, en función de las actuaciones telemáticas por él realizadas, de las que existía constancia, que revelaban la voluntad del ciudadano de solicitar la ayuda destinada a la rehabilitación.

Esta sugerencia fue aceptada por el Ayuntamiento de Zaragoza.

5. Trabajo

Expedientes iniciados	28
Expedientes finalizados	23
Resoluciones emitidas	1
Resoluciones aceptadas	0

Planteamiento general

En esta materia la mayoría de las quejas recibidas se refieren a cuestiones de prestación por desempleo, reflejando problemas con la cita previa, desestimación o la suspensión de las prestaciones, el embargo y devolución de ingresos indebidos, incompatibilidad con prestación de jubilación, denegación de capitalización de prestaciones.

Dado que la competencia en la gestión de este tipo de prestaciones corresponde al Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE), órgano de la Administración del Estado, la actuación del Justicia en estos casos, como ocurre con las quejas en materia de Seguridad Social, se limita a la atención al ciudadano, revisión de los datos aportados e información sobre las posibilidades de actuación cuando así se solicita y, en su caso, el intento de gestión mediadora con la Entidad gestora. Los expedientes son remitidos al Defensor del Pueblo para su estudio y resolución si procede.

Se han presentado quejas sobre temas variados: dificultades con la cita previa en el SEPE, desarrollo de cursos de formación del INAEM para obtención de certificados de profesionalidad y acceso al empleo, reclamaciones de pago de nóminas y cotizaciones a empresas, reclamaciones por despidos; tratamiento fiscal en expedientes de regulación de empleo y condiciones laborales.

El Justicia de Aragón carece de competencias para controlar a las empresas privadas, lo que limita nuestra intervención en estos casos, si bien se intenta ofrecer la máxima ayuda posible al ciudadano. En las quejas sobre actuaciones de empresas privadas que gestionan servicios públicos no se ha constatado actuación que haya derivado en sugerencia de esta institución.

6. Interior

Expedientes iniciados	104
Expedientes finalizados	117
Resoluciones emitidas	10
Resoluciones aceptadas	5

Planteamiento general

En el año 2024 se ha tramitado un total de 72 expedientes correspondientes a esta materia, frente a los 113 tramitados el pasado año de 2023. El motivo del descenso de expedientes es debido al haber incluido a la materia de Medio Ambiente las quejas presentadas por los ciudadanos relativas a la contaminación acústica.

Los asuntos referidos a tráfico y sanciones conforman el grueso de los expedientes tramitados, que ascendieron a 21 expedientes.

6.1. Tráfico y Seguridad vial

En esta materia debemos hacer constar la preocupación de la ciudadanía por muchas cuestiones relacionadas con la seguridad vial y la ordenación del tráfico que presentan en sus escritos de queja.

Debemos dejar constancia de la participación de la institución en el proceso participativo referente a la definición de un plan general de seguridad vial por parte del Ayuntamiento de Zaragoza, lo que ha supuesto la intervención en numerosas reuniones con colectivos y expertos, así como la aportación de algunas propuestas al respecto.

A continuación, enumeramos los expedientes más significativos.

Se planteó por un ciudadano la cuestión relativa a si las bicicletas podían hacer uso de remolques o semirremolques para transportar personas en la ciudad de Zaragoza. El Tribunal Superior de Justicia de Aragón, Sala de lo Contencioso-Administrativo, con fecha 17 de febrero de 2012 dictó sentencia en virtud de la cual se anulaba el párrafo tercero del artículo 37 de la Ordenanza Municipal, que regulaba el uso por las bicicletas de remolques y semirremolques, lo que podría llevar a entender que, a partir de entonces, habría quedado prohibido el transporte de personas en remolques o semirremolques arrastrados por bicicletas.

En opinión de esta institución se debería discernir entre la regulación del uso de remolques y semirremolques arrastrados por bicicletas, y que está permitido en la mayoría de ciudades españolas —sirva el ejemplo de las Ordenanzas de movilidad de Madrid, Valencia o Sevilla—, de la regulación relativa a las especificidades de circulación de las bicicletas.

Por ello, desde la institución se consideró necesario formular sugerencia al Ayuntamiento de Zaragoza, **Expediente 23/798**, para que valorara la posibilidad de modificar la Ordenanza Municipal de Circulación de Peatones y Ciclistas de Zaragoza con el fin último de regular, por un lado, el uso de remolques y semirremolques en bicicletas para transportar bultos o personas y, por otro lado, las vías por las que han de circular las bicicletas, respetando en este último caso el sentido del fallo de la Sentencia 85/2012 del TSJ de Aragón, de 17 de febrero de 2012. El Ayuntamiento de Zaragoza aceptó la sugerencia formulada.

Un vecino de la localidad de Biescas solicitó del Ayuntamiento que prohibiesen estacionar en la fachada de su vivienda, al impedirle los vehículos abrir las ventanas de su domicilio. El Ayuntamiento de Biescas acordó impedir el aparcamiento en parte de la fachada pero no en su totalidad. El expediente se encuentra en tramitación.

En relación con la supresión de barreras arquitectónicas, se presentó un escrito de queja ante la institución, **Expediente 24/378**, al considerar el interesado que el Proyecto de obras ordinarias de supresión de barreras arquitectónicas en la Avda. de Santa Fe de Cadrete vulneraba los derechos de las personas con movilidad reducida la normativa. A nuestra petición de información, el Ayuntamiento de Cadrete informó que procedía a modificar el proyecto de obras en aras a dar solución a los problemas planteados.

Se tramitó un expediente de queja sobre las retenciones que se producían para acceder a Sabiñánigo en vehículo durante los fines de semana de la temporada de esquí, al haberlo decidido así la Dirección Provincial de Tráfico junto con el Ayuntamiento de Sabiñánigo para mantener el tráfico de forma fluida en la Nacional 330. Se procedió al archivo del expediente a la vista de la información enviada por el Ayuntamiento de Sabiñánigo, que en el informe remitido nos respondió que ante la propuesta de los responsables de tráfico, y confiando plenamente en su profesionalidad, el Ayuntamiento aceptó la medida de cierre de algunas de las entradas, porque su objetivo se consideraba adecuado a los intereses de los vecinos, y supuso una mejora considerable en el casco urbano de Sabiñánigo, pues evitó el colapso interno permitiendo el movimiento fluido por dentro de la misma, y que el cierre de esas entradas se controló por Guardia Civil de Tráfico, quien en todo momento intentó minimizar al máximo las afecciones a la ciudadanía.

Por un vecino de Sariñena se presentó escrito de queja, por el motivo de la falta de contestación a una solicitud de información, que tuvo que remitir por correo electrónico al no prestar servicio por medio del teléfono, y que tras tres semanas esperando la contestación tuvo que ir en persona y hacer 100 Km de viaje en coche. Este expediente se remitió al Defensor del Pueblo, al depender las Direcciones Provinciales de Tráfico del Ministerio del Interior.

En relación con la convalidación de los permisos de conducir, se presentó por un ciudadano una queja por la negativa de la Jefatura Provincial de Tráfico de Zaragoza a canjear el permiso de conducción al no acreditar el solicitante su residencia en Zaragoza. En otro caso, un ciudadano presentó queja por la imposibilidad de conseguir cita previa para convalidar su permiso de conducción en la Jefatura de la Dirección Provincial de Tráfico de Zaragoza. Ambos expedientes se remitieron al Defensor del Pueblo.

6.2. Potestad sancionadora

Dedicamos este apartado a las quejas y actuaciones en las que la Administración pública ejercita su potestad sancionadora.

Nuestra actividad de supervisión de la actuación administrativa se despliega en comprobar si se han cumplido los trámites y formalidades legales en el procedimiento sancionador; y que la valoración de la prueba sea lógica y no arbitraria.

El Ayuntamiento de Zaragoza impuso una multa por exceso de velocidad a un ciudadano, quien presentó queja ante el Justicia al considerar que es obligación de la Administración avisar de la instalación de un radar fijo, y que al no haberlo anunciado, la multa sería nula. El Ayuntamiento de Zaragoza en su resolución sancionadora no dio contestación a la referida alegación del ciudadano, y por ello, desde la institución se consideró necesario formular sugerencia al Ayuntamiento de Zaragoza, **Expediente 24/193**, para que procurara una motivación de los actos administrativos acorde a las específicas argumentaciones de los interesados en los correspondientes procedimientos administrativos, especialmente, cuando se trate de resoluciones sancionadoras donde los derechos subjetivos de los administrados puedan verse limitados. El Ayuntamiento de Zaragoza aceptó la sugerencia formulada.

En un supuesto de retirada de vehículo por el Servicio de Grúa del Ayuntamiento de Zaragoza, se presentó queja por el interesado, al alegar que no se le había notificado la retirada del vehículo y su depósito en el Depósito Municipal. Tras solicitar información al Ayuntamiento, el expediente fue archivado, dado que la empresa titular del vehículo fue notificada del referido depósito.

Por otra parte, en un supuesto de falta de motivación específica de las circunstancias o criterios que debían haber sido tenidos en cuenta para imponer el Ayuntamiento de Zaragoza una sanción máxima, se formuló sugerencia, **Expediente 24/288**, para que revocara parcialmente la sanción impuesta, fijándola en su cuantía mínima, al no haber motivado de forma específica las circunstancias o criterios que hubieran debido ser tenidos en cuenta para imponer la sanción máxima establecida por la infracción cometida por una ciudadana. El Ayuntamiento de Zaragoza aceptó parcialmente la sugerencia y rebajó la cuantía de la sanción.

Ante un posible error en el domicilio del sancionado de la notificación de una sanción, se solicitó del Ayuntamiento de Zaragoza, **Expediente 24/631**, que comprobara si la notificación se ajustaba a Derecho y actuara en consecuencia.

6.3. Seguridad ciudadana y actuaciones de las Fuerzas de Seguridad

En relación con el supuesto trato inadecuado dado por agentes de la Policía Nacional a un ciudadano en el ejercicio de su autoridad, se presentó una queja que fue remitida al Defensor del Pueblo, al depender la Policía Nacional del Ministerio del Interior, que archivó el expediente al no haber aportado el ciudadano prueba alguna del supuesto trato inadecuado. En estos casos, se informa a los interesados de su derecho a presentar denuncia ante el Ministerio del Interior.

Por otra parte, un ciudadano presentó queja ante la institución al considerar irregular la actuación de la Policía Local del Ayuntamiento de Binéfar, al no darle la información requerida en relación con un asunto ocurrido hace más de nueve años en su vivienda y que requirió la intervención policial. El Ayuntamiento de Binéfar remitió informe, en contestación a nuestra petición de información, en que se decía que no constaba en su registro dato alguno sobre la intervención policial referida. Desde la institución se consideró oportuno efectuar sugerencia al Ayuntamiento de Binéfar, **Expediente 23/1683**, para que en el futuro por parte de la Jefatura del Cuerpo de Policía Local de Binéfar se den las instrucciones oportunas a los agentes para que dejen constancia de aquellas intervenciones que lleven a cabo durante el servicio, y especialmente, aquellas con una posible trascendencia judicial. El Ayuntamiento de Binéfar aceptó la sugerencia.

Por otra parte, y en relación con el empleo de un dron por parte del Ayuntamiento de Torrente de Cinca para la captación de imágenes mientras se sobrevuela el término municipal, se presentó queja por un vecino que consideraba que la actividad municipal vulneraba su derecho a la intimidad. Desde la institución, se consideró oportuno formular sugerencia al Ayuntamiento de Torrente de Cinca, **Expediente 23/1596**, para que formulada consulta a la Agencia Estatal de Seguridad Aérea sobre la legalidad de su actividad.

El Ayuntamiento de Torrente de Cinca aceptó la sugerencia y formuló la oportuna consulta.

6.4. Extranjería

La dificultad para obtener cita previa en las comisarías de la Policía Nacional para trámites de extranjería, vienen siendo los principales problemas que exponen los ciudadanos ante el Justicia de Aragón. También se han

planteado cuestiones en relación con la expulsión del territorio nacional de la pareja de un residente, y por la denegación de la concesión de la nacionalidad española por falta de residencia efectiva durante el plazo legalmente establecido.

Siendo las Jefaturas de Policía organismos de carácter estatal, se procede a la remisión de las quejas al Defensor del Pueblo para su tramitación.

No obstante lo anterior, por parte de nuestros asesores se ha intentado ofrecer la máxima información a los ciudadanos sobre la normativa en materia de extranjería, sin que ello suponga naturalmente, que se haya realizado una labor de asesoramiento.

Finalmente, y sin perjuicio de lo ya dicho en el apartado de Justicia, se han mantenido contactos con las autoridades autonómicas responsables de la dotación de medios al registro civil, con el fin de solventar los problemas de demora que padecen los interesados, entre ellos, ciudadanos extranjeros. En ese sentido, se ha iniciado un expediente, que se encuentra en trámite, sobre las posibilidades de creación de un segundo registro civil en Zaragoza.

7. Empleo Público

Expedientes iniciados	197
Expedientes finalizados	140
Resoluciones emitidas	12
Resoluciones aceptadas	7

Planteamiento general

En el ámbito del empleo público las quejas de los ciudadanos son variadas, predominando, como objeto de controversia, las relativas a los procesos selectivos de acceso al empleo público fijo o temporal, a la provisión de puestos de trabajo, a la falta de dotación de plazas necesarias para atender los servicios públicos.

Siguen siendo numerosas las quejas relacionadas con los diversos procesos de estabilización ya convocados, refiriéndose al número de plazas a estabilizar, al ofrecimiento de plazas a los aprobados, a la valoración de méritos en los concursos.

También se han presentado quejas relacionadas con el reconocimiento de determinados derechos, tanto económicos como de otra naturaleza, permisos, reducción de jornada, reconocimiento de carrera profesional y científica, obligación de colegiación de funcionarios de carrera, entre otros.

7.1. Acceso al empleo público

Titulaciones

En el **Expediente 23/1181** se abordó **la falta de habilitación de la titulación de Periodismo para la provisión de puestos de trabajo de funcionario docente no universitario (especialidad lengua castellana y literatura) en régimen de interinidad, en la Comunidad Autónoma.**

La Administración autonómica se inspira en las habilitaciones del Ministerio de Educación para las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla, Orden EFP/529/2023, de 26 de mayo, en la que no se incluye la titulación de Periodismo para impartir docencia no universitaria en esas asignaturas, en régimen de interinidad.

Esta institución estima que el Gobierno de Aragón tiene competencia para reconocer nuevas titulaciones que habiliten el desempeño de puestos docentes en régimen de interinidad. Puede admitir la titulación de Periodismo si la Dirección General de Personal y Formación del Profesorado, previo estudio, apreciase validez a efectos de acreditar la capacitación para impartir docencia.

En el expediente no figura el análisis o las razones de la Administración que justifican o motivan la elección de unas titulaciones y no de otras para impartir dichas asignaturas, motivación necesaria desde la perspectiva de

los principios de igualdad, mérito y capacidad en el acceso a la función pública, artículo 23.2 de la C.E. y de la Directiva 2005/36/CE, de 7 de septiembre de 2005, relativa al reconocimiento de cualificaciones profesionales, dado que los estudios de Periodismo no pueden ser considerados marginales o alejados de la Lengua Castellana y la Literatura.

En el Plan de Estudios de Periodismo de la Universidad de Zaragoza se imparten asignaturas afines a la Lengua Castellana y Literatura; el Ministerio de Educación tiene reconocido en la actualidad la titulación de Periodismo como título habilitante para impartir esas asignaturas en centros privados y concertados; tanto el Defensor del Pueblo como el Consejo Escolar del Estado han reconocido la formación inicial de los titulados en periodismo para impartir esa docencia y varias Comunidades Autónomas también han habilitado esa titulación para la docencia.

En esta tesitura, y previo análisis de la normativa de aplicación, se formuló sugerencia dirigida al Departamento de Educación, Cultura y Deporte con el fin de que valorase la posibilidad de incluir la titulación universitaria de Periodismo como titulación habilitante para el desempeño de puestos en régimen de interinidad en plazas de los Cuerpos docentes no universitarios de la Comunidad Autónoma de Aragón, especialidad Lengua Castellana y Literatura.

La Administración autonómica ha aceptado la sugerencia y ha incluido dicha titulación en la resolución del Director General de Personal, Formación e Innovación de 10 de febrero de 2025, sobre titulaciones habilitantes para el desempeño de dichos puestos docentes en régimen de interinidad.

En el **Expediente 24/1593** un alcalde consideraba necesario exigir **una mayor titulación y preparación específica a los Auxiliares Administrativos que son contratados temporalmente, a través de ofertas del INAEM.**

La Diputación Provincial de Teruel ha explicado que el título exigido para acceder a la contratación es estar en posesión del título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria o equivalente.

Desde la institución se ha informado al promotor de la queja que la titulación exigida en el Estatuto Básico del Empleado Público, para el ingreso en el Grupo C2 de funcionarios (Auxiliares Administrativos), es la de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria, ajustándose la oferta del INAEM, en cuanto a titulación a lo que determina la legalidad vigente, sin apreciarse datos que justifiquen la necesidad de acreditar requisitos de formación especializada para el acceso a dicha contratación temporal.

En el **Expediente 901/24** el objeto de la queja es **la anulación de la propuesta de nombramiento como funcionaria de carrera, por no aceptar el título de Máster Universitario español y Grado francés como titulación para el acceso a una plaza de la Escala de Técnicos Superiores de Idiomas.**

La Universidad ofreció explicaciones sobre la necesidad de homologación de los títulos y el momento de su acreditación en el proceso selectivo, sin que esta institución haya podido formular un pronunciamiento específico sobre la cuestión por haberse iniciado el proceso judicial.

Procesos selectivos

- SUBSANACIÓN DE ACREDITACIÓN DE SOLICITUD DE EXPEDICIÓN DE TÍTULO OFICIAL DE MÁSTER UNIVERSITARIO EN PROCESO SELECTIVO DE ESTABILIZACIÓN. **EXPEDIENTE 23/655**

La Administración excluyó a un aspirante en un proceso de estabilización de profesores de enseñanza secundaria por no haber aportado el justificante del título del Máster en Profesorado de Educación Secundaria y el resguardo de abono de la tasa en la fecha de finalización del plazo de presentación de solicitudes de participación en el procedimiento.

Reconoce la Administración que la documentación presentada acredita haber superado los estudios del Máster, pero considera que no acredita la posesión del título; reconoce la aportación de la solicitud de expedición del título y el resguardo del abono de las tasas con el recurso de alzada, pero estima que no subsana la falta de presentación de la documentación necesaria en el plazo de presentación de instancias.

Sin perjuicio de la motivación ofrecida, desde la institución se ha considerado que no puede obviarse la regla de la posibilidad de subsanación de las solicitudes presentadas ante la Administración, prevista en el artículo 68. 1 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y el artículo 4 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen jurídico del Sector Público, que recoge el principio de proporcionalidad con el fin de que la Administración elija la medida menos restrictiva para asegurar el ejercicio de derechos individuales y la protección del interés público.

El trámite de subsanación y de mejora es aplicable a los procedimientos selectivos, en relación con los requisitos de admisión exigidos como necesarios por las bases para participar en el procedimiento, y también en relación con los méritos acreditados en forma distinta a la exigida por las bases. Y la jurisprudencia casacional del Tribunal Supremo admite la subsanación incluso en el trámite del recurso administrativo.

Se trata de superar la deficiencia meramente formal de un concreto documento justificativo presentado, para la efectividad del derecho fundamental a la igualdad, mérito y capacidad en el acceso al empleo público (artículo 23.2 y 103.3 CE), dado que el requisito de acceso, poseer la formación pedagógica, había quedado razonablemente acreditado con la solicitud inicial al que acompañó la certificación de superación y finalización de los estudios del Máster en Profesorado y, en todo caso, en el recurso de alzada presentado.

Por ello, se ha sugerido al Departamento de Educación, Cultura y Deporte que valore la posibilidad de revisar la exclusión del interesado del proceso selectivo de estabilización de Profesores de Enseñanza Secundaria.

La Administración autonómica no ha aceptado la sugerencia.

- EJECUCIÓN DE PROCESO SELECTIVO. GARANTÍA DE IMPARCIALIDAD DEL TRIBUNAL CALIFICADOR Y ANONIMATO DE LOS ASPIRANTES. ACCESO A LOS EXÁMENES DE LOS ASPIRANTES Y ACTAS DEL TRIBUNAL. PUBLICIDAD DE LOS CRITERIOS DE VALORACIÓN Y MOTIVACIÓN DE LAS CALIFICACIONES OTORGADAS. EXPEDIENTE 24/102

Se registró una queja por supuesta vulneración de los principios de igualdad, mérito y capacidad en el proceso selectivo, concurso-oposición, para el acceso a una plaza de administrativo, Jefe de Negociado, C1, en una Comarca.

Una de las cuestiones analizadas es la actuación del tribunal calificador, que no utilizó el sistema habitual de plicas para garantizar el anonimato de los aspirantes. Además, los aspirantes consignaron su nombre y apellidos en el primer folio de los ejercicios de la oposición y firmaron los folios de respuesta de los ejercicios.

Desde la institución se ha considerado que el sistema utilizado por el tribunal calificador, dado que posibilita conocer la identidad de los aspirantes, no garantiza el anonimato en la calificación de las pruebas y no resulta eficaz para garantizar la participación en condiciones de igualdad, la imparcialidad, transparencia y objetividad en el proceso selectivo, en las condiciones y requisitos exigidos en los artículos 23.1 y 103 de la Constitución Española.

Otra cuestión ha sido la negativa del tribunal calificador a facilitar la copia de los exámenes de los aspirantes y actas del tribunal calificador, consultando al Consejo de Transparencia sobre esta cuestión.

La institución ha puesto de manifiesto que los exámenes de todos los aspirantes y las actas del tribunal forman parte del expediente administrativo, teniendo derecho los aspirantes a conocer los ejercicios realizados por los demás y los criterios seguidos por los tribunales en sus valoraciones, al amparo de los artículos 13, 53.1 a) y 70 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y artículo 105 b) de la CE. De esa forma se puede hacer efectivo el derecho a reclamar en el trámite de alegaciones frente a las calificaciones de los ejercicios de la oposición. Se recoge la doctrina del Tribunal Supremo, que ya se ha pronunciado favorablemente sobre el derecho del aspirante a conocer los ejercicios realizados por los demás y los criterios seguidos por los tribunales calificadores en sus valoraciones, sin contradicción con la normativa sobre protección de datos.

También ha sido objeto de análisis la falta de conocimiento de los criterios de valoración del ejercicio de la oposición y la falta de motivación de calificación de los ejercicios. En materia de control judicial de la actuación de los tribunales calificadores el Tribunal Supremo ha reconocido la posibilidad de una amplia supervisión de las pruebas, lo que implica que deben motivarse debidamente los criterios utilizados para la calificación de los ejercicios, sin menoscabo de la discrecionalidad técnica del tribunal calificador.

Dado que los procesos selectivos para ingresar en el empleo público se rigen por los principios de igualdad, mérito y capacidad, por exigencia del artículo 23.2 y 103.3 de la Constitución, en cumplimiento de los citados principios, de los de publicidad y transparencia, el tribunal calificador ha de dar a conocer los criterios de valoración previamente a la realización de los ejercicios de la oposición y explicar, en su caso, las razones que llevan a calificar los ejercicios con una determinada puntuación.

En la sugerencia se propone a la Comarca de Tarazona y el Moncayo lo siguiente:

«1.— Que se procure, con carácter general, adoptar las mayores cautelas posibles para preservar y garantizar el anonimato de los aspirantes de los procesos selectivos.

— Que se acceda a facilitar al aspirante que lo solicite la copia de los ejercicios realizados por los demás aspirantes, así como las actas del tribunal calificador.

3.— Que se procure dar a conocer los criterios de valoración de las pruebas con anterioridad a su realización y ofrecer una explicación de las razones de la puntuación numérica asignada a los supuestos prácticos realizados».

La entidad local ha aceptado íntegramente la sugerencia.

Sobre la **realización de proceso selectivo**, en el **Expediente 24/630** se plantean varias cuestiones como la procedencia de la realización de pruebas orales en una oposición para el acceso a plazas del Grupo C1, profesor de teatro; la necesidad de grabación en audio de las pruebas orales como garantía del principio de seguridad jurídica y transparencia; la procedencia de la elección de tema de oposición no referido en el listado de temas de la convocatoria, y sobre los criterios de valoración de los ejercicios de la oposición y motivación de las calificaciones.

Tras recibir la información solicitada al Ayuntamiento de Zaragoza, esta institución no ha podido formular el pronunciamiento concreto sobre las cuestiones planteadas por notificarse el inicio de proceso judicial.

• DILACIÓN EN EL DESARROLLO DE PROCESOS SELECTIVOS. EXPEDIENTE 24/670

De nuevo se presentan quejas frente a la Administración autonómica respecto al retraso o demoras en los trámites de los procesos selectivos, una vez convocados.

En el **Expediente 24/670** se plantea la demora en la tramitación del proceso selectivo para ingreso en la Escala Facultativa Superior, Facultativos Superiores Especialistas, Psicólogo, una vez convocado. Transcurren casi 3 años desde la publicación de la convocatoria sin estar siquiera publicada la lista provisional de admitidos.

En esta situación, superados los plazos previstos en el artículo 24 del Texto Refundido de la Ley de Ordenación de la Función Pública de Aragón, y siendo conscientes del gran número de procesos selectivos cuya tramitación asume la Administración autonómica en los últimos años y de la actividad desplegada para su desarrollo, se sugiere al Departamento de Hacienda, Interior y Administración Pública llevar a cabo con la máxima celeridad posible los trámites del proceso selectivo y facilitar información a los interesados sobre el estado y trámites a realizar para finalizarlo.

La administración ha aceptado la sugerencia.

Procesos de estabilización

• MÉRITOS. CÓMPUTO DE SERVICIOS PRESTADOS EN OTRAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN PROCESOS DE ESTABILIZACIÓN

Tal como ha ocurrido en años anteriores, continúan las quejas sobre la aplicación de la Ley 20/2021, de 28 de diciembre, de medidas urgentes para la reducción de la temporalidad en el empleo público.

En el **Expediente 51/23** se planteó la posibilidad de fijar, en aplicación de la citada ley, una puntuación diferenciada en función de que los servicios prestados hubieran sido prestados en la Administración convocante o en otra Administración.

Esta institución constata, en primer lugar, que la Ley 20/2021 no configura uno de los llamados «*procedimientos restringidos*», ya que el art. 2.4 proclama que habrá de garantizarse el cumplimiento de los principios de libre concurrencia, igualdad, mérito, capacidad y publicidad; en segundo lugar, parece que la Ley 20/2021 no establece la diferenciación de méritos en función de la Administración (convocante o no) en que se haya

desempeñado el funcionario (o empleado laboral), sino que se prescribe que se tendrá en cuenta, mayoritariamente, la experiencia en el cuerpo, escala, categoría o equivalente; en tercer lugar, que existe una semejante estructuración de los funcionarios de las Entidades locales en Escalas de aplicación general en todo el territorio nacional, por lo que resulta difícilmente argumentable que la experiencia obtenida en las diferentes escalas y subescalas previstas en los artículos 167 y siguientes del Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de Régimen Local, se premiara de una forma muy diferente por el mero hecho de que el concursante haya obtenido los méritos en otra Administración.

Se indica que la jurisprudencia constitucional y ordinaria ha analizado de modo casuístico este tipo de procesos selectivos, de manera que es posible identificar pronunciamientos que impedirían esta práctica en la delimitación de los baremos, a la hora de distinguir los servicios prestados en función de la Administración correspondiente, salvo justificación suficiente.

Esta institución entiende que cabe recomendar a las Administraciones que se ofrezca una motivación circunstanciada y suficiente para justificar baremos o bases que prevean puntuaciones diferentes en virtud de la concreta Administración (convocante o no) donde se hayan prestado servicios; todo ello, para el caso de que se establezcan bases con este tipo de previsiones en los procesos selectivos de estabilización.

No se ha emitido aceptación ni rechazo por parte de las administraciones locales que informaron en el expediente, comunicándose la existencia de proceso judicial sobre la misma cuestión tras la sugerencia.

- DEMORA EN LA TOMA DE POSESIÓN DE LOS PUESTOS ADJUDICADOS EN PROCESO DE ESTABILIZACIÓN DEL COLECTIVO DE PERSONAL ESPECIALIZADO DE SERVICIOS DOMÉSTICOS (PESD)

El **Expediente 24/836** se refiere a la queja por el retraso de más de un año en la adjudicación de plazas e incorporación al trabajo de los aspirantes que superaron el proceso de estabilización, personal especializado de servicios domésticos.

La Administración ha informado que ya tenía conocimiento de reclamaciones del colectivo, que debían ser atendidas, y que, efectivamente cursó las instrucciones para agilizar el procedimiento y publicar la adjudicación definitiva de los puestos, lo que se produjo finalmente en junio de 2024.

A la vista de dicha información esta institución se consideró que la situación podía entenderse solucionada, trasladando al Departamento de Hacienda y Administración Pública la conveniencia de agilizar, en la medida de lo posible, la tramitación y finalización de este tipo de procedimientos, así como mantener informados a los interesados sobre el estado de los mismos.

En el mismo sentido nos dirigimos a dicho Departamento en relación con el proceso selectivo del Cuerpo Auxiliar de la Administración, Auxiliar Administrativo (**Expediente 23/1346**).

7.2. Empleo temporal

- ACCESO A LA CONDICIÓN DE FUNCIONARIOS INTERINOS AUTONÓMICOS. SISTEMAS DE LLAMAMIENTO DE LAS LISTAS DE ESPERA. EXPEDIENTE 23/1477

En este expediente se plantean, de nuevo, problemas con la exclusión automática de la lista de espera de personal funcionario interino, confeccionada tras un proceso selectivo, esta vez por no presentar la interesada un Anexo de elección de no participación y conservación de la posición en la lista de espera en situación de suspensión motivada.

La interesada critica los llamamientos a través de la web sin otro tipo de notificación adicional a los integrantes de la lista de espera; que se exija la presentación del Anexo cuando ya se está trabajando para la Administración, y que no se notifique la exclusión de la lista de espera de forma individual.

Tras la examen de la regulación en la materia y distintas consideraciones, se sugiere al Departamento de Hacienda y Administración Pública lo que sigue:

«1.— Que se regule, a través de norma reglamentaria, el régimen de las listas de espera de los funcionarios interinos, sistemas de llamamiento, causas de exclusión de las listas y notificación a los interesados.

2.— Que, cuando se efectúen convocatorias mediante llamamiento web, se remita también comunicación informativa a los interesados/convocados, a través de mensajes SMS o correo electrónico.

3.— Que se valore la posibilidad de revocar la exclusión de la promotora de la queja de la lista de espera de funcionarios interinos».

La Administración ha aceptado la sugerencia de regular mediante norma reglamentaria las instrucciones y resoluciones sobre la materia, así como complementar el llamamiento vía web mediante mensajes SMS o correo electrónico. Ha rechazado dejar sin efecto la exclusión de la lista de espera de la interesada.

- PROBLEMAS EN EL FUNCIONAMIENTO DE LAS LISTAS DE INTERINOS DE DOCENTES

En el **Expediente 23/1208** se planteó la cuestión de la existencia de errores en el listado de plazas objeto de adjudicación a principios de curso, posteriormente anuladas, sin repetir el proceso de llamamiento y con posible incidencia en la selección inicial y obligatoria de plazas por los interesados.

Desde la institución se trasladó la valoración positiva de los esfuerzos realizados por la Administración en este asunto, dirigidos a evitar o limitar los errores en la relación inicial de plazas objeto de adjudicación y, con ello, las anulaciones de plazas, minimizando en la medida de lo posible, posteriores reclamaciones o perjuicios a los interesados.

- CONTRATACIÓN DE PERSONAL LABORAL TEMPORAL, MODALIDAD DE FIJO-DISCONTINUO, POR PARTE DE UNA CORPORACIÓN LOCAL. **EXPEDIENTE 24/271**

La queja que da lugar a este expediente se ciñe a la contratación por parte de un Ayuntamiento, como trabajadores fijos discontinuos, a trabajadores que figuraban en bolsa de monitor de tiempo libre.

Se examina por parte de esta institución la normativa reguladora del acceso del personal laboral al empleo público y la naturaleza y regulación del contrato fijo discontinuo.

Se concluye indicando que la formalización de ese tipo de contrato por parte de las Administraciones Públicas requiere, además de la inclusión de las plazas en la OPE, de la previa tramitación de un proceso selectivo, mediante convocatoria pública, a través de los sistemas de concurso, oposición o concurso-oposición libre. Proceso selectivo en el que se garanticen los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad, así como el de publicidad. La utilización de las bolsas de empleo, como método de selección de personal laboral, no parece apropiada para la celebración de contratos fijos-discontinuos en el sector público, dado que las bolsas están previstas para cubrir posibles vacantes temporales, para contrataciones temporales, no para contratos indefinidos o fijos.

Se sugiere al Ayuntamiento de Fuentes de Ebro que si procediere la contratación de personal laboral, en la modalidad de fijo-discontinuo, valore si dicha contratación debería efectuarse mediante el correspondiente proceso selectivo, con convocatoria pública, a través de los sistemas de concurso, oposición o concurso-oposición libre, con garantía de los principios de igualdad, mérito, capacidad y publicidad.

La Entidad local ha aceptado la sugerencia.

- MÉRITOS

En el **Expediente 24/276** se planteó la falta de valoración como mérito de la experiencia como coordinador de formación en centros privados en la confección de lista de espera para la provisión de puestos de trabajo en régimen de interinidad.

No obstante la motivación de la Administración, indicando que dicha experiencia no figura como mérito en la normativa de aplicación, se trasladó a la Administración que valorase la posibilidad de incluir dicho mérito (coordinador de formación en centros privados concertados) entre aquellos que son objeto de puntuación en las listas de espera para la provisión de puestos de trabajo en régimen de interinidad de los cuerpos docente no universitarios, previo certificado justificativo de las actividades o servicios realizados, tal como ya se valora el mérito de la docencia en ese tipo de centros.

7.3. Provisión de puestos de trabajo

- REHABILITACIÓN DE LA CONDICIÓN DE FUNCIONARIO DE CARRERA Y VALORACIÓN DEL MÉRITO DE PERMANENCIA EN EL PUESTO DE TRABAJO. EXPEDIENTE 24/114

Se plantea en la queja la incidencia de la situación de pérdida de la condición de funcionario de carrera por incapacidad permanente absoluta y su posterior rehabilitación tras recuperar la capacidad laboral, a efectos de valorar en el concurso el mérito «antigüedad por permanencia» en el último puesto de trabajo en la Administración.

No contemplando la normativa de valoración de méritos y baremación esta situación específica, la Administración viene computando el mérito de antigüedad en el puesto de trabajo adjudicado tras la rehabilitación del funcionario, en adscripción provisional, sin aplicar la antigüedad en el puesto de trabajo desempeñado en el momento de la declaración de la incapacidad permanente absoluta.

Esta institución ha estimado que la cuestión debe ser interpretada a la luz del contenido del artículo 68 del Estatuto Básico del Empleado Público y artículo 8.3 del Real Decreto 2669/1998, de 11 de diciembre, por el que se aprueba el procedimiento a seguir en materia de rehabilitación de funcionarios públicos de la Administración General del Estado, respetando los derechos de carrera profesional y promoción que tenía consolidados la interesada antes de la pérdida de la condición de funcionaria, buscando una solución más acorde con dicha normativa y con los principios de justicia material y equidad que proclama el artículo 1 de la CE, y artículo 3.2 y 4.1 del Código civil, y con el derecho a la igualdad que reconoce el artículo 14 de la CE; y reconocerse como mérito la antigüedad por permanencia en el puesto de trabajo que se desempeñaba con carácter definitivo en el momento de la jubilación por incapacidad permanente.

Esa apreciación resulta avalada por la interpretación del artículo 14 de la Orden HAP/706/2021 a la luz de la Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación. Aplicar a efectos del baremo de méritos, la menor antigüedad en el puesto asignado con carácter provisional tras la rehabilitación del funcionario, supondría una discriminación por enfermedad, dado que es el estado patológico de la funcionaria el determinante de la pérdida del puesto de trabajo y, por tanto, de la adscripción provisional a un nuevo puesto de trabajo y del menor mérito en el concurso.

Por ello, se sugirió a Departamento de Hacienda y Administración Pública lo que sigue:

«1.— Que se regule reglamentariamente la situación de pérdida de la condición de funcionario por incapacidad permanente y su posterior rehabilitación a los efectos de la valoración del mérito antigüedad por permanencia en el último puesto en la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón en los procesos de provisión de puestos de trabajo, teniendo en cuenta la variada casuística que puede plantearse, evitando posibles perjuicios a los afectados.

2.— Que se valore la posibilidad de reconocer a la promotora de la queja, como mérito a efectos del concurso, en el apartado antigüedad por permanencia en el último puesto en la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, la antigüedad en el puesto de trabajo desempeñado con anterioridad a su jubilación por incapacidad permanente».

La Administración ha aceptado únicamente la primera parte de la sugerencia.

- COMISIÓN DE SERVICIOS DE CARÁCTER INTERADMINISTRATIVO. FALTA DE RESOLUCIÓN. EXPEDIENTE 23/1687

La queja registrada en este expediente plantea la falta de resolución expresa de un recurso de reposición interpuesto contra un decreto del presidente de la Diputación Provincial de Zaragoza, denegando la concesión de una comisión de servicios de carácter interadministrativo que había sido autorizada por el Ayuntamiento de Zaragoza.

Se ha recordado a la Diputación Provincial la obligación que le impone el artículo 19 de la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, de auxiliar a esta institución en sus investigaciones.

Se ha sugerido, dada la obligación de resolver de las administraciones públicas, que proceda a resolver expresamente el recurso de reposición interpuesto por la firmante de la queja contra el Decreto de Presidencia en el plazo más breve posible y, tras ello, a la notificación de la resolución a la interesada, de acuerdo con el artículo 119.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

La Diputación Provincial de Zaragoza ha aceptado tácitamente la sugerencia, remitiendo a esta Institución la notificación de la resolución expresa del recurso de reposición contra la denegación de la comisión interadministrativa.

7.4. Derechos de los empleados públicos

- EXPEDIENTE DE OFICIO 24/623. CUANTÍA DE LAS RETRIBUCIONES DE LOS FUNCIONARIOS

En orden a dar cumplimiento, en la medida de lo posible, a la labor de tutela sobre el ordenamiento jurídico aragonés y la protección y defensa de los derechos y libertades, individuales y colectivos, esta institución consideró oportuno iniciar expediente de oficio a la vista de la situación planteada con el Acuerdo de 26 de marzo de 2024 de la Comisión Bilateral de Cooperación Aragón-Estado en materia de retribuciones de los funcionarios

Esta institución ha solicitado información sobre los planteamientos y propuestas de la Administración Autonómica en orden a solucionar las discrepancias manifestadas por la Administración del Estado sobre el contenido del artículo 20 de la Ley 17/2023, de 22 de diciembre, de Presupuestos de la Comunidad Autónoma de Aragón para el ejercicio 2024 y la cuantía de las retribuciones de los funcionarios.

El Acuerdo de 5 de agosto de 2024, de la citada Comisión Bilateral, BOE n.º 232, de 25 de septiembre de 2024, permite interpretar y aplicar el artículo 20 de la Ley 17/2023, de 22 de diciembre, de Presupuestos de la Comunidad Autónoma de Aragón para el ejercicio 2024, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 6 del Real Decreto Ley 4/2024, de 26 de junio, que establece, respecto a las retribuciones del personal al servicio del sector público en el ejercicio 2024, un incremento global máximo del 2 por ciento respecto a las retribuciones vigentes a 31 de diciembre de 2023, con efectos desde el 1 de enero de 2024.

Asimismo, permite la aplicación, con efectos de 1 de enero de 2024, de un incremento retributivo adicional y consolidable del 0,5 por ciento, respecto a las retribuciones vigentes a 31 de diciembre de 2023, ligado a la evolución del Índice de Precios al Consumo armonizado y del Producto Interior Bruto.

A la vista de dicho acuerdo, se entienden resueltas las discrepancias competenciales en dicha materia y la problemática sobrevenida tras la prórroga de los Presupuestos Generales del Estado para el año 2023, procediéndose al archivo del expediente.

- DERECHO RETRIBUTIVO. COMPONENTE SINGULAR DE COMPLEMENTO ESPECÍFICO. EXPEDIENTE 23/1176

La queja refiere la falta de resolución de las solicitudes presentadas en relación con el reconocimiento del reconocimiento de la consolidación del componente singular del complemento específico por haber ejercido la dirección de un centro docente.

Se ha recordado al Departamento de Educación, Ciencia y Universidades la obligación legal de colaborar con esta institución y sugerido que resuelva las solicitudes presentadas, vinculadas con uno de los derechos de los empleados públicos, como es el de recibir las retribuciones correspondientes, de conformidad con lo dispuesto en el Estatuto Básico del Empleado Público y normativa concordante.

La Administración ha remitido su posición sobre el concepto retributivo interesado.

- RETRASO EN EL ABONO DE NÓMINAS, PAGO DELEGADO

En el **Expediente 23/1557** se examinó el retraso en la incorporación a la nómina de pago delegado del profesorado de nueva contratación de centros concertados.

La Administración regularizó la situación en el mes de noviembre, tras solventar problemas de gestión derivados del número de altas en nómina en los primeros meses de curso, la complejidad del sistema de pago delegado y el déficit de personal en la sección administrativa de gestión de nóminas.

Esta Institución trasladó a la Administración la conveniencia de ordenar de modo adecuado la gestión del sistema de pago de las nóminas de maestros de Educación Primaria, tanto de centros públicos como de los concerta-

dos, con el fin de evitar que vuelvan a producirse los retrasos en el pago de las nóminas y las consecuencias negativas para los afectados.

- REDUCCIÓN DE JORNADA LECTIVA POR EDAD. EXPEDIENTE 24/144

Se han presentado varias quejas de funcionarios de carrera, Profesores de Escuela Oficial de Idiomas de Zaragoza, mayores de 55 años, sobre la misma cuestión: la no reducción de dos horas lectivas de atención directa al alumnado y sustitución por dos horas complementarias, y la falta de respuesta a los escritos presentados por los docentes (**24/144 y 24/195**).

Alega la Administración que es inviable la aplicación de la reducción horaria, tal y como está establecida la carga lectiva de los cursos de enseñanza general en la Escuela Oficial de Idiomas de Zaragoza.

Esta institución se remite a la obligación de resolver que tiene la Administración pública. El silencio no es una prerrogativa de la Administración pública para no resolver y notificar sus decisiones en plazo, ni la Administración, en base a la existencia de esta «ficción legal», queda exonerada de cumplir su obligación de dar respuesta a todas y a cada una de las peticiones que se le presenten o recursos administrativos que se formulen.

Así mismo, se concluye que la reducción de horas lectivas de atención directa al alumnado y sustitución por horas complementarias está contemplada en la normativa legal y también convencional, siendo fruto de la negociación colectiva, con efectos vinculantes para la Administración, que ya ha aplicado a otros profesores en distintos centros docentes de la Comunidad Autónoma.

Por ello, se sugiere al Departamento de Educación, Cultura y Deporte lo que sigue:

«1º.— Que se conteste expresamente el escrito de 17-11-2023 presentado por la interesada, dando respuesta motivada a las peticiones formuladas en el mismo.

2º.— Que se valore la posibilidad de reconocer a la promotora de la queja, la reducción de dos horas lectivas de atención directa a alumnado y la sustitución por horas complementarias, como docente mayor de 55 años de Escuela Oficial de Idiomas de Zaragoza».

La Administración ha admitido la sugerencia y aplicado las reducciones horarias a las interesadas.

- PERMISO REDUCCIÓN DE JORNADA DE UNA HORA DIARIA PARA CUIDADO DE MAYORES

En la queja **23/1274** se plantea que el II Acuerdo sobre condiciones de trabajo del personal funcionario que presta sus servicios en el ámbito sectorial de Administración General de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón no contempla el permiso de reducción de jornada de una hora diaria sin reducción de retribuciones para el cuidado de mayores dependientes, como sí lo hace para el cuidado de menores en determinados supuestos (artículo 23).

La Administración ha informado que dicho acuerdo es el resultado de la negociación entre la Administración y las organizaciones sindicales más representativas.

Desde esta institución se ha trasladado al Departamento de Hacienda y Administración Pública la oportunidad de valorar la posibilidad de plantear en la mesa sectorial de negociación la propuesta de reconocimiento del permiso de reducción de jornada de una hora diaria sin reducción de retribuciones a los funcionarios cuidadores que tengan a su cargo a personas mayores con grado de dependencia reconocido por el IASS, que no puedan valerse por sí mismas. Y ello, por el aumento constante de las necesidades en el cuidado de familiares debido al envejecimiento de la población, y la necesidad de conciliación de la vida familiar y la vida profesional también de los cuidadores de personas mayores y dependientes.

- DEMORA DEL ALTA EN SEGURIDAD SOCIAL DE LOS PROFESORES INTERINOS

En el **Expediente 24/1403** se plantea la demora en cursar el alta en Seguridad Social de los profesores interinos de Educación Secundaria.

El Departamento ha informado de la existencia de concesión de prórroga excepcional de ampliación de plazos para la presentación de documentos de alta, baja y variaciones de datos de trabajadores en Seguridad Social, dado la acumulación de altas que se producen al inicio del curso escolar.

Sin perjuicio de lo expuesto, se ha transmitido al Departamento de Educación, Cultura y Deporte, la conveniencia de tramitar, con la mayor celeridad posible, la presentación de los documentos de alta, baja y variación de datos de trabajadores en la Seguridad Social en la contratación de personal interino, con el fin de evitar inconvenientes a los interesados.

8. Derechos y Transparencia

Expedientes iniciados	91
Expedientes finalizados	77
Resoluciones emitidas	13
Resoluciones aceptadas	7

Planteamiento general

8.1. Derechos

Nuestra institución tiene como una de sus misiones estatutarias y legales más importantes la protección y defensa de los derechos individuales y colectivos de los ciudadanos en sus relaciones con la Administración, tanto en lo que se refiere a sus actuaciones como a sus omisiones.

Este deber de supervisión se proyecta, no sólo sobre las Administraciones aragonesas y sus organizaciones instrumentales (incluidos a estos efectos los organismos autónomos y empresas públicas), sino incluso sobre sus concesionarios, de acuerdo con lo que dispone nuestro Estatuto de Autonomía vigente.

Dentro de la acción general de tutela de los derechos de los ciudadanos, se encuentran algunos que se vinculan especialmente con los derechos de las personas como ciudadanos, en cuanto que presentan una vertiente política o de participación en los asuntos públicos.

Algunos de estos derechos contemplados en este bloque merecen, en la Constitución, la consideración de derechos fundamentales. Piénsese en el importante art 23 del texto constitucional, en cuanto establece el derecho a participar en asuntos públicos, de forma directa o a través de representantes; precepto que se conecta, nada menos, que con uno de los valores constitucionales del artículo primero de la Carga Magna, que proclama, entre otros, como valor de nuestro Ordenamiento jurídico el pluralismo político.

Con todo, y aunque no estén incluidos entre los derechos fundamentales y libertades públicas, hay principios constitucionales de gran importancia y con incidencia directa en este ámbito de la actividad administrativa, como es el principio de participación del art. 9 de nuestra Norma fundamental o el relativo al derecho al acceso a la información pública del art. 105 b) de la Constitución.

Dentro de las cuestiones analizadas, presentan una singularidad y relevancia indudables las que afectan a los representantes electos, especialmente, en Corporaciones locales, quienes han acudido a nuestra institución por diversos motivos, entre los que puede ahora destacarse el derecho de acceso a la información administrativa, en los términos que se verá a continuación. Por ello, trataremos esta fundamental cuestión en un primer subapartado.

Mención aparte, en un segundo subapartado, se dedicará a los derechos de los ciudadanos relacionados con la participación en asuntos públicos, en línea con el ya mencionado art. 9 de nuestro texto fundamental.

Finalmente, se ha considerado oportuno abordar, en el tercer subapartado, los expedientes relativos a la legislación en materia de transparencia, ya que la intervención de nuestra institución en el Consejo Aragonés de Transparencia se expone en el bloque dedicado a las actuaciones de la Secretaría General.

8.1.1. DERECHOS POLÍTICOS DE LOS REPRESENTANTES PÚBLICOS

Acceso a la información municipal por cargos electos

Tal y como se ha manifestado, constituye una controversia presente en algunas Corporaciones locales la determinación del alcance del derecho de los representantes públicos locales en orden a acceder a la información municipal; todo ello, dentro de un gran casuismo.

Para abordar la cuestión ahora analizada, conviene partir del art. 23 del texto constitucional, en cuanto que el derecho reclamado tiene ahí su fundamento:

«1.— Los ciudadanos tienen el derecho a participar en los asuntos públicos, directamente o por medio de representantes, libremente elegidos en elecciones por sufragio universal.

2.— Asimismo, tienen derecho a acceder en condiciones de igualdad a las funciones y cargos públicos, con los requisitos que señalen las leyes».

Ha sido la Jurisprudencia la que ha vinculado este derecho de información con el precepto reseñado (incluso con los dos apartados), como se deriva de la Sentencia del Tribunal Supremo de 17 de noviembre de 1997, al afirmar que *«si los representantes elegidos por sufragio universal encuentran cortapisas para el desarrollo ordinario de su función, no sólo se vulnera directamente el derecho de los mismos al ejercicio de sus misiones de representación política, sino que también, siquiera sea de manera indirecta, se elevan obstáculos improcedentes a la plena efectividad del derecho de los ciudadanos a participar en los asuntos públicos, piedra angular de nuestro sistema democrático».*

Más recientemente procede reseñar la Sentencia del Alto Tribunal, de 10 de febrero de 2022, rec 681/20021, que ha rechazado que pueda limitarse el acceso a la información administrativa instada por un concejal a los asuntos que van a ser tratados en una próxima sesión plenaria.

Sentado lo anterior, y dado que nos encontramos ante un derecho de configuración legal, hay que estar a la normativa legal aplicable, entre la que destaca el art. 77 de la Ley de Bases de Régimen Local, que dice así:

«Todos los miembros de las Corporaciones locales tienen derecho a obtener del alcalde o presidente o de la Comisión de Gobierno cuantos antecedentes, datos o informaciones obren en poder de los servicios de la Corporación y resulten precisos para el desarrollo de su función.

La solicitud del ejercicio del derecho recogido en el párrafo anterior habrá de ser resuelta motivadamente en los cinco días naturales siguientes a aquél en se hubiese presentado».

Dejando aparte la normativa reglamentaria estatal (en concreto, lo previsto en el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales), la Ley aragonesa de Administración Local ha completado, en su art. 107, la regulación básica estatal del siguiente modo:

«1.— Para el mejor cumplimiento de sus funciones, los miembros de las Corporaciones locales tienen derecho a obtener del alcalde o presidente, o de la Comisión de Gobierno, todos los antecedentes, datos e informaciones que obren en poder de los servicios de la Corporación y sean necesarios para el desempeño de su cargo.

2.— Los servicios de la Corporación facilitarán directamente información a sus miembros en los siguientes casos:

a) Cuando ejerzan funciones delegadas y la información se refiera a asuntos propios de su responsabilidad.

b) Cuando se trate de asuntos incluidos en el orden del día de las sesiones de los órganos colegiados de los que sean miembros.

c) Información contenida en los libros de registro o en su soporte informático, así como en los libros de actas y de resoluciones de Alcaldía; y

d) Aquella que sea de libre acceso por los ciudadanos.

3.— En los demás casos, la solicitud de información se entenderá aceptada si no se dicta resolución denegatoria en el plazo de cuatro días desde la presentación de su solicitud. La denegación deberá ser motivada y fundarse en el respeto a los derechos constitucionales al honor, la intimidad personal o familiar y a la propia imagen, por tratarse de materias afectadas por secreto oficial o sumarial».

Sobre la base de esta regulación, por nuestra Institución se ha puesto de manifiesto que los ayuntamientos han de garantizar en todo momento el derecho de los electos locales a la obtención de la información necesaria para el normal ejercicio de sus funciones. Se trata de un derecho instrumental necesario para que los cargos públicos electos puedan realizar el control del gobierno (entre otras funciones), absolutamente necesario en un sistema democrático.

La obligación de facilitar información a los concejales para el ejercicio de su función ha motivado un importante número de quejas, centradas en las dificultades que, en ocasiones, encuentran en el ejercicio de su labor de control. La problemática planteada suele manifestarse en la falta de información sobre los actos a tramitar en el Pleno, en la demora en la remisión de los expedientes solicitados o en la denegación o falta de respuesta ante las solicitudes de los regidores.

Ciertamente, cuando se identifican este tipo de controversias, es necesario realizar una valoración de los intereses en presencia, puesto que no existe ningún derecho absoluto, aunque deba reconocerse, y así lo entiende esta institución, que los derechos del art. 23 presentan una importancia máxima.

Entre los expedientes tramitados, cabe hacer referencia a la sugerencia formulada al Ayuntamiento de Cadrete, relativa al derecho de acceso a la documentación por parte de los concejales de la Corporación. **Expediente 23/1408.**

En la referida queja, el concejal firmante de la misma solicitó la intervención del Justicia en relación con varias peticiones de información vinculadas con los expedientes e infraestructuras relativas a festejos taurinos.

A pesar de la falta de respuesta de la Corporación a nuestra petición de información sobre el objeto de la queja, esta institución, con todas las salvedades derivadas de este hecho, consideró oportuno formular algunas consideraciones sobre el contenido de la queja para su valoración por el gobierno municipal.

Así, partiendo de las normas constitucionales y legales aplicables, y de la doctrina judicial vertida sobre el tema, se expuso, de entrada, que las solicitudes de información que, en su día, fueron cursadas no habían sido objeto de respuesta al peticionario al tiempo del registro de la mencionada queja, por lo que se habrían superado los plazos (perentorios) que las leyes estatal y aragonesa establecen para que se produjera el silencio administrativo positivo.

Por otro lado, según se expresó en nuestra resolución, el objeto de las peticiones se correspondía, en principio, con el contenido constitucional y legal del este derecho de recabar antecedentes por parte de los concejales del art. 77 de la Ley de Bases de Régimen Local, ya que se trataría, en principio, de documentos que estarían en poder de la Administración y que se encontrarían ya elaborados. No consistiría, por tanto, en una petición de informaciones que tendrían que ser elaboradas ad hoc y que podría tener, en su caso, otro encaje legal.

Tampoco, en una primera valoración (sin contar con el punto de vista municipal), podrían existir algunas de las limitaciones de este derecho de acceso a la documentación por parte de concejales, al no concurrir, como línea de principio, una incidencia negativa en los derechos a la intimidad personal o familiar o a la propia imagen ni una suerte de petición abusiva de documentación por parte del regidor.

En consecuencia, y en función de los datos con que contaba esta institución, se consideró oportuno formular sugerencia al Ayuntamiento de Cadrete al objeto de que facilitase, en los plazos legales, la información solicitada por los concejales (en el caso de que no lo hubiera hecho ya), de acuerdo con los arts. 77 de la Ley de Bases de Régimen Local y 107 de la Ley aragonesa de Administración Local.

El ayuntamiento ha aceptado la sugerencia.

Por su parte, el **Expediente 24/577** tuvo por objeto una queja formulada por un concejal del Ayuntamiento de Utebo, sobre la falta de respuesta de la Corporación a unas preguntas que le fueron formuladas en relación con las credenciales y toma de posesión de un concejal de la oposición.

Con motivo de ello, se solicitó información al Ayuntamiento, quien, en su informe, puso de manifiesto que se produjo un error en la convocatoria del orden del día del pleno, por la no inclusión de la toma de posesión del concejal, pero no se hizo constar que se hubiera emitido (y notificado) una respuesta escrita, en línea con lo que se instó por el regidor.

Por ello, desde el Justicia de Aragón se sugirió al Ayuntamiento de Utebo que procediera a responder por escrito a las preguntas formuladas por los Srs. concejales, en el plazo legalmente establecido.

A fecha de la emisión de este informe anual todavía está pendiente la respuesta de la Administración sobre si acepta o no la sugerencia.

También se invocó la regulación constitucional y legal ahora estudiada en el **Expediente 24/350** en el que un concejal de Monzón mostró su preocupación por la falta de contestación a la solicitud de acceso al expediente administrativo sobre la colocación de un cartel en catalán, dentro de lo que, a su juicio, representaba una práctica reiterada por parte del Ayuntamiento, lo cual dificultaba, según se decía en la queja, el correcto desarrollo de sus funciones como concejal.

Por parte del Ayuntamiento se informó de la no existencia de expediente administrativo abierto relativo a la denuncia cursada con motivo de la colocación de un cartel en catalán, habiéndose tratado el tema en un pleno, donde se dio respuesta a la consulta planteada por el concejal.

Nuestro expediente quedó resuelto con la facilitación de la información suministrada por el Ayuntamiento al concejal, si bien se recordó al Ayuntamiento de Monzón que procurase dar respuesta a las peticiones de acceso a expedientes y que posibilitara el acceso a los mismos cuando sea conforme a derecho, permitiéndose, así, que los distintos grupos municipales puedan llevar a cabo sus labores de control y fiscalización al gobierno local.

En este sentido se presentó ante esta institución una queja, **Expediente 24/534**, en la que se exponía que el Ayuntamiento de Fuendetodos no disponía de portal de transparencia y no daba respuesta a las solicitudes de información acerca de la gestión de determinados edificios/servicios públicos del municipio.

En este expediente se glosó por el concejal y por la propia Corporación la propia normativa en materia de transparencia, que, según la Jurisprudencia, puede ser también invocada por los regidores.

De este modo, el Ayuntamiento consideró que concurrían alguno de los supuestos señalados en el art. 15 de la Ley 19/2013, de 9 diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, tal y como se exponía en su escrito de contestación, donde se refería que *«se realiza una solicitud indiscriminada de datos de carácter personal, entendemos que facilitar dicha información, pudiera ser constitutiva de un posible vulneración del artículo 6 Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, cuya consecuencia, incluso económicas, pudieran ocasionar un importante perjuicio/daño a este Ayuntamiento»*.

Sobre la base de esta regulación, por nuestra Institución se ha puesto de manifiesto que los ayuntamientos han de garantizar en todo momento el derecho de los electos locales a la obtención de la información necesaria para el normal ejercicio de sus funciones. Se trata de un derecho instrumental necesario para que los cargos públicos electos puedan realizar el control del gobierno (entre otras funciones), absolutamente necesario en un sistema democrático.

Por nuestra parte, se indicó, a título de sugerencia, que una eventual respuesta denegatoria de la Administración en relación a la solicitud de información debería ser objeto de respuesta y motivación suficiente, en la que se explicaran las razones que llevan a reputar que el representante público se ha excedido en el ejercicio de este derecho, en función de los límites legales y jurisprudenciales existentes (afección a datos sensibles, uso abusivo del derecho, etc.).

Respecto a la cuestión planteada en la queja acerca de la falta de portal de transparencia, y dado que el Ayuntamiento dispone del mismo, pudo recordarse al Ayuntamiento, la obligación de incorporar los contenidos preceptivos y mantenerlo actualizado, en cumplimiento de lo contenido en la Ley 8/2015, de 25 de marzo, de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana de Aragón.

Un caso singular se abordó en el **Expediente 24/58**, en el que se dictó una sugerencia al Excmo. Ayuntamiento de Zaragoza, relativa a la petición de información a la Sociedad Municipal Zaragoza Cultural S.A.U. por parte de un consejero, a fin de que se diera cumplimiento de la normativa aplicable en materia de transparencia por parte de la Sociedad Municipal y se proporcionase la información solicitada o, en su caso, se procediera a dictar una resolución de desestimación o inadmisión de dicha petición, oportunamente formalizada y con la suficiente motivación.

El promotor de la queja expuso que, en fecha 4 de octubre de 2023, presentó, a través de correo electrónico, dos solicitudes de información a la Sociedad Municipal Zaragoza Cultural, SAU, de la que ostentaba la condición de consejero.

En concreto, las peticiones versaban, respectivamente, sobre los gastos relativos a las «Fiestas Goyescas» y a temas de personal, sin que, al tiempo de registrar la queja, se hubiera procedido a ofrecer ningún tipo de respuesta por la Sociedad Municipal.

En respuesta a nuestra petición de colaboración al Excmo. Ayuntamiento de Zaragoza, la Sociedad Municipal nos reportó dos documentos, que conviene sintetizar a continuación.

En el primero de estos escritos, se contiene una remisión a lo reflejado en un Acta levantada del Consejo de Administración de 14 de diciembre de 2023, donde consta que *«existirían peticiones de información que se califican como "casi masivas", lo que conllevaría, entre otras cosas, una reelaboración de la información por parte de los trabajadores de la Sociedad Municipal»*.

En consecuencia, *«no se va a encargar a trabajadores de la sociedad que interrumpen su labor para elaborar respuestas a consultas absolutamente masivas, pero sí dando acceso a las peticiones de información que soliciten cosas concretas»*.

De acuerdo con lo consignado en el Acta, se reconocía el derecho a obtener la *«información que ya se encuentra en poder de la entidad (no en fase de elaboración), y ante peticiones que el único trabajo que supongan a los empleados sea su puesta a disposición, no una reelaboración previa de la misma, criterio seguido conforme a lo que se indicó en informe jurídico elaborado desde la Sociedad Municipal Zaragoza Cultural, SAU»*.

El segundo de los documentos consistió en un informe jurídico, en el que se citaban y transcribían algunas de las normativas relativas a la transparencia, así como se expresaban los que se califican como *«criterios interpretativos (...) al respecto del concepto de reelaboración y del concepto de solicitudes abusivas y no justificadas con los objetivos de transparencia de la ley»*.

Dado que tanto por el promotor de la queja como por el Ayuntamiento se invocó otra vez la legislación en materia de transparencia. Desde nuestra institución, se partió de que, dada la naturaleza de la Sociedad Municipal Zaragoza Cultural S.A. una sociedad mercantil local, de carácter unipersonal, que reviste la forma de sociedad anónima, y cuyo capital social pertenece íntegramente al Ayuntamiento de Zaragoza, le era de aplicación la normativa en materia de transparencia, previsión recogida en la normativa ad hoc, como son los arts. 2 g) de la Ley estatal 19/2013; 4 h) de la Ley aragonesa 8/2015; y 2 de la Ordenanza Municipal; por lo que debería valorarse esta normativa en el reconocimiento de este derecho a quien acudió al Justicia de Aragón.

La sugerencia fue aceptada por el Ayuntamiento de Zaragoza.

A lo largo del año se ha presentado alguna queja ante esta institución relacionadas con el acceso de los concejales a la información municipal a través de la llamada Plataforma Gestiona, tal y como se planteó en el **Expediente 24/53** en el que por parte de un concejal de la oposición en el Ayuntamiento de Illueca se solicita *«acceso a través de la plataforma de gestión "Gestiona" para poder acceder a los expedientes de los Plenos y Comisiones, facilitando de esta manera el acceso a dichos expedientes a cualquier hora y desde cualquier lugar, en aras de poder realizar una mejor labor como concejal y portavoz que redunde en beneficio de nuestro municipio»*.

En el informe remitido por el Ayuntamiento en contestación a nuestra petición de información, se manifestó que su solicitud fue contestada en fecha 11 de enero de 2024, y en la misma se le informa *«que la nueva versión de la aplicación de órganos colegiados del programa Gestiona permite el acceso a toda la documentación contenida en los expedientes de celebración de Plenos y Comisiones desde un apartado de la sede electrónica, a todas las personas convocadas, desde el día de la convocatoria hasta el día de la celebración»*.

No obstante, para el uso de esta herramienta se debe dar, en primer lugar, unas sesiones formativas a Secretaría. Y posteriormente, otras sesiones a los concejales para familiarizarse con esta nueva herramienta».

Asimismo, expuso que *«el acceso a Gestiona solicitado no es necesario, ya que los expedientes de Pleno y Comisiones están a disposición de los concejales de la Corporación en el despacho de la secretaria con la antelación legalmente establecida de dos días para su revisión antes de los Plenos y Comisiones, pudiendo con ello ejercitar sus labores de concejales con toda normalidad»*.

A la vista del contenido del informe remitido por el Ayuntamiento de Illueca, esta institución decidió finalizar el expediente poniendo a disposición del interesado esta información.

Por último, tenemos que hacer mención al **Expediente 23/1473**, en el que se emitió una sugerencia relativa a varios aspectos de la actuación administrativa del Ayuntamiento de Bello.

En la queja registrada por un concejal del Ayuntamiento, se valoraban negativamente algunos aspectos de la actividad administrativa del Ayuntamiento de Bello (cuestiones como la inclusión en el orden del día de iniciativas de control; el régimen de los bienes comunales sitios en el término municipal; la periodicidad de las sesiones del pleno; el incumplimiento de la normativa de publicidad de determinados contratos; y el derecho de los ciudadanos a dirigirse telemáticamente a la Administración), sin que, ante la petición de información, se hubiera recibido respuesta de dicha Corporación, salvo error u omisión.

A pesar de la referida ausencia de colaboración municipal, y con todas las salvedades necesarias derivadas de esta situación de partida, se entendió oportuno efectuar una serie de sugerencias, a modo de recordatorios de legislación y jurisprudencia aplicables, para su consideración por parte de la Corporación.

A la vista del contenido de la queja, las cuestiones planteadas en la misma eran las siguientes:

1.— En primer lugar, se hacía referencia a la negativa a debatir en pleno peticiones, propuestas y asuntos presentados en tiempo y forma. Se acompañaba la relación de propuestas y solicitudes presentadas según consta en el registro de entrada del Ayuntamiento, sin que las mismas, y así se nos informa por el proponente de la queja, hayan sido contestadas, ni incluidas o tratadas en el Pleno.

Tras un breve recordatorio legal de la regulación sobre la fijación del orden del día de las sesiones plenarias y la convocatoria de las mismas, desde esta institución se entendió oportuno acudir a la Jurisprudencia del Tribunal Supremo y, en concreto, a la Sentencia de 5 de junio de 2020, rec. 2988/2017, que aporta la siguiente doctrina:

«El artículo 46.2.e) de la LBRL dispone que en los plenos ordinarios la parte dedicada al control de los demás órganos de la Corporación deberá presentar “sustantividad propia y diferencias de la parte resolutive”, debiéndose garantizar de forma efectiva en su funcionamiento y, en su caso, en su regulación, la participación de todos los grupos municipales en la formulación de “ruegos, preguntas y mociones”.

Resulta esencial, por tanto, a tenor del citado artículo 46.2.e) de la LBRL que se distinga en cada sesión, entre una parte resolutive (que termina mediante una resolución administrativa) y, por lo que hace al caso, otra parte de control y fiscalización. Esta segunda parte ha de tener una naturaleza propia y diferente a la parte resolutoria, en la que se garantice la participación de todos».

En consecuencia, la Corporación, según se expresaba en nuestra sugerencia, debería tener en cuenta estas previsiones normativas y jurisprudenciales con el fin de dar curso a iniciativas de control en los plenos ordinarios por parte de la oposición.

2.— En segundo lugar, en relación a la gestión, organización y toma de decisión de los bienes comunales, en la queja se planteó la falta de aprobación de una ordenanza en la materia, que acabase con una práctica de adjudicación y rescisión de lotes comunales que se consideraba irregular, carente de publicidad e inmotivada.

A este respecto conviene subrayar que la normativa de régimen local (estatal y autonómica), dio entrada a la potestad reglamentaria en diversas previsiones normativas, tal y como se recoge en el artículo 75 del Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de las disposiciones legales vigente en materia de régimen local en el que se establece el orden de prelación en el aprovechamiento de bienes comunales.

Por lo que se refiere a la normativa autonómica, es el Título VI de la Ley 7/1999, de 9 de abril, de Administración Local de Aragón el que regula los bienes de las Entidades Locales, y en concreto su artículo 183.

Igualmente hay que hacer mención a lo dispuesto en el Reglamento de Bienes, Actividades, servicios y Obras (Decreto 347/2002, de 19 de noviembre, del Gobierno de Aragón), que desarrolla lo dispuesto en la Ley 7/1999, de 9 de abril, de Administración Local de Aragón en varios preceptos, entre los cuales, por su referencia a la necesidad de ordenanza con importantes especialidades en algunos supuestos.

A la vista de estos preceptos, pareció razonable sugerir a la Corporación que valorase la posibilidad o, incluso, necesidad de aprobar una ordenanza sobre esta cuestión; máxime, cuando la Ley aragonesa y su normativa de desarrollo vienen a exigir dicha ordenanza para *«establecer condiciones de residencia habitual y efectiva, y de permanencia en el municipio para acceder a su disfrute, así como los requisitos que se consideren necesarios para acreditar el hecho del cultivo en forma directa y personal y las modalidades del mismo»*, al tiempo que establecen reglas singulares en su aprobación, como sería la intervención del Gobierno de Aragón y el dictamen del actual Consejo Consultivo de Aragón.

3.— Un asunto adicional sobre el que versó la queja tuvo que ver con la periodicidad de la celebración de los plenos municipales.

En la queja se destacó que no se cumplió con la fecha prevista en el calendario trimestral de los plenos, acordado en Sesión Plenaria de 26 de junio de 2023, ya que el siguiente pleno, sin justificación conocida alguna, se celebró en un plazo distinto del contemplado y, en concreto, el día 9 de octubre de 2023.

A este respecto, desde esta institución, se quiso subrayar la importancia de cumplir con la regla legal de periodicidad de los plenos (e incluso, con el concreto calendario de plenos que se pudiera haber previsto), toda vez que, además de posibilitar la labor de control del gobierno municipal, permite organizar la agenda de los integrantes del Pleno.

4.— En relación con el asunto recogido en la causa número 4 de la queja, relativo al incumplimiento de la transparencia en materia de contratación, fue necesario iniciar el estudio de la cuestión atendiendo a la legislación aplicable, empezando por la regulación relativa a la publicación en general de los contratos, el artículo 63.1 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público por el que se trasponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, regula el perfil de contratante de los órganos de contratación.

Pasando a concretar lo estipulado en relación al contrato menor, es de aplicación el contenido del artículo 118.6 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público por el que se trasponen al ordenamiento jurídico

español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, que, en lo relativo a la publicación de los contratos menores, nos remite al artículo 63.4 de la referida ley.

Por su parte, la Junta Consultiva de Contratación Pública del Estado emitió una Recomendación de 21 de octubre de 2019 referida a esta cuestión.

Desde esta institución, se exhortó a la Corporación para que se diera cumplimiento a la normativa vigente en materia de transparencia y publicidad en todo lo relativo a la contratación pública llevada a cabo por su Corporación, facilitando el acceso al contenido de dichos contratos a través del portal de transparencia municipal.

5.— Respecto a la cuestión planteada acerca de derecho de los ciudadanos a comunicarse electrónicamente con el Ayuntamiento de Bello, en la sugerencia se tomó como referencia la legislación administrativa de carácter general y, en concreto, el contenido del artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Por su parte, el artículo 16 de la precitada Ley 39/2015 obliga a cada Administración a contar con un Registro Electrónico General, en el que se deberá hacerse el correspondiente asiento de todo documento que sea presentado o que se reciba en cualquier órgano administrativo, Organismo o Entidad vinculado o dependiente de esos.

Es igualmente de aplicación la Ley 19/2013 de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, así como en la Ley 57/2003 de 16 de diciembre, de Medidas para la modernización de los gobiernos locales.

En función de lo expuesto, esta institución tuvo a bien recordar la necesidad de dar cumplimiento a esta normativa, al tratarse de derechos subjetivos de los ciudadanos en relación con las Administraciones Públicas, derivados de la ley.

Desde esta institución se hizo constar que la falta de respuesta del Ayuntamiento de Bello a nuestra petición de información, supone un incumplimiento de las obligaciones que la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón le impone para con esta institución.

Con todos estos antecedentes se resolvió sugerir al Ayuntamiento de Bello que, en las materias expuestas en esta resolución (inclusión en el orden del día de los plenos las iniciativas de control de la oposición; valoración de la obligación legal de aprobación de una ordenanza reguladora del aprovechamiento de bienes comunales; cumplimiento de la periodicidad legal en la celebración de los plenos; respeto a la normativa de publicidad de los contratos celebrados por la Corporación; y salvaguarda del derecho de los ciudadanos a comunicarse telemáticamente con el Ayuntamiento), se tenga en cuenta las referencias legales y jurisprudenciales recogidas en las consideraciones jurídicas de esta resolución.

En respuesta a la resolución emitida por la justicia de Aragón, el Ayuntamiento remitió un escrito en el que se daba cuenta de la toma de conocimiento de la misma.

Ya, con carácter general, desde nuestra institución querríamos subrayar que debe permitirse a los concejales el acceso electrónico al libro de decretos del ayuntamiento. Es cierto que, según la regulación contenida en el artículo 16 del Reglamento de Organización y Funciones, el acceso debe permitirse exclusivamente en las dependencias municipales, sin embargo, en nuestra opinión, no resulta razonable restringir el derecho de acceso electrónico a los concejales mientras que los ciudadanos en general, al amparo de la normativa de procedimiento y de transparencia, tienen derecho al acceso electrónico. La regulación prevista en el Reglamento de Organización y Funciones se enmarca en un tiempo en el que los expedientes no estaban digitalizados, por lo que, efectivamente, consultar y acceder a un expediente exigía desplazarse a las oficinas donde se encontraban los documentos originales en papel. Hoy día, sin embargo, con la generalización del expediente electrónico dicha regulación ha podido devenir obsoleta. Hay que tener en cuenta, además, que en el ayuntamiento se trabaja con expedientes electrónicos y que está implantada una herramienta de gestión que permite consultar el libro de decretos desde cualquier punto con acceso a internet. Además, el artículo 53 de la Ley 39/2015 establece que los interesados tienen derecho a consultar la información de los procedimientos en los que tienen la consideración de interesados a través del Punto General Electrónico de la Administración, y el artículo 22 de la Ley 19/2013, de transparencia, establece que el acceso a la información se realizará preferentemente por vía electrónica.

A la luz de esta normativa, en virtud de la cual el derecho de acceso puede realizarse por los ciudadanos desde cualquier lugar a través de un equipo informático, sería discutible la vigencia del artículo 16 del Reglamento de Organización y Funciones por cuanto se refiere a la consulta por los concejales de documentos electrónicos.

Finalmente, debemos señalar que cuando se produce la falta de acceso a la información administrativa a los concejales suele producirse también una ausencia de respuesta expresa a la solicitud del regidor correspondiente. En este punto, nuestra institución, al afrontar este tipo de situaciones, ha debido partir de los principios generales del procedimiento administrativo reconocidos en el art. 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, como son la obligación de la Administración de responder a las solicitudes de los ciudadanos mediante una resolución, que incorpore, además, la correspondiente indicación de recursos. Este principio general queda reforzado con el reconocimiento en nuestro ordenamiento jurídico del derecho de los miembros de la Corporación Municipal a la obtención de una contestación de forma expresa a las solicitudes de información, para quienes ostentan la condición de electos locales y ejercen, por tanto, cargos públicos que cuentan con la máxima protección constitucional.

Celebración de sesiones plenarias

Durante el pasado año 2024, el Justicia de Aragón ha recibido quejas presentadas por concejales o consejeros comarcales que estimaban lesionados sus derechos para poder ejercer las labores de representantes públicos en la oposición, en relación con la convocatoria y celebración de sesiones plenarias.

En lo que a concejales o diputados provinciales se refiere, el artículo 46.2 de la Ley 7/1985 establece la periodicidad con la que se han de celebrar las sesiones plenarias: cada mes en los ayuntamientos de municipios de más de 20.000 habitantes, y en las diputaciones provinciales; cada dos meses en los ayuntamientos de los municipios de una población entre 5.001 habitantes y 20.000 habitantes; y cada tres en los municipios de hasta 5.000 habitantes.

Por su parte, para las Comarcas, resulta de aplicación el Decreto Legislativo 1/2006, de 27 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Comarcalización de Aragón, en cuyo art. 52, se establece el régimen de sesiones de los Consejos Comarcales que determinan la celebración como mínimo de una sesión ordinaria cada tres meses y reunión con carácter extraordinario siempre que sea convocado por el Presidente, por propia iniciativa o a propuesta de la cuarta parte de sus miembros.

Tal y como reiteradamente ha sostenido el Tribunal Supremo, los miembros de las corporaciones locales tienen el derecho y el deber de asistir, con voz y voto, a las sesiones del pleno, y a las de aquellos otros órganos colegiados de los que formen parte. La no convocatoria del pleno no solo vulnera el artículo 46.2 de la Ley 7/1985, que establece la periodicidad de las sesiones ordinarias del pleno corporativo, sino también el derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la Constitución, pues priva a los representantes políticos de participar en los asuntos públicos municipales, en el pleno que, entre otras atribuciones, tiene la de controlar y fiscalizar los órganos de gobierno municipales.

El Justicia de Aragón, en la correspondiente sugerencia, se ha pronunciado sobre la exigencia de respetar la periodicidad de convocatoria de las sesiones ordinarias del pleno en las actuaciones llevadas a cabo con la Comarca del Aranda, **Expediente 24/1551**. En el citado expediente, el ciudadano que presentó la queja, quien manifestó actuar en representación de un grupo comarcal de la Entidad local, puso de manifiesto el incumplimiento de la normativa que regula el régimen de sesiones de la Comarca del Aranda. En concreto, se señaló que, desde el 13 de diciembre de 2023, únicamente se había celebrado una sesión extraordinaria del Consejo Comarcal con fecha 3 de octubre de 2024, a propuesta de los grupos de la oposición.

La Comarca del Aranda, en respuesta a nuestra petición de información, nos hizo llegar un escrito de contestación, en el que, de entrada, se daba cuenta del acuerdo adoptado por el Consejo Comarcal en la sesión celebrada con fecha 10 de agosto de 2023, por el que se estableció el régimen de sesiones ordinarias del Consejo Comarcal con carácter bimensual.

En ese mismo escrito, se expuso que *«en el año 2024 el Consejo Comarcal ha celebrado una sesión ordinaria, la número 2/2024, de 22 de octubre de 2024»*.

Por todo lo anteriormente expuesto, se consideró procedente traer a colación alguna de las prevenciones legales sobre el objeto de la queja.

En primer lugar, resultó oportuno acudir al Decreto Legislativo 1/2006, de 27 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Comarcalización de Aragón, en cuyo art. 52, se establece el régimen de sesiones de los Consejos Comarcales.

Nótese que este precepto remite a lo que dispongan las normas específicas de cada Comarca. En este sentido, es la propia Ley 9/2000, de 27 de diciembre, de creación de la Comarca del Aranda, en su art. 20, la que ha venido a configurar el régimen de celebración de sus sesiones.

A ello hay que añadir que fue el propio Consejo Comarcal del Aranda, en sesión organizativa de fecha 10 de agosto de 2023, quien, en ejercicio de su autonomía, acordó el establecimiento del régimen de sesiones ordinarias del Consejo Comarcal con carácter bimensual.

En consecuencia, se procedió a dictar una sugerencia que fuese coherente con las consideraciones expuestas y, sobre todo, con los mandatos legales recogidos con anterioridad, que regulan, para la Comarca del Aranda, la periodicidad bimensual de las sesiones ordinarias de su Consejo Comarcal.

La comarca ha comunicado la aceptación de nuestra sugerencia.

Situación similar se dio en la Comarca Campo de Belchite, toda vez que se presentó escrito de queja por lo que se calificaba como un incumplimiento en la celebración de las sesiones ordinarias de su Consejo Comarcal, dando lugar al **Expediente 24/1793**. En la información remitida por la Comarca, se manifestó *«que la demora de debía a una simple intención de poder incluir asuntos a los que les quedaban pocos trámites para su conclusión pero nunca para evitar dar información a los consejeros sobre asuntos comarcales o que puedan ejercer las acciones de control que les corresponden en relación con esta presidencia»*. De ello, se dio traslado al promotor de la queja.

Por otro lado, esta institución se dirigió al Ayuntamiento de Jarque de Moncayo, **Expediente 24/392**, ante la queja presentada por un concejal del Ayuntamiento, en la que se manifestó que se *«está incumplimiento de forma flagrante la Ley, pues han transcurrido ya más de cuatro meses desde que se celebró la última sesión plenaria que fue, además, extraordinaria (9 de octubre de 2023), y varios más desde la última sesión ordinaria»*.

Es evidente que se ha incumplido tanto la normativa legal como el Acuerdo plenario por el que quedó establecida la periodicidad de los Plenos ordinarios; y esta circunstancia no es, en absoluto, baladí, por cuanto que dicha norma existe como medio de garantizar un adecuado control de los órganos de gobierno por parte de la oposición y como forma de propiciar la intervención de todos los concejales en la toma de decisiones municipales y, en definitiva, de respetar el derecho fundamental reconocido por el artículo 23 de la Constitución».

Ante la petición de informe cursada por nuestra parte, el Ayuntamiento se hizo constar que, *«desde su constitución en 17 de junio de 2023 ha realizado las siguientes sesiones de Pleno:*

- Primera sesión del Pleno del Ayuntamiento el 25 de julio de 2023.
- Pleno extraordinario del Pleno del 3 de agosto de 2023.
- Pleno Ordinaria del Pleno de 9 de octubre de 2023.
- Pleno Extraordinario del Pleno de 25 de noviembre de 2023.
- Pleno Ordinario de 26 de marzo de 2024.
- Pleno extraordinario de 8 de mayo de 2024.
- Pleno extraordinario urgente para la elección de las Mesas electorales el 13 de mayo de 2024.

No obstante, recogemos con autocrítica estas observaciones y trataremos de acompañar los plenos ordinarios al trascurso de tres meses, tal y como están señalados en la ley».

Desde el Justicia de Aragón se resolvió dicho expediente poniendo en conocimiento la respuesta municipal, a la vez que pudimos recordar al Ayuntamiento de Jarque de Moncayo la obligación legal de dar cumplimiento al plazo de 3 meses que el art. 46 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local establece para que el Pleno de las Corporaciones Locales, de aquellos municipios de hasta 5.000 habitantes, celebre sesión ordinaria.

Otros derechos políticos

Las situaciones jurídicas activas de los concejales y de otros representantes políticos presentan otras manifestaciones, sobre las que también ha debido pronunciarse nuestra institución.

En este apartado, debe de ser objeto de reseña la queja presentada por un grupo político en relación al uso de dependencias institucionales, en concreto del salón de plenos y de la sala de prensa de la Diputación Provincial de Zaragoza, lo que dio lugar a la apertura del **Expediente 24/634**, en el que, por quienes suscribían dicha queja, se puso de manifiesto lo que se consideraba como una utilización discrecional y arbitraria de la sala de prensa y del salón de plenos de la Corporación provincial.

En este sentido, se expuso, según se defendía en la queja, que se estaba realizando una suerte de uso no igualitario de estos espacios públicos, lo que sería contrario, siguiendo con lo expuesto por los ciudadanos interesados, a la necesidad de procurar que los recursos materiales de la Diputación estén al servicio de todos los municipios y de los diversos grupos provinciales.

La queja finalizaba solicitando del Justicia que se dirigiera a los responsables de la Diputación Provincial de Zaragoza «para que los grupos políticos provinciales que lo soliciten puedan usar la sala de prensa bajo los criterios de igualdad, previa aprobación de ordenanza reguladora», al igual que debería ocurrir con la utilización del salón de plenos.

En respuesta a nuestra petición de información, la Presidencia de la Diputación de Zaragoza dio, de entrada, una versión fáctica diferente de lo que habría sido el uso de la sala de prensa y del salón de plenos, ya que, de acuerdo con sus explicaciones, se habría producido una utilización de estos espacios físicos de acuerdo con criterios objetivos, transparentes y conocidos por los grupos de la oposición y por los municipios de la provincia.

De este modo, por parte del Sr. presidente, se expresó que ambos lugares venían reservándose para asuntos institucionales de la propia Corporación provincial, por lo que, según su razonamiento, los grupos políticos de la Diputación Provincial y de los municipios de la provincia no podían hacer uso de ellos.

En concreto, la sala de prensa puede ser usada, al decir del informe de constante referencia, por los Ayuntamientos de la provincia siempre y cuando la intervención desarrollada presente un carácter institucional supramunicipal.

Finalmente, el Sr. presidente dio cuenta de la utilización de la sala de prensa desde el inicio del actual mandato corporativo y de las escasas veces en las que se habría denegado su uso.

Expuestas las discrepancias existentes entre el Grupo Provincial promotor de la queja y la Presidencia de la Diputación Provincial de Zaragoza, nuestra sugerencia planteó, en primer lugar, que los criterios utilizados para determinar el uso de la sala de prensa y del salón de plenos podrían generar algunas dudas, al utilizarse conceptos que encierran un cierto grado de indeterminación.

De este modo, en el informe de la Diputación Provincial se mencionaron lo que podrían calificarse como conceptos jurídicos indeterminados. Por añadidura, la Presidencia de la Diputación se refirió a que existe una costumbre consensuada al respecto y que no sería precisa la aprobación de una norma general u ordenanza.

Sin embargo, a nuestro juicio, podría existir un margen de incertidumbre que podría limitarse a través de la aprobación de una ordenanza sobre este asunto.

En consecuencia, se quiso someter a la consideración de la Corporación provincial que se valorase la aprobación de una reglamentación a este respecto en una cuestión que tiene mucho que ver con la potestad organizadora de la entidad local. A tal fin, se traía a la memoria que las primeras potestades de las Administraciones Públicas Territoriales, enumeradas en la legislación local, son las relativas a las «potestades reglamentaria y de autoorganización» (art. 4 de la Ley de Bases de Régimen Local y en similares términos el art. 3 de la Ley aragonesa de Administración Local).

Por tanto, esta institución consideró oportuno formular una sugerencia a la Excm. Diputación Provincial de Zaragoza para que valore la aprobación de una normativa que discipline, con criterios los más precisos posibles, el uso por los grupos provinciales y por los municipios de la sala de prensa y del salón de plenos.

La sugerencia fue aceptada por la Excm. Diputación Provincial de Zaragoza.

Un asunto con algunas semejanzas fue el objeto del **Expediente 24/594**, en el que el Justicia de Aragón, como consecuencia de una queja de un grupo municipal de la oposición, sugirió al Excmo. Ayuntamiento de Zaragoza que valorase la posibilidad de aprobar una normativa municipal específica sobre la visita de los integrantes del grupos municipales a las dependencias de la Corporación, en la que se concilie el buen funcionamiento de los servicios públicos y los derechos de los afectados con los derechos de participación política de los concejales.

La Corporación manifestó a esta Institución que valoraría la aprobación de una circular a este respecto.

También debe destacarse el **Expediente 24/1504**, que trajo causa de una queja presentada por la Portavoz de un Grupo Político Municipal del Ayuntamiento de Zaragoza, en el que se ponía en conocimiento de la justicia de Aragón los hechos acontecidos en una sesión plenaria, en relación a la moción presentada por uno de los grupos políticos cuyo contenido incorpora declaraciones, a su juicio, inconstitucionales y propuestas contrarias a derecho. El escrito presentado tenía como finalidad la de que, por esta Institución, se emitiese recomendación al Gobierno municipal para que desarrollase un procedimiento de control de legalidad previo a la inclusión de las iniciativas políticas en el orden del día, a fin de mantener el desarrollo de los debates plenarios dentro de los márgenes constitucionales y de garantizar que las propuestas sometidas a votación sean legales y no discriminatorias.

Por todo lo anteriormente expuesto, la proponente de la queja solicitó al Justicia de Aragón que emitiera una Recomendación al Ayuntamiento de Zaragoza, al objeto de interesar del Gobierno de la ciudad la modificación del Reglamento Orgánico Municipal para desarrollar un procedimiento de control de la legalidad y constitucionalidad de las iniciativas a pleno previo la inclusión en el orden del día.

Por parte del Ayuntamiento de Zaragoza, a través de su Gabinete Técnico de Alcaldía, se emitió un amplio informe en el que, en primer lugar, se relacionaron los diferentes artículos del Reglamento Orgánico Municipal (en

adelante ROMAZ) que regulan la estructura de las sesiones del Pleno de la Corporación municipal, la parte dedicada al control de los demás órganos de la Corporación, así como las Mociones.

En segundo lugar, el informe explicaba que *«en lo que respecta a la propia naturaleza de las mociones, cabe destacar que el propio artículo 77 del ROMAZ dispone que carecen de la eficacia precisa para la adopción inmediata de acuerdos las mociones que exijan informes técnicos o económicos para garantizar su legalidad u oportunidad y tan sólo sirven de resolución inicial de oficio de un expediente, que, tras su instrucción, se someterá al órgano municipal competente.*

En este sentido, se ha emitido informe del Secretario General del Pleno del Ayuntamiento de Zaragoza de fecha 4 de noviembre de 2024, que dispone entre otras cuestiones que "...el ROMAZ establece que el control de legalidad de las mociones debe efectuarse, en caso de aprobarse, con posterioridad a su aprobación. Con carácter previo, lo que sí se hace por el Secretario General del Pleno es emitir un informe de calificación de iniciativas en el que se analiza exclusivamente el aspecto formal de las mismas con sujeción al ROMAZ, es decir si se han presentado en el plazo establecido en el ROMAZ, si se ha respetado el número máximo de iniciativas fijado en el citado Reglamento Orgánico, si el tipo de iniciativa escogido es el correcto para el fin que se pretende y si se respeta el ámbito competencial de los distintos órganos municipales. Esta última cuestión es esencial ya que no pueden admitirse mociones que puedan conllevar una invasión, por parte del Pleno, de competencias atribuidas por Ley a otros órganos (Junta de Gobierno Local o alcalde). Y ello en tanto que las competencias entre el Pleno, Junta de Gobierno Local y el alcalde tienen entre sí carácter horizontal y excluyente y además son irrenunciables para cada órgano.

Por tanto hoy, con la regulación aplicable, la posibilidad de retirada de una Moción esta exclusivamente en manos del grupo proponente de la misma.

Hay que tener en cuenta que el establecer un sistema que posibilite la exclusión de iniciativas presentadas por los grupos políticos municipales, por la Presidencia del Pleno o por la Junta de Portavoces, es un tema delicado, pues en muchas ocasiones se podría alegar falta de motivación suficiente para la exclusión y denunciar una vulneración del art. 23 de la Constitución por impedir la participación de los concejales en los asuntos públicos. Es por tanto una cuestión muy compleja que si se incorporase al ROMAZ, podría ser finalmente una fuente de conflictos para los grupos políticos. Hay que resaltar e incidir también, como ya he indicado al principio de este informe, que las mociones son propuestas de índole político en ocasiones para impulsar determinadas actuaciones y en otras para controlar al gobierno y que como ya he indicado antes, carecen de eficacia para la adopción de inmediato de acuerdos que exijan informes jurídicos, técnicos o económicos y que por tanto solo sirven de resolución inicial de oficio de un expediente que se resolverá por el órgano competente, previos los informes precisos (art. 77 del ROMAZ)».

Finalizaba el informe manifestando que «las mociones, como expresión del principio de participación política consagrado en el artículo 23 de la CE y al amparo de su propia naturaleza carentes de eficacia jurídica para la adopción inmediata de acuerdos que exijan los informes preceptivos, imposibilitan el estableciendo de un control de legalidad ex-ante, más allá, del informe de calificación que emite el Secretario General del Pleno en los términos que han sido expuestos.

Por último cabe destacar que ni en la Secretaría General del Pleno ni en el Gabinete Técnico de Alcaldía se ha recibido iniciativa alguna por parte de los Grupos Políticos Municipales, sobre el establecimiento de un procedimiento de control de la legalidad y constitucionalidad de las iniciativas a pleno previo a su inclusión en el orden del día».

Ante la cuestión planteada en este expediente, esta institución puso en conocimiento del Grupo Municipal proponente el criterio del Gobierno municipal y, además, por esta institución se formularon algunas consideraciones que pasan a exponerse.

En primer lugar, se subrayó que la posibilidad de modificar el Reglamento Orgánico del Ayuntamiento de Zaragoza forma parte de la potestad de autoorganización municipal.

En segundo término, se constató que, ese momento, no sólo se venía aplicando un reglamento vigente, no modificado en los términos pretendidos, sino que tampoco constaba, según se nos informa, ninguna propuesta o iniciativa de reforma en esa dirección.

Junto a lo anterior, se añadía que la institución debía ser cuidadosa a la hora de evitar una eventual injerencia en la órbita de la autonomía reconocida constitucionalmente a los municipios para gestionar sus propios intereses (artículo 137 y 140 CE), por lo que, en principio, la tramitación de una modificación como la que se insta (del Reglamento Orgánico del Ayuntamiento de Zaragoza) debería articularse a través del procedimiento establecido a tal efecto y, en su caso, la decisión correspondería al Pleno del Ayuntamiento, órgano que ostenta la máxima representación política de los ciudadanos de Zaragoza. De tal forma que parece razonable que la tramitación y, en

su caso, decisión sobre un asunto que afecta directamente al núcleo de la autonomía municipal, debería discurrir a través de los cauces legales previstos en el ordenamiento jurídico y que, con carácter previo, a la eventual intervención del Justicia de Aragón existiera un pronunciamiento de los órganos municipales competentes.

Asimismo, en relación con el Ayuntamiento de Zaragoza, se emitió una resolución en relación con el derecho del uso de la palabra por parte de la oposición, ya que, en el **Expediente 23/1722**, se sugirió que valorase, en casos como el objeto de la presente queja, la adopción de una interpretación más flexible de la normativa aplicable a los debates del Pleno, de manera que pudiera favorecerse, en su caso, la concesión de un segundo turno cuando se solicite con anterioridad al comienzo del turno de cierre de un asunto del orden del día.

Tanto el Grupo Municipal firmante de la queja como la propia Corporación en su informe centraron su argumentación en lo dispuesto en el art. 90 e) del Reglamento Orgánico Municipal (al que nos referiremos como ROM). Dicho precepto dispone lo que sigue:

«Si se promueve el debate, las intervenciones serán ordenadas por el presidente conforme a las siguientes reglas: (...)

e) Si lo solicitara algún grupo, se procederá a un segundo turno de réplica con duración máxima de tres minutos por participante. Consumido éste, el presidente podrá dar por terminada la discusión que se cerrará con una intervención del ponente en la que brevemente ratificará o modificará su propuesta».

La previsión normativa municipal transcrita fue coherente, por lo demás, y como se dijo en el escrito de queja, con lo preceptuado en el art. 94. 1 e) del Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Entidades Locales (Real Decreto 2658/28 de noviembre, en expresión abreviada ROF).

Muy explicativas resultan a este respecto las consideraciones expuestas por el Sr. secretario general de Pleno, en un informe de 18 de diciembre, que fue aportado por el Grupo Municipal que ha tenido a bien acudir a nuestra institución.

Por lo que ahora interesa, en el meritado Informe puede leerse lo que, a continuación, se reproduce:

«Dicho artículo, por tanto, permite a los grupos municipales pedir un segundo turno de intervenciones o de réplica con una duración máxima de tres minutos por participante. Consumido dicho turno, el presidente da por terminada la discusión, la cual se cerrará finalmente con una intervención del ponente.

En el caso concreto que nos ocupa, la Junta de Portavoces había fijado para el punto 4.3 del orden del día, un único turno de intervenciones, según se recogía en el orden de desarrollo de la sesión establecido por la misma. Si bien, tal y como es conocido, ello tampoco vincula a los grupos municipales ya que si finalmente consideran que debe haber un segundo turno pueden solicitarlo.

La petición para se lleve a cabo un segundo turno se puede hacer por cualquier grupo municipal durante el transcurso del debate, ya que el art. 90 del ROM no fija un momento concreto. Por ello, la Junta de Portavoces, desde hace muchos años, fijó con el asesoramiento preciso, que se puede solicitar el segundo turno por los grupos municipales, antes de la intervención de cierre por el grupo que suscribe la proposición, el dictamen o la moción, incluso aunque no esté en uso de la palabra.

Es decir, una vez que el presidente da por terminada la discusión y corresponde el cierre ya no es posible solicitar un segundo turno, pero hasta ese momento sí».

En el motivado informe municipal, se ha sostenido que, si bien podría tenerse derecho a un segundo turno por parte de la representante del Grupo Municipal firmante de la queja, dicho derecho tendría que solicitarse con anterioridad al cierre del debate, que se habría producido cuando la Sra. alcaldesa y presidenta del Pleno retiró el uso de la palabra a la señora concejal de la oposición, una vez agotado su tiempo de intervención de cinco minutos.

En el informe, se añadía que, si bien se petitionó el segundo turno de réplica por parte de la Sra. concejal, tal solicitud se formuló después de su turno de intervención, por lo que esta manifestación se calificó como una cuestión de orden que fue resuelta por la Sra. alcaldesa y presidenta del Pleno, sin que pudiera por este motivo entablarse debate alguno (art. 94 ROM). De este modo, en el informe municipal de constante mención se concluye que:

«En el debate del punto del orden del día 4.3 de la sesión ordinaria del Pleno del Ayuntamiento de Zaragoza celebrado el 30 de noviembre de 2023, el segundo turno fue solicitado por la portavoz del grupo municipal socialista una vez la presidenta había dado por terminado el debate y correspondía el turno de cierre».

Sentado lo anterior, y a pesar de que el cumplido informe municipal merece la consideración de motivado, desde esta institución quiso invitarse a la Corporación a adoptar una interpretación más flexible de la normativa aplicable en casos como los que son objeto de esta sugerencia.

De entrada, conviene subrayar que tanto el ROF como el ROM no establecen (al menos, de modo expreso) una limitación temporal para instar el segundo turno de intervenciones. De hecho, en el informe de la Secretaría de Pleno (aportado por quienes han promovido la queja), se hizo referencia a que dicha limitación temporal se materializó por la Junta de Portavoces.

Si bien esta institución expuso que valoraba la importancia de los acuerdos de la Junta de Portavoces y la propia práctica consuetudinaria municipal, lo cierto es que la normativa, en su redacción literal, no establece ninguna constricción temporal.

En segundo término, y como argumento sistemático, se consideró que no estaba de más traer a colación la posibilidad que los interesados tienen para cumplimentar trámites, ya que se cuenta con la posibilidad de hacerlo hasta la fecha de notificación de la preclusión del trámite.

Y, finalmente, pero no en último lugar de importancia, se resaltó la importancia de la función que desarrollan cada uno de los representantes públicos municipales (en relación con el valor constitucional del pluralismo político), por lo que el interés general militaría a favor de una interpretación de la normativa que propicie el debate y el intercambio de pareceres (también para encontrar la solución a una controversia de modo coherente con el interés público).

Siendo esto así, y dado que se solicitó el turno de palabra antes de que comenzara la intervención de cierre (según es de ver en la grabación de la sesión), resultó oportuno sugerir al Excmo. Ayuntamiento de Zaragoza que, en casos como el presente, valorase la posibilidad de adoptar una interpretación flexible de la normativa precitada y se facilitase un segundo turno de palabra.

El Ayuntamiento nos respondió con un informe motivado en el que se valoraban nuestras consideraciones.

8.1.2. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS A LA PARTICIPACIÓN EN ASUNTOS PÚBLICOS

• ACCESO A LA INFORMACIÓN MUNICIPAL POR CIUDADANOS

Nuestro Ordenamiento jurídico reconoce a toda persona el derecho a acceder a la información pública sin necesidad de motivar su solicitud; todo ello, en los términos previstos en el art. 105 b) de la Constitución Española, así como en lo dispuesto en la Ley 19/2013, de 19 de diciembre, de Transparencia, accesos a la información y buen gobierno y en la Ley 8/2015, de 25 de marzo, de Transparencia de la actividad pública y participación ciudadana de Aragón.

A los efectos anteriores, se entiende como información pública los contenidos o documentos, cualquiera que se a su formato o soporte, que obren en poder de los sujetos sometidos a legislación de transparencia y que hayan sido elaborados o adquiridos en el ejercicio de sus funciones.

El acceso a la información será gratuito con carácter general, y ésta se pondrá a disposición en la forma o formato solicitado, siempre que sea posible.

Con todo, en las resoluciones de esta institución se aborda la diferente posición del ciudadano, sin interés en un determinado expediente, del que merece la consideración legal de interesado, en cuyo caso, lógicamente, su derecho al acceso a la información administrativa queda reforzado.

Entre los asuntos objeto de atención por el Justicia, procede notar que se tramitó el **Expediente 24/804**, a partir de una queja, en la que se identificaba la vulneración de los artículos 153 y 156 de la Ley 7/1999, de 9 de abril, de Administración Local de Aragón, en relación con el derecho al acceso a la información administrativa, por parte del Ayuntamiento de Monterde.

La entidad proponente de la queja, una entidad asociativa, manifestó que el objetivo principal de la asociación pasaba por la defensa de los intereses de sus asociados frente a determinadas actuaciones municipales. Para ello, solicitaron al Ayuntamiento el expediente de emisión de certificación para inscripción de fincas en el Registro de la Propiedad, así como el Inventario General de Bienes del Ayuntamiento, sin que, al tiempo de la queja, y según se manifiesta, se hubiera atendido dicha petición.

El Ayuntamiento de Monterde, en respuesta a nuestra solicitud de información, nos remitió escrito de contestación, en el que nos comunicó que *«todas las solicitudes de información recibidas han sido atendidas conforme a los protocolos establecidos, incluyendo el envío de documentación relevante a las partes interesada»*, aportándose diferentes respuestas dadas a instancias presentadas relacionadas con este asunto. Igualmente, de acuerdo con lo que se declaraba, se ponía a disposición de los vecinos la Oficina de atención ciudadana, con el objetivo de facilitar información.

En la resolución, en forma de sugerencia, se le recordaba al Ayuntamiento el derecho del ciudadano de acceso a los documentos y contenidos que obren en poder de la Administración y que hayan sido adquiridos o elaborados en el ejercicio de sus funciones, tal y como se recoge en los artículos 12 y siguientes de la Ley 19/2013, de

9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, lo que se relaciona con el art. 13 d) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, el Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Por su parte, la Ley 7/1999, de 9 de abril, de Administración Local de Aragón, en su Capítulo V, dedicado a la «información y participación ciudadana», recoge en su art. 153.1 los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con las Corporaciones Locales y en su art. 156, los derechos de las asociaciones de vecinos, debidamente inscritas en el Registro municipal de asociaciones.

En definitiva, se consideró oportuno sugerir al Ayuntamiento de Monterde, que de conformidad con la normativa especificada en el contenido de la resolución, procurase facilitar el derecho de acceso a la información administrativa a la entidad asociativa proponente de la queja.

A fecha de la emisión de este informe anual todavía está pendiente la respuesta de la Administración sobre si acepta o no la sugerencia.

Por su parte el **Expediente 24/190** versa sobre una queja de un ciudadano que se refería críticamente a la falta de respuesta a la solicitud de resolución de un contrato formalizado por la Diputación Provincial de Zaragoza (el arrendamiento de la Plaza de Toros de la Misericordia para la celebración de corridas de toros y demás espectáculos o festejos taurinos), y en la que, también, propugnaba la procedencia de la resolución del referido contrato.

Según su explicación, los pliegos contractuales presentan serias deficiencias, de manera que la actuación contractual se habría limitado a una subasta meramente recaudatoria, lo que iría en perjuicio del prestigio de la plaza de toros y de la propia obligación legal de protección de la fiesta de los toros, de acuerdo con la Ley 18/2013, de 12 de noviembre, para la regulación de la Tauromaquia como patrimonio cultural.

Valorando la queja, esta institución recordó, en su sugerencia, de entrada, que la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón que exige la existencia de un interés legítimo para formular una queja (art.12). Partiendo de que la materia que nos ocupa excluye la existencia de una acción pública, para que concorra el mencionado interés legítimo resulta preciso que se identifique un interés que vaya más allá del deseo o intención de controlar la legalidad de la actuación administrativa.

Por añadidura, en el caso objeto de estudio, se indicaba, por nuestra parte, que el análisis de la cuestión no involucraba exclusivamente a la Administración, sino a la Administración y a otras entidades privadas (las entidades aludidas en la queja), lo que impedía el ejercicio nuestra capacidad de supervisión, de acuerdo con la naturaleza de las funciones de la institución (supervisión de la actividad administrativa) y de acuerdo con el art. 15.3 in fine, de nuestra ley reguladora, que establece que el Justicia rechazará, entre otras, aquellas queja de cuya tramitación pudiera irrogarse un perjuicio al legítimo derecho de terceras personas.

Finalmente, sí que existiría un interés directo en la reclamación de los derechos económicos y de otro tipo expuestos en la queja, pero tampoco puede desarrollarse actividad de supervisión por esta institución, al tratarse de un conflicto entre particulares, que, además, estaría pendiente de juicio (art. 15.3).

Por tanto, esta institución únicamente pudo valorar la falta de respuesta expresa a la petición de resolución del contrato, lo que sí concita un interés legítimo para la persona promotora de la queja.

Admitida la posibilidad de supervisión sobre la obligación de resolver expresamente las solicitudes de los ciudadanos, debe recordarse a la Corporación Provincial el deber de dar respuesta a las solicitudes de la Administración, de conformidad con el art. 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de la Ley del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, por lo que se formuló la oportuna sugerencia para su consideración por la Excm. Diputación Provincial de Zaragoza, para que proceda, si no lo ha hecho así, a resolver expresamente la petición de resolución contractual presentada en su día por el señor promotor de la queja.

La sugerencia fue aceptada por la Excm. Diputación Provincial de Zaragoza.

Por lo que se refiere al **Expediente 24/1768**, nuestra institución solicitó información a un Ayuntamiento sobre un expediente de restablecimiento de legalidad urbanística, así como del tratamiento y falta de respuesta de quejas y solicitudes de información presentadas por vecinos de la localidad.

El Ayuntamiento aportó una relación de las diferentes solicitudes y quejas presentadas por vecinos, junto con las respuestas efectuadas, formulándose además un análisis de las cuestiones expuestas en la queja.

A la vista de las informaciones facilitadas por el Ayuntamiento de Villafranca de Ebro, el expediente quedó resuelto con la facilitación de la información de la Corporación.

• LOS DERECHOS DE PARTICIPACIÓN EN LOS EXPEDIENTES MUNICIPALES DE OBRAS PÚBLICAS

El primer expediente que dio lugar a una sugerencia por nuestra parte fue el **Expediente 24/649** que vino motivado por la queja que una vecina, quien manifestó representar el sentir de muchos vecinos de la localidad de

Alcañiz, ante el proyecto de remodelación del parque infantil, proyecto que resultaba incompatible con el mantenimiento del antiguo «parque infantil de tráfico».

El Ayuntamiento declaró que se cumplieron los trámites procedimentales de aprobación de la obra pública, incluido, el trámite de información pública. Por añadidura, al parecer, la cuestión se trató en el llamado «Consejo de Ciudad de Alcañiz».

Sentado lo anterior, esta institución consideró procedente someter a la consideración del Ayuntamiento de Alcañiz que valorase la posibilidad de dar curso a otros instrumentos participativos que van más allá del trámite de información pública que, en el presente, se cumplimentó en su día.

En este punto, se recordaba por nuestra institución la importancia que nuestra Constitución da al principio de participación en los asuntos públicos, que, dejando aparte el derecho fundamental recogido en el art. 23, aparece en el fundamental art. 9 de nuestro texto constitucional, así como, en términos similares, en el art. 15 del Estatuto de Autonomía vigente de la Comunidad Autónoma.

Este refuerzo de los instrumentos participativos se percibe, por ejemplo, en la Ley 8/2015, de 25 de marzo, de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana de Aragón.

Por lo que se refiere a las entidades locales, la Ley de Bases de Régimen Local dedica al principio y derecho de participación los arts. 69 a 72. Y más en concreto cumple reseñar el artículo 71, en el que se regula el régimen de consultas municipales.

Por su parte, la Ley aragonesa de Administración Local se encuentra en línea con lo dispuesto en la precitada normativa básica local (arts. 152 y siguientes).

Asimismo, en la sugerencia se hizo mención singular al Reglamento de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Alcañiz, en el que se recoge, entre otras figuras, la posibilidad de efectuar sondeos de opinión (art.25), que permitirían obtener datos adicionales sobre el criterio de los vecinos del municipio.

Tras todas las consideraciones anteriormente expuestas, esta institución consideró oportuno sugerir a la Corporación que, en su caso, valorase la posibilidad de llevar a la práctica un sondeo entre los vecinos, con el fin de tener suficientes elementos de conocimiento sobre el sentir de la población sobre el particular.

Por otro lado, podría valorarse la posibilidad de crear una infraestructura semejante en otro lugar del núcleo de población, de entenderse que existe un sentir general en esta dirección, y la Corporación, dentro de sus indudables competencias, decidiera que era posible y conveniente dedicar un emplazamiento y recursos públicos para tal finalidad.

La respuesta del Ayuntamiento de Alcañiz a la sugerencia formulada por esta institución, queda recogida en el siguiente escrito de contestación:

«Con relación al Expediente 24/649, obras de remodelación del parque infantil sito en Avenida Aragón de Alcañiz y en contestación a su escrito de fecha 27 de agosto de 2024, le comunico que esta Administración Local admitió la sugerencia que fue efectuada por la institución del Justicia de Aragón, comunicando a este respecto, las actuaciones llevadas a cabo.

1. — Reuniones de los Técnicos municipales, el 9 de Mayo de 2024, redactores del Proyecto Técnico, Alcalde y miembros de Plataforma "Salvemos el parque", en fecha 9 de Mayo de 2024, en la Casa Consistorial, en el que se expuso detalladamente el Proyecto Técnico y se contestó a todas las preguntas formuladas y dudas expuestas.

2. — Reunión del Consejo de Ciudad el 11 de Junio de 2024, en el que se expuso a todos los miembros y asistentes, el Proyecto Técnico de remodelación del parque de la Avenida Aragón, estando presentes el Sr. Alcalde y redactores del Proyecto Técnico. Se efectuó una presentación del proyecto a través de Power Point, formulándose por el público asistente numerosas preguntas que fueron respondidas en dicha sesión.

3. — El Pleno del Ayuntamiento de Alcañiz, en sesión celebrada el 1 de Julio de 2024, debatió dos mociones relativas al parque de la avenida Aragón, en el que, de forma mayoritaria, se apoyó taxativamente la ejecución de las obras de remodelación del parque de la Avenida Aragón, según Proyecto Técnico aprobado por el Ayuntamiento de Alcañiz, considerando que no precisa de modificación alguna y debe ser ejecutado a la mayor brevedad, en aras de no perder la subvención concedida proveniente de los fondos Next Generation.

4. — Reunión de la Alcaldía con miembros de Plataforma "Salvemos el parque", en fecha 22 de Julio de 2024, en el que de nuevo, se contesta a las peticiones formuladas.

De todo lo anterior cabe entender fácilmente, que la decisión municipal de aprobar el Proyecto Técnico de las obras de remodelación del parque infantil sito en la Avenida de Aragón y la ejecución de las obras, cumple no sólo con la legalidad vigente, sino con cualquier otro parámetro de participación ciudadana.

Recordar que la competencia para aprobar el Proyecto y contratar las obras, corresponde a la Alcaldía, si bien, el Pleno del Ayuntamiento de Alcañiz, mayoritariamente, ha mostrado plena conformidad con esa decisión, proponiendo su ejecución sin demora alguna.

Las obras de remodelación comenzaron el pasado mes de Julio, estando en ejecución».

- PROBLEMAS CON EL EMPADRONAMIENTO

El empadronamiento en pequeños municipios ha generado a lo largo de los años quejas en relación con personas que, considerándose con derecho a ello, han solicitado el empadronamiento y les ha sido denegado, en aplicación de la ficción legal que supone el silencio administrativo o, en su caso, mediante resolución expresa.

En este sentido, se presentó una queja, **Expediente 24/67**, por denegación de empadronamiento en el municipio de Los Pintanos. En la misma, el promotor de la queja alegó que la primera contestación de desestimación de su pretensión fue efectuada transcurridos los tres meses desde la solicitud de empadronamiento.

Por su parte, el Ayuntamiento de Los Pintanos remitió un informe en el que se hacía constar lo siguiente:

«En relación a su escrito de referencia, este Ayuntamiento dictó Resolución resolviendo recurso de reposición que abordaba la totalidad de cuestiones planteadas por el interesado, entre ellas la que se plantea en su escrito, al considerar el hecho de que los informes solicitados suspendían el plazo de resolución, de lo que el interesado prescinde en su valoración, y ello por cuanto consta y es notorio que es trabajador municipal del Ayuntamiento de Burlada, en activo y mantiene allí su residencia habitual.

La disconformidad con dicha resolución como acto administrativo que goza de la presunción de legitimidad, legalidad, ejecutividad y firmeza puede ser canalizada, como así se indicaba, interponiendo, si así lo estima el correspondiente recurso ante el órgano jurisdiccional competente de la Jurisdicción Contencioso Administrativa al objeto de instar la revisión del acto en los términos que a su Derecho conviniere».

El Justicia de Aragón trasladó esta información a quienes promovieron la queja y, a la vez, quiso dirigirse al Ayuntamiento con el fin de exhortarle para que, en cumplimiento con el art. 35 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, ofrezca una motivación adecuada a la resolución de denegación de empadronamiento e indique en la misma los actos de trámite llevados a cabo para comprobar los datos consignados en la solicitud de empadronamiento.

Otro **Expediente, 24/1747**, giró en torno a la denegación, por el Ayuntamiento de La Almunia de Doña Godina, al alta en el Padrón de Habitantes de la pareja de la proponente de la queja, alegando la necesidad de acreditar la propiedad de la vivienda.

En la contestación a nuestra petición de información del Ayuntamiento, se hizo constar que: «a la vista de la legislación vigente por parte del Ayuntamiento, se ha procedido a realizar las comprobaciones oportunas para poder tramitar el alta, la cual se ha llevado a efecto con fecha 04 de diciembre de 2024».

Quedando así resuelto el problema que motivó la queja, se procedió al archivo del expediente.

- USO DE BANDERAS OFICIALES

En relación con la Ley 2/1984, de 16 de abril, sobre uso de la Bandera y Escudo de Aragón tuvo entrada el **Expediente 24/1542**, en la que un ciudadano nos informaba de la instalación de una bandera de España de grandes dimensiones en una de las rotondas principales de entrada de Cuarte de Huerva, echando en falta la colocación de la bandera de Aragón junto a la española.

En su respuesta, la Sra. alcaldesa de Cuarte de Huerva, además de otras consideraciones, expuso que, a su juicio, la colocación de la bandera de España no infringe la normativa invocada (la precitada Ley 2/1984) y que, de hecho, está previsto que «en el mismo mástil se alternen las banderas de España, de Aragón y de Cuarte».

Junto con los preceptos legales aplicables expuestos se hizo referencia a una sugerencia dictada por esta institución (en concreto, por el Justicia D. Fernando García Vicente), en el **Expediente 08/1635**, en el que se proponía al Excmo. Ayuntamiento de Zaragoza, lo que sigue:

«Que por parte del Ayuntamiento de Zaragoza se coloque una Bandera de Aragón junto a la Bandera de España que ondea en el vértice norte del Monumento a Juan de Lanuza, situado en la Plaza de Aragón, o bien coloque una Bandera de Aragón en dicho monumento y una Bandera de España en la Plaza de España».

Para alcanzar esta conclusión, se valoró si el Monumento a Juan de Lanuza podría englobarse dentro de la categoría de edificios públicos civiles, a los que se refería la Ley aragonesa.

Y de acuerdo con las reglas interpretativas incluidas en el artículo 3 del Código Civil, que señala que las normas deben interpretarse según el sentido propio de sus palabras, en relación con el contexto, los antecedentes históricos y legislativos y la realidad social del tiempo en que han de ser aplicadas, se concluyó que el Monumento erigido al Justicia de Aragón en el año 1904 es un edificio público civil a los efectos de la Ley 2/1984 y así ha sido considerado.

Sobre la base de lo anterior, esta institución entendió que un mástil colocado en uno de los accesos al municipio podría identificarse, a los efectos de la Ley 2/1984, con un edificio público civil de los mencionados en el art. 2 de la norma legal precitada. A favor de esta conclusión militaba el hecho que, a la vista de las manifestaciones de la Sra. alcaldesa, la bandera se encontrara en un lugar muy significativo de la población y que, incluso, pueda servir de referencia a los usuarios de la vía de comunicación para acceder al municipio.

Si bien es cierto que la Sra. alcaldesa expresó que se irían alternando en el mástil correspondiente las banderas de España, Aragón y el municipio, no obstante lo cual, cabe indicar que parece que el modo más idóneo de respetar la literalidad de la norma aplicable sería la colocación de la bandera de Aragón junto a la de España, que habría de ocupar un lugar preeminente, de acuerdo con la Ley 39/1981, de 28 de octubre.

De ahí que se emitiese una sugerencia al Ayuntamiento de Cuarte de Huerva que valore la colocación de una bandera de Aragón junto a la bandera de España situada en uno de los accesos a la población.

El ayuntamiento recientemente nos ha comunicado la aceptación de esta sugerencia en los términos que se exponen en su respuesta.

8.2. Transparencia

La ciudadanía y la sociedad demandan cada vez una mayor información sobre las distintas actuaciones que se realizan desde los poderes públicos; aspiran a la libre disponibilidad de la información pública de una forma fácil y accesible; y pretenden conocer qué, quienes, cómo, cuándo y cuánto gastan los responsables en las diversas políticas que desarrollan.

La transparencia en la gestión pública es una condición necesaria del gobierno abierto. Permite a los ciudadanos conocer de la gestión de los asuntos públicos y formarse una opinión informada sobre los mismos. Con ello podrán participar de manera más eficaz en las decisiones que les atañen, controlar y exigir cuentas, lo que contribuye a reducir la arbitrariedad y la opacidad e incrementa la legitimidad de los poderes públicos, generando así una nueva forma de relación de la Administración pública con la ciudadanía, basada en la transparencia de la actividad pública y la promoción de la participación ciudadana en las políticas públicas.

En la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea, en sus artículos 41 y 42, se reconoce el derecho de los ciudadanos europeos a una buena administración y a acceder libremente a los documentos contenidos en las instituciones europeas.

Asimismo, el Convenio 205 del Consejo de Europa sobre el Acceso a los Documentos Públicos, de 18 de junio de 2009, reconoce la importancia de la transparencia de autoridades públicas en una sociedad democrática y pluralista; considera que el ejercicio del derecho de acceso a los documentos públicos proporciona una fuente de información para el público, ayuda al ciudadano a formarse una opinión sobre el estado de la sociedad y sobre las autoridades públicas, fomenta la integridad, la eficacia, la eficiencia y la responsabilidad de autoridades públicas, ayudando así a que se afirme su legitimidad; considera, por lo tanto, que todos los documentos públicos son en principio públicos y solamente pueden ser retenidos para proteger otros derechos e intereses legítimos.

Tanto el legislador estatal como nuestras Cortes de Aragón se han preocupado de regular una cuestión que no resulta exenta de complejidad, debido a la necesidad de conjugar la necesaria transparencia con otros intereses y derechos que, en ocasiones, exigen la existencia de una cierta privacidad.

En estos momentos, está vigente la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, que ha supuesto un avance notable en la materia, reforzando la transparencia en la actividad pública y garantizando el derecho de acceso a la información.

Nuestra Comunidad Autónoma carecía de una normativa específica que desarrollara esta materia, habiéndose regulado la misma de manera parcial, fragmentada y sectorializada, hasta la aprobación de la Ley 8/2015, de 25 de marzo, de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana de Aragón, cuyo objeto es regular e impulsar la transparencia de la actividad pública en Aragón y la participación ciudadana en las políticas públicas.

Por lo demás, algunos Ayuntamientos se han dotado de una regulación específica, como sucede, por ejemplo, en Zaragoza y Huesca; Corporaciones que disponen de Ordenanza Municipal sobre transparencia y libre acceso a la información. Por su parte, el Ayuntamiento de Teruel articula la política de transparencia a través de un Protocolo de coordinación de datos de Transparencia y buen gobierno.

Es precisamente al Ayuntamiento de Teruel, al que se dirigió el Justicia de Aragón, dentro del **Expediente 24/955**, para sugerirle que procure dar la adecuada publicidad a las agendas institucionales de los miembros

del gobierno municipal, así como a los planes y programas anuales y plurianuales de la Corporación, en los términos señalados en la resolución.

El escrito de queja fue promovido por el Portavoz de un Grupo Municipal del Ayuntamiento de Teruel, ante lo que consideraba como una falta de cumplimiento de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información y Buen Gobierno y de la Ley 8/2015, de 25 de marzo, de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana de Aragón.

En las consideraciones contenidas en la queja, el Grupo Municipal promotor informó que, en su día, presentó para su debate en pleno, dos propuestas de resolución bajo los siguientes títulos:

– «Publicación de los planes, programas anuales y plurianuales y documentos de planificación estratégica sectorial elaborados por el Ayuntamiento de Teruel», en la que se interesaba del equipo de gobierno la publicación de manera inmediata de la totalidad de los planes, planes directores y programas anuales y plurianuales promovidos por el Ayuntamiento de Teruel.

La propuesta, debatida en pleno ordinario de fecha 8 de enero de 2024, fue rechazada con los votos en contra del equipo de gobierno.

– «*Publicación de las agendas de actividad institucional de los miembros del Gobierno del Ayuntamiento de Teruel*», en la que se instaba al equipo de gobierno, no solo a publicar de manera inmediata, íntegra y con carácter previo a su celebración el conjunto de las agendas de actividad institucional de los miembros del Gobierno municipal, sino también, a publicar en los mismos términos el conjunto de las agendas de actividad institucional correspondientes a los meses de legislatura ya transcurridos.

Esta propuesta, debatida en pleno de 5 de febrero de 2024, fue aprobada por unanimidad.

La Corporación municipal, en respuesta a nuestra petición de información, se centró en el problema de las agendas del Gobierno municipal, ya que dio cuenta de la tramitación por parte del Ayuntamiento del expediente de adjudicación mediante Decreto de Alcaldía de fecha 18 de junio de 2024, del contrato de «*Diseño, desarrollo e implantación de la nueva web municipal del Ayuntamiento de Teruel*». Dicho contrato, según manifestó el Ayuntamiento, «*va a permitir desarrollar un nuevo sitio web del Ayuntamiento, en el cual se incluirá una agenda donde cada concejalía podrá añadir los eventos y actividades que se realicen cada día, ya que en la web actual esta opción no se puede crear*».

En función de lo expuesto, cabría entender que la voluntad de la Corporación fue dar cumplimiento y mejorar las herramientas puestas a disposición de los ciudadanos en materia de transparencia y buen gobierno.

A partir de lo expuesto, procedió efectuar una sugerencia que fuese coherente con las consideraciones expuestas y, sobre todo, con los mandatos legales, que deberían llevar a proporcionar la publicidad que la misma Corporación asumió en el acuerdo plenario referido a este tema.

Por lo que afecta a la publicidad de los planes, esta institución trajo a colación las prevenciones legales a este respecto. En concreto, destacó lo dispuesto en el artículo 6.2 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, así como en el artículo 14.1 de la Ley 8/2015, de 25 de marzo, de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana de Aragón.

Desde esta institución, se consideró oportuno recordar a la Corporación la vigencia de esta regulación que establece unos determinados estándares en relación con la publicidad de los planes y programas de la Administración, por lo que se sugirió al Ayuntamiento de Teruel que procediese a ofrecer dicha publicidad para conocimiento general y de los vecinos en particular.

El Ayuntamiento de Teruel aceptó parcialmente la sugerencia.

Así, en su respuesta a la resolución del Justicia indicaba que «*el Ayuntamiento de Teruel cuenta, desde 2013, con una página web municipal de contenido y carácter general y común para todas sus Áreas y Servicios, que resulta manifiestamente mejorable en lo relativo a diseño, estética, presentación, usabilidad y accesibilidad. Asimismo, la aplicación informática de gestión de la actual página web no permite, por su antigüedad, la publicación de determinados contenidos, en especial la agenda de actividad institucional, en condiciones adecuadas de periodicidad, presentación y accesibilidad*».

En consecuencia, el Ayuntamiento había tramitado el correspondiente expediente «*Contrato menor: diseño, desarrollo e implementación de la nueva web municipal del Ayuntamiento de Teruel*» adjudicado mediante Decreto de la Alcaldía-Presidencia n.º 2499/2024.

En estos momentos, según refería la Corporación, se estaría desarrollando el diseño y las diferentes páginas a las que se podrá acceder desde la página principal, entre ellas el Portal de Transparencia, en el cual se incluirá todo el contenido que debe ser objeto de publicación de acuerdo con la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y la Ley 8/2015, de 25 de marzo, de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana de Aragón, entre el que figurará una agenda de activi-

dad institucional (agenda de la Alcaldía, agenda de los concejales), así como la adecuada publicidad de planes y programas de la Corporación.

Asimismo, se utilizará un gestor de páginas web actualizado que permitirá realizar las publicaciones en las debidas condiciones de presentación, seguridad y accesibilidad.

«La puesta en funcionamiento de la nueva web está prevista para el mes de enero o febrero de 2025».

Otros expedientes abiertos en relación con la falta de transparencia en Ayuntamientos aragoneses, han quedado resueltos mediante Información con Gestiones, haciendo mención al **Expediente 24/1093**, en el que son objeto de la queja los criterios de actuación del Ayuntamiento de Calatayud, con motivo de la tramitación de Ordenanzas, ya que, según los firmantes de la queja, no se daría pleno respeto al derecho de participación ciudadana que establece el artículo 15 del Estatuto de Autonomía de Aragón ni a satisfacer las obligaciones de publicidad activa que se establecen legalmente en materia de información de relevancia jurídica, como quedó evidenciado con motivo de la tramitación de la modificación de la Ordenanza municipal reguladora de la estética de las edificaciones y espacios visibles desde la vía pública, así como de las restantes ordenanzas objeto de tramitación.

Igualmente, se puso de manifiesto en la queja que la obligación de publicidad activa no resulta respetada por el Ayuntamiento de Calatayud, en cuyo Portal de Transparencia, en relación con las ordenanzas en tramitación, únicamente figura el texto aprobado inicialmente de la Ordenanza sometida a información pública, sin que consten las memorias, informes o dictámenes que integran el expediente de elaboración de la misma.

En la contestación dada por el Ayuntamiento de Calatayud a nuestra petición de información, se hizo constar lo siguiente:

«— Que en ningún caso a la Asociación se le ha privado de su derecho a conocer el alcance y la fundamentación jurídica y técnica de la propuesta normativa: Plan Normativo para el año 2024, participación de la Asociación en el Consejo Sectorial, publicación de la consulta pública a la que hace referencia el artículo 133.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, trámite de audiencia al que hace referencia el artículo 133.2 de la misma norma y artículo 49.b) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, etc.

— Que en ningún momento se le haya negado información "...de forma manifiesta...", como dice la Asociación. Como indicamos, además de todos los trámites anteriores, en ningún momento el interesado ha llevado a cabo solicitud.

— Que no se le haya respetado su derecho a la participación. Pudo participar en el proceso de elaboración de la norma, en el trámite del artículo 133.1 Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y no lo hizo. Y sí presentó alegaciones durante el trámite de audiencia, que fueron debidamente contestadas».

Atendiendo el contenido del informe emitido por la Corporación, el expediente quedó resuelto con la facilitación de la información del Ayuntamiento.

Por otro lado, tuvo entrada en esta institución una queja en la que se puso de manifiesto lo que se consideraba como una dejación de funciones del Consejo de Transparencia de Aragón, **Expediente 24/93**. En la queja se relata que un vecino de la localidad de Tella-Sin, presentó varias solicitudes ante el propio Ayuntamiento, Ministerio de Hacienda y Función Pública y Subdelegación del Gobierno en Huesca, para que le remitieran por correo electrónico en formato pdf las actas de los plenos ordinarios y extraordinarios que se hubieran realizado desde mayo de 2011 hasta la fecha de su escrito (junio 2023,) ya que el ayuntamiento de Tella-sin no las ponía en ese momento en su página web. Por ello, se dirigió al Consejo de Transparencia de Aragón para continuar con la reclamación.

En fecha 24/07/2024, el promotor de la queja recibió un correo electrónico del Consejo de Transparencia, donde se adjuntaba una resolución y unas actas del Ayuntamiento (comprendidas entre febrero de 2012 y septiembre del 2018, aunque faltan en medio algunas).

Por ello, planteó su queja contra el Consejo de Transparencia, porque entendía que no estaba cumpliendo con sus funciones que vienen perfectamente detalladas en su página web, en concreto «Ejercer la función de control sobre las administraciones públicas aragonesas a que se refiere el artículo 41 de la ley 8/2015 de 25 de marzo». Según manifestó, «no es de recibo ni justificable que, tras 14 meses, el Consejo no haya recibido la totalidad de las Actas o no haya iniciado acciones legales contra los responsables municipales responsables de ello».

Tras las diversas gestiones llevadas a cabo por esta institución durante la instrucción del presente expediente derivado de la queja, tuvimos conocimiento que el problema expuesto en la misma podía considerarse en vías de solución, según se desprendió de la información trasladada por el Ayuntamiento de Tella-Sin. En efecto, en la misma se hizo constar que las actas del Ayuntamiento de Tella-Sin, estaban colgadas en la web del propio Ayuntamiento a disposición de todos los ciudadanos.

9. Urbanismo

Expedientes iniciados	56
Expedientes finalizados	33
Resoluciones emitidas	14
Resoluciones aceptadas	4

Planteamiento general

La labor de la institución en materia de urbanismo se centra en valorar la intervención administrativa en relación con la planificación urbanística y ordenación del territorio, con la protección y restablecimiento de la legalidad urbanística, con el control del deber de conservación o la gestión urbanística, entre otros ámbitos.

Los asuntos sobre los que se ha pronunciado el Justicia de Aragón durante el presente año han abarcado las diferentes competencias urbanísticas de las Administraciones Públicas aragonesas, pero con una especial incidencia de las cuestiones relativas al cumplimiento de la legalidad urbanística por lo que se refiere a la solicitud y concesión de licencias urbanísticas y de actividad, junto con las evaluaciones de carácter ambiental. Respecto a ello, es frecuente que, teniendo por objeto aspectos relativos a los títulos habilitantes previstos en la legislación aplicable, se denuncie la falta de resolución expresa dentro de los plazos legalmente establecidos o a la necesidad de recabar información urbanística.

Igualmente, hay que señalar que las quejas sobre problemáticas urbanísticas incluyen aspectos relativos a la contaminación acústica, dado que precisamente la existencia de ruidos y molestias suele ser el detonante de que se cuestione la presencia de títulos habilitantes. Lo que enlazaría con otro epígrafe del presente Informe Anual sobre Medio Ambiente.

Al hilo de esto último, es evidente que en materia urbanismo concurren cuestiones referentes a autorizaciones enmarcadas en el ámbito propio de la legislación urbanística junto aquellas licencias correspondientes al ejercicio de la actividad, reguladas en otra normativa sectorial relativa a la prevención y protección medioambiental. En cualquier caso, asuntos sobre ambos permisos inevitablemente se tienen que examinar en este apartado.

Otro de los motivos más recurrentes entre las quejas presentadas por los ciudadanos sobre urbanismo se refiere a la obligación de las Administraciones competentes de velar por el cumplimiento del deber de conservación que recae en la propiedad de terrenos y edificaciones. La legislación urbanística establece el contenido de las obligaciones municipales en relación al control de los deberes urbanísticos que recaen en los propietarios, incluyendo la imposición de órdenes de ejecución de las obras y actuaciones necesarias para mantener los inmuebles en óptimas condiciones de seguridad, salubridad y ornato público. Del mismo modo, se habilita legalmente a la Administración competente para imponer multas coercitivas dirigidas a la consecución de la ejecución forzosa, confiriéndose la potestad urbanística de ejecución subsidiaria si no se atendieren sus órdenes de ejecución.

Respecto a estos casos, se observa que no siempre algunos Ayuntamientos asumen esta obligación legal, cuando concurren daños a terceros que no son imputables a la Administración por ser debidos a un mal estado de conservación de edificaciones de particulares, bajo la convicción, a veces errónea, de que se trata de supuestos relegados al ámbito del derecho privado.

9.1. Planeamiento urbanístico

Sobre la **ejecución del Plan Especial** del área denominada «Pignatelli-Zamoray» se está tramitando el **Expediente 24/504**, tras una queja presentada por la Plataforma de Afectados del Gancho y Pignatelli. Esta planificación tiene como finalidad la mejora de las condiciones urbanísticas de dicha área. En concreto, dicho plan especial se aprobó con el objetivo de establecer y ejecutar acciones en materia de dotaciones, vivienda, equipamientos, mejora urbanística, rehabilitación edificatoria, seguridad y regeneración social para este barrio del casco histórico.

Los promotores de la queja vienen a cuestionar una falta de atención por parte de los responsables municipales para analizar los graves problemas que afectan a la zona, en tanto habían solicitado reiteradas entrevistas sin haber recibido respuesta. Unido a ello, aducen razones para entender que no se está cumpliendo con el Plan de «Regeneración del área denominada Pignatelli-Zamoray», dejando constancia, entre otros motivos, del amplio

número de edificios que permanecen ocupados ilegalmente, junto con otros abandonados o convertidos en solares municipales sin ningún uso.

Ciertamente los planes especiales pueden aprobarse con carácter independiente o bien, en desarrollo de las directrices de ordenación territorial o del propio plan general de ordenación urbana. Dicho esto, la cuestión planteada en este expediente gira en torno a la ejecutividad de los planes urbanísticos de conformidad con lo dispuesto en el art. 80 del Decreto Legislativo 1/2014, de 8 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Urbanismo de Aragón, en tanto debe procederse a la inmediata ejecución de los mismos una vez publicada su aprobación definitiva.

Tras recabar por esta institución los correspondientes Informes de las distintas Áreas municipales, el Área de Urbanismo, Infraestructuras, Energía y Vivienda explicó, entre otros aspectos, sobre las razones por las que se adoptó este planeamiento especial, reconociendo que: *«La zona descrita daba muestras de una grave degradación social, con edificios de baja calidad y mal mantenidos, poca población activa y envejecimiento, mala accesibilidad y circulación, llegada masiva de población inmigrante y desarraigo, sumados a la suciedad, ruido y desvitalización comercial»*.

Del mismo modo, se nos comunicó en el Informe del Área de Presidencia, Relaciones Institucionales y Seguridad Ciudadana que se iba a celebrar una reunión con la Plataforma de Afectados sobre las cuestiones que venían siendo planteadas por la misma. Motivo por el cual, se está a la espera del resultado de dicho encuentro a fin de resolver el expediente.

Con todo, desde esta institución se procedió a visitar la zona y a mantener conversación con los vecinos sobre los problemas suscitados y las posibles vías de solución, ya que la situación de este barrio constituye una de las principales preocupaciones, y no sólo desde la perspectiva del urbanismo.

9.2. Protección de la legalidad urbanística

La sugerencia dictada en el **Expediente 24/725** incidía en el derecho a solicitar medidas administrativas para **el restablecimiento de la legalidad urbanística y la reposición de la realidad física alterada ilegalmente**. En dicha resolución se valoraba una queja por la inactividad municipal ante el incumplimiento del requerimiento que había dictado el propio Ayuntamiento para que se procediese a restaurar la legalidad urbanística con la retirada de un cerramiento en una terraza. Se trataba de un caso de falta de respuesta municipal ante las reiteradas peticiones de un ciudadano para que se llevase a efecto la orden de ejecución municipal afectante a una finca colindante a la del promotor de la queja.

Ante ello, esta institución refería que la acción pública urbanística implica el derecho que ostenta la ciudadanía para exigir a la Administración el ejercicio de sus competencias en cuanto a la supervisión e inspección de la adecuación de las obras a la legalidad urbanística. Y es que dicha acción no requiere ostentar un especial interés legítimo sino simplemente que su fundamento sea la defensa de la legalidad. En este sentido, el art. 62.2 del Real Decreto Legislativo 7/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Suelo y Rehabilitación Urbana, establece que, cuando dicha acción está motivada por la ejecución de obras que se consideren ilegales, podrá ejercitarse durante la ejecución de las mismas y hasta el transcurso de los plazos establecidos para la adopción de las medidas de protección de la legalidad urbanística. En cualquier caso, y con independencia de las consecuencias de la acción pública urbanística, también se añadía que el concepto de interesado podría predicarse de quien ostenta la condición de vecino/colindante, cuando se considera perjudicado por unos supuestos ilícitos urbanísticos.

En definitiva, se procedió a sugerir al Ayuntamiento que valorase la aplicación de lo dispuesto en el artículo 270 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 y, por ende, una vez constatase que, en el plazo conferido por la Administración, no se cumplen voluntariamente las medidas concretas de restauración de la legalidad urbanística impuestas, debería procederse a la ejecución subsidiaria.

Hasta el momento, salvo error u omisión, no se ha recibido respuesta de la Corporación a nuestra sugerencia.

En el **Expediente 24/529** se examinó **el ejercicio de las potestades administrativas ante el inicio de una actividad sin título habilitante**. De esta manera se planteaba una queja de una ciudadana que padece olores y molestias procedentes del local ubicado en el edificio en el que reside, donde se ejerce actividad de comedor social con cocina. De la Información facilitada por la Corporación local se desprendía que todavía no se habían obtenido las preceptivas autorizaciones urbanísticas y, en su caso, de funcionamiento.

Ciertamente la actividad podía destinarse a fines de interés social, lo que imprimía al caso un carácter especial, habida cuenta que estaba dirigida a atender a un colectivo vulnerable. No obstante, respecto al cumplimiento

de la legalidad urbanística, no había justificación que amparase la apertura del local sin haberse conferido los permisos oportunos cuando, además, podían existir perjuicios a los vecinos por humos. Y todo ello, sin perjuicio de que resultara conveniente una adecuada celeridad en la tramitación y resolución de los mismos.

Así, por un lado, se recordó que las obras de ampliación, modificación, reforma y rehabilitación requieren de licencia a tenor de lo dispuesto en el artículo 226.2 c) 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. Por otro lado, en cuanto al control de la actividad, se indicó que podía ser preciso, en razón a los datos de los que pudiera disponer la Corporación o del resultado de una eventual inspección urbanística, que se comprobase si se trataba de una actividad clasificada según lo dispuesto en el Título IV, arts. 71 y sig. de la Ley 11/2014, de 4 de diciembre, de Prevención y Protección Ambiental o bien podía estar excluida de licencia ambiental por hallarse dentro de las previstas en el Anexo V.

La sugerencia fue objeto de aceptación por parte de la Administración afectada.

La potestad de suspensión cautelar de actividad sujeta a licencia ambiental de actividades clasificadas fue una de las cuestiones revisadas en el **Expediente 24/336**. La queja se presentó a raíz de los perjuicios padecidos por los vecinos por exceso de ruido de un establecimiento con música, que tenía pendiente de concesión licencia urbanística y de actividad clasificada para adecuar las instalaciones a la normativa, tras producirse el cambio en la titularidad del negocio.

A estos efectos, se mencionó que el art. 101.1 apartado a) de la Ley 11/2014, de 4 de diciembre, de Prevención y Protección Ambiental de Aragón establece que las Administraciones públicas, en el ámbito de sus competencias, podrán paralizar, con carácter cautelar, cualquier actividad sometida a intervención ambiental en fase de construcción o explotación, total o parcialmente, cuando la actividad se haya iniciado «sin contar con la preceptiva autorización ambiental integrada, licencia ambiental de actividades clasificadas, declaración de impacto ambiental, informe de impacto ambiental o licencia de inicio de actividad». En estos mismos términos, se hizo alusión al art. 99 de la Ley 11/2014 que establece que el Ayuntamiento podrá suspender cautelarmente la actividad sujeta a licencia ambiental de actividades clasificadas en caso de tener conocimiento de la existencia de deficiencias en el funcionamiento de una actividad determinada.

Por todo ello, se procedió a sugerir al Ayuntamiento que, en relación con el establecimiento, objeto de queja, se tomasen las medidas que procedieran en derecho, en tanto el establecimiento no contase con el título habilitante requerido para el ejercicio de la actividad clasificada de «bar con música», a fin de que cesaran las molestias que afectaban a los vecinos de las viviendas colindantes.

El Ayuntamiento afectado fue receptivo a lo planteado en nuestra sugerencia.

9.3. Títulos habilitantes de naturaleza urbanística y ambiental

En el **Expediente 23/989** se ponía de manifiesto la conveniencia de un control administrativo permanente ante **«actividades potencialmente clasificadas»**. La sugerencia, que se dictó, planteó al Ayuntamiento que realizase una valoración nueva de la actividad, aunque inicialmente fuese considerada «actividad no clasificada», con la finalidad de constatar si, en razón a los ruidos generados, merecía la consideración de actividad molesta con las consecuencias materiales y procedimentales que fueren exigibles.

La Corporación local se había amparado en lo dispuesto en el Anexo V de la precitada legislación aragonesa que recoge las actuaciones que no necesitan licencia ambiental de actividad clasificada. Dentro de las mismas, se incluyen los «centros y academias de enseñanza, excepto de baile, música y canto». Así, el Consistorio entendió que en este último supuesto podía encajarse la actividad, objeto de queja, en tanto la había calificado como «escuela y servicios de perfeccionamiento del deporte —entrenador personal—».

Por otro lado, los promotores de la queja mantenían que estaban sufriendo perjuicios por los ruidos procedentes del funcionamiento de la actividad de carácter deportivo.

Ante ello, se recordó que la noción normativa de actividad molesta, prevista en el artículo 71.1 a) de la Ley 11/2014, de 4 de diciembre, de Prevención y Protección Ambiental de Aragón se identifica con una perturbación por ruidos, vibraciones u otros supuestos que produzcan manifiesta incomodidad. Como también, se citaron varios precedentes judiciales en orden a considerar que la actividad de gimnasio podía incluirse como actividad molesta si se realizaba una interpretación de la normativa aplicable desde la perspectiva de los bienes jurídicos protegidos (Sentencia del Tribunal Supremo de 13 de abril de 2005, rec. 8343/2002 o Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Galicia de 8 de marzo de 2007).

En cuanto a la supervisión administrativa de estas actuaciones, se mencionó la resolución judicial de la Sala de Burgos del Tribunal Superior de Justicia de Castilla y León de 30 de enero de 2004 (cuyo criterio se reproduce

en la sentencia del mismo órgano judicial de 8 de septiembre de 2006), en la que se constata el carácter permanente del control que debe ejercer la Administración competente ante actividades potencialmente clasificadas, aunque en un inicio no le fuese conferida dicha calificación.

En este caso, el Ayuntamiento procedió a aceptar la sugerencia remitida.

En el **Expediente 24/1459** se tramitó una queja que tenía por objeto cuestionar la **autorización administrativa de actividades esporádicas** de un local social destinado a peña, estando pendiente de concesión la licencia de actividad clasificada.

Al respecto, se hacía repaso del régimen jurídico de los espectáculos públicos y actividades recreativas de carácter ocasional y extraordinario regulado en el Decreto 143/2018, de 26 de julio, del Gobierno de Aragón. Así, se explicó que del artículo 2.1 b) se infiere que un espectáculo público o actividad recreativa se considera ocasional si se realiza en un espacio público debidamente autorizado que, o bien está al aire libre, o bien se organiza mediante una instalación eventual, portátil o desmontable, lo cual excluía claramente la utilización de un local.

Unido a ello, también se recogía lo dispuesto en el artículo 2.1. c) del citado Decreto, en tanto para la realización de actividades puntuales en el interior del local debía contarse con la autorización de actividades extraordinarias. Esta autorización está dirigida a aquellas actividades recreativas o espectáculos ocasionales que exceden de las actividades habituales que hubieran sido permitidas por licencia en vigor. Sin embargo, en el asunto, objeto de la queja, estaba pendiente de concesión este título habilitante.

Motivo por el cual, se sugirió al Ayuntamiento de Jaca que, en tanto no se cumpliera con la normativa prevista en los artículos 71 y 72 de la Ley 11/2014, de 4 diciembre, de Prevención y Protección Ambiental de Aragón, valorase, por un lado, que no procedía conceder autorización municipal a la peña para una actividad extraordinaria al estar pendiente la licencia de actividad clasificada solicitada; y por otro lado, que, en estas circunstancias, no debería permitirse el uso del local, aunque se pudiera conceder autorización para una actividad ocasional en espacio abierto conforme a la normativa aplicable.

El Ayuntamiento comunicó la aceptación de nuestra sugerencia.

Un asunto concerniente a una **licencia urbanística de instalación fotovoltaica para autoconsumo** fue objeto del **Expediente 23/1470**. El promotor de la queja cuestionaba la denegación del permiso para instalar placas solares en la pérgola de un edificio por considerar que vulneraba la normativa urbanística del Plan General de Ordenación Urbana.

En este caso, la resolución hacía referencia al contexto existente sobre fomento y expansión de la energía renovable para autoconsumo. Se mencionaba el impulso procedente del ámbito europeo, con medidas de incremento de la capacidad solar fotovoltaica a través de la implantación de la generación distribuida y el autoconsumo. Se aludía a la propia actuación local con la presencia de instalaciones de energía renovable en las parcelas municipales de equipamiento público. Y se citaba la reforma de la Ley de Urbanismo de Aragón (Decreto Legislativo 1/2014, de 8) con la aprobación de la Ley 1/2021, de 11 de febrero, de simplificación administrativa, que ampliaba los supuestos que se someten a declaración responsable para incluir las instalaciones de aprovechamiento de energía solar mediante paneles destinadas a autoconsumo sobre cubierta y edificaciones y pérgolas de aparcamiento de vehículos, cuando las instalaciones no superen un metro y medio de altura desde el plano de la cubierta, o, en el caso de cubierta inclinada, cuando los paneles se coloquen pegados a la cubierta en paralelo o no superando el metro de altura, excepto en edificios protegidos por razones patrimoniales u otras que requieran informes sectoriales.

La situación expuesta fue glosada en nuestra sugerencia con el fin de favorecer una interpretación flexible del marco normativo existente a estos efectos o, en su caso, promover una modificación normativa que sea sensible a estos planteamientos, sin merma del interés general plasmado en la legislación aplicable y en el planeamiento urbanístico.

La Corporación no compartió los términos expresados por esta institución.

9.4. Deber de conservación de edificaciones, obras y construcciones

La situación que afecta a varios **inmuebles ubicados en la calle San Francisco y su entorno de la ciudad de Teruel** fue examinada en el **Expediente 23/1723**, tras la queja en la que se ponía de manifiesto el silencio administrativo ante reiteradas denuncias y solicitudes cursadas por vecinos colindantes sobre el mal estado de los edificios, en las que también se aludía a la falta de cumplimiento por la Administración de sus propias resoluciones. Cabe referir que la Asesora responsable mantuvo, en este sentido, un contacto reiterado con los afectados.

En el Informe aportado por el Ayuntamiento, a petición de esta institución, se explicaba el estado de tramitación de los expedientes administrativos abiertos por estas causas, así como se repasaban las resoluciones dictadas en las que se acordaban medidas para tratar de paliar o eliminar los defectos que presentaban las fincas, incluyendo órdenes de ejecución para que la propiedad llevase a cabo en el plazo conferido las obras necesarias.

En cualquier caso, se constató que algunos inmuebles estaban pendientes de inspección urbanística y no figuraba la adopción de medidas para garantizar la seguridad y salubridad de los mismos. En este sentido, se incidió en las potestades administrativas de conservación de la propiedad inmobiliaria a tenor del artículo 255 de la Ley de Urbanismo de Aragón, advirtiendo que la inactividad pudiera derivar en responsabilidad administrativa.

Además de ello, de los datos aportados al expediente se pudo apreciar que las graves deficiencias podían afectar a otros edificios situados en la misma zona, por lo que se sugirió a la Corporación municipal que no sólo supervisara el cumplimiento del deber de conservación respecto a las condiciones de los inmuebles, objeto de la queja, sino que también valorase la posibilidad de acometer una actuación integral en la zona de la calle San Francisco de Teruel.

El Ayuntamiento procedió a la valoración motivada de nuestras propuestas.

En el **Expediente 24/11** se confirma **la obligación de velar por el cumplimiento del deber conservación, aunque pueda exigirse responsabilidad en el ámbito civil**. Se trataba de daños padecidos en un inmueble tras el derribo del edificio colindante, sin que el Consistorio hubiera intervenido por considerarlo un conflicto entre particulares.

De inicio esta institución admitió que la problemática suscitada podría ser objeto de reclamación ante la Jurisdicción civil. Pero también añadió que ello no impedía que pudiera ser procedente el ejercicio de las potestades administrativas, irrenunciables a tenor del artículo 4 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.

Dicho lo cual, se advertía que la propiedad del solar debía asumir la obligación de conservación en condiciones de seguridad y salubridad, conforme al art. 254 del Decreto Legislativo 1/2014, de 8 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Urbanismo de Aragón, Decreto Legislativo 1/2014). Por lo que se sugería al Ayuntamiento que valorase si se había producido el incumplimiento de este deber de conservación que pudiera dar lugar a la orden de ejecución y, en su caso, a la correspondiente ejecución subsidiaria (arts. 255 y siguientes del Decreto Legislativo 1/2014).

Esta sugerencia fue objeto de aceptación por la Corporación Local.

La calificación urbanística del suelo no afecta al cumplimiento del deber de conservación como se expresó en la sugerencia dictada en el **Expediente 24/402**. En la misma se dejaba claro que la obligación de conservar los inmuebles en adecuadas condiciones de seguridad y salubridad es real y objetiva, sin distinguir entre los distintos tipos de suelo. A estos efectos, se hacía repaso de la normativa aplicable para aclarar que también sobre suelo rústico rige la obligación de conservación inmobiliaria.

Entre otros preceptos, se citaba lo dispuesto en el artículo 16 del Real Decreto Legislativo 7/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Suelo y Rehabilitación Urbana, en orden a que el deber conservación de un suelo en situación rural o que esté vacante de edificación supone costear y ejecutar obras para mantener el terreno y su masa forestal en condiciones de evitar riesgos de erosión, incendio, inundaciones y otros daños a terceros, así como para garantizar la salubridad y seguridad, incluida la prevención de la contaminación medioambiental.

El Ayuntamiento afectado comunicó la aceptación de la sugerencia y la intención de incoar expediente de adopción de órdenes de ejecución de obras de conservación.

La sugerencia dictada en el **Expediente 24/1437** recuerda **la competencia local de control sobre el estado de infraestructuras** que pudieran afectar al municipio. En la queja se denunciaba la falta de concreción de la responsabilidad por las deficiencias de una acequia que atraviesa el municipio y que estaba ocasionando daños graves por inundación en la finca del promotor de la misma.

Esta institución reconocía que carecía de datos probatorios suficientes sobre la propiedad de la obra, aunque del Informe remitido por la Alcaldía se infería que la infraestructura podía ser titularidad de la Comunidad de Regantes. Por lo tanto, a la esta última correspondería, en su caso, la reparación de la acequia. Sin embargo, ello no implicaba que el Ayuntamiento pudiera permanecer al margen de la situación cuando la normativa atribuye a la Alcaldía los deberes regulados en el artículo 255 de la citada legislación y, por lo tanto, podría tener obligación de ordenar las obras y actuaciones necesarias para corregir los defectos de la acequia o, en última instancia, proceder a la ejecución subsidiaria.

El Ayuntamiento afectado mostró buena disposición a actuar conforme a lo sugerido por esta institución.

En relación **al deber de conservación del dominio público**, se inició el **Expediente 24/285**, en el que se constató la necesaria coordinación entre Administraciones afectadas más allá de quien fuera el titular real de la obra o construcción, que presentaba las deficiencias. En este caso, se denunciaba la falta de mantenimiento de un escorredor, debido a la existencia de una controversia en torno a la Administración que debía asumir el coste de las actuaciones.

El Ayuntamiento afectado comunicó que la titularidad de la infraestructura correspondía a la Confederación Hidrográfica del Ebro, salvo la parte final, que había sido entubada en el casco urbano. En cualquier caso, nuestro expediente fue objeto de cierre por hallarse en vías de solución, dado que el propio Consistorio terminaba informando que, dadas las reclamaciones cursadas por los vecinos afectados, se estaba en contacto con la Administración hidráulica para la firma de un convenio en el que ambas Administraciones se iban a comprometer a financiar el gasto de la operación, lo que daría plena solución a la problemática expuesta.

9.5. Disciplina urbanística

En cuanto a la inspección urbanística, en el **Expediente 24/821** se tramitó una queja en la que se alegaba riesgo de derrumbamiento de edificio de vivienda. En la Resolución se recordaba que la potestad de inspección urbanística corresponde ejercerla a los órganos de la Administración Local, dentro de las competencias que les atribuyen las normas urbanísticas, con el fin de comprobar e investigar el cumplimiento de la legalidad urbanística. Todo ello, de conformidad con los 264 a 267 del Decreto Legislativo 1/2014, de 8 de julio de la Ley de Urbanismo de Aragón.

Precisamente en el art. 260 se impone la necesidad de revisión periódica de edificaciones, con un uso predominantemente residencial y con una determinada antigüedad, dirigida a determinar su estado de conservación. A tal fin, la inspección técnica debe determinar los desperfectos y las deficiencias apreciados, sus posibles causas y las medidas recomendadas, en su caso, con fijación de un orden de prioridad para asegurar la estabilidad, la seguridad, la estanqueidad y la consolidación estructurales, así como para mantener o recuperar las condiciones de habitabilidad o de uso efectivo según el destino propio de la construcción o edificación.

Unido a lo cual, el artículo 261 de la citada legislación autonómica determina que cuando alguna construcción o parte de ella estuviere en estado ruinoso, el municipio, de oficio o a instancia de cualquier interesado, declarará esta situación y acordará la total o parcial demolición, previa audiencia del propietario y de los moradores, salvo inminente peligro que lo impidiera. Del mismo modo, el artículo 262 de la misma normativa habilita a la Alcaldía para disponer las medidas precisas en caso de ruina inminente.

Así, tomando en consideración las cuestiones planteadas por el promotor de la queja, se sugirió al Ayuntamiento, en ejercicio de sus potestades administrativas, que valorase la aplicación del artículo 262 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, si se apreciare peligro inminente para la seguridad pública.

La Corporación procedió a la aceptación de nuestra sugerencia.

La potestad de ejecución subsidiaria ante un caso grave de insalubridad se contempla en el **Expediente 24/1523**. La queja pone de manifiesto que los vecinos de un edificio vienen sufriendo molestias y olores por la situación de falta de higiene e insalubridad de una de sus viviendas.

Tras la petición de esta institución, se remiten sendos informes de los servicios públicos competentes en los que se constata la premura requerida para que se lleve a cabo la limpieza, desinfección y retirada de animales del citado inmueble. También se reconoce por los servicios municipales la necesidad de proceder a la ejecución subsidiaria de la orden de ejecución, que ya había sido dictada por el órgano administrativo competente.

Sin embargo, aun habiendo transcurrido el tiempo, no constaban iniciados los trámites para que la Administración pudiese acceder a la vivienda y llevar a cabo las actuaciones urgentes de limpieza. Por lo que se sugería al Ayuntamiento que, con respeto a las garantías procedimentales y sustantivas aplicables, procediera, sin mayor dilación, a llevar a cabo la ejecución subsidiaria en los términos del artículo 258 de la Ley de Urbanismo de Aragón.

Hasta el momento, salvo error u omisión, no se ha remitido respuesta del Ayuntamiento sobre esta Sugerencia.

En el **Expediente 24/932** se recuerda **la obligación de imponer medidas urgentes ante una situación de posible ruina parcial** en una edificación que había dado lugar a desprendimientos con el riesgo de daños y perjuicios a terceros. Motivo por el que, esta institución exhortó al Ayuntamiento a adoptar las medidas precisas para preservar la seguridad de las personas y las cosas, dado el carácter evolutivo de la situación de ruina. Y se añadía que se valorase, en caso de incumplimiento de la orden de ejecución dictada, la posible imposición de multas coercitivas y la ejecución subsidiaria, de acuerdo con lo previsto en el art. 258 del Decreto Legis-

lativo 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.

No consta que el Ayuntamiento haya respondido a nuestra propuesta al día de la fecha, por lo que se ha reiterado la petición por esta institución.

9.6. Gestión urbanística

En relación a **actuaciones municipales en urbanización existente en suelo urbano**, se puede mencionar el **Expediente 24/1097**, cuya queja denunciaba la falta de pavimento adecuado en la vía pública de acceso en una urbanización. En el Informe remitido por el Ayuntamiento a petición de esta institución se reconocía que el Ayuntamiento había asumido los diferentes servicios básicos de la urbanización con la aprobación de las Normas Subsidiarias de la localidad. Del mismo modo, quedaba evidenciado con la información municipal que el Consistorio había procedido al asfaltado de un tramo de la vía pública de acceso a la urbanización, faltando por completar la parte que accedía a cada parcela.

Ante ello, se mencionó que las competencias municipales, que derivan de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, obligan a realizar las actuaciones precisas en materia de infraestructura viaria y otros equipamientos. Unido a lo cual, conforme al artículo 131 de la precitada Ley de Urbanismo de Aragón las actuaciones asiladas podrían tener como finalidad completar la urbanización de parcelas en suelo urbano o ejecutar las obras y la remodelación de la urbanización, previstas en las normas urbanísticas o de planeamiento en suelo urbano consolidado. Con todo, se sugirió al Ayuntamiento que valorase la realización de actuaciones de mejora de la pavimentación y conservación de las calles de urbanización.

Hasta la fecha, salvo error u omisión, no se ha recibido respuesta de la Administración sobre nuestra sugerencia.

Con motivo de **actuaciones de remodelación en espacios públicos existentes**, se tramitó el **Expediente 24/649** a consecuencia de una queja por la aprobación municipal de proyecto de remodelación de parque infantil. Al respecto, esta institución reconoció expresamente que la nueva configuración de este espacio público libre era consecuencia del ejercicio de una potestad administrativa municipal que cuenta con inequívocos elementos discrecionales. Además, se pudo constatar que el Ayuntamiento había tramitado el correspondiente procedimiento de aprobación de la obra, incluido el trámite de información pública. Sentado lo anterior, y tras examinar detenidamente los datos aportados en el expediente, se consideró la conveniencia de someter a la consideración del Consistorio que, teniendo en cuenta las circunstancias concurrentes del caso, valorase la posibilidad de dar curso a otros instrumentos participativos más allá del trámite de información pública que se cumplimentó en su día, dado que podía existir un estado de opinión generalizado en la población contrario a la ejecución de la obra.

En este sentido, el Justicia recordaba la importancia que nuestra Constitución otorga al principio de participación en los asuntos públicos. Por ello, además, del derecho fundamental recogido en el artículo 23, se hacía hincapié en el artículo 9 del texto constitucional, así como en el artículo 15 del Estatuto de Autonomía vigente de la Comunidad Autónoma. Como también se consideró oportuno apelar al refuerzo de los instrumentos participativos con fundamento en la Ley 8/2015, de 25 de marzo, de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana de Aragón, en concreto en los artículos 52 y siguientes. Todo ello sin obviar lo dispuesto en la legislación de aplicación general, tanto en el artículo 83 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, como en los artículos 69 a 72 de la Ley de Bases de Régimen Local.

El Ayuntamiento expuso sus motivos para no mostrar su conformidad respecto a nuestra sugerencia.

9.7. Accesibilidad del entorno urbano

Con la finalidad de mejorar la accesibilidad, mediante la concesión de un vado de aparcamiento para residencia de personas mayores, se procedió a la apertura de oficio del **Expediente 24/832**. Ello se produjo tras la visita de los Asesores a la residencia, a propósito de la preocupación transmitida por el personal de dirección, quienes les informaron que el Ayuntamiento había denegado la solicitud de espacio específico destinado al estacionamiento.

El vado iba ser utilizado para realizar paradas breves de vehículos en la puerta de la residencia, con el fin de facilitar el transporte de los residentes en su día a día mediante ambulancias, taxis medicalizados, autobuses, vehículos privados u otros medios.

Esta denegación inicial del espacio destinado al aparcamiento se fundamentó esencialmente en la falta de justificación concreta o de determinación cuantitativa y temporal del uso que habría de darse al espacio cuya reserva

se solicita. Motivo por el cual, desde la institución, se remitió nueva petición al Consistorio, en la que se hizo constar de forma explícita los usos a los que se iba a destinar la reserva del espacio solicitado, así como se dejaba constancia de la frecuencia en la que se produciría su utilización.

Sin embargo, nuevamente se recibió una respuesta negativa por parte de la Administración, por lo que se procedió a dictar sugerencia con el fin exhortar al Ayuntamiento para que valorase la posibilidad de conceder una reserva de espacio en los términos interesados en su día, o en las condiciones que estimaran más adecuadas a las circunstancias de movilidad y seguridad existentes, a fin mejorar las condiciones de accesibilidad de los afectados.

La sugerencia fue objeto de aceptación por parte de la Administración afectada.

10. Industria y Comercio

Expedientes iniciados	32
Expedientes finalizados	39
Resoluciones emitidas	2
Resoluciones aceptadas	2

Planteamiento general

La mayor parte de las quejas tramitadas durante el año 2024 en estas materias han sido sobre las actuaciones de las empresas suministradoras de energía eléctrica y de gas. En particular, por el aumento del precio de estos suministros y las consiguientes dificultades con las que se están encontrando muchas familias para poder abonar los gastos.

En menor medida, hay otras reclamaciones que se refieren a la Administración Autonómica en materia de Consumo, y suelen resolverse mediante la facilitación de información previamente obtenida de la citada Administración, para aclarar las dudas o discrepancias planteadas en queja.

10.1. Industria

Debemos destacar el expediente tramitado sobre la falta de motivación de la resolución administrativa por la que se denegó a un matrimonio la ayuda para instalaciones ligadas al autoconsumo, almacenamiento y sistemas térmicos renovables en el sector residencial. Al considerar desde la institución la falta de motivación suficiente por parte de la Administración para fundamentar su decisión desestimatoria, en particular, al no dar contestación a la principal alegación del solicitante, relativa a la consideración del dinero de las cuentas en su entidad financiera tanto conjuntas como individuales como bien común de matrimonio, se formuló sugerencia al Departamento de Economía, Empleo e Industria del Gobierno de Aragón, **Expediente 24/566**, para que por el órgano competente en resolver el referido recurso de reposición potestativo se diera contestación a las alegaciones presentadas por la interesada referidas a la consorcialidad del dinero en las cuentas corrientes.

En una reclamación (**Expediente 24/318**), el motivo de queja radicaba en que, desde julio de 2023, mes en el que el cliente firmó los contratos de Protección de Luz y Protección de Gas con Endesa, hasta finales de enero de 2024, no le habían pasado ninguna factura ni cargo por su cuenta argumentando que tenían problemas en la facturación y, en cinco días, le habían pasado todos sin avisar, lo que le había ocasionado al cliente problemas económicos.

Recabada la pertinente información por parte de Endesa, nos informaron que estos contratos estaban afectados por una incidencia bloqueante que impedía la emisión de la facturación con la periodicidad habitual.

Añadían que, una vez resuelto dicho suceso, se actualizó la facturación desde el 24/07/2023 hasta el 31/12/2023 y a lo largo de los meses de enero y febrero se emitieron las facturas pendientes. Asimismo, indicaron que el contrato de electricidad causó baja el 11/03/2024 y el de gas el 08/03/2024, ambos por cambio de comercializador.

Por último, señalaron que, en cumplimiento con la normativa vigente, y habiéndose excedido el tiempo reglamentario para la emisión de las facturas después del cambio de comercializadora, las facturas pendientes de emisión ya no iban a emitirse (o si lo hacían sería a título informativo) y no se requeriría el pago.

En otro (**Expediente 24/1899**), una ciudadana exponía que Endesa no le renovaba su bono social de familia numerosa, al desconocer la Orden de prórroga de los mismos hasta mediados de marzo de 2025.

Esta Institución contactó con Endesa, y fue informada de que todo bono social por familia numerosa caducado ampliaba su vigencia hasta el 16/03/2024, y para los no caducados pero que caducaran antes del 16/03/2024, también se ampliaba su vigencia hasta dicha fecha, por lo que se estimó que el problema había quedado resuelto.

En el tramitado bajo el número 24/1832, un cliente llevaba más de 20 días tratando de dar suministro eléctrico a su vivienda. Tras las gestiones llevadas a cabo con Endesa, el cliente obtuvo el suministro al día siguiente.

En el **Expediente 23/152**, se hacía mención a que, para la declaración responsable de una instalación de autoconsumo, el Ayuntamiento pedía memoria técnica firmada por ingeniero o arquitecto colegiados. Siendo suficiente, a entender del promotor, para una memoria técnica, la firma del propio instalador para la declaración responsable de una instalación de autoconsumo.

Al respecto, esta institución puso de manifiesto que el Reglamento Electrotécnico de Baja tensión, concretamente, en el punto 3 de la ITC-BT 04, se detallan todos los casos en los que es necesario un proyecto de instalación, entre los que se encuentra el siguiente punto (que es el que nos interesa de cara a instalaciones de autoconsumo fotovoltaico): Instalaciones generadoras de baja tensión a partir de 10 kW.

Así, entendimos que las instalaciones de autoconsumo, al ser instalaciones de generación eléctrica, quedaban incluidas en ese punto. Por lo tanto, si la instalación es de más de 10 kW era necesario un proyecto de instalación eléctrica realizado y firmado por un técnico competente. Si la instalación era menor de 10 kW sería suficiente con una memoria técnica descriptiva (MTD) de la instalación.

Otro caso en el que será necesaria la elaboración de un proyecto era cuando la conexión a la red fuera en alta tensión (y no en baja tensión). En estos casos tampoco será suficiente con una MTD, sino que se precisaría que un ingeniero ni arquitecto diseñe y firme la instalación.

Por lo tanto, parecía ser suficiente con la memoria técnica de diseño si la conexión era de baja tensión y con una potencia igual o inferior a 10 kW, que debería elaborar una empresa instaladora habilitada para ello, y parece ser necesario un proyecto técnico si la conexión es de baja tensión con potencia superior a 10 kW, que debería redactar y firmar un técnico titulado competente en proyectos eléctricos.

Por ello, se sugirió al Ayuntamiento de Monzón que valorara si resultaba pertinente distinguir si las instalaciones de baja tensión eran de más o de menos de 10 kW, a los efectos de determinar cuáles son los profesionales competentes para firmar los correspondientes proyectos o memorias.

Esta sugerencia fue aceptada por el Ayuntamiento de Monzón.

En el **Expediente 24/888**, una ciudadana manifestaba que, sin solicitar autorización alguna, le habían instalado en su fachada una caja de fibra óptica.

Una vez recabada la pertinente información a Embou-Masmóvil, se informó a esta institución que, en respuesta a la sugerencia que le trasladamos del cambio de ubicación de la caja de fibra óptica instalada en la calle P. número 6, de la localidad de Bello, indicando que dicha caja podría ubicarse en los números 6 bis o 4 de la misma calle, también propiedad de la promotora de la queja, por parte de Embou se manifestó que no habría problema en realizar ese traslado de ubicación, precisando que para ello moverán la caja hacia el número anterior.

10.2. Comercio y consumo

En esta materia, la mayoría de las quejas que se presentan ante la institución versan sobre el ejercicio de los derechos de los consumidores.

En estos supuestos, se remite a los ciudadanos 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.

Al igual que otros años, y en relación con las reclamaciones de los clientes por la forma de actuar de las entidades financieras en relación con el cobro de comisiones, contratos de seguro, disposición y administración de cuentas, etc., se informa a los ciudadanos del procedimiento de reclamación ante el Banco de España.

Finalmente, se ha presentado una queja por un ciudadano que considera que las empresas de transporte de paquetería deberían dar al cliente un justificante de entrega del paquete. Este expediente se encuentra en tramitación.

11. Economía y Hacienda

Expedientes iniciados	132
Expedientes finalizados	171
Resoluciones emitidas	21
Resoluciones aceptadas	10

Planteamiento general

Durante este año de 2024 al número de quejas presentadas ha aumentado en 32 expedientes, al pasar de 102 expedientes iniciados en el año 2023, a 132 en este año 2024, objeto del Informe.

El aumento no es debido a algún tema concreto que haya afectado a un número considerable de ciudadanos, sino a la generalidad de las cuestiones que nos plantean, ya sea por desacuerdo en la determinación del consumo de agua en el Impuesto medioambiental sobre las aguas residuales, la devolución del importe de las tasas por falta de realización del hecho imponible, reclamaciones contra las entidades financieras por sus actuaciones, etc.

En materia de Hacienda los asuntos sometidos a la consideración del Justicia de Aragón cubren una variedad de problemáticas tributarias que difícilmente encuentran aspectos comunes debido a tan amplia casuística, que se acrecienta por la propia diversidad que presentan los tributos sobre los que se plantean las quejas. Cada figura tributaria tiene su propia regulación y, por ende, unas características específicas en cuanto a los elementos constitutivos del tributo, pero también en cuanto a la propia gestión administrativa del mismo.

Ello no obstante, cabe precisar que también en el ámbito tributario hay una incidencia que suele ser recurrente en los expedientes tramitados y que, además, es una cuestión coincidente en numerosas quejas a propósito de toda clase de procedimientos administrativos, nos referimos a la falta de resolución expresa dentro de los plazos establecidos legalmente, en este caso en cuanto a solicitudes, reclamaciones y recursos presentados por obligados tributarios.

Hay que subrayar que esta última cuestión cobra mayor importancia en los asuntos hacendísticos cuando resulta afectado el derecho de defensa del sujeto pasivo. A estos efectos se ha venido a dejar constancia de la Jurisprudencia fraguada en torno al principio de buena administración cuando se produce el silencio administrativo en perjuicio del contribuyente.

Aunque en los últimos tiempos ha remitido considerablemente la conflictividad en relación al Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (denominado coloquialmente plusvalía municipal), siguen planteándose quejas teniendo en cuenta los sucesivos pronunciamientos judiciales del Tribunal Supremo. Precisamente el Alto Tribunal ha terminado reconociendo que no ha existido *«una línea jurisprudencial nítida sobre esta cuestión, ya de por sí compleja, que resultaba aún más necesitada de esclarecimiento en el caso de los actos firmes de aplicación de la plusvalía municipal, ante el diferente alcance y criterios de limitación temporal de sus efectos de las sentencias dictadas por el Tribunal Constitucional sobre el IIVTNU»*.

De esta manera, cabe referir que a principios de años, hubo una modificación relevante del criterio jurisprudencial mantenido hasta ese momento en relación a la revisión de las liquidaciones firmes de la plusvalía municipal, lo que ha obligado a esta institución a pronunciarse al objeto de poner de manifiesto esta nueva doctrina y con ello, a sugerir a la Administración que actúe conforme a los términos fijados en la Jurisprudencia.

Este año, y al igual que los anteriores, hemos tratado la cuestión relativa a la aprobación por los Ayuntamientos en sus ordenanzas fiscales de normas que favorecen únicamente a los vecinos empadronados por los servicios que presta el Ayuntamiento. Por la institución, se ha concluido que la normativa municipal puede vulnerar lo dispuesto en la regulación de las tasas en la Ley de Haciendas Locales, que no permite la diferencia de trato entre empadronados y no empadronados, al vulnerarse lo dispuesto en el artículo 24.2 de la Ley de Haciendas Locales, según interpreta el Tribunal Supremo en numerosa jurisprudencia.

Los asuntos más significativos han sido los siguientes:

11.1. Impuestos Municipales: Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (Plusvalía municipal)

Como se anunciaba en las líneas introductorias de este epígrafe dedicado a Hacienda y Economía, esta institución ha tramitado dos Expedientes 24/354 y 24/668 que tenían por objeto examinar la posible revisión de oficio de

liquidaciones firmes de este tributo, teniendo en cuenta la reciente jurisprudencia plasmada en la Sentencia del Tribunal Supremo de fecha 28 de febrero de 2024, que, a su vez, viene a interpretar el alcance de la declaración de inconstitucionalidad recogida en la Sentencia del Tribunal Constitucional 59/2017, de 11 de mayo.

En el caso del **Expediente 24/354**, se dictó sugerencia de conformidad a este nuevo criterio jurisprudencial, pero advirtiendo, desde el inicio, que su aplicación no debía llevar a un mismo resultado o decisión en todos los supuestos, en tanto resultaban determinantes las circunstancias casuísticas que pudieran concurrir.

Dicho lo cual, esta institución ponía de manifiesto que la Sentencia del Tribunal Supremo de fecha 28 de febrero de 2024 venía a modificar la doctrina jurisprudencial existente hasta el momento que mantenía la imposibilidad de revisar por nulidad de pleno derecho las liquidaciones firmes que habían sido cuantificadas en razón a los preceptos declarados inconstitucionales (artículos 107 y 110 del Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Haciendas Locales).

Al respecto, añadía nuestra Resolución que, con el nuevo pronunciamiento del Alto Tribunal, las liquidaciones firmes de este impuesto podían ser objeto de revisión si no había existido incremento en el valor del inmueble, a través del procedimiento previsto en el artículo 217 Ley General Tributaria, por resultar de aplicación el apartado g) del apartado 1 del mismo, en relación con lo dispuesto en los artículos 161.1.a) y 164.1 de la Constitución (CE) y 39.1 y 40.1 de la Ley 2/1979, de 3 de octubre, del Tribunal Constitucional (LOTC). Y todo ello con los límites previstos en los artículos 164.1 de la CE y 40.1 de la LOTC.

Del mismo modo, se explicaba que el Tribunal Supremo lo que viene a considerar es que la declaración de inconstitucionalidad de los preceptos reguladores del impuesto municipal en la Sentencia del Tribunal Constitucional acarreó la nulidad con «efectos ex tunc» de los mismos, dado que en esta resolución judicial no se estableció ninguna limitación. Y, por lo tanto, se entiende que son nulos de pleno derecho los actos dictados en aplicación de dichas normas, cuando no exista incremento del valor del terreno, porque además supone la vulneración de los principios constitucionales previstos en el artículo 31 CE.

Hubo de admitirse que en el expediente no figuraban datos probatorios suficientes sobre la inexistencia de incremento en el valor de los terrenos para poder examinar esta circunstancia, aunque se dejó constancia de que debía ser el Ayuntamiento afectado quien debía verificar la situación al admitir una solicitud de revisión de oficio o en el curso del propio procedimiento de revisión de oficio, conforme se expresaba el Tribunal Supremo en la mentada sentencia.

En consecuencia, dada la relevancia del cambio en el criterio jurisprudencial, y con la salvedad de lo que pudiese devenir en el futuro respecto a posteriores pronunciamientos de los Tribunales, se sugirió al Ayuntamiento afectado que valorase la posibilidad de tramitar y resolver las solicitudes de revisión por nulidad de pleno derecho, que puedan presentarse por los interesados, sobre liquidaciones firmes, en los casos en los que concurra la inexistencia de incremento en el valor de los terrenos de naturaleza urbana, en los términos dispuestos por el Tribunal Supremo.

Esta Resolución dictada por el Justicia de Aragón fue aceptada por la Administración local.

Por su parte, la sugerencia dictada en el **Expediente 668/24** servía nuevamente para poner de manifiesto el cambio de criterio jurisprudencial en los términos expresados anteriormente. Aunque el asunto, objeto de queja, presentaba determinadas particularidades. En primer lugar, no sólo se cuestionaba la liquidación firme del impuesto sino también la sanción impuesta por el impago del mismo. Y, en segundo lugar, se trataba de un caso en el que había recaído sentencia firme dictada por el Juzgado Contencioso-Administrativo, confirmando la desestimación de una solicitud de ingresos indebidos presentada por el promotor con base en la inconstitucionalidad de la norma aplicada para determinar la liquidación tributaria.

Al respecto, se explica la interpretación de la Sentencia del Tribunal Supremo de 28 de febrero de 2024 en orden a que la falta de limitaciones explícitas en la anterior STC 59/2017 permitía revisar las liquidaciones firmes por nulidad de pleno derecho en el caso de que no existiera un incremento en el valor de los terrenos. Ahora bien, también debíamos añadir que el propio Tribunal advierte que esta revisión tiene un límite establecido legalmente que, por lo tanto, rige en toda declaración de inconstitucionalidad. Y es el previsto en el artículo 40.1 de la LOTC.

De tal forma que la revisión de las liquidaciones firmes según lo dispuesto en el artículo 217.1 g) de la LGT tiene una restricción en los casos de procesos fenecidos por sentencia con fuerza de cosa juzgada en los que se haya hecho aplicación de las normas declaradas inconstitucionales. Aunque había que precisar que esta restricción tenía una excepción también fijada en el artículo 40.1, dado que sí procede la revisión de oficio en el caso

de procesos penales o contencioso-administrativos referentes a un procedimiento sancionador en que, como consecuencia de la nulidad de la norma aplicada, resulte una reducción de la pena o de la sanción o una exclusión, exención o limitación de la responsabilidad.

Por lo tanto, concluimos que la existencia de una resolución judicial previa en el asunto examinado, con independencia de su contenido, y sin perjuicio de lo que puedan decidir en última instancia los Tribunales, podría conllevar la aplicación de lo dispuesto en el artículo 40.1 LOTC, lo que supondría la imposibilidad de revisar la liquidación firme. Si bien, ello no afectaría a la sanción firme impuesta por la falta de pago del tributo dada la propia salvedad establecida en este último precepto.

De esta manera, el Justicia sugirió al Ayuntamiento que valorase la posibilidad de admitir y tramitar la revisión por nulidad de pleno derecho, si no existiese incremento en el valor de la finca, respecto a la sanción firme impuesta por falta de pago de la «plusvalía municipal», en aplicación de la salvedad establecida en el artículo 40.1 LOTC.

También en este caso el Ayuntamiento procedió a aceptar nuestra sugerencia, realizando las alegaciones que tuvo por conveniente y comunicando que, dado que se había constatado la inexistencia de incremento en el valor de la finca, se iba a proceder a la revisión de oficio de la sanción firme en los términos expresados por esta institución.

Otras quejas presentadas por los ciudadanos en relación con este Impuesto versan sobre la consideración como abusiva de la cuota a pagar, por desproporcionada, cuando la ganancia ha sido escasa. En otros expedientes se han tramitado solicitudes de información sobre la posibilidad de recurrir liquidaciones del Impuesto ya firmes en vía administrativa. En estos casos, se tramitan los expedientes, y tras solicitar información de los diferentes Ayuntamientos implicados, se informa a los ciudadanos de la legalidad de la actuación municipal.

11.2. Impuestos Autonómicos

Impuesto Medioambiental sobre las aguas residuales

El vigente impuesto medioambiental queda regulado por la Ley 8/2021, de 9 de diciembre, del Impuesto Medioambiental sobre las Aguas Residuales. Como otros años, 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, una vez recabada la información correspondiente del Instituto Aragonés del Agua.

Este año debemos reseñar la queja presentada por los vecinos de los barrios de Casetas, Garrapinillos y Villarrapa, que consideran que el trato que reciben a la hora de pagar el Impuesto Medioambiental sobre las Aguas Residuales es discriminatorio con los demás vecinos de Zaragoza, ya que no se les aplica el mismo coeficiente reductor de la cuota que a los demás vecinos de Zaragoza. El expediente se encuentra en fase de resolución.

El Impuesto Medioambiental sobre las aguas residuales es un tributo de cobro periódico, y por ello, una vez notificado el alta en el padrón y el primer recibo, la Administración no está obligada a notificar los ulteriores recibos, bastando la notificación por edictos, y en consecuencia, no hay irregularidad alguna por exigir por la vía de apremio con los recargos correspondientes la cuota del impuesto cuando no se ha abonado en periodo voluntario.

Con la finalidad de evitar el equívoco en el que incurrían muchos contribuyentes cuando no reciben la carta de pago se ha formulado sugerencia al Departamento de Medio Ambiente y Turismo, **Expediente 996/23**, de quien depende el Instituto Aragonés del Agua, para que estudiaran la forma de informar nuevamente, y de la manera que consideraran más procedente a los contribuyentes del Impuesto Medioambiental sobre las aguas residuales de la inexistencia de obligación alguna para la Administración de remitir cartas de pago de los recibos del IMAR a los contribuyentes al tratarse de un tributo de cobro periódico, y de los beneficios de domiciliar el recibo del IMAR en las entidades financieras.

El Departamento de Medio Ambiente aceptó la sugerencia formulada en los siguientes términos:

«En relación con la sugerencia del Justicia de Aragón en el expediente de queja arriba referido, se informa que se considera procedente su aceptación. Con ello, por los servicios competentes del Instituto Aragonés del Agua se procederá a estudiar el modo de informar a los contribuyentes del Impuesto Medioambiental sobre las Aguas Residuales, de la manera que se considere más procedente, de la inexistencia de obligación alguna para la Administración de remitir cartas de pago de los recibos del IMAR a los contribuyentes al tratarse de un tributo de cobro

periódico y de los beneficios de domiciliar el recibo del IMAR en las entidades financieras. La información se pondrá a disposición de los contribuyentes el portal tributario iaarecaudacion.aragon.es y en la app "IMAR Aragón".

En esta línea de trabajo, durante el año 2023 se ha desarrollado, conjuntamente con Servicios Digitales de Aragón, del Gobierno de Aragón, un programa de rediseño de servicios en el que, entre otras cuestiones, se han definido nuevos formatos para la carta de pago y la orden de domiciliación y se ha previsto ampliar la información accesible desde iaarecaudacion.aragon.es y la app "IMAR Aragón", así como las funcionalidades de ambas. Asimismo, se está trabajando para la incorporación de datos a la Carpeta ciudadana del Gobierno de Aragón "MiA"».

También con motivo del Impuesto Medioambiental de las Aguas Residuales se interpuso reclamación por un contribuyente que alegaba la falta de consumo de agua sin constar la baja en el servicio público, cuestionando que existiera obligación del pago del tributo. A estos efectos, se informó al promotor en **Expediente 24/283** que el tributo está vinculado, en principio, con el propio abastecimiento del agua y, por ende, con la posibilidad de consumo derivada del mismo, de tal forma que el alta voluntaria en el servicio de suministro lleva aparejada una presunción de consumo (por esporádico que pudiera resultar). A lo que se añadía que, a pesar de que podría haberse incluido explícitamente en la norma que la disponibilidad del servicio de agua es causa suficiente para exigir el pago del tributo, la propia existencia de un contrato vigente de abastecimiento de agua suscrito por el ciudadano se convierte en una exigencia básica para que en el caso de usos domésticos se pueda exigir el pago de impuesto, como se infiere de una interpretación integradora de los artículos 7, 9, 11 y 34.2 a, entre otros preceptos, de Ley 8/2021, de 9 de diciembre del Impuesto Medioambiental sobre las Aguas Residuales.

11.3. Tasas autonómicas

En relación con las tasas de la Comunidad Autónoma, y en concreto con una petición de devolución de una tasa por derechos de examen, se formuló una queja al considerar el interesado que no se había producido el hecho imponible, por no poder culminar la solicitud de alta en la oposición. Ante la falta de contestación de la Administración a la petición de devolución de la tasa, se formuló sugerencia al Departamento de Sanidad, Administración a quien se le había presentado la solicitud, para que resolviera lo que en Derecho procediera, y teniendo en cuenta si se había producido el hecho imponible de la tasa 24 por derechos de examen de las pruebas selectivas para el ingreso o promoción como personal funcionario o laboral en la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, regulado en el artículo 100 del Texto actualizado de Tasas de la Comunidad Autónoma.

El Departamento de Sanidad no ha dado contestación hasta la fecha a la sugerencia formulada.

11.4. Tasas Municipales

- DIFERENCIA DE TRATO ENTRE EMPADRONADOS Y NO EMPADRONADOS A LA HORA DE FIJAR LA CUOTA A PAGAR POR LOS SERVICIOS QUE PRESTA UN AYUNTAMIENTO

Como en los últimos años, ante el Justicia de Aragón se han presentado por los ciudadanos escritos de queja en los que exponen su disconformidad por el establecimiento, en las Ordenanzas reguladoras de las tasas y precios públicos de los Ayuntamientos, de normas que establecen una diferencia de trato entre vecinos empadronados y no empadronados cuando se determina la cuota a pagar por los servicios que prestan las entidades locales.

En relación con las tasas y el empadronamiento como hecho diferenciador, es opinión del Justiciazo que, en principio, no se ajusta a la legalidad dicha diferencia de trato, pues principalmente no lo permite la Ley de Haciendas Locales.

Dicha Ley establece en su artículo 24.2 que, para la determinación de la cuantía de las tasas, «podrán tenerse en cuenta criterios genéricos de capacidad económica de los sujetos obligados a satisfacerlas». Por otra parte, y en cuanto al reconocimiento de beneficios fiscales de los tributos locales, dispone el artículo 9.1 LHL, que únicamente pueden ser los «expresamente previstos en las normas con rango de ley o los derivados de la aplicación de los tratados internacionales».

Entiende la institución del Justicia en sus resoluciones que, en la determinación de las cuotas tributarias para una reducción de tasas, cabe el establecimiento de tarifas diferentes, si bien sólo cuando la distinción entre unas y

otras tenga por único fundamento la distinta capacidad económica de los obligados. Fuera de este supuesto, no se prevé en la normativa de aplicación la determinación para un mismo hecho imponible de cuotas tributarias diferenciadas.

El Tribunal Supremo (Sala de lo Contencioso-administrativo, Sección 2ª) se ha pronunciado en este mismo sentido en Sentencia de 12 de julio de 2006 (rec. nº 3526/2001), no admitiendo la diferencia de tarifas entre empadronados y no empadronados en un supuesto de suministro de agua potable.

Por ello, se ha considerado por el Justicia que la fijación por parte de un Ayuntamiento de tarifas distintas para los usuarios de los servicios públicos según estén o no empadronados en el municipio no es acorde con el Ordenamiento jurídico precisamente por no traer causa de la única admitida legalmente, como es la capacidad económica de los obligados al pago, atentando con ello a los principios de igualdad y progresividad en los que se inspira el sistema tributario español.

Sobre esta cuestión se han formulado las siguientes sugerencias:

— Al Ayuntamiento de Used, **Expediente 23/610**, para que, a la hora de regular la tasa por la prestación del servicio de cementerio municipal, establezca su importe (cuota tributaria) sin distinguir entre los sujetos pasivos según estén o no empadronados en el municipio.

El Ayuntamiento de Used no aceptó la sugerencia formulada al considerar que:

«Este Ayuntamiento de Used, cree que tiene bien regulada la “cuota tributaria” de la tasa mencionada, el precio de los nichos es de 1.200,00 euros, para todo el mundo que quiera acceder a uno de ellos. Lo que sí que se hace es “subvencionar” con la mitad del coste de esos nichos a las personas que constan empadronadas y por ello supone un “beneficio” para el pueblo a lo largo de su vida, mientras que a las personas que solo quieren enterrarse en Used porque a la larga sale más barato que en Madrid o Barcelona, o incluso que en Zaragoza y que encima pagan una vez y se olvidan del tema, se le cobra el coste total de la cuota tributaria».

— Al Ayuntamiento de Belchite, **Expediente 23/832**, dada la regulación de la tasa por utilización de las piscinas, estableciendo tarifas diferentes según si los usuarios están empadronados o no empadronados en la localidad, se formuló sugerencia al Ayuntamiento para que tuviera en cuenta la doctrina expuesta en la Sentencia del Tribunal Supremo de 20 de julio de 2023, en cuanto a la imposibilidad de diferenciar la cuota tributaria en función de la circunstancia del empadronamiento, caso de optar por regular como tasa la utilización de las piscinas municipales.

El Ayuntamiento de Belchite contestó a la sugerencia formulada lo siguiente:

«Esta Alcaldía manifiesta, que desde este Ayuntamiento se está estudiando la manera de tener en cuenta su sugerencia ya que es la Doctrina del Tribunal Supremo y habría que adecuar la normativa local a lo legalmente establecido. No obstante, a este municipio le gustaría poder beneficiar de alguna manera a todos los vecinos que se empadronan en el mismo por considerar la despoblación un riesgo a evitar ya que lo más importante para la vida de un pueblo son las personas que lo habitan».

— Al Ayuntamiento de Villanueva de Gállego, **Expediente 24/656**. Se consideró procedente formular sugerencia para que tuviera en cuenta a la hora de reformar su Ordenanza fiscal número 11, reguladora de la tasa por prestación de servicios deportivos y uso de instalaciones deportivas, la doctrina del Tribunal Supremo en cuanto a la imposibilidad de distinguir la cuantía de la tasa, en función del empadronamiento o no empadronamiento en el municipio.

El Ayuntamiento de Villanueva de Gállego todavía no ha dado contestación a la sugerencia.

• OTRAS CUESTIONES SOBRE TASAS MUNICIPALES

Tuvo entrada en la institución un escrito de queja de un ciudadano que no estaba conforme con la actuación del Ayuntamiento de Barbastro al exigir al propietario de un inmueble el pago la tasa por abastecimiento de agua, en vez de al arrendatario del inmueble. Tras solicitar información al Ayuntamiento, se consideró oportuno formular sugerencia, **Expediente 23/1621**, para que, por sus órganos competentes, se valorase la posibilidad de establecer con más claridad, en su Ordenanza Fiscal reguladora de la Tasa por la prestación del servicio de abastecimiento de agua, que el obligado principal y único al pago de la cuota de la tasa por suministro de agua potable, y como sustituto del contribuyente, es el propietario del inmueble donde se presta el servicio.

El Ayuntamiento de Barbastro aceptó la sugerencia en los siguientes términos:

«Actualmente el Ayuntamiento de Barbastro está trabajando en la modificación de la ordenanza fiscal nº21 reguladora de la tasa por la prestación del servicio de abastecimiento de agua para regularla a través de una ordenanza no fiscal reguladora de una prestación patrimonial pública no tributaria.»

Es por ello que cuando se proceda a dicha modificación se propondrá recoger en el apartado referente al sustituto el siguiente párrafo:

El sustituto se coloca en lugar del obligado al pago, quedando, en consecuencia, como único obligado al cumplimiento de las prestaciones materiales y formales de la obligación.

Esta redacción sería similar a la prevista por la Sentencia del Tribunal Supremo nº204/2023 de fecha 17 de febrero de 2023 que establece:

En segundo término, la de que el sustituto se coloca en lugar del contribuyente, hasta el punto de desplazar a éste de la relación tributaria y ocupar su lugar, quedando, en consecuencia, como único sujeto vinculado ante la Hacienda Pública y como único obligado al cumplimiento de las prestaciones materiales y formales de la obligación tributaria».

En otro caso, se planteó ante la institución un supuesto de exigencia de pago de una tasa por la asistencia de ambulancia en carretera por parte de la Diputación Provincial de Zaragoza, a un ciudadano que no había solicitado la asistencia.

Al considerar desde la institución que podría ser el sujeto pasivo de la tasa la aseguradora del vehículo, se formuló sugerencia, **Expediente 23/1417**, a la Diputación Provincial de Zaragoza, para que, por sus órganos competentes, se valorara exigir el pago de la tasa (por la prestación del servicio de asistencia médica y otros realizado) a la aseguradora del riesgo del accidente de circulación, anulando la liquidación de la referida tasa notificada al ciudadano.

La Diputación Provincial de Zaragoza aceptó la sugerencia siempre y cuando se comunicara a la Administración por el contribuyente cuál era la aseguradora del vehículo siniestrado.

Tuvo entrada en la institución un escrito de queja en el que una ciudadana había presentado una solicitud para presentarse a un concurso-oposición de auxiliar administrativo en el Ayuntamiento de Jaca antes del plazo de comienzo del procedimiento. Por este motivo el Ayuntamiento de Jaca consideró que no debía ser admitida al proceso selectivo y expresamente fue excluida. La ciudadana solicitó al Ayuntamiento la devolución del importe de la tasa por derechos de examen, siendo desestimada su petición al considerar el Ayuntamiento que se había producido el hecho imponible de la tasa y su devengo.

Desde la institución se consideró que al no haber actividad técnica o administrativa alguna por parte del Ayuntamiento de Jaca, no se había realizado el hecho imponible en relación con la tasa por derechos de examen, ya que la petición de la ciudadana no fue admitida a trámite. En consecuencia, se formuló sugerencia, **Expediente 34/24**, al Ayuntamiento de Jaca para que por sus servicios competentes se comprobara si se había cumplido el hecho imponible de la Tasa regulada en su Ordenanza Fiscal nº 1 por el hecho de no admitir la solicitud presentada por la ciudadana antes de plazo para concurrir al proceso selectivo referido, y en su caso, procediera de oficio a devolver la tasa abonada a la interesada.

El Ayuntamiento de Jaca no aceptó la sugerencia.

Por último, en el ámbito de las tasas locales cabe mencionar que ante el Justicia se han interpuesto varias quejas, una de ellas tramitada en el **Expediente 24/796** en la que se interesaba información sobre la legalidad de los procesos de regularización instados por la Inspección tributaria local que habían afectado a muchos vecinos de un barrio rural, con el resultado de liquidaciones de la tasa local por utilización y aprovechamiento especial del dominio público con motivo de la existencia de badenes.

Esta institución, tras recabar el Informe del Ayuntamiento de Zaragoza y previo examen de la normativa aplicable, informó expresamente a los promotores de la queja que la modificación operada en la Ordenanza Fiscal nº 25 permite gravar el acceso de los vehículos desde la vía pública con o sin badén, lo que suponía la ampliación de los supuestos contemplados en el hecho imponible de esta tasa. Antes era precisa la existencia física de un badén (entendido como modificación de la vía pública para facilitar el acceso de los vehículos, independientemente de la concesión de autorización administrativa), ahora se aclara que, aunque no exista badén, el mero aprovechamiento de la vía pública para acceder con el vehículo a locales, garajes, etc. ya supone la realización del hecho imponible como permite el artículo 20.3 h) del Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales. Se aclaraba que esta reforma normativa se debía aplicar a aquellos hechos imponibles que se produzcan desde la fecha prevista en su disposición final (1 de enero del presente año), lo que impide su aplicación retroactiva.

11.5. Catastro e Impuesto sobre Bienes Inmuebles

Como otros años, han sido diversas las cuestiones que nos han planteado los ciudadanos en relación con las resoluciones de la Oficina del Catastro, pudiendo reseñar las siguientes:

- Corregir el número de portal con el que se identifica un edificio.
- Alteración de los límites de una parcela señalados en el plano.
- Rectificación de la valoración de un inmueble.
- Cambio de titularidad de un inmueble.

En estos casos, se informa a los ciudadanos del procedimiento administrativo a seguir ante el Catastro, y en su caso, se remite al Defensor del Pueblo el expediente, al ser el competente para su tramitación, toda vez que la Oficina del Catastro es un órgano de la Administración del Estado.

En relación con el Impuesto sobre Bienes Inmuebles los motivos de queja han sido:

Solicitud de bonificación de IBI por vivienda habitual de familia numerosa presentada por uno de los propietarios que por motivos laborales no reside en Zaragoza, que fue resuelta por el Ayuntamiento de forma estimatoria.

Discrepancia del contribuyente por haber sido requerido de pago del IBI con apremio por el Ayuntamiento de Zaragoza, al desconocer que el inmueble ya había sido inscrito en el padrón catastral y haberse notificado el primer recibo al vendedor. Una vez advertida tal circunstancia, el sujeto pasivo retiró la queja al considerar la actuación del Ayuntamiento ajustada a Derecho.

11.6. Procedimientos tributarios

Se planteó a la institución, en el **Expediente 22/96**, la cuestión relativa a la imposibilidad legal, según la Ley 1/1998, de 16 de febrero, de revisión administrativa en materia de Tributos Propios y otros Recursos de Derecho Público de la Comunidad Autónoma de Aragón, de presentar recurso de anulación ante resoluciones dictadas por la Junta de reclamaciones económico administrativas de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Al haber establecido la Comunidad Autónoma de Aragón su propia normativa de recursos mediante la Ley 1/1998, de 16 de febrero, de revisión administrativa en materia de Tributos Propios y otros Recursos de Derecho Público de la Comunidad Autónoma de Aragón, el hecho de no estar regulados los recursos de anulación y de alzada expresamente, no supone que haya irregularidad alguna, pues la Comunidad Autónoma de Aragón tiene las competencias cedidas en esta materia, aunque la normativa estatal, para su ámbito de aplicación, tenga más recursos, dicha diferencia no vulnera el principio de igualdad ni el de seguridad jurídica, pues siempre cabe recurso contencioso administrativo contra la decisión que adopte la Junta de Reclamaciones económico administrativas de Aragón.

No obstante lo anterior, desde la institución se consideró oportuno formular sugerencia al Departamento de Hacienda, para que estudiara la posibilidad de promover las modificaciones legales que fueran necesarias para que los contribuyentes pudieran recurrir una resolución de inadmisión de la Junta de Reclamaciones Económico Administrativas de la Comunidad Autónoma de Aragón, en el mismo sentido que el recurso de inadmisión regulado el artículo 241. bis de la Ley General Tributaria.

El Departamento de Hacienda aceptó la sugerencia formulada en los siguientes términos:

«No obstante, tras la sugerencia trasladada por su institución, cuando se proceda a actualizar el Plan Normativo de este Departamento de Hacienda y Administración Pública, se llevará a cabo un análisis de la normativa que requiere ser modificada y si, como consecuencia de dicho análisis, se considera conveniente reformar la Ley 1/1998, de 16 de febrero, sobre reclamaciones tributarias en la Comunidad Autónoma de Aragón, en dicha modificación legislativa que se proponga se incluirá la posibilidad de recurrir las inadmisiones de la Junta de Reclamaciones Económico-Administrativas de la Comunidad Autónoma de Aragón, en similares términos a los previstos en el artículo 241.bis de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General Tributaria».

Podemos hacer mención a la sugerencia formulada en el **Expediente 22/733**, con la finalidad de que por la Administración se informara a los ciudadanos del procedimiento a seguir para obtener el certificado de estar al corriente de sus obligaciones fiscales cuando ha abonado las deudas en un procedimiento de apremio. La sugerencia se formuló por la institución con fecha 2 de enero de 2024, al entonces Departamento de Hacienda y Administración Pública, y en ella se instaba a que valorara implementar un procedimiento para emitir el certificado de estar al corriente de las obligaciones tributarias cuando el solicitante acredite haber extinguido las deudas tributarias exigidas; y para informar a los contribuyentes de la forma de acreditar el pago ante la Administración acreedora con la finalidad de ser excluido de la lista de deudores.

El Departamento de Hacienda y Administración Pública aceptó la sugerencia, y consideró lo siguiente: *«En el caso de la queja que suscitó su sugerencia, parece deducirse que la acreditación del pago se trató de hacer ante el órgano gestor de la ayuda, pero no ante la Dirección General de Tributos que es quien, según las instrucciones*

que acompañan al certificado negativo, debe emitir el certificado positivo previa comprobación de los justificantes del pago.

No obstante, le agradecemos su sugerencia y la aceptamos por nuestro interés compartido en que los ciudadanos que deseen satisfacer sus deudas con la hacienda de la Comunidad Autónoma de Aragón obtengan información suficiente de cómo proceder al pago y a su justificación. Asimismo, aprovechamos para informarle de que en esta misma línea se está trabajando, en colaboración con la Dirección General de Administración Electrónica y Aplicaciones Corporativas de este mismo Departamento de Hacienda y Administración Pública para que, próximamente, a través de la carpeta ciudadana del Gobierno de Aragón, cada ciudadano pueda acceder directamente a su información sobre deudas y pagos realizados».

En el **Expediente 22/79** se trató la cuestión relativa a la normativa aplicable a un supuesto de devolución de ingresos indebidos con rectificación previa de la liquidación del Impuesto sobre Sucesiones. Para la Administración, al haber anulado el Tribunal Supremo, en Sentencia de 30 de enero de 2012 (recurso 6318/2008), el artículo 54.8 del Reglamento de Sucesiones, que regulaba la ejecución de la fiducia aragonesa, y en particular, el procedimiento de regularización y devolución cuando las liquidaciones exigibles fueren de menor cuantía que las satisfechas provisionalmente, no era posible solicitar la devolución, al no haber norma que regulara el procedimiento, tras la anulación del artículo del Reglamento del Impuesto sobre Sucesiones del Tribunal Supremo prescrito el derecho del sujeto pasivo, por haber transcurrido el plazo de cuatro años a contar desde el pago definitivo de la cuota del Impuesto sobre Sucesiones.

Con posterioridad, el Tribunal Supremo, en su Sentencia de 11 de junio de 2020, señala la doctrina de aplicación relativa a los criterios a tener en cuenta para fijar el inicio del plazo para solicitar a la Administración la devolución de ingresos indebidos, y consideró que «la lógica consecuencia del razonamiento expuesto no puede ser otra que la de situar el dies a quo del plazo de prescripción para solicitar la devolución de ingresos indebidos en la fecha en la que se constata que el ingreso en cuestión ostenta ese carácter (indebido)».

En consecuencia, conforme a la doctrina establecida por el Tribunal Supremo en la referida sentencia, se consideró por la institución procedente formular sugerencia al Departamento de Hacienda para que por sus órganos competentes estudiaran si la doctrina jurisprudencial era aplicable al caso planteado en el escrito de queja y actuaran en consecuencia.

El Departamento de Hacienda y Administración Pública aceptó la sugerencia formulada en los siguientes términos:

«El pasado 26 de abril de 2023, se recibió en la Dirección General de Tributos de este Departamento de Hacienda y Administración Pública la resolución del Tribunal Económico Administrativo Regional de Aragón, en la reclamación 22-45-22, que estimaba en parte el recurso presentado por D^o María Antonia Sampietro Satorres y, como consecuencia de dicha resolución, el 1 de agosto de 2023 se procedió, por parte de la Oficina Liquidadora de Fraga, a la devolución de lo ingresado por la interesada, más los intereses de demora correspondientes, sin que fuera necesario realizar ninguna comprobación adicional, en el sentido planteado en la sugerencia.

No obstante, debe indicarse que se acepta su sugerencia, puesto que coincide con la forma de proceder de la Dirección General de Tributos de este Departamento de Hacienda y Administración Pública, con carácter general, que interpreta y aplica la normativa tributaria vigente, considerando la jurisprudencia que sobre la misma va sentando el Tribunal Supremo a lo largo del tiempo».

● PROCEDIMIENTO DE COMPROBACIÓN DE VALORES

Se confirma la disminución paulatina de las quejas que presentan los ciudadanos sobre el procedimiento de comprobación de valores que inicia la Administración cuando comprueba el valor de los bienes objeto de los diferentes hechos imposables de los impuestos.

Este año se han presentado únicamente dos quejas, sin advertir por la institución irregularidad alguna en la actuación de comprobación de valor de la Administración. En estos expedientes se informa a los contribuyentes del procedimiento de tasación pericial contradictoria, que se puede tramitar a su instancia, para dirimir la cuestión relativa al valor real de mercado por el que debe tributar la adquisición o transmisión.

● PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN Y RECAUDACIÓN DE LOS TRIBUTOS

Tuvo entrada en la institución escrito de queja, **Expediente 23/279**, en el que se hacía mención a la presentación por un contribuyente, ante la Diputación Provincial de Huesca, de una solicitud de domiciliación del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica, que no fue contestada por la Diputación Provincial.

Solicitada información a la Diputación Provincial, se informó que no había obligación de notificar resolución alguna, al no existir precepto alguno que impusiera tal obligación, y siendo la orden de domiciliación bancaria un mandato del contribuyente, no existe obligatoriedad por parte de la Administración de efectuar dicha notificación.

Desde la institución, no se observó que hubiera irregularidad alguna en la actuación de la Diputación Provincial de Huesca, por no haber dado respuesta a la petición de información instada por un ciudadano, pues había seguido el procedimiento legalmente establecido.

No obstante lo anterior, se consideró oportuno formular la sugerencia a la Diputación Provincial de Huesca, para que, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 34 y 85.1 de la Ley General Tributaria (relativos al derecho del obligado tributario a ser informado y asistido por la Administración tributaria sobre el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias), informara a los contribuyentes del resultado de su petición de domiciliación de sus obligaciones tributarias, y si ésta concluye de forma efectiva.

La Diputación Provincial de Huesca aceptó la sugerencia.

En otro caso se presentó queja ante la institución, **Expediente 24/538**, en la que se planteaba la cuestión de si era lícito exigir el pago del recargo de apremio de un tributo domiciliado, cuando el impago era debido a un error de la entidad financiera.

Por parte de esta institución, se formuló sugerencia a la Excm. Diputación Provincial de Huesca, para que procediera a comprobar, antes de iniciar el periodo ejecutivo y dictar la providencia de apremio, que los datos proporcionados por el contribuyente cuando formaliza la domiciliación de un tributo coinciden con los suministrados a la entidad financiera que ejecuta la orden de pago del tributo domiciliado; y en su caso, revocara el apremio cobrado a la interesada.

Esta sugerencia se dictó con fundamento en el principio de buena administración que, para el Tribunal Supremo, (Sentencias de 14 de febrero de 2017, recurso 2379/2015 o 5 de diciembre de 2017, recurso 1727/2016), «no se detiene en la mera observancia estricta del procedimiento y trámites, sino que más allá reclama la plena efectividad de garantías y derechos reconocidos legal y constitucionalmente al contribuyente».

La Diputación Provincial de Huesca no aceptó la sugerencia al considerar que:

«Tal y como refiere en su sugerencia en la consideración jurídica tercera, la responsabilidad podría ser de la entidad financiera, quien a su vez y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 51 del Real Decreto-Ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, si rechaza ejecutar una orden de pago deberá notificar al usuario de servicios de pago dicha negativa, los motivos de la misma y el procedimiento para rectificar los posibles errores de hecho que la hayan motivado, salvo que otra norma prohíba tal notificación».

11.7. Impuestos estatales

Al igual que los demás años se presentan por los contribuyentes escritos de queja sobre cuestiones relativas al IRPF, principalmente, en relación con el cumplimiento de los requisitos legales para tener derecho a la deducción por adquisición de vivienda habitual. También se han presentado quejas sobre el plazo de espera para conseguir cita previa para ser atendido. Estas quejas son remitidas para su tramitación al Defensor del Pueblo, que tiene las competencias para supervisar la actuación de la Agencia Tributaria.

11.8. Subvenciones y otros supuestos

Tuvo entrada en la institución un escrito de queja en el que hacía mención a la falta de motivación suficiente de una resolución de la Administración que denegaba una subvención. La Administración denegó la subvención al considerar que el solicitante no había cumplido el requisito de haber pagado la instalación industrial objeto de la subvención con dinero consorcial. Sin embargo, la principal argumentación del interesado, vinculada a las cuestiones relativas al régimen económico consorcial del matrimonio, y a la consideración del dinero de las cuentas en su entidad financiera tanto conjuntas como individuales como bien común de matrimonio, no había sido rebatida por la Administración en su resolución.

Dado que una motivación adecuada y congruente con las pretensiones del afectado, resulta indispensable de cara a la posible interposición de un futuro recurso contencioso-administrativo por parte del interesado en el procedimiento, se formuló sugerencia al Departamento de Economía, Empleo e Industria del Gobierno de Aragón, **Expediente 24/566**, para que por el órgano competente en resolver el referido recurso de reposición potestativo se de contestación a las alegaciones presentadas por la interesada referidas a la consorcialidad del dinero en las cuentas corrientes.

12. Agricultura, Ganadería y Montes

Expedientes iniciados	26
Expedientes finalizados	27
Resoluciones emitidas	6
Resoluciones aceptadas	2

Planteamiento general

El número de expedientes de queja iniciados ha sido de 26, que está en consonancia con el tramitado en los últimos años. Merece destacar el aumento del número de quejas que presentan los partícipes de las Comunidades de Regantes, habiéndose tramitado ocho expedientes de queja, y formulado por la institución cinco sugerencias.

Los expedientes que podemos reseñar son los siguientes:

12.1. Subvenciones a la agricultura. Política Agraria Comunitaria

Se han tramitado únicamente cuatro quejas en relación con la concesión de las ayudas de la Política Agraria Comunitaria.

La primera de ellas hacía referencia a la denegación de la ayuda por agricultura ecológica por la presentación fuera de plazo de la solicitud de ayuda. La segunda hacía referencia al procedimiento de control de campo que había seguido el Servicio Provincial de Huesca, y que el agricultor consideraba nulo de pleno derecho al no haber comunicado con anterioridad la comprobación a realizar.

En el primer expediente, tras solicitar información a la Administración sobre la cuestión planteada, se observó que la Administración había actuado conforme a Derecho, al no haber posibilidad de presentar, con posterioridad a la fecha de finalización del plazo, una solicitud de ayudas. Durante la tramitación del segundo expediente, tras solicitar información a la Administración, el agricultor inició acciones judiciales, y en su consecuencia, por la Institución se procedió a archivar el expediente en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley reguladora del Justicia de Aragón.

En relación con la demora en abonar la subvención por agricultura ecológica se presentó queja, contestando el Departamento de Agricultura, que en cuanto se dispusiera del crédito definitivo previa su ampliación, se procedería al pago de la ayuda medioambiental.

12.2. Concentración parcelaria

Con respecto a las concentraciones parcelarias nuevamente las reclamaciones de los agricultores hacen referencia a su disconformidad con las fincas de reemplazo entregadas al considerar que éstas son de peor calidad que las aportadas a la concentración. Estos procedimientos suponen un enorme desgaste para la Administración y los ciudadanos tanto por su dilatada duración como por los numerosos incidentes que se plantean. Sería conveniente estudiar su simplificación mediante una reforma legal sin que hubiera merma de los derechos de los agricultores, pero ganando en eficacia y sobre todo en rapidez, lo que redundaría en un menor coste para la Administración.

En relación con la Concentración Parcelaria de Yebra de Basa, se ha presentado queja por un agricultor por considerar que las fincas entregadas en sustitución de las aportadas eran de peor calidad. El expediente se encuentra en tramitación, sin que hasta la fecha el Departamento de Agricultura haya dado contestación a la petición de información remitida por la institución.

Un segundo expediente se ha tramitado en relación con la Concentración Parcelaria de Sadón (Teruel), y en relación con la reclamación presentada por un agricultor por la modificación de los linderos de una parcela atribuida tras la concentración, cuya superficie se ha reducido tras la delimitación del Monte de Utilidad Pública por el Servicio de Montes del Departamento de Medio Ambiente del Gobierno de Aragón. El expediente se encuentra en tramitación.

12.3. Comunidades de regantes

El artículo 82.1 del Decreto Legislativo 1/2001, de 20 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Aguas, dispone lo que sigue:

«Las comunidades de usuarios tienen el carácter de corporaciones de derecho público, adscritas al Organismo de cuenca, que velará por el cumplimiento de sus estatutos u ordenanzas y por el buen orden del aprovechamiento. Actuarán conforme a los procedimientos establecidos en la presente Ley, en sus Reglamentos y en sus Estatutos y Ordenanzas, de acuerdo con lo previsto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común».

Esta sujeción a la legislación administrativa aparece también en la vigente Ley 39/2015, artículo 2, apartado cuarto, cuando se prescribe:

«Las Corporaciones de Derecho Público se regirán por su normativa específica en el ejercicio de las funciones públicas que les hayan sido atribuidas por Ley o delegadas por una Administración Pública, y supletoriamente por la presente ley».

Por tanto, las comunidades de regantes son corporaciones de derecho público según dispone la Ley de Aguas, y aunque sean de base asociativa privada, al administrar el uso de 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 y conforme a la Ley de Procedimiento.

Las sugerencias formuladas han sido:

- SUGERENCIA A LA COMUNIDAD DE REGANTES DEL CANAL DE TAUSTE, EXPEDIENTE 23/1114

Tuvo entrada en la institución un escrito de queja en el que se hacía mención a los daños que se producían en la parcela de un regante, que entendía que eran producidos como consecuencia del soterramiento de una acequia de la Comunidad de Regantes del Canal de Tauste. La Comunidad consideraba que las acequias eran privadas, y que por ello no era responsable de los daños causados, pero no se pronunciaba sobre la causa de la producción de los daños.

Por ello, desde la institución se formuló sugerencia a la Comunidad de Regantes del Canal de Tauste, para que averiguara si los daños alegados por el regante tienen su origen y causa en el soterramiento de la acequia a su paso por la calle Cervantes, obra ejecutada en el año 2003 por la empresa TRAGSA, e informara del resultado a la Confederación Hidrográfica del Ebro.

La Comunidad de Regantes no aceptó la sugerencia.

- SUGERENCIA FORMULADA A LA COMUNIDAD DE REGANTES ACEQUIA EL MOLINAR DE BARBASTRO, EXPEDIENTE 24/222

Se planteó a la institución la cuestión relativa a la desestimación por silencio administrativo de la Comunidad de Regantes Acequia El Molinar de la reclamación por daños ocasionados en una vivienda por, y según su propietaria, las filtraciones que provienen de una acequia propiedad de la citada Comunidad de Regantes.

La Comunidad de Regantes consideró que la propiedad del inmueble tenía la obligación de conservar, reparar y limpiar el tramo de acequia que discurre bajo la casa, ya que en su día se otorgó una concesión de aguas para el aprovechamiento industrial de lavadero de lana con la obligación de mantener la acequia.

Para la presentadora del escrito de queja, la finca se adquirió libre de cargas y gravámenes, por lo que no es su obligación hacerse cargo de las obligaciones inherentes a la servidumbre de paso relativas a la conservación y limpieza de la acequia que transcurre bajo su vivienda.

En opinión de esta institución, la Comunidad de Regantes Acequia El Molinar, como Corporación de Derecho Público, debería dar contestación expresa a la petición de reparación de daños instada por un particular, pues la cuestión que se plantea, los daños y perjuicios ocasionados a un particular derivados de la presunta falta de mantenimiento de la acequia que discurre bajo la vivienda, tendrían su causa en el ejercicio de la competencia de distribución del aprovechamiento que la Ley de Aguas otorga a las Comunidades de Regantes, y en ese sentido se formuló sugerencia a la Comunidad de Regantes El Molinar.

- SUGERENCIA A LA COMUNIDAD DE REGANTES DE LAS HUERTAS DE FRAGA, VELILLA DE CINCA Y TORRENTE DE CINCA, EXPEDIENTE 24/75

Se presentó escrito de queja ante la institución, por un regante perteneciente a la Comunidad de Regantes de Fraga, Velilla de Cinca y Torrente de Cinca, en el que se planteaban cuestiones relativas a la posible consideración jurídica como interesado ante la Comunidad del promotor de la queja (quien manifestaba ser arrendatario de una de las fincas afectas a la Comunidad de Regantes), y a la declarada ausencia de indicación de recursos del acuerdo de la precitada Comunidad notificado al arrendatario.

Desde la institución se consideró oportuno formular sugerencia a la Comunidad de Regantes de Fraga, Vellilla de Cinca y Torrente de Cinca para que, por sus órganos competentes, se valorara si el arrendatario merecía la consideración de interesado en los expedientes que afecten a la finca arrendada; y se notificaran los acuerdos y resoluciones de la Comunidad de Regantes con la correspondiente indicación de recursos en los términos expresados en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, al interesado, y caso de no haber cumplido la Comunidad con la referida indicación.

La Comunidad de Regantes de Fraga, Vellilla de Cinca y Torrente de Cinca no aceptó la sugerencia, y al mantener que los arrendatarios no son partícipes de la Comunidad, no ofreció al arrendatario formalmente los recursos correspondientes a presentar contra la resolución de inadmisión notificada.

- SUGERENCIA A LA COMUNIDAD DE REGANTES RÍO ISUALA, EXPEDIENTE 23/260

Dada la obligación de la Administración de resolver, que se establece en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, se formuló sugerencia desde la institución a la Comunidad de Regantes Río Isuala para que por sus órganos competentes se procediera a informar sobre las cuestiones planteadas por la familia propietaria de la parcela a expropiar por la construcción de una balsa.

La Comunidad de Regantes Río Isuala aceptó la sugerencia, remitiendo en contestación un detallado informe sobre la necesidad de la expropiación para la construcción de la balsa de riego.

- Sugerencia a la Comunidad de Riegos del Alto Aragón, **Expediente 24/979**

Al considerarse por la institución que una resolución de Riegos del Alto Aragón —que había desestimado una petición de reducción de la superficie regable de una parcela incluida dentro del perímetro regable de la Comunidad de Regantes Huerta Nueva de Alcalá de Gurrea, presentada por un partícipe de la Comunidad, al no tener por cierto el hecho alegado por el regante relativo a la superficie de puesta en regadío por el IRYDA en los años 50 del siglo pasado—, carecía de una motivación suficiente, se formuló Sugerencia al Sindicato de Riegos del Alto Aragón para que valorara la posibilidad de iniciar un procedimiento administrativo en el que pudiera acordarse un periodo probatorio, a fin de que pudieran practicarse cuantas pruebas se consideraran oportunas para acreditar la superficie real de riego de la parcela transformada de secano a regadío hace más de sesenta años; y que para el supuesto de que tras la práctica de las pruebas pertinentes, hubiera quedado concretada una superficie de riego diferente a la reflejada en el Censo vigente de superficie de riego de la Comunidad de Regantes de la Huerta Nueva de Alcalá de Gurrea, se ordenara por Riegos del Alto Aragón su corrección.

El Sindicato de Riegos del Alto Aragón no aceptó la Sugerencia formulada.

- SUGERENCIA A LA COMUNIDAD DE REGANTES DE LANAJA, EXPEDIENTE 24/405.

Tuvo entrada en la institución escrito de queja en el que un regante partícipe de la Comunidad de Regantes de Lanaja mostraba su disconformidad por la desestimación de la reclamación por los daños ocasionados en una parcela agrícola de su propiedad a causa de la inundación provocada por la fuga de agua de una acequia propiedad de la Comunidad de Regantes. La Comunidad de Regantes consideraba que la acequia no había tenido fuga de agua alguna, y que la inundación de la parcela sería debido a una incorrecta manera de regar.

Por la institución se consideró oportuno formular sugerencia a la Comunidad de Regantes de Lanaja para que valorara tramitar un expediente para determinar si existió o no responsabilidad patrimonial de la Comunidad de Regantes en el caso expuesto, y resolviera lo que en Derecho procediera, y sin perjuicio de que pudiera encontrarse otra solución a esta situación, basada en el acuerdo de las partes.

La Comunidad de Regantes de Lanaja todavía no ha dado respuesta a la sugerencia formulada.

Otras quejas que han presentado ante la institución los partícipes regantes de las Comunidades versan sobre la subida de cuotas y en relación con la ejecución de acuerdos de modernización de los regadíos aprobados por las Juntas de las Comunidades.

12.4. Procedimiento administrativo

Se planteó ante la institución un escrito de queja en relación con la comunicación a terceros interesados en un procedimiento sancionador de la identidad del denunciante.

La Administración consideró que no hay una jurisprudencia unánime que decida sobre la legalidad del derecho del denunciado a conocer la identidad del denunciante; y concluye que con carácter general en los procedimientos sancionadores se procura no referir la identidad del denunciante en la medida que ellos sea posible «para lograr una situación de equidad entre las partes».

Desde la institución se consideró que el Departamento de Medio Ambiente y Turismo debería comprobar jurídicamente si los denunciantes tenían derecho al anonimato; o si legalmente tenía la Administración obligación de facilitar la identidad de un denunciante al denunciado, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales. Y en este sentido se formuló sugerencia al Departamento de Medio Ambiente y Turismo, **Expediente 23/1165**.

En contestación a la sugerencia formulada, el Departamento de Agricultura remitió a la institución un exhaustivo informe, en el que concluía que:

«En resumen de lo expuesto, se considera que debería aceptarse la sugerencia emitida por el Justicia de Aragón, y que habrá de comunicarse a los órganos y personal del Departamento de Medio Ambiente y Turismo la necesidad de no identificar los datos de las personas denunciantes en aquellos casos en que una denuncia haya llevado a la incoación de un procedimiento administrativo, sin perjuicio de que el denunciado pueda requerir dichos datos para el legítimo ejercicio de su derecho de defensa, en cuyo caso la Administración deberá ponderar y resolver los intereses y derechos en juego».

De forma periódica se presentan en la institución escritos de los agricultores poniendo de manifiesto su disconformidad con el uso de cañones antigranizo, consideran los agricultores que los cohetes que disparan dichos cañones alteran el régimen normal de lluvias, provocando que haya menos precipitaciones. Al requerir dicha instalación autorización de la Confederación Hidrográfica del Ebro, y depender la Confederación del Ministerio de Transición Ecológica, los expedientes de queja se remiten al Defensor del Pueblo, pues es el Defensor el competente para supervisar la actuación de la Administración del Estado.

Se planteó ante la institución queja por un particular en relación con la obligación de usar únicamente medios electrónicos para presentar alegaciones a los proyectos de obras de la Administración, pero tras la solicitud de información, por parte del Departamento de Agricultura se aclaró que en las Oficinas Comarcales igualmente admitían la presentación de los escritos de alegaciones de los agricultores.

Se ha presentado queja por la denegación por el Departamento de Medio Ambiente de cambio de cultivo de una parcela agrícola incluido en el perímetro de un monte utilidad pública, al haber sufrido el monte un incendio forestal, y en su consecuencia, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 106 de la Ley de Montes de Aragón (Texto Refundido), durante el plazo de 30 años no se permite el cambio de cultivo. El expediente se encuentra en tramitación, no habiendo dado contestación a la petición de información el Departamento de Medio Ambiente.

Se encuentran en tramitación sendos expedientes que tratan sobre la demora en dar contestación a unos particulares sobre una petición de reconocimiento de propiedad de unas parcelas agrícolas incluidas en el perímetro de un Monte de Utilidad Pública.

13. Obras Públicas

Expedientes iniciados	14
Expedientes finalizados	16
Resoluciones emitidas	3
Resoluciones aceptadas	2

13.1. Expropiaciones

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 fueron remitidas al Defensor del Pueblo, ya que el órgano expropiante era el Ministerio de Fomento.

También, otras en las que en las que se aprecia demora en la resolución de expedientes de expropiación forzosa por el Jurado Provincial de Expropiación Forzosa (**Expediente 24/879**). En este caso en particular, tras llevar a cabo las gestiones oportunas, se nos informó que los expedientes se encontraban pendientes de informe, y que la próxima sesión del Jurado Provincial se celebraría en septiembre, pudiendo llamar los interesados a un telé-

fondo concreto para interesarse sobre el plazo en el que resolvería su expediente sobre la valoración del bien expropiado en el Jurado Provincial.

13.2. 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 en **Expediente. 164/2024** en la que se aludía a que eran precisas determinadas actuaciones sobre la carretera A-2511.

La información inicial era la de que en el presupuesto figuraba que se iba a actuar partiendo de Ferreruela de Huerva hasta Segura de Baños y que sólo se había ejecutado en parte (de Ferreruela de Huerva hasta Lagueruela).

El Departamento competente informó que, en el presupuesto de 2024, no se ha podido acometer ninguno de estos acondicionamientos pendientes, ya que prácticamente la totalidad del presupuesto estaba condicionada por los compromisos adquiridos por el ejecutivo anterior, así como que, en Plan General de Carreteras 2013-2024, vigente, la carretera A-2511 no figuraba como actuación prevista, por no estar en la clasificación resultante de aplicar los condicionantes con los que se redactó y aprobó el citado Plan.

Añadieron que, en el ejercicio 2024, se comenzó a redactar el siguiente Plan General de Carreteras 2025-2040, con un nuevo estudio de la Red Autonómica aragonesa (RAA), con unos nuevos condicionantes y con una nueva clasificación de carreteras en las que se actuará durante los años indicados.

Por nuestra parte, indicamos que corresponde a la Comunidad Autónoma la competencia exclusiva en las siguientes materias:

«... 13.º.— Carreteras y otras vías cuyo itinerario transcurra íntegramente por el territorio de la Comunidad Autónoma que, en todo caso, incluya ordenación, planificación, régimen financiero y conservación de la red viaria, así como la participación en la planificación y gestión de la infraestructura de titularidad estatal en el territorio de la Comunidad Autónoma en los términos que establezca la ley estatal».

La especial salvaguarda de la seguridad vial, traducida en el compromiso de los poderes públicos por garantizar el mejor estado de las carreteras, es una de las preocupaciones del legislador, y así lo refleja en la redacción de los artículos 8.2 y 8.3 de la Ley de Carreteras de Aragón.

En informe facilitado por el Departamento Autonómico, se hacía constar que faltarían por acondicionar 17,730 metros, que es lo que se reclamaba en el presente expediente, manifestando al efecto que ya está comprometido el presupuesto y que en el nuevo Plan de Carreteras 2025-2040, se estudiará su posible inclusión realizándose, de momento, las labores necesarias de conservación.

No obstante lo anterior, por nuestra parte queríamos resaltar que, en 2023 ya existía un proyecto de acondicionamiento de los 8 kilómetros del tramo de Lagueruela a Fonfría, que no había sido ejecutado y que, el otro tramo, hasta la localidad de Segura de Baños, se encontraba en un deficiente estado de conservación y mantenimiento, por lo que, al entender de esta institución, deberían establecerse unos plazos de ejecución de las actuaciones precisas, a la mayor brevedad posible, que garantizaran que la carretera estuviera en las debidas condiciones de uso.

Pues bien, siendo conscientes de las limitaciones presupuestarias, en cualquier caso, desde esta institución se pretende fomentar que los ciudadanos dispongan de un nivel de servicio semejante y, en todo caso, suficiente, con independencia del lugar en el que vivan, para lo que es esencial la existencia de unas infraestructuras adecuadas como garantía de calidad de vida dentro de su específico entorno poblacional.

Por último, añadimos que la mejora de las vías supone una medida de progreso y de lucha contra la despoblación, contribuyendo también a la mejora de la seguridad vial.

Por todo lo expuesto, se sugirió al Departamento de Fomento, Vivienda Movilidad y Logística del Gobierno de Aragón que en cuanto las disponibilidades presupuestarias lo permitieran, consideraran urgente y prioritario adoptar las medidas necesarias y acometer las actuaciones materiales precisas que posibilitaran la mejora del tramo de la carretera A-1502, que unen Lagueruela hasta Segura de Baños por Salcedillo, estableciendo unos concretos plazos de ejecución de las obras.

Esta sugerencia fue aceptada.

En el tramitado bajo el número de **Expediente 24/81**, se denunciaba el mal estado del tramo de la carretera entre Alcalá del Obispo y el aeropuerto de Monflorite y Angues-Aguas.

El Departamento autonómico indicó que se estaba trabajando en la zona referida con un equipo de Conservación, sobre un listado de veinticinco carreteras afectadas por baches.

Los motivos de este deterioro eran diversos, pero principalmente se debían a:

«1) La falta de renovación y/o refuerzo de los firmes existentes, pues sus características son claramente insuficientes para soportar el aumento progresivo de vehículos pesados, especialmente por la numerosa implantación de granjas, provocando su agotamiento.

2) Las malas condiciones climatológicas habidas en este mes de enero.

3) Al hecho circunstancial de las obras de la autovía A-23, tramo Siétamo-Huesca, no hayan finalizado. Parte del tráfico procedente de la autovía utilizan como vías alternativas la A-1228 y A-1217».

Añadieron que para resolver esta situación y reponer en estas carreteras unas condiciones de seguridad y comodidad aceptables, se requerían actuaciones específicas en los firmes (inversión en estabilización, inversión en refuerzo, etc.) que se iban a estudiar, con el objetivo de realizar las obras necesarias, siempre que la disponibilidad presupuestaria para los próximos ejercicios económicos, se lo permitieran.

Concluyeron afirmando que se estaba procediendo al bacheo de las carreteras afectadas y, en concreto, sobre la carretera A-1217, estaba trabajando una brigada de y que, previsiblemente, en la tercera semana de febrero, quedará terminada la actuación.

Sin perjuicio de lo anterior, esta institución se dirigió al Departamento de Fomento, Vivienda, Logística y Cohesión Territorial indicando que, cuando las disponibilidades presupuestarias lo permitieran, valoraran y estudiaran la posibilidad de fijar plazos de ejecución de las actuaciones precisas en los firmes.

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.

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 valorara la posibilidad de solicitar apoyo técnico y económico a entidades locales intermedias y, en concreto, a la Excm. Diputación Provincial de Zaragoza. **(Expediente. 23/1645).**

En el tramitado con el número de **Expediente 24/64**, la cuestión objeto de análisis trata de que la vía de acceso a la calle A., en la localidad de Embún, dependiente del Ayuntamiento de Hecho, y que daba acceso a distintos inmuebles, se encontraba actualmente sin pavimentar y en mal estado de conservación, cubierta de baches que, en los días de lluvia y posteriores, resultaba intransitable tanto para vehículos como para viandantes.

Además, se añadía que habían solicitado innumerables veces, de forma oral y escrita, individual y en conjunto con el resto de vecinos afectados, tanto a los diferentes concejales, alcaldes, como al propio Ayuntamiento del Valle de Hecho, donde pertenece administrativamente el municipio, la pavimentación de los 100 metros de la pista y su acondicionamiento, pero, el Ayuntamiento entendía que, al no estar situada la pista en suelo urbano, no tenía obligación de pavimentarla ni de conservarla.

Por parte de esta institución se recordó que los Ayuntamientos deben ejercitar en todo caso, las competencias en relación con la «Infraestructura viaria y otros equipamientos de su titularidad» 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.

Del mismo modo lo contempla la Ley 7/1999, de 9 de abril, de Administración Local de Aragón 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 prestar 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.

Por lo expuesto, se sugirió al Ayuntamiento que, en uso de sus competencias, 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, si algún tramo fuera susceptible de mejora, se actuara sobre el mismo, permitiendo que el tránsito se lleve a cabo en las debidas condiciones de seguridad.

13.3. 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.

13.4. Accesibilidad en las calles

En el **Expediente 24/583** se exponía el estado de las aceras en la Calle Cortes de Aragón, informando el propio Ayuntamiento que el subtramo comprendido entre la calle Ricla y la calle Hernán Cortés, no cumplía con la anchura mínima establecida en la Orden por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y la utilización de los espacios públicos urbanizados, ni la establecida en la Ordenanza Municipal de Accesibilidad.

En concreto, la acera de los pares tenía una anchura de 1,70 m y la de los impares 1,40 m, y en la Orden precitada la anchura mínima permitida es de 1,80 m y en la Ordenanza municipal de 2 m.

La estrechez de las aceras implica, lógicamente, una traba para las personas con discapacidad física.

Esta institución indicó al Ayuntamiento que las personas con discapacidad en su vida social y ordinaria han de ser partícipes, como sujetos activos titulares de derechos, de iguales condiciones que el resto de la ciudadanía y, para ello, las políticas públicas han de dirigir sus objetivos a lograr la accesibilidad universal, proporcionando los apoyos para alcanzarla, con criterios de equidad y sostenibilidad, a fin de avanzar hacia la vida independiente y hacia una sociedad plenamente inclusiva.

Esta cuestión es de tal trascendencia que el pasado 15 de febrero de 2024, se reformó el artículo 49 de la Constitución Española, quedando redactado en los siguientes términos:

«1. Las personas con discapacidad ejercen los derechos previstos en este Título en condiciones de libertad e igualdad reales y efectivas. Se regulará por ley la protección especial que sea necesaria para dicho ejercicio.

2. Los poderes públicos impulsarán las políticas que garanticen la plena autonomía personal y la inclusión social de las personas con discapacidad, en entornos universalmente accesibles. Asimismo, fomentarán la participación de sus organizaciones, en los términos que la ley establezca. Se atenderán particularmente las necesidades específicas de las mujeres y los menores con discapacidad».

En la cuestión que nos ocupaba —la accesibilidad y no discriminación para el acceso y la utilización de los espacios públicos urbanizados—, hay que observar, en primer lugar, lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, que en su artículo 5 b), al establecer que las medidas específicas para garantizar la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la accesibilidad universal se aplicarán, entre otros ámbitos, a los espacios públicos urbanizados, infraestructuras y edificación.

Asimismo, La Ley 5/2019, de 21 de marzo, de derechos y garantías de las personas con discapacidad en Aragón, en el Título VII dedicado a la Autonomía personal y la accesibilidad universal para todas las personas y, concretamente, en el Capítulo I sobre las condiciones de accesibilidad y no discriminación incluye un artículo, el 44, sobre los espacios públicos urbanizados y edificaciones.

El artículo 5 de la Orden TMA/851/2021, de 23 de julio, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y la utilización de espacios públicos, establece que la anchura mínima de las aceras será de 1,80 metros, resultando, como se ha expuesto anteriormente que, en el subtramo comprendido entre la calle Ricla y la calle Hernán Cortés, la acera de los pares tiene una anchura de 1,70 m y la de los impares de 1,40 m.

Sin perjuicio de todo lo expresado, y habiendo constatado el Ayuntamiento que ambas aceras no cumplen con la anchura mínima, esta institución es consciente de las limitaciones presupuestarias y valora positivamente los esfuerzos del consistorio en tratar de conseguir que las calles de esta localidad sean accesibles.

No obstante, se resolvió sugerir al Ayuntamiento de Zaragoza considerara prioritario y valora por el servicio competente la redacción del proyecto para la ampliación de aceras de C/ Cortes de Aragón entre C/ Ricla y C/ Hernán Cortés.

Esta sugerencia fue aceptada por el Ayuntamiento.

13.5. Estado de conservación de las aceras

En el **Expediente 23/1478**, el interesado hacía mención al mal estado de una acera en la localidad de Huesca, aludiendo a que podía ocasionar peligro a las personas que por allí transitaban.

Esta institución expresó que, de conformidad con lo establecido en el artículo 25.1 de la Ley 7/1985, reguladora de las Bases de Régimen Local, «el municipio, para la gestión de sus intereses y en el ámbito de sus competencias, puede promover actividades y prestar los servicios públicos que contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad vecinal en los términos previstos en este artículo», estableciendo en su apartado 2.d) que ejercerá, como competencias propias, entre otras, en materia de «*Infraestructura viaria y otros equipamientos de su titularidad*».

Además, recordó el contenido del artículo 44 de la Ley 7/1999, de Administración Local de Aragón, en el que se establece que los municipios ostentan, entre otras, la obligación mínima de «*pavimentación y conservación de las vías públicas*».

Por ello, se sugirió que, en caso de ser preciso, se llevaran a cabo las actuaciones necesarias para reparar el pavimento en mal estado de la acera de la calle a la que se refería la queja y que, en caso de que no se hubiera hecho ya, se procediera a dar respuesta a la solicitud del ciudadano que había presentado la queja.

Esta sugerencia fue aceptada por la Administración.

13.6. Otros asuntos

En el **Expediente 24/1567**, se manifestaba disconformidad con la construcción de un aparcamiento en la plaza Valle de Tena, en Sallent de Gállego.

En concreto, se aludía a que dicho Ayuntamiento presentó el pasado 11 de septiembre de 2024 un proyecto de peatonalización y adecuación de la plaza Valle de Tena financiado con fondos Next Generation, cuyo plazo para alegaciones terminaba el 16 de octubre de 2024. Sobre este proyecto existían discrepancias entre vecinos y turistas.

La parte de quienes proponían la queja estimaba que podía existir un problema puntual de aparcamiento en fechas muy concretas que no se arreglaría con la construcción de este parking, así como que las plazas actuales serían las mismas que las del parking proyectado e incluso menos.

También se aludía a que era una contradicción querer peatonalizar el municipio y al mismo tiempo obligar a todos los vehículos a que circulen por el mismo para llegar al susodicho parking.

Finalmente, se afirmaba en la queja que la mayoría de los vecinos estaban a favor de un parking, pero no en la ubicación de la plaza.

Una vez recabada la pertinente información por parte del Ayuntamiento, en la que habíamos requerido la observancia de las prescripciones legales para la aprobación del proyecto de ejecución de la obra referida, el Ayuntamiento nos indicó que, tras un exhaustivo análisis de la situación, se había decidido desistir de la construcción de un aparcamiento subterráneo en la plaza Valle de Tena y proceder exclusivamente a su peatonalización y remodelación de la plaza.

Añadieron que esta decisión respondía a la necesidad de priorizar un modelo de desarrollo urbano más sostenible, que potenciara la calidad del espacio público, la accesibilidad y la seguridad para peatones.

La remodelación y peatonalización de la plaza tiene como objetivo convertir este espacio en un punto de encuentro y convivencia para vecinos y visitantes, y al liberar la plaza del tráfico de vehículos y su actual función como aparcamiento, se pretendía crear un entorno más atractivo, alineado con las tendencias urbanísticas modernas que buscan revalorizar el espacio público como motor de cohesión social y dinamización turística.

Continuaban informando que, actualmente, la Plaza Valle de Tena es el centro neurálgico del municipio y constituye su principal espacio público. Sin embargo, su uso actual como aparcamiento limita el disfrute de este lugar, que podría ser un referente para actividades sociales, culturales y recreativas.

Por ello, aunque en un principio se valoró la construcción de un aparcamiento subterráneo, esta propuesta generó controversia entre los vecinos. El proyecto buscaba atender dos necesidades principales: ofrecer plazas de aparcamiento cómodas y protegidas para los usuarios, especialmente durante los inviernos extremos que caracterizan a la zona, y trasladar los vehículos que actualmente ocupan la plaza para destinar este espacio a un uso exclusivamente peatonal.

A pesar de estas intenciones, las discrepancias surgidas durante el proceso deliberativo, junto con las limitaciones temporales impuestas por los fondos europeos que financian la obra, llevaron al Ayuntamiento a optar por la peatonalización como única actuación en este espacio.

No obstante, concluyen afirmando que el compromiso del Ayuntamiento sigue siendo firme en cuanto a buscar soluciones para aumentar las plazas de aparcamiento. Se están explorando alternativas para habilitar nuevos espacios de estacionamiento, que previsiblemente deberán situarse en las afueras del núcleo urbano debido a las características de Sallent de Gállego.

A la vista de la contestación del Ayuntamiento, el expediente fue archivado al considerar que el tema había quedado resuelto.

14. Servicios Públicos

Expedientes iniciados	184
Expedientes finalizados	142
Resoluciones emitidas	16
Resoluciones aceptadas	7

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. Conviene subrayar la eficacia en la resolución de estos problemas, gracias a la eficaz colaboración de las empresas.

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 23/1277**, en el que unos concretos ciudadanos denunciaban que, desde hacía años, venían cursando escritos al Ayuntamiento de Azuara sobre la necesidad de poner una barrera o levante que impidiera la entrada del agua hacia la calle, ya que cuando llovía bajaba el agua, barro piedras y suciedad y, en varias ocasiones, entraba a las casas donde residían y salía por el WC.

También se aludía a que los escritos que habían presentado ante la Corporación, no habían sido objeto de atención.

Como se ha venido argumentando en sugerencias dictadas por esta institución, en relación con dicho escrito que no ha sido objeto de contestación, es de observar que la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y, en particular, su artículo 21, prevé que:

«1.— La Administración está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla, cualquiera que sea su forma de iniciación. El plazo máximo en que debe notificarse la resolución expresa será el fijado por la norma reguladora del correspondiente procedimiento. Este plazo no podrá exceder de seis meses, salvo que una norma con rango de Ley establezca una mayor o así venga previsto en la normativa europea».

Esta obligación de la Administración tiene como finalidad ofrecer a los ciudadanos, ante la falta de resolución expresa de la Administración competente, la posibilidad de impetrar la tutela judicial en defensa de sus legítimos intereses ante la jurisdicción contencioso-administrativa sosteniendo su pretensión, a la que no se le ha dado respuesta en vía administrativa, pero sin que por ello la Administración quede exonerada de cumplir su obligación de dar respuesta a todas y cada una de las peticiones que se le presenten.

También, a entender de esta institución, si unos ciudadanos ponían de manifiesto que cuando se producían fuertes lluvias sus casas quedaban inundadas, sería conveniente que el Ayuntamiento llevara a cabo las comprobaciones pertinentes en aras a tratar de buscar, de ser posible, soluciones que pudieran mitigar la entrada de agua en sus domicilios.

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.

Por añadidura, se subrayó la referencia que se hace en legislación básica en materia de régimen jurídico de las Administraciones Públicas a los principios de servicio efectivo a los ciudadanos y de proximidad a los ciudadanos [art. 3.1 a) y b) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público].

Consecuentemente con lo expuesto, se sugirió al Ayuntamiento de Azuara que, en su caso, diera contestación a los escritos presentados y que se llevaran a cabo las comprobaciones pertinentes, por si pudiera adoptarse alguna medida para mitigar la entrada de agua en los inmuebles sitos en la calle (...) de esa localidad.

Esta sugerencia está pendiente de contestación.

En el reseñado con el número de **Expediente 24/90**, por parte de la persona firmante de la queja, se reclamaba el acceso al servicio público de abastecimiento de agua.

Frente a esta reclamación, los servicios municipales competentes habían justificado su denegación con base en la falta del adecuado desarrollo urbanístico del Área en la que está situada la parcela de la afectada. Para abordar el problema expuesto en la queja, se partió de los servicios prestación obligatoria, tal y como se definen en el art. 26 de la Ley de Bases de Régimen Local.

En coherencia con esta obligación, se reconoce un derecho a los vecinos en el art. 18. j), para «*exigir la prestación y, en su caso, el establecimiento del correspondiente servicio público, en el supuesto de constituir una competencia municipal propia de carácter obligatorio*».

Esta institución consideró oportuno traer a colación algunos pronunciamientos judiciales que, en opinión de esta institución, podrían situarse en línea con las pretensiones de la persona que ha planteado el problema que nos ocupa.

En concreto, en la Sentencia del Tribunal Supremo de 17 de julio de 2020, rec. 5631/1994, se examinó la denegación del suministro de agua de abastecimiento domiciliario al propietario o titular de una vivienda unifamiliar.

Dictada inicialmente una sentencia estimatoria en relación con un asunto con semejanzas al de nuestra queja, el Ayuntamiento, en su recurso frente a la decisión judicial de instancia, alegó que la vivienda se situaba fuera del suelo urbano, tal y como se reflejó por el propio Alto Tribunal:

«Este razonamiento, que se expresa con abundantes citas jurisprudenciales, conduce a mantener que no tratándose de suelo urbano no ha existido un proceso urbanizador y no se han utilizado ni aplicado los documentos e instrumentos de planificación urbanística, lo que hubiera conducido a que los vecinos hubieran debido colaborar asumiendo la distribución de cargas en la ejecución de tales documentos y por tanto satisfaciendo parte de los costes. Esta argumentación se explica porque, según parece, los intereses que subyacen en el debate procesal se refieren al abono total o parcial del coste de conducción de aguas (...).»

Frente a estas consideraciones, el Tribunal Supremo expuso que:

«Esta argumentación no puede aceptarse y por el contrario debe acogerse la que expresa en sus escritos procesales el particular ahora recurrido. Desde luego hay que tener en cuenta que los preceptos generales del ordenamiento jurídico relativos al carácter de las aguas y a su uso y a la obligación de suministro por los Ayuntamientos, no condicionan la obligación municipal del suministro citado a la existencia de documentos urbanísticos. En cuanto al tema del coste de las obras e instalaciones se trata de una cuestión diferente, que el Ayuntamiento puede afrontar de otro modo utilizando al efeto los medios que establece el ordenamiento jurídico.»

Es verdad que, frente a estas decisiones judiciales, esta institución reconoce que la posición jurisprudencial resulta no concluyente en cuanto al alcance objetivo del derecho a suministrar el servicio de abastecimiento de aguas.

Con todo, se señaló que era posible ofrecer algunos argumentos favorables a la concesión del abastecimiento de aguas.

En primer lugar, se partió del carácter esencial del derecho al abastecimiento del agua que, incluso, ha trascendido a documentos internacionales, como, por ejemplo, sucede la Carta Europea de Derechos del Agua, adoptada en 2001, por el Consejo de Europa, según la cual, y aunque sea formalmente una recomendación, «*toda persona tiene derecho a disponer de agua suficiente para satisfacer sus necesidades esenciales*».

En definitiva, la importancia de este derecho y su formulación en la legislación podría llevar a entender que se podrían superar los obstáculos expuestos, motivadamente, por los servicios técnicos municipales.

Asimismo, tampoco cabía obviar que algunos pronunciamientos jurisprudenciales han reconocido la virtualidad de este derecho, con los matices propios de cada supuesto, incluso en terrenos situados fuera del suelo urbano.

Y, por otra parte, y a pesar de la falta de desarrollo urbanístico en el sentido expuesto en el informe remitido por el Servicio Técnico de Planeamiento y Rehabilitación, se quiso dejar constancia de algunas manifestaciones de la señora promotora del expediente que podían ser tenidas en cuenta en la consideración del problema y en la adopción de algún tipo de solución de su reclamación: a) que las tuberías municipales se encontraban a 60 metros

de la vivienda; y b) la dificultad o práctica imposibilidad de que se ejecutara el desarrollo urbanístico pendiente desde 2008.

Por ello, se sugirió al Ayuntamiento de Zaragoza que estudiara y valorara la posibilidad de adoptar algún tipo de solución para proporcionar abastecimiento de agua a la vivienda de la señora promotora de la queja.

Esta sugerencia está pendiente de contestación.

14.2. Cementerios

En esta materia, se tramitó una queja con el número de **Expediente 23/981**, en la que un ciudadano formuló una reclamación a la Diputación Provincial de Zaragoza ya que, tras el fallecimiento de su padre, en el cementerio de la Cartuja Baja, le indicaron que no había actividad administrativa los fines de semana y no podía llevarse a cabo la inhumación el lunes.

Por este motivo no era posible realizarse ese día, indicando que toda persona que falleciera el viernes tarde, sábado o domingo, hasta el martes no se podían inhumar.

El ciudadano sabía que, además de su caso, otras personas habían sufrido este problema, al que no se le daba solución.

La Diputación Provincial de Zaragoza, titular del cementerio, informó a esta institución que por Decreto de Presidencia n.º 3140/2022 se acordó encargar a TRAGSA (medio propio) la realización de los trabajos de saneamiento y mantenimiento de las instalaciones, jardinería, arbolado y otras labores relativas al funcionamiento propio de las instalaciones del Cementerio de La Cartuja, añadiendo que dicho encargo comenzó con fecha 15 de noviembre de 2022, encontrándose en estos momentos prorrogado hasta el 14 de noviembre de 2024, de conformidad con el Decreto de Presidencia n.º 3198/2023.

La empresa TRAGSA debía realizar su encargo, de conformidad con lo establecido en la «orden de encargo» y en el Pliego de Prescripciones Técnicas que obra en el correspondiente expediente administrativo. Así en el apartado 5 del Pliego de Prescripciones Técnicas establece lo siguiente:

«5. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR:

Los trabajos previstos a realizar son los necesarios para garantizar la apertura, funcionamiento y mantenimiento de las instalaciones del Cementerio de la Cartuja y comprenden:

1. *Apertura, cierre y vigilancia de las instalaciones con horario de lunes a sábado de 8:00 a 14:00h y domingos y festivos de 10:00 a 13:30h.*

2. *Trabajos de jardinería comprendiendo: — segado de la hierba de las zonas de tumbas en tierra, realizando una al mes (en los meses de octubre, noviembre, diciembre, enero y febrero) y dos al mes el resto del año una poda anual de árboles para dar la forma adecuada y evitar el peligro de un crecimiento descontrolado. — regado de plantas — tratamientos fitosanitarios y de cuidado de plantas.*

3. *Trabajos de saneamiento: — limpieza diaria de parterres, caminos y papeleras*

4. *Trabajos relacionados con el uso del Cementerio: — atención al público y empresas funerarias (telefónica y personal) — realización de inhumaciones y/o exhumaciones con una estimación aproximada de 30 actos al año.*

5. *Trabajos de conservación y mantenimiento de las edificaciones. — Reparaciones de revestimientos de mortero de cemento o morteros de cal en edificaciones de nichos, edificios de oficinas, estimándose una superficie al año de 20 m². — Reparaciones puntuales de la tapia en zonas de desprendimientos de sillares o tapial estimándose un máximo de 20 m² al año.*

6. *Seguridad y Salud. — tanto en lo relativo a protecciones colectivas como en lo relativo a protecciones individuales de los equipos anteriores y el personal asociado».*

Indicaron también que como se observaba del Pliego de Prescripciones Técnicas, la Diputación Provincial de Zaragoza, a través del encargo a TRAGSA presta el servicio en el Cementerio de la Cartuja con el siguiente horario que incluye los fines de semana: «horario de lunes a sábado de 8:00 a 14:00h y domingos y festivos de 10:00 a 13:30h».

En todo caso, evidenciaron que, sin perjuicio de que los servicios propios del cementerio y en concreto inhumaciones y exhumaciones puedan realizarse en fin de semana en el precitado horario, sí es cierto que la necesaria autorización administrativa gestionada en la Sección de Hacienda junto con la Sección de Talleres de Edificios Provinciales solo puede realizarse en la jornada laboral de los funcionarios. Así todas las solicitudes de inhumaciones o exhumaciones que tuvieran su entrada hasta las 15:00 horas del viernes y desde las 8:00 del lunes (o festivos) serían autorizadas siempre que cumplieran los requisitos y podrían llevarse a cabo en fin de semana. Pero evidentemente ninguna inhumación o exhumación podía realizarse sin que se hubiera autorizado por los funcionarios responsables de esa Diputación, los cuales no trabajaban en días festivos.

Se ponía de manifiesto que, en todo caso, las autorizaciones se resolvían con inmediatez si la documentación presentada por las funerarias es correcta, por lo que ante una solicitud presentada en día festivo la autorización se resolvía en el primer día hábil siguiente a primera hora de la mañana, siendo muy excepcional que hubiera una demora de más de 48 horas entre la solicitud y la realización de la inhumación.

Señalaban también que debía tenerse en cuenta que el Cementerio de La Cartuja era un cementerio pequeño sobre el que solo se solicitaban unos 2 o 3 servicios al mes, con lo que se consideraba que es un servicio planificado adecuadamente, desde la óptica de la eficacia y eficiencia que debe inspirar a las Administraciones a la hora de dimensionar la prestación de los servicios públicos.

No obstante lo anterior, concluyeron afirmando que, en todo caso se estaba trabajando en dar solución a la resolución de autorizaciones en fin de semana en los supuestos en que pudiera haber una demora de más de 48 horas entre fallecimiento e inhumación, por lo que esta institución estimó que el problema se encontraba en vías de solución.

En el tramitado con el número de **Expediente 24/1388**, el Ayuntamiento autorizó la transmisión por razón de parentesco de la titularidad de una unidad de enterramiento de un nicho, de conformidad con lo en la Ordenanza Municipal de Cementerios de Zaragoza.

Los ciudadanos indicaban que habían remitido a una empresa privada sobre la que esta institución carece de capacidad de supervisión, queja formulada por ellos, por los trámites realizados para la inhumación de su madre.

Así mismo, informaban que, conforme a lo dispuesto en el artículo 6 de la Ordenanza Municipal de Cementerios de Zaragoza, el Nicho, es la edificación funeraria destinada al enterramiento de un cadáver y/o restos, en construcción colectiva, y el Columbario es el lugar de colocación de las urnas que contienen los restos de los cadáveres y/o estos incinerados.

Conforme a lo dispuesto en el citado artículo, y según manifestaban los ciudadanos, ya tenía conocimiento de ello, y no podían colocarse las urnas que contienen restos incinerados en un nicho, conforme a la Ordenanza antes citada. Así fueron informados y manifestaron su conformidad con el cierre del expediente.

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 24/892**, que versaba sobre la necesidad de prestación de un adecuado servicio público de transporte por autobús, en concreto, de los que partían de Puerto Venecia los sábados por la noche, que corresponden a la línea 31 y la C4 que, según se nos indicaba, iban con aforo completo desde la primera parada, dejando sin servicio a muchos usuarios.

Por parte de esta institución se indicó que los municipios ostentaban la competencia, entre otras, en el transporte público de viajeros.

Se señaló también que competía al Ayuntamiento el establecimiento de una línea urbana regular que uniera Puerto Venecia con Zaragoza dentro de la prestación del servicio público de transportes, haciéndose más necesario cuando se trata de un Centro comercial desde el que se desplazan muchos ciudadanos los sábados, desde distintos puntos de Zaragoza.

Esta institución siempre ha considerado razonables las peticiones de los ciudadanos dirigidas a la mejora de las líneas, y ello, con el objetivo de reducir en la medida de lo posible los inconvenientes y eficiencias que la actual ordenación de dicho servicio de autobús ocasiona a los usuarios, tales como saturación en determinados horarios o frecuencias de la línea no acordes con las necesidades de los ciudadanos que la utilizan.

Por ello, valorábamos positivamente la previsión de realizar un análisis del servicio de transporte público por autobús urbano en sábados pero, ante el incremento de usuarios que demandan estas líneas, se estimaba conveniente que dicho análisis se lleve a cabo a la mayor brevedad posible, al acercarnos a unas fechas en las que, previsiblemente, aumentara la demanda, especialmente, los sábados, días en los que se produce una elevada concurrencia de usuarios que tomaban dichos autobuses para salir del Centro comercial.

Por otra parte, con ese esfuerzo del incremento de frecuencias o la implantación de autobuses articulados, se podían evitar desplazamientos de vehículos particulares y, con ello, la consecución de múltiples objetivos y principios urbanísticos y medioambientales como el de desarrollo sostenible, prevención y reducción de la contaminación atmosférica, así como la obtención de uno de los retos de futuro en las ciudades que es el de la movilidad sostenible, que en el ámbito del transporte se relaciona con la puesta en práctica de una serie de medidas que supongan un fomento del transporte público.

Por ello, se estimó oportuno Sugerir al Ayuntamiento de Zaragoza que valore agilizar el estudio del servicio de transporte público por autobús urbano en sábados y, especialmente, de las líneas 31 y C4, que parten desde Puerto Venecia a distintos puntos de la ciudad, con el fin de tratar de evitar la saturación en determinados horarios o frecuencias de las líneas no acordes con las necesidades de los ciudadanos que las utilizaban.

Esta sugerencia está pendiente de contestación.

En el señalado con el número de **Expediente 23/427**, se exponía que para acceder a la tarjeta de transporte gratuita a jubilados o pensionistas, o personas carentes de ingresos o que no superen el límite de ingresos establecido en 15.453,90 euros y que, en todo caso, no realizaran actividad económica alguna, la gratuidad del transporte público se establecía para las personas pensionistas con retribuciones de pensión inferiores a 1,5 veces el SMI de 2018 y a 3 veces el SMI de 2018 a personas casadas o que acrediten su convivencia.

La presente reclamación radicaba en el hecho de que, para acceder a esta tarjeta, se aplicaba el Salario Mínimo Interprofesional de 2018, lo que generaba confusión entre los solicitantes que hacían sus cálculos tomando como base el año en que la solicitaban, siendo constantes las quejas que se formulaban ante esta institución por este hecho.

Así, esta institución señaló que el Real Decreto 145/2024, de 6 de febrero, por el que se fija el salario mínimo interprofesional para 2022, establece:

«Disposición transitoria única. No afectación de la nueva cuantía del salario mínimo interprofesional en las referencias contenidas en normas no estatales y relaciones privadas.

1. De acuerdo con la habilitación legal expresa establecida en el artículo 13 del Real Decreto-ley 28/2018, de 28 de diciembre, para la revalorización de las pensiones públicas y otras medidas urgentes en materia social, laboral y de empleo, de conformidad con la cual se considerarán habilitadas legalmente las reglas de afectación establecidas en el real decreto que fije anualmente el salario mínimo interprofesional en relación con el incremento de su cuantía a las normas no estatales y contratos y pactos de naturaleza privada no laborales vigentes a su entrada en vigor, las nuevas cuantías del salario mínimo interprofesional que se establecen en este real decreto no serán de aplicación:

a) A las normas vigentes a la fecha de entrada en vigor de este real decreto de las comunidades autónomas, de las ciudades de Ceuta y Melilla y de las entidades que integran la administración local que utilicen el salario mínimo interprofesional como indicador o referencia del nivel de renta para determinar la cuantía de determinadas prestaciones o para acceder a determinadas prestaciones, beneficios o servicios públicos, salvo disposición expresa en contrario de las propias comunidades autónomas, de las ciudades de Ceuta y Melilla o de las entidades que integran la administración local.

b) A cualesquiera contratos y pactos de naturaleza privada vigentes a la fecha de entrada en vigor de este real decreto que utilicen el salario mínimo interprofesional como referencia a cualquier efecto, salvo que las partes acuerden la aplicación de las nuevas cuantías del salario mínimo interprofesional».

Esta misma disposición transitoria figura en los Reales Decretos por los que se fija el SMI de 2024, 2023, 2022, 2021, 2020 y 2019, por lo que los importes que establecidos por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social para 2018, se mantenían en la actualidad con base a lo dispuesto en el citado Real Decreto 145/2024 y, en particular, en su Disposición Transitoria Única.

No obstante lo anterior, y a pesar de que la actuación del Ayuntamiento de Zaragoza contaba con respaldo jurídico, se sugirió al Ayuntamiento que valorara la viabilidad de tomar como referencia el Salario Mínimo Interprofesional vigente al tiempo de la correspondiente solicitud, a los efectos de concesión de las citadas tarjetas de transporte gratuitas.

Esta sugerencia fue aceptada por el Ayuntamiento de Zaragoza.

La estructuración del servicio público de transportes del Consorcio de Transportes ha sido objeto de múltiples reclamaciones.

En concreto, en el expediente 24/1628, al que se acompañaba más de 4.000 firmas, se aludía a la afectación que producía este cambio en La Puebla de Alfindén, en concreto en las líneas 211, 213 y 214. Estas líneas son las que conectan La Puebla de Alfindén con los municipios cercanos y en especial con la capital Zaragoza donde se concentran la mayoría de destinos de los usuarios, centros médicos, trabajos, centros de estudio, ocio, etc.

Añadían que, como paso previo cabe señalar las características particulares de ese municipio que influyen directamente sobre el servicio, era el mayor municipio dentro del recorrido de esas líneas con 6500 habitantes censados (año 2021), con un elevado porcentaje de población joven (tuvo las más altas tasas de natalidad en Aragón en los inicios del 2000), lo que hacía que muchos de ellos tuvieran que trasladarse diariamente a trabajar y a estudiar a Zaragoza en transporte público por no disponer de vehículo propio, y destacando también que era el último municipio de los citados recorridos con dirección a Zaragoza.

Las deficiencias más importantes que se habían detectado desde la puesta en marcha del nuevo servicio eran son las siguientes:

— *«Los autobuses de las líneas con destino a Zaragoza que nos llegan desde Osera debido a que realizan paradas en todos los pueblos de la Mancomunidad llegan a la Puebla prácticamente llenos dejando en tierra a gran parte de los usuarios, lo que ha provocado que muchos usuarios hayan optado por utilizar vehículos particulares e incluso tener que coger autobuses de frecuencias anteriores perdiendo una gran cantidad de tiempo de forma innecesaria.*

— *Las líneas con salida de Zaragoza en las franjas de mayor demanda (13,30h, 14,30h, 15,30h) se llenan en la primera parada en la Calle Del Coso dejando en tierra a parte de los usuarios y no recogiendo a ninguno más en todo el recorrido hasta La Puebla.*

— *Los horarios publicados por el consorcio del transporte no son reales, según los conductores solo tiene obligación de cumplir los estipulados para el inicio y final de la línea (Zaragoza y Alfajarín/Osera) lo que hace que cada día pasen a una hora diferente dejando en tierra a los usuarios cuando pasan antes de la hora "teóricamente" estipulada.*

— *Se han incrementado las líneas que entran los polígonos de Malpica y Malpica-Alfindén cuando se ha comprobado que no sube nadie en algunas de esas nuevas paradas (a las 8h), gastando una gran cantidad de tiempo e incluso provocando que se pierdan los conductores por los polígonos puesto que cada poco vienen conductores nuevos.*

— *El consorcio y la empresa adjudicataria cuando se realizan modificaciones en los recorridos por actos u obras no informan de forma adecuada, ni en medios electrónicos, ni en los autobuses ni tampoco en las paradas de la supresión de las mismas haciendo que los usuarios pasen horas esperando autobuses que nunca van a llegar. Citar también que es curioso que cuando se producen estas modificaciones nuestras líneas que tiene que llegar al Coso solo llegan hasta la plaza Mozart mientras que otras líneas que comparten recorridos llegan sin problema hasta el Coso como por ejemplo los autobuses urbanos de Zaragoza números 9, 32 y 21.*

— *También se podría añadir la infinidad de incidencias particulares motivadas por pérdidas de trasbordos de la tarjeta lazo, por llegar tarde, por incumplimientos de servicio, etc, etc, que no son resueltas cuando se llama al teléfono del Consorcio puesto que siempre alegan que no tienen conocimiento de que haya incidencias».*

Por todo lo anteriormente descrito entendían y reclamaban un necesario servicio de transporte adecuado en relación al municipio en el que residían, y a las necesidades de los usuarios solicitando que el Consorcio de Transportes del Área de Zaragoza cumpliera con la promesa que realizó en el año 2008 a los vecinos de La Puebla de Alfindén con la entrada de las nuevas concesionarias, concretamente de la disponibilidad de frecuencias de lunes a viernes cada media hora de 5,30h hasta las 23,30h, los fines de semana y festivos cada hora desde las 7,00h a las 23,30h, así como un servicio de «búhos» nocturnos los fines de semana y festivos.

Esta solicitud estaba avalada por las 4026 firmas recogidas.

Se está a la espera de recibir el pertinente informe para resolver el expediente.

En otro, en el **Expediente 24/1722**, se exponía que, tras la reorganización de líneas de autobús de la Comarca Campo de Belchite efectuada en septiembre, el Gobierno de Aragón había hecho modificaciones en los horarios, mejorando algo el servicio, pero los usuarios de la línea de autobús entre Almonacid de la Cuba y Zaragoza, se encontraban con que únicamente el autobús iba a entrar a la población por las mañanas y al mediodía de lunes a viernes, al transportar escolares, pero no en los horarios de la tarde ni de los fines de semana, haciendo la parada en un cruce de carreteras a 2 km de la población.

Esto suponía que los usuarios tenían que andar 2 km por carretera sin arcén, y en el caso del horario de vuelta, incluso sin luz.

Se indicaba también que muchos de los usuarios de dicha línea eran personas mayores que no podían andar dos kilómetros por carretera hasta llegar a dicha parada, o ya dependían de otra persona que los llevara o recogiera de la parada.

Habían consultado con la empresa de autobuses para saber cómo funcionaba dicha reserva, y les informaron de que se referían únicamente a los escolares, y que para el resto de los vecinos el autobús no iba a entrar al pueblo.

Esta institución también está a la espera de recibir el informe.

En otro (**Expediente 24/1908**), se manifestaba disconformidad con la supresión del autobús de Albalate del Arzobispo a Alcañiz, y en el señalado con el número de **Expediente 24/1915**, los promotores de la queja reclamaban la necesidad de que se volviera a restablecer la ruta antigua con servicio directo a Zaragoza con dirección a Lécera, mencionando que había numerosos Peregrinos del Camino de Santiago que venían de Castellón (Ruta Bajo Aragón) y realizaban alguna etapa en bus (Lécera, Belchite, Mediana, Fuentes...), y que con las nuevas rutas, no podrían hacerlo a pesar de que Lécera estaba a 20 kilómetros de Albalate del Arzobispo.

Tampoco los huéspedes que estuvieran en Albalate del Arzobispo, y que quisieran visitar las ruinas de Belchite (entre otros destinos).

14.4. Residuos urbanos

En este apartado, destaca una queja tramitada en el **Expediente 23/1315**, se aludía a las molestias ocasionadas por unos contenedores próximos a sus viviendas, así como los ruidos en las labores de recogida de residuos.

Como en más de una ocasión se ha puesto de manifiesto, esta institución no considera apropiados los emplazamientos que se encuentren a una distancia considerable de los hogares de los vecinos o aquellos otros que, por su cercanía a otras viviendas, pudieran generar molestias por malos olores, ruidos y otras circunstancias que inevitablemente llevan aparejados los sistemas de depósitos de residuos. De este modo, entendemos que la Administración local debe acometer importantes esfuerzos para alcanzar soluciones del agrado de la ciudadanía en general que garanticen los derechos de todos y cada uno de los ciudadanos afectados.

Se indicó que el Ayuntamiento tenía 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.

Podía traerse a colación la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Aragón, sala de lo contencioso-administrativo, sección 1ª, de 3 de octubre de 2011, en la que se decía que, *«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 al Ayuntamiento de Zaragoza que, tomando en consideración las distintas alternativas existentes, valorara la posibilidad de una mejor ubicación del contenedor objeto de esta queja y procediera, en su caso, a efectuar los cambios que resulten del mismo, alcanzándose una situación de equidad y distribución de cargas.

Igualmente, se sugirió que se intensificaran las labores de limpieza de la zona para permitir que la misma se encuentre en las debidas condiciones de salubridad, evitando molestias a los vecinos, derivadas de la acumulación de residuos, tratando de adoptar también las medidas precisas para mitigar los ruidos en las labores de recogida de dichos residuos.

Esta sugerencia fue aceptada por el Ayuntamiento.

En otra, tramitada con el número de **Expediente 24/1223**, la cuestión objeto de análisis radicaba en el estado de insalubridad en que se encontraba una vivienda, en situación de abandono y con una acumulación considerable de palomas, avispas y ratas, constituyendo un foco de infecciones.

De entrada, era preciso valorar favorablemente el contrato municipal adjudicado para el control de plaga de palomas y el servicio de desinfección, desinsectación y desratización, que realiza trabajos periódicamente.

No obstante lo anterior, parecía ser que, durante cuatro años, el Ayuntamiento llevaba requiriendo a la propietaria de la vivienda que procediera a la limpieza de la misma y a la clausura de los huecos por los que pudieran entrar la palomas pero, al parecer, los requerimientos no eran atendidos.

Expuesto este estado de cosas y en relación con el inmueble en estado de abandono en el que anidaban las palomas y ratas, lo que constituía un foco de infección, convenía recordar las potestades administrativas y responsabilidades, por tanto, que tenía el Ayuntamiento de Escatrón 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.

Por ello, se sugirió que adoptaran adopte las medidas necesarias para asegurar las adecuadas condiciones de salubridad del inmueble en estado de abandono, valorando, si fuera procedente, la ejecución subsidiaria.

Esta Sugerencia fue aceptada por el Ayuntamiento de Escatrón.

14.5. Alumbrado público

En el expediente reseñado con el número de **Expediente 23/108**, un ciudadano manifestaba las molestias por contaminación lumínica que le estaba ocasionando el alumbrado público próximo a su vivienda.

En lo atinente a la contaminación que, a tenor de lo que se indicaba a esta institución, impedía al promotor de la queja poder levantar las persianas y abrir las ventanas por las molestias lumínicas que se ocasionaban, esta institución se permitió indicar al Ayuntamiento que me permito indicarle 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, se sugirió al Ayuntamiento de Huesca que llevara a cabo las comprobaciones pertinentes con el objetivo de, en su caso, eliminar la intromisión lumínica en zonas distintas a las que se pretendía 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.

Esta sugerencia está pendiente de contestación.

14.6. Pavimentación vía pública

En el **Expediente 24/64**, la cuestión objeto de análisis trataba de que la vía de acceso a la calle A., en la localidad de Embún, dependiente del Ayuntamiento de el Valle de Hecho y que daba acceso a distintos inmuebles, se encontraba sin pavimentar y en mal estado de conservación, cubierta de baches que, en los días de lluvia y posteriores, resultaba intransitable tanto para vehículos como para peatones.

Además, se añadía que habían solicitado innumerables veces, de forma oral y escrita, individual y en conjunto con el resto de vecinos afectados, tanto a los diferentes concejales, alcaldes, como al propio Ayuntamiento del Valle de Hecho, donde pertenecía administrativamente el municipio, la pavimentación de los 100 metros de la pista y su acondicionamiento, pero el Ayuntamiento entiende que, al no estar situada la pista en suelo urbano, no tenían obligación de pavimentarla ni de conservarla.

Esta institución indicó que los Ayuntamientos deben ejercitar en todo caso, las competencias en relación con la «*Infraestructura viaria y otros equipamientos de su titularidad*» 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.

Del mismo modo lo contempla la Ley 7/1999, de 9 de abril, de Administración Local de Aragón 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.

Como se ha expresado en muchas ocasiones, esta Institución es consciente de las dificultades presupuestarias existentes y, al respecto, volvimos a insistir en el hecho de que 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 mismas 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.

Por ello, se sugirió al Ayuntamiento que inspeccionase el camino en cuestión y, a la vista de su resultado, si algún tramo fuera susceptible de mejora, se actuara sobre el mismo, permitiendo que el tránsito se lleve a cabo en las debidas condiciones de seguridad.

Esta sugerencia no ha sido objeto de contestación.

En el reseñado con número de **Expediente 24/1097**, se hacía referencia a la reclamación del asfaltado de las calles de una Urbanización, dado el estado de deterioro en el que se encontraba el firme de la vía pública, que, según manifiesta el proponente de la queja, *«impedía el acceso de personas con discapacidad o la salida de ancianos de las viviendas, así como la correcta limpieza de las viviendas»*.

En el informe emitido por el Ayuntamiento de Épila se indicaba que la Urbanización fue construida en los años 70 y que posteriormente, en el año 1995, fecha de aprobación de las Normas Subsidiarias de la localidad, esta urbanización pasó a calificarse como suelo urbano, asumiéndose por parte del Ayuntamiento los diferentes servicios básicos de la misma.

Según se desprendía del informe municipal, el Ayuntamiento había procedido al asfaltado del camino de acceso desde el municipio hasta la urbanización, quedando pendiente el acceso a las parcelas, cuyo firme, según se recogía en la información facilitada, es de *«zahorra compactada y se conserva en buen estado»*.

Desde esta Institución se recordó el artículo 26 LRRL que dice que: *«1. Los municipios deberán prestar, en todo caso, los servicios siguientes:*

a) En todos los municipios: alumbrado público, cementerio, recogida de residuos, limpieza viaria, abastecimiento domiciliario de agua potable, alcantarillado, acceso a los núcleos de población y pavimentación de las vías públicas».

A partir de lo expuesto, procedió efectuar sugerencia para que, en función de la normativa legal invocada, se valorara la realización de actuaciones de mejora de la pavimentación y conservación de las calles de la Urbanización S., de acuerdo con lo interesado por el promotor de la queja.

En el tramitado con el número 23/1478, el promotor de la queja se refería al mal estado de una acera en esa localidad, aludiendo a que podía ocasionar peligro a las personas que por allí transitaban.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 44 de la 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»*.

En consecuencia, se sugirió al Ayuntamiento de Huesca que, en caso de ser necesario, llevara a cabo las actuaciones necesarias para reparar el pavimento en mal estado de la acera de esa calle de Huesca.

Esta sugerencia fue aceptada por el consistorio.

14.7. Compañías eléctricas

La mayor parte de las quejas tramitadas durante el año 2024 en estas materias han sido, por un lado, las relativas a actuaciones de empresas suministradoras de energía eléctrica o de gas y si ya de por sí eran numerosas, continúan creciendo dado el encarecimiento de estos suministros y las consiguientes dificultades con las que se están encontrando muchas familias para poder sufragar los gastos.

Además, se han planteado muchas reclamaciones por lecturas de contadores estimadas, y no reales, queriendo destacar la excelente colaboración de estas compañías suministradoras para tratar de dar una solución a los temas planteados.

En una reclamación (**Expediente 24/318**), el motivo de queja radicaba en que, desde julio de 2023, mes en el que el cliente firmó los contratos de Protección de Luz y Protección de Gas con Endesa, hasta finales de enero de 2024, no le habían pasado ninguna factura ni cargo por su cuenta argumentando que tenían problemas en la facturación y, en cinco días, le han pasado todos sin avisar, lo que le había ocasionado al cliente problemas económicos.

Recabada la pertinente información por parte de Endesa, nos informaron que estos contratos estaban afectados por una incidencia bloqueante que impedía la emisión de la facturación con la periodicidad habitual.

Añadían que, una vez resuelto dicho suceso, se actualizó la facturación desde el 24/07/2023 hasta el 31/12/2023 y a lo largo de los meses de enero y febrero se emitieron las facturas pendientes. Asimismo, indicaron que el contrato de electricidad causó baja el 11/03/2024 y el de gas el 08/03/2024, ambos por cambio de comercializador.

Por último, señalaron que, en cumplimiento con la normativa vigente, y habiéndose excedido el tiempo reglamentario para la emisión de las facturas después del cambio de comercializadora, las facturas pendientes de emisión ya no iban a emitirse (o si lo hacían sería a título informativo) y no se requeriría el pago.

En otra (**Expediente 24/1899**), una ciudadana exponía que Endesa no le renovaba su bono social de familia numerosa, al desconocer la Orden de prórroga de los mismos hasta mediados de marzo de 2025.

Esta Institución contactó con Endesa, y fue informada de que todo bono social por familia numerosa caducado ampliaba su vigencia hasta el 16/03/2024, y para los no caducados pero que caducaran antes del 16/03/2024, también se ampliaba su vigencia hasta dicha fecha, por lo que se estimó que el problema había quedado resuelto.

En el tramitado bajo el número de **Expediente 24/1832**, un cliente llevaba más de 20 días tratando de dar suministro eléctrico a su vivienda. Tras las gestiones llevadas a cabo con Endesa, el cliente obtuvo el suministro al día siguiente.

14.8. 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, también, la buena predisposición de estas compañías telefónicas en tratar de solucionar los problemas que se plantean, dando solución a las concretas cuestiones planteadas.

En el **Expediente 24/1483**, se ponía de manifiesto que muchos ciudadanos de la localidad de Siétamo, no disponían de fibra óptica, con los consiguientes perjuicios que esta situación les ocasionaba.

Puestos en comunicación con el Ayuntamiento, se nos informó la instalación de fibra óptica se regula en la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones cuyo artículo 1 establece que el objeto de esta ley es la regulación de las telecomunicaciones, que comprende la instalación y explotación de las redes de comunicaciones electrónicas, la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas, sus recursos y servicios asociados, los equipos radioeléctricos y los equipos terminales de telecomunicación, de conformidad con el artículo 149.1.21.º de la Constitución.

Se añadía, que, tal y como se contempla en esta ley, la instalación y explotación de las redes y la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas se realizará en régimen de libre competencia y es en artículos siguientes, donde se indica que podrán suministrar redes públicas y prestar servicios de comunicaciones disponibles al público, las personas físicas o jurídicas nacionales de un Estado miembro de la Unión Europea o de un país perteneciente al Espacio Económico Europeo, es decir, operadores privados.

A lo largo de la ley, se establece cómo se debe realizar esa prestación y cuáles son los trámites que tienen que seguir esos operadores privados para prestar los servicios de comunicaciones electrónicas, incluidas las instalaciones de fibra óptica.

Indicaban también que es el artículo 49 de la Ley General de Telecomunicaciones el que establece la colaboración entre Administraciones públicas en la instalación o explotación de las redes públicas de comunicaciones electrónicas, a fin de hacer efectivo el derecho de los operadores de comunicaciones electrónicas de ocupar la propiedad pública y privada, para realizar el despliegue de redes públicas de comunicaciones electrónicas. Dicha colaboración se materializa en que cuando se elaboren normativas según las competencias de cada Administración pública deberán recoger las disposiciones necesarias para permitir, impulsar o facilitar la instalación o explotación de infraestructuras de redes de comunicaciones electrónicas.

En este sentido, continuaban señalando que, además, el Gobierno remitió una carta a las entidades locales solicitando colaboración para combatir la brecha digital, en el sentido de que se priorizasen y se agilizaran los trámites de los permisos pendientes para desplegar las redes de última generación, con el objetivo de que los beneficios de estas infraestructuras llegaran a toda la ciudadanía.

Además, para llevar a cabo ese despliegue, el Gobierno había impulsado el programa ÚNICO Demanda Rural, al que se podían acoger operadores y empresas privadas respecto al cual el ámbito material de las ayudas se circunscribe a la prestación al usuario final de un servicio de conexión de banda ancha a una velocidad mínima de transmisión de 100 Mbps en sentido descendente, desde una ubicación fija, en zonas geográficas de todo el territorio nacional en las que se había identificado que no existía cobertura adecuada de conexión con tecnología terrestre fija de banda ancha a una velocidad mínima de transmisión de 50 Mbps en sentido descendente.

Como en otros ámbitos y espacios, indicaron que las Administraciones públicas podían fomentar la realización de determinadas actuaciones a través de subvenciones, ayudas y contratos, siempre que el proyecto, la acción, conducta o situación financiada tuviera por objeto el fomento de una actividad de utilidad pública o interés social o de promoción de una finalidad pública.

Así, manifestaban que, tras una compleja tramitación administrativa por el importe de la adjudicación del proyecto (4,5 millones de euros), la necesaria coordinación con otras administraciones y lo novedoso de este tipo de concurso, el plan se aprobó en pleno y hubo que esperar cuatro meses de tramitación por parte del anterior Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital para superar favorablemente todos los informes.

Finalmente, en marzo de 2018, pudo arrancar una compleja contratación a escala europea. En octubre se adjudicó a la operadora Embou, perteneciente al grupo MásMóvil y con amplia experiencia en este tipo de proyectos caracterizados por lugares de baja población y con una orografía técnicamente compleja.

Indican que, a finales de 2018 la Diputación de Huesca impulsó el Plan de Banda Ancha, consiguiendo así llevar la fibra óptica, a través de un proyecto que fue fruto de un convenio de colaboración firmado con el Departamento de Hacienda del Gobierno de Aragón y que permitió acceder a ser financiado al 50% por fondos europeos FEDER.

Como se extrae de los puntos anteriores, eran los operadores quienes estaban encargados de proceder a la instalación de fibra óptica, por tanto, tenían que ser ellos los que ejecutaran la instalación en aquellas calles de Siétamo que no se realizaron con el plan de Diputación Provincial de Huesca.

Manifestaban también que el Ayuntamiento de Siétamo no disponía de recursos económicos ni materiales ni personales para llevar a cabo actuaciones en este ámbito tan complejo y enmarañado que impulsaran de forma directa e inmediata la instalación de fibra óptica en el municipio.

No obstante, concluyeron afirmando que, ese Ayuntamiento, sí se comprometía a realizar los contactos que fueran necesarios para averiguar cuál era la postura de los operadores con mayor presencia para saber si iban a realizar dichas instalaciones.

Asimismo, añadían que si de esos contactos, se conseguía que algún operador realizase dicha instalación, ese Ayuntamiento garantizaba que agilizaría todos los trámites que fueran de su competencia para que se lograra una mayor rapidez en la instalación.

Por ello, esa Institución solicitó al Ayuntamiento que, con independencia del archivo del expediente, nos informara acerca del resultado de los contactos con los operadores, con el fin de lograr la instalación a la mayor brevedad posible.

14.9. 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 seis meses, sin que en ningún caso se pueda acudir a la vía del silencio. Así se sugirió en el **Expediente 23/1645**, resolución que fue aceptada por el Ayuntamiento de Calatayud.

14.10. 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 número de **Expediente 23/643**, se hacía mención a que la entrada al consultorio médico, a través de una rampa, no tenía barandillas y resultaba difícil acceder al mismo, añadiendo que los baños del Ayuntamiento tampoco estaban adaptados, así como que calles estaban llenas de baches y resultaba complicado transitar por las mismas.

El Decreto 19/1999, del Gobierno de Aragón, en desarrollo de nuestra Ley 3/1997, de promoción de accesibilidad y la supresión de barreras Arquitectónicas, Urbanísticas, de Transportes y de la Comunicación, establecía ya toda una serie de condiciones de accesibilidad a los edificios públicos, y daba un plazo de diez años, a partir de la entrada en vigor de las normas recogidas en dicho Decreto, para cumplir todas las condiciones de accesibilidad que se establecían en sus normas técnicas. Por ello, y sin perjuicio de asumir las posibles dificultades técnicas para la adaptación de los edificios a las normas básicas de accesibilidad universal, esta Institución sugirió al Ayun-

tamiento de Bellver de Cinca que sería conveniente que fueran llevando a cabo las actuaciones precisas para dar cumplimiento a la normativa en materia de accesibilidad universal.

Esta sugerencia no fue objeto de contestación.

En el **Expediente 23/513**, se abordaba la cuestión relativa el promotor de la queja realizó una reclamación a través de la forma habilitada en la web del Ayuntamiento sin que, al parecer, dichas solicitudes hubieran sido atendidas.

Al respecto, esta Institución recordó lo dispuesto en el artículo 21 de la 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en el que se establece la obligación de la Administración de dar respuesta a cuantas solicitudes y reclamaciones se formulen por los ciudadanos.

Con respecto a la concreta petición del interesado, de realizar trámites online para la solicitud de empadronamiento colectivo, esta Institución también se puso en contacto telefónico con el Observatorio de Estadística del propio Ayuntamiento, y amablemente se nos informó de que para la solicitud de empadronamiento colectivo, sí que es preciso acudir de manera presencial, no siendo necesaria la cita previa, y contando con horario de tarde los lunes y los jueves, así como el primer y último viernes de cada mes.

Con respecto a la solicitud de empadronamiento individual, sí era posible llevar a cabo los trámites por internet, con certificado digital o cl@ve electrónica.

Por ello, se sugirió que, en su caso, se diera contestación a la queja presentada a través de la forma habilitada en la web del propio Ayuntamiento.

Esta sugerencia fue aceptada por el Ayuntamiento de Zaragoza.

15. Cultura, Patrimonio y Deporte

Expedientes iniciados	31
Expedientes finalizados	28
Resoluciones emitidas	1
Resoluciones aceptadas	1

15.1. Cultura y Patrimonio

La Ley 3/2013, de 9 de mayo, de uso, protección y promoción de las lenguas y modalidades lingüísticas de Aragón —en adelante Ley 3/2013—, en su artículo 19, atribuye competencias en materia lingüística al Justicia de Aragón.

En concreto, el precepto aludido establece que, en el ejercicio de sus competencias, el Justiciazgo velará por la protección de los derechos lingüísticos y por la supervisión de las actuaciones de los poderes públicos sobre este particular.

En este sentido, cabe destacar el escrito de queja presentado por varias asociaciones culturales dedicadas a la promoción y defensa de las lenguas propias de Aragón y sus modalidades lingüísticas, por el que manifestaban su preocupación con las medidas adoptadas por el Gobierno de Aragón en materia de fomento y protección de los derechos lingüísticos de la ciudadanía aragonesa.

Así las cosas, los promotores de la queja denunciaban la falta de partidas presupuestarias específicamente dirigidas a la conservación, protección y difusión de las lenguas y modalidades lingüísticas de Aragón, lo que afectaría a la puesta en marcha políticas públicas orientadas a tales fines.

Tras solicitar información al entonces Departamento de Presidencia, Interior y Cultura del Gobierno, desde el Justicia de Aragón se emitió sugerencia (**Expediente 24/188**) a dicho Departamento al objeto de que valorase la posibilidad de hacer uso de las líneas presupuestarias de actuación para los bienes inmateriales del patrimonio cultural, en orden a financiar intervenciones en materia de lenguas y modalidades lingüísticas propias de Aragón, así como que, en coordinación con los Departamentos con competencia en la materia, tuviese en cuenta las previsiones recogidas en los diversos preceptos de la Ley 3/2013, de 9 de mayo, de uso, protección y promoción de las lenguas y modalidades lingüísticas de Aragón, en el ejercicio de sus atribuciones.

Sobre este particular, conviene recordar que la Ley 3/2013, de 9 de mayo, de uso, protección y promoción de las lenguas y modalidades lingüísticas de Aragón recoge una serie de prevenciones dirigidas a la Administración en relación con esta materia, y cuyo artículo 9 atribuye al Departamento del Gobierno de Aragón competente

en materia de política lingüística garantizar la protección del patrimonio lingüístico aragonés, así como coordinar las acciones de las corporaciones locales en esta materia.

Asimismo, la disposición adicional cuarta de la citada norma, prevé que la Administración destine las partidas presupuestarias oportunas para la consecución de tales fines al establecer que se «el Gobierno de Aragón consignará las partidas presupuestarias necesarias para la puesta en marcha de la presente ley».

A su vez, este compromiso de las Administraciones Públicas por la protección y promoción de las lenguas y modalidades lingüísticas propias, se recoge en la Carta Europea de las Lenguas Regionales o Minoritarias, de 1992. Sin olvidar que la propia Constitución Española de 1978, en su artículo 3.3, establece que las distintas modalidades lingüísticas de España constituyen un elemento básico del patrimonio.

En otro orden de cosas, desde el Justiciazgo se emitió sugerencia (**Expediente 24/457**) relativa a la posibilidad de incluir a la Iglesia de San Bartolomé, sita en la localidad de San Vicente de Aquilué, perteneciente al municipio de Caldearenas (Huesca), en alguna de las tres categorías del patrimonio cultural aragonés, tras el escrito de queja presentado por un ciudadano en el que solicitaba el mantenimiento y conservación de la misma.

La catalogación de determinado inmueble como bien integrante del patrimonio cultural aragonés, lleva aparejada una serie de obligaciones para su titular y los poderes públicos en materia de protección y conservación; por tanto, desde el Justiciazgo se consideró razonable estudiar la viabilidad de la declaración de la Iglesia de San Bartolomé como bien del patrimonio cultural aragonés, en cualquiera de sus categorías, a saber: bien de interés cultural, bien catalogado y bien inventariado.

En este sentido, la Ley 3/1999, de 19 de marzo, del Patrimonio Cultural Aragonés garantiza, en su artículo primero, la protección y conservación del patrimonio cultural aragonés cualquiera que sea su régimen jurídico o titularidad, y legitima a cualquier ciudadano para exigir ante las Administraciones Públicas el cumplimiento de las previsiones recogidas en la citada ley y en el resto del ordenamiento jurídico para su defensa.

En paralelo, la propia Ley 3/1999, en su art. 25, legitima a los municipios para catalogar como monumentos de interés local a los inmuebles que merezcan tal consideración, mientras no se haya producido la declaración del mismo inmueble como BIC por parte de la administración autonómica.

Por consiguiente, desde esta Institución se sugirió al Ayuntamiento de Caldearenas que valorase la posibilidad de catalogar a la Iglesia de San Bartolomé como monumento de interés local, mientras no se produzca su declaración como BIC por parte del Gobierno de Aragón, al objeto de que le sea de aplicación el régimen de protección establecido para los bienes catalogados, al amparo del art. 25 de la Ley 3/1999 del Patrimonio Cultural Aragonés.

En respuesta a la sugerencia emitida, por parte del Departamento de Educación, y Cultura y Deporte se resolvió aceptar el contenido de la misma, procediéndose, según se desprende del escrito de contestación, a realizar los oportunos trámites de estudios técnicos para valorar las necesidades de protección jurídica entre las recogidas en la Ley 3/1999 de Patrimonio Cultural Aragonés, al objeto de incoar el expediente de protección pertinente.

En otro orden de cosas, tuvo entrada en esta Institución escrito de queja de un ciudadano por el que solicitaba la creación de una orquesta sinfónica por parte del Gobierno de Aragón (**Expediente 24/216**), toda vez que, según venía a decirse, el anterior ejecutivo de gobierno se había comprometido a su creación.

Admitida a trámite la anterior queja, se solicitó información al entonces Departamento de Presidencia, Interior y Cultura, desde donde se remitió informe en los siguientes términos: «no entra entre las prioridades de este Gobierno la creación de una Orquesta Sinfónica».

A la vista de lo expuesto, desde el Justicia de Aragón se exhortó al Departamento de Presidencia, Interior y Cultura que, en caso de que el Gobierno autonómico dispusiese de los recursos económicos suficientes, valorase la posibilidad de impulsar la creación de una Orquesta Sinfónica en Aragón.

Por otro lado, en atención a la importancia cultural e histórica del Real Monasterio de Santa María de Sijena, y al margen de las controversias judiciales finalizadas o pendientes de resolución firme, esta Institución consideró necesario interesar a la Dirección General de Patrimonio Cultural información sobre la situación actual del Real Monasterio y sobre los planes de futuro de la Administración en relación con dicho Bien de Interés Cultural, procediéndose a la apertura de un expediente de oficio sobre el particular (**Expediente 24/961**).

Finalmente, vale la pena destacar que desde esta Institución se mantuvo reunión con varios colectivos al objeto de tratar las posibles medidas que desde los poderes públicos se podrían adoptar tendentes a preservar el estado de la Cueva de Chaves y su entorno (**Expediente 24/866**).

Como es sabido, sobre esta cuestión, con fecha 9 de septiembre de 2011, se dictó sentencia condenatoria por parte del Juzgado n.º 1 de lo Penal, confirmada por la Audiencia Provincial de Huesca, como consecuencia de las obras realizadas en el año 2007 en los yacimientos arqueológicos sitios en la Cueva de Chaves, y que ocasionaron la destrucción de gran parte del nivel neolítico del yacimiento.

Desde aquel pronunciamiento, han tenido lugar toda una serie de vicisitudes judiciales, estando pendiente de ejecutar en la actualidad la referida resolución judicial.

15.2. Deporte

En materia deportiva, desde el Justicia de Aragón se mantuvo una reunión con varios integrantes de determinado Club de lanzamiento de barra aragonesa, con ocasión del cierre de la única instalación que existía en la ciudad de Zaragoza para la práctica de deportes tradicionales, situada en el barrio del ACTUR.

En este sentido, solicitaban que, por parte del Gobierno de Aragón y del Ayuntamiento de Zaragoza, se buscase una nueva ubicación para la práctica de estos deportes.

Tras la reunión mantenida, se procedió a la apertura del **Expediente 24/1920**, que sigue en tramitación tras remitirse una primera información de la Administración.

Por otra parte, tuvo entrada en esta Institución escrito de queja de la Federación Aragonesa de Petanca en el que se señalaba que el estado del terreno, sito en C/Poeta Luciano Gracia junto al estadio de atletismo, donde se ubican las instalaciones de las pistas de petanca, se encontraba en un estado francamente mejorable, careciendo de aseos y de las prestaciones más elementales (**Expediente 24/167**).

Ante esta situación, en la queja se manifestaba que, desde la Federación, se habían puesto en contacto en reiteradas ocasiones tanto con el Gobierno de Aragón como con el Ayuntamiento de Zaragoza, al objeto de tratar de llegar a un acuerdo sobre la cesión de terrenos municipales que contasen con unas instalaciones mínimas para el desempeño de este deporte y donde poder desarrollar anualmente las competiciones.

Tras efectuar las oportunas peticiones de información a las administraciones competentes, desde el Justicia de Aragón se exhortó a la Dirección General de Deporte del Gobierno de Aragón a que, en coordinación con el Ayuntamiento de Zaragoza, valorase la posibilidad de ceder un nuevo emplazamiento a la Federación Aragonesa de Petanca, ya fuese de titularidad autonómica o local, al objeto de que la misma pudiese desarrollar la práctica deportiva de petanca en unas condiciones óptimas.

16. Seguridad Social

Expedientes iniciados	88
Expedientes finalizados	88
Resoluciones emitidas	0
Resoluciones aceptadas	0

Planteamiento general

Las quejas presentadas en materia de Seguridad Social van dirigidas a la actuación de las Administraciones y entidades con competencia en la materia, esto es, contra la actividad del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) y 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. También se reciben quejas contra las Mutuas colaboradoras de la Seguridad Social y actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social (denuncias sobre accidentes de trabajo y cambio de contingencia de prestaciones).

Al quedar fuera los citados organismos del ámbito de control de esta Institución, las quejas han sido remitidas al Defensor del Pueblo para su estudio y resolución, si procede.

No obstante, previamente se ha prestado atención a los interesados, se les ha trasladado información cuando así lo han requerido y se ha intentado una colaboración con los organismos estatales para ayudar a resolver problemas derivados de la realización de trámites electrónicos, de presentación de documentación, o sistema de citas previas, especialmente en el caso de personas que no disponen de recursos tecnológicos o que pertenecen a colectivos vulnerables.

De los expedientes iniciados la mayoría de las quejas se refieren a las pensiones contributivas: de jubilación, viudedad, orfandad, incapacidad permanente, y en menor medida a prestaciones no contributivas.

En materia de jubilación se han realizado consultas sobre los requisitos necesarios para su obtención, suspensión de abono de complementos a mínimos, denegación de complemento de maternidad en pensión de jubilación, entre otras.

En materia de declaración de incapacidad permanente las consultas versan sobre la denegación de la prestación o el grado de incapacidad, discrepando de los dictámenes técnicos emitidos por el Equipo de Valoración de Incapacidades del INSS (EVI), incluso de pronunciamientos judiciales. También de la falta de revalorización de prestación.

Las consultas sobre incapacidad laboral también se refieren a la actuación del EVI y la disconformidad con la emisión de partes de alta para el trabajo; denegación del pago del subsidio por parte del INSS y de Mutuas; desestimación de cambio de contingencias (de comunes a profesionales).

Un elemento común en un gran número de quejas tiene que ver con el retraso o la demora por parte del Instituto Nacional de la Seguridad Social en resolver las solicitudes de prestaciones y las dificultades para obtener cita previa o información por vía telefónica. La tramitación de los expedientes en diferentes provincias españolas, en función del tipo de prestación, dificulta aún más la información que, sobre el asunto particular, pueden ofrecer desde las Direcciones Provinciales del INSS en Aragón. Ese retraso o demora se ha ido agravando en el final del año 2004, afectando ya a todo tipo de prestaciones.

Cabe destacar el elevado número de quejas relacionadas con la gestión y demora en el reconocimiento de la prestación del Ingreso Mínimo Vital (IMV), cuantías de la prestación y suspensión del abono. Especialmente relevante es el problema de los requerimientos realizados por el INSS para la devolución del importe de dicha prestación que, según el criterio de la Administración, se habrían percibido indebidamente. La declaración de ingresos indebidos de anualidades ya vencidas y la exigencia del reintegro de su importe mediante compensación y/o reducción de la cuantía de la prestación en la anualidad vigente, no contribuye a mejorar la situación de vulnerabilidad de muchos de los beneficiarios de dicha prestación.

El Defensor del Pueblo nos ha remitido su posición sobre las condiciones de la compensación de los importes de prestaciones indebidas de Ingreso Mínimo Vital. Se transcribe a continuación el criterio del Defensor a favor de otorgar un mayor plazo posible a los interesados para la compensación de deuda:

«... se le informa que esta institución no comparte el criterio que mantiene el INSS sobre las condiciones de compensación de las deudas reclamadas en concepto de ingreso mínimo vital.

La disposición adicional tercera del Real Decreto 789/2022, de 27 de septiembre, dispone que debe garantizarse el 30 por ciento de la prestación de ingreso mínimo vital reconocida, pero no que deba compensarse la deuda sobre el 70 por ciento de la prestación en todo caso.

No se alcanza a comprender que, teniendo en cuenta el perfil de los beneficiarios del ingreso mínimo vital, se establezcan unas condiciones de compensación tan excesivas y que, en ningún caso, vienen determinadas en la normativa, ya que se trata de un criterio de la entidad gestora para compensar la deuda lo antes posible, y así evitar que la deuda se acumule con otra generada en el ejercicio siguiente.

Esta institución considera que se debería establecer la compensación de la deuda en el plazo máximo establecido, 12 mensualidades o, en su defecto, establecer la compensación de la deuda en el mayor número de descuentos posibles, siempre que se garantice su amortización dentro del mismo ejercicio, antes de que se proceda a la revisión del expediente a finales de cada año.

Por ello, se han formulado al INSS las siguientes recomendaciones:

1. Que se establezca la compensación de las deudas de ingreso mínimo vital en el plazo máximo de doce mensualidades que contempla la disposición adicional tercera del Real Decreto 789/2022, de 27 de septiembre; y

2. En su defecto, que se establezca la compensación de las deudas de ingreso mínimo vital en el mayor número de descuentos posibles, siempre que se garantice el pago antes de la siguiente revisión, a cuyo efecto las resoluciones de compensación correspondientes se han de dictar lo antes posible, tras la actualización del expediente».

ÍNDICE DEL BOLETÍN OFICIAL DE LAS CORTES DE ARAGÓN

1. PROCEDIMIENTOS LEGISLATIVOS
 - 1.1. Proyectos de Ley
 - 1.1.1. Aprobados
 - 1.1.2. En tramitación
 - 1.1.3. Rechazados
 - 1.1.4. Retirados
 - 1.2. Propositiones de Ley
 - 1.2.1. Aprobadas
 - 1.2.2. En tramitación
 - 1.2.3. Rechazadas
 - 1.2.4. Retiradas
 - 1.3. Iniciativas legislativas populares
 - 1.3.1. Aprobadas
 - 1.3.2. En tramitación
 - 1.3.3. Rechazadas
 - 1.3.4. Retiradas
 - 1.4. Procedimientos legislativos especiales
 - 1.4.1. Lectura única
 - 1.4.1.1. Aprobados
 - 1.4.1.2. En tramitación
 - 1.4.1.3. Rechazados
 - 1.4.1.4. Retirados
 - 1.4.2. Proyecto de Ley de Presupuestos
 - 1.4.2.1. Aprobado
 - 1.4.2.2. En tramitación
 - 1.4.2.3. Rechazado
 - 1.4.2.4. Retirado
 - 1.4.3. Reforma del Estatuto de Autonomía
 - 1.4.3.1. Aprobada
 - 1.4.3.2. En tramitación
 - 1.4.3.3. Rechazada
 - 1.4.3.4. Retirada
 - 1.4.4. Procedimientos legislativos ante las Cortes Generales
 - 1.4.4.1. Aprobados
 - 1.4.4.2. En tramitación
 - 1.4.4.3. Rechazados
 - 1.4.4.4. Retirados
 - 1.4.4.5. Caducados
 - 1.4.5. Delegaciones legislativas
 - 1.4.5.1. Comunicación del uso de la delegación legislativa
 - 1.4.5.2. Control del uso de la delegación legislativa
 - 1.4.6. Decretos Leyes
 - 1.5. Reglamento y resoluciones interpretativas
 - 1.5.1. Reglamento
 - 1.5.2. Resoluciones interpretativas
2. PROCEDIMIENTOS DE INVESTIDURA Y RESPONSABILIDAD POLÍTICA
 - 2.1. Sesión de investidura
 - 2.2. Moción de censura
 - 2.3. Cuestión de confianza
3. PROCEDIMIENTOS DE CONTROL E IMPULSO
 - 3.1. Propositiones no de Ley
 - 3.1.1. Aprobadas
 - 3.1.1.1. En Pleno
 - 3.1.1.2. En Comisión
 - 3.1.2. En tramitación
 - 3.1.2.1. En Pleno
 - 3.1.2.2. En Comisión
 - 3.1.3. Rechazadas
 - 3.1.3.1. En Pleno
 - 3.1.3.2. En Comisión
 - 3.1.4. Retiradas
 - 3.1.5. Caducadas
 - 3.2. Interpelaciones
 - 3.2.1. En tramitación
 - 3.2.2. Retiradas
 - 3.3. Mociones
 - 3.3.1. Aprobadas
 - 3.3.1.1. En Pleno
 - 3.3.1.2. En Comisión
 - 3.3.2. En tramitación
 - 3.3.2.1. En Pleno
 - 3.3.2.2. En Comisión
 - 3.3.3. Rechazadas
 - 3.3.3.1. En Pleno
 - 3.3.3.2. En Comisión
 - 3.3.4. Retiradas
 - 3.4. Preguntas
 - 3.4.1. Para respuesta oral
 - 3.4.1.1. En Pleno
 - 3.4.1.2. En Comisión
 - 3.4.1.3. En Diputación Permanente
 - 3.4.1.4. Retiradas
 - 3.4.2. Para respuesta escrita
 - 3.4.2.1. Preguntas formuladas
 - 3.4.2.2. Respuestas
 - 3.4.2.3. Retiradas
 - 3.5. Comparecencias
 - 3.5.1. De miembros del Gobierno de Aragón
 - 3.5.1.1. En Pleno
 - 3.5.1.2. En Comisión
 - 3.5.2. De autoridades, funcionarios y otras personas
 - 3.5.3. De colectivos y otras personas físicas o jurídicas
 - 3.5.4. Retirada de solicitudes de comparecencia
 - 3.6. Comunicaciones de la DGA
 - 3.6.1. Comunicaciones
 - 3.6.2. Propuestas de resolución
 - 3.6.3. Resoluciones aprobadas
 - 3.7. Planes y programas remitidos por la DGA
 - 3.7.1. Planes y programas
 - 3.7.2. Propuestas de resolución
 - 3.7.3. Resoluciones aprobadas
 - 3.8. Debate sobre el estado de la Comunidad Autónoma
 - 3.8.1. Comunicación del Presidente de la Diputación General
 - 3.8.2. Propuestas de resolución
 - 3.8.3. Resoluciones aprobadas
 - 3.9. Comisiones de investigación
 - 3.10. Comisiones especiales de estudio
 - 3.11. Ponencias especiales
4. PROCEDIMIENTOS RELATIVOS A OTRAS INSTITUCIONES Y ÓRGANOS
 - 4.1. Tribunal Constitucional
 - 4.2. Tribunal de Cuentas
 - 4.3. Procedimientos ante otros órganos del Estado
 - 4.4. Otras instituciones y órganos

5. CONVENIOS DE GESTIÓN Y ACUERDOS DE COOPERACIÓN
 - 5.1. Convenios y acuerdos
 - 5.2. Ratificación

6. ELECCIONES, DESIGNACIONES Y PROPUESTAS DE NOMBRAMIENTO
 - 6.1. Senadores en representación de la Comunidad Autónoma
 - 6.2. Justicia de Aragón
 - 6.3. Auditor General
 - 6.4. Vocales de la Junta Electoral
 - 6.5. Terna del Tribunal Superior de Justicia de Aragón
 - 6.6. Consejo Asesor de RTVE en Aragón
 - 6.7. Consejo de la Corporación Aragonesa de Radio y Televisión
 - 6.8. Otras designaciones y propuestas de nombramiento

7. ACTAS
 - 7.1. De Pleno
 - 7.2. De Diputación Permanente
 - 7.3. De Comisión

8. COMPOSICIÓN DE LOS ÓRGANOS DE LA CÁMARA
 - 8.1. Mesa
 - 8.2. Grupos Parlamentarios
 - 8.3. Diputación Permanente
 - 8.4. Comisiones
 - 8.5. Ponencias

9. ORGANIZACIÓN, FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN PARLAMENTARIA
 - 9.1. Organización y normas de funcionamiento
 - 9.2. Régimen interior
 - 9.3. Personal
 - 9.4. Otros

10. JUSTICIA DE ARAGÓN
 - 10.1. Informe anual
 - 10.2. Informes especiales
 - 10.3. Organización y normas de funcionamiento
 - 10.4. Régimen interior

11. TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE ARAGÓN

12. CÁMARA DE CUENTAS
 - 12.1. Informe anual
 - 12.2. Otros informes
 - 12.3. Organización y normas de funcionamiento
 - 12.4. Régimen interior

13. OTROS DOCUMENTOS
 - 13.1. Cuenta General de la Comunidad Autónoma
 - 13.1.1. Aprobada
 - 13.1.2. En tramitación
 - 13.1.3. Rechazada
 - 13.2. Expedientes de modificación presupuestaria
 - 13.2.1. Aprobados
 - 13.2.2. En tramitación
 - 13.2.3. Rechazados
 - 13.2.4. Retirados
 - 13.3. Resoluciones de modificaciones presupuestarias
 - 13.4. Otros documentos