



# BOLETÍN OFICIAL DE LAS **CORTES DE ARAGÓN**

---

Número 141  
Año XXXV  
Legislatura IX  
9 de marzo de 2017

## **Sumario**

10. JUSTICIA DE ARAGÓN  
10.1. INFORME ANUAL

Informe anual del Justicia de Aragón a  
las Cortes de Aragón, 2016..... 10620

## Informe anual del Justicia de Aragón a las Cortes de Aragón, 2016

### PRESIDENCIA DE LAS CORTES DE ARAGÓN

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

Zaragoza, 1 de marzo de 2017.

La Presidenta de las Cortes  
VIOLETA BARBA BORDERÍAS

### EL JUSTICIA DE ARAGÓN INFORME ANUAL 2016

#### ANÁLISIS INSTITUCIONAL DE FUNCIONAMIENTO AÑO 2016

##### ORGANIZACIÓN INTERNA

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

##### RESÚMEN ESTADÍSTICO DE LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN

1. Planteamiento general
  - 1.1. Número de expedientes y resoluciones
  - 1.2. Eficacia: asuntos resueltos y en tramitación
  - 1.3. Sugerencias y recomendaciones
  - 1.4. Materias
  - 1.5. Entidades destinatarias
  - 1.6. Iniciadores de los expedientes
  - 1.7. Otras actividades
2. Datos estadísticos
  - 2.1. Registro de entradas y salidas
  - 2.2. Expedientes
  - 2.3. Evolución temporal de los expedientes
  - 2.4. Procedencia de las quejas
  - 2.5. Distribución por materias
  - 2.6. Distribución por organismos
  - 2.7. Resoluciones del Justicia

##### EL DEBER DE COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES CON LA INSTITUCIÓN

1. Recordatorios de Deberes Legales
  - 1.1. Expedientes en los que se han dictado Recordatorios de Deberes Legales sin Sugerencia
  - 1.2. Expedientes en los que se han dictado Recordatorios de Deberes Legales con Sugerencia
2. Sugerencias sin respuesta de la Administración
  - 2.1. Sugerencias sin respuesta de 2016
  - 2.2. Sugerencias sin respuesta de 2015

##### RELACIONES INSTITUCIONALES

1. Difusión del Derecho Aragonés
2. Difusión de la Institución del Justicia
  - 2.1. Conferencias
  - 2.2. Visitas a la sede en Zaragoza

- 2.3. Otras iniciativas de difusión
3. Otras actividades del Justicia
4. Comparecencias en las Cortes
5. Publicaciones
6. Relación con otros Defensores
7. Transparencia

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

1. Agricultura, Ganadería y Montes
  - 1.1. Datos generales
  - 1.2. Planteamiento general
  - 1.3. Relación de expedientes más significativos
2. Economía y Hacienda
  - 2.1. Datos generales
  - 2.2. Planteamiento general
  - 2.3. Relación de expedientes más significativos
3. Industria y Comercio
  - 3.1. Datos generales
  - 3.2. Planteamiento general
  - 3.3. Relación de expedientes más significativos
4. Urbanismo
  - 4.1. Datos generales
  - 4.2. Planteamiento general
  - 4.3. Relación de expedientes más significativos
5. Vivienda
  - 5.1. Datos generales
  - 5.2. Planteamiento general
  - 5.3. Relación de expedientes más significativos
6. Medio Ambiente, Conservación de la Naturaleza, Flora y Fauna
  - 6.1. Datos generales
  - 6.2. Planteamiento general
  - 6.3. Relación de expedientes más significativos
7. Servicios Públicos y Transportes
  - 7.1. Datos generales
  - 7.2. Planteamiento general
  - 7.3. Relación de expedientes más significativos
8. Educación
  - 8.1. Datos generales
  - 8.2. Planteamiento general
  - 8.3. Relación de expedientes más significativos
9. Cultura y Turismo
  - 9.1. Datos generales
  - 9.2. Planteamiento general
  - 9.3. Relación de expedientes más significativos
10. Sanidad
  - 10.1. Datos generales
  - 10.2. Planteamiento general
  - 10.3. Relación de expedientes más significativos
11. Bienestar Social
  - 11.1. Datos generales
  - 11.2. Planteamiento general
  - 11.3. Relación de expedientes más significativos
  - 11.4. Visitas a residencias y centros de atención al mayor 2016

- 12. Trabajo
  - 12.1. Datos generales
  - 12.2. Planteamiento general
  - 12.3. Relación de expedientes más significativos
  - 12.4. Informes
- 13. Seguridad Social
  - 13.1. Datos generales
  - 13.2. Planteamiento general
  - 13.3. Relación de expedientes más significativos
- 14. Inmigración
  - 14.1. Datos generales
  - 14.2. Planteamiento general
  - 14.3. Relación de expedientes más significativos
- 15. Interior
  - 15.1. Datos generales
  - 15.2. Planteamiento general
  - 15.3. Relación de expedientes más significativos
- 16. Justicia
  - 16.1. Datos generales
  - 16.2. Planteamiento general
  - 16.3. Relación de expedientes más significativos
- 17. Empleo Público
  - 17.1. Datos generales
  - 17.2. Planteamiento general
  - 17.3. Relación de expedientes más significativos
  - 17.4. Informes
- 18. Derechos
  - 18.1. Datos generales
  - 18.2. Planteamiento general
  - 18.3. Relación de expedientes más significativos
- 19. Contratación Pública
  - 19.1. Datos generales
  - 19.2. Planteamiento general
  - 19.3. Relación de expedientes más significativos

## DEFENSA DEL ESTATUTO DE AUTONOMÍA Y TUTELA DEL ORDENAMIENTO JURÍDICO ARAGONÉS

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

## DATOS ECONÓMICOS

## ANÁLISIS INSTITUCIONAL DE FUNCIONAMIENTO AÑO 2016 ORGANIZACIÓN INTERNA

### 1. DEL PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN

#### Secretaría General y Gabinete

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

#### Asesores

Asesora Jefe: Laura Bejarano Gordejuela-Magistrada  
 María Victoria Arenere Mendoza-Fiscal  
 M.º Rosa Casado Monge-Fiscal  
 Isabel de Gregorio-Rocasolano Bohórquez-Abogado  
 Jorge Lacruz Mantecón-Abogado  
 Jesús Daniel López Martín- Administrador Superior de la DGA  
 Carmen Martín García- Catedrática de Instituto.  
 Itziar M.º Ochoa Cabello-Magistrada  
 Víctor Solano Sainz-Administrador Superior de la DGA

#### Funcionarios

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

### 2. DE LOS MEDIOS

#### 2.1. DE LOS MEDIOS ECONÓMICOS

	Total capítulo	Incremento sobre 2015
Capítulo I:	1.520.330,13	-6,73%
Capítulo II:	340.157,00	-9,92%
Capítulo IV:	12.735,18	0,00%
Capítulo VI:	0,00	0,00%
<b>Total</b>	<b>1.873.222,31</b>	<b>-7,28%</b>

## RESUMEN ESTADÍSTICO DE LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN

### 1. PLANTEAMIENTO GENERAL

#### 1.1. NÚMERO DE EXPEDIENTES Y RESOLUCIONES

Durante el año de 2016 esta Institución ha tramitado 2.906 quejas frente a las 2.285 que se instruyeron el pasado año, y se han dictado 397 sugerencias, recomendaciones y recordatorios de deberes legales, mientras que el pasado año se emitieron 455. Estos datos, y los que a continuación se van a exponer, son para esta Institución un estímulo para seguir trabajando en el cumplimiento de las competencias estatutariamente atribuidas, en especial, la defensa de los derechos de las personas que viven en Aragón. En particular, el incremento en un 27% de las quejas recibidas puede ser considerado un reflejo de la confianza de la ciudadanía en la Institución, a la que refuerza, no pudiendo olvidarse que su vocación es el servicio a las personas.

Debe destacarse, además, que durante el año de 2016 las administraciones han dado una mayor respuesta a las Sugerencias dictadas y a los Informe emitidos, citándose como ejemplos, el Gobierno de Aragón y los Ayuntamientos de Zaragoza, Huesca, Teruel y Calatayud. Además, ha sido uno de los años en los que las administraciones han aceptado un mayor número de Sugerencias, siendo el objetivo de la Institución la colaboración con las diferentes administraciones para buscar soluciones a los problemas planteados por los ciudadanos en sus quejas. Este incremento de respuestas, unido al importante número de casos en los que la pretensión ciudadana ha sido solucionada o se encuentra en vías de solución, ha disminuido el número de resoluciones dictadas, aumentando el de archivos con un resultado positivo.

El mayor número de demandas ciudadanas registradas ha sido debido a las diferentes iniciativas de la administración educativa aragonesa en materia de horarios, jornada continua, su elección mediante el voto de las familias, sistema de mayorías, propuesta de voto por correo, cómputo del voto en los Colegios Rurales Agrupados... Así, los expedientes tramitados en materia de Educación se han incrementado en un 349%. Como más adelante se desarrollará, todas estas cuestiones fueron estudiadas en las diferentes Sugerencias dictadas, habiéndose aceptado por la administración educativa muchas de las ideas propuestas, como la permanencia de la apertura de los comedores escolares, que el cambio de horarios no implicara un sacrificio económico a las familias, el doble voto de las familias monoparentales etc.; otras, como la posibilidad de votar por correo, no pudieron ser aceptadas en su momento por cuanto el proceso ya había sido iniciado; no obstante, el voto por correo ha sido incluido en la nueva normativa relativa al funcionamiento de los Centros Escolares de 2017. La aceptación de algunas de estas Sugerencias implicará que todas estas cuestiones ya tratadas no serán de nuevo planteadas en el año 2017, siendo previsible que no vuelva a producirse, por tanto, un incremento tan significativo del número de expedientes en materia de educación.

De contrario, y como ya ocurriera en los últimos meses del año 2015, debe destacarse el descenso de las quejas referidas a Bienestar Social (238 frente a las 391 del pasado año) y ello por cuenta las relacionadas con los retrasos en la resolución de las solicitudes del IAI y de su renovación han disminuido, debido quizá, a la mayor agilidad en su tramitación y a la dedicación de más recursos; en materia de dependencia, y aunque también ha habido un ligero descenso, no ha sido tan acusado, debiendo tomarse en consideración que, en estos casos, el proceso es más lento por conllevar una mayor complejidad. El área en la que mayor número de expedientes se han instruido, después de Educación, es la de Empleo Público (254 expedientes frente a los 176 del pasado año).

El número de personas que se han dirigido a esta Institución en el año de 2016 para presentar su queja, ascendió a 3.084, si bien a esa cifra ha de adicionarse la de los ciudadanos que se sumaron a algunas de las quejas ya presentadas, una vez incoadas.

Además, se ha tramitado un total de 3.672 expedientes, en los que se incluyen tanto los incoados en 2016 como aquellos de años anteriores que se hallaban pendientes y en tramitación a 31 de diciembre de 2015; de ellos, se han archivado 2.997 y se encuentran en fase de instrucción a la fecha de cierre de esta Informe, 675.

#### 1.2. EFICACIA: ASUNTOS RESUELTOS Y EN TRAMITACIÓN

Sobre el total de expedientes tramitados —3.672—, han sido solucionados a lo largo 2016, 2.384, lo que supone que ya han sido resueltos de forma satisfactoria el 65% del total; 675 se hallaban en trámite a fecha 31 de diciembre de 2016. La resolución satisfactoria se ha debido, bien a la intervención mediadora de la Institución durante su tramitación, o por haberse facilitado a la persona interesada la información necesaria para solucionar

su pretensión, por la inexistencia de irregularidad en la actuación de la Administración o por haberse dictado Sugerencia o Recomendación y haber sido aceptadas.

A la fecha de 31 de diciembre de 2016, se encontraban en trámite, 675 expedientes, esto es, el 18% del total; de ellos, 555 expedientes están pendientes de la información que se le ha solicitado a la Administración (15%) y en 120 supuestos (3%), se estaba a la espera de la respuesta de la Administración a la Sugerencia o Recomendación dictadas y a ella dirigidas.

Los expedientes remitidos al Defensor del Pueblo o a otras Defensorías ascendieron a 249 (7%); de la documentación recibida de la Oficina del Defensor del Pueblo, se ha tenido conocimiento de que, en el total de los expedientes trasladados a dicha Oficina, se han dictado 3 Recomendaciones por la mencionada Institución.

No han podido ser solucionados 122 asuntos, que suponen solo el 3% del total de los expedientes tramitados en este año, y ello por diversas causas, entre otras, porque las sugerencias dictadas han sido rechazadas, o porque la Administración a quien iban dirigidas no ha ofrecido respuesta alguna a la mismas, o porque la Administración aludida no ha facilitado la información que se le interesaba para el estudio y valoración de la queja, habiéndose dictado, en estos últimos supuestos, Recordatorio de deberes legales por silencio de la Administración.

### 1.3. SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES

Se han dictado 397 resoluciones a lo largo de 2016, de las cuales, 362 han sido Sugerencias y Recomendaciones y 35, Recordatorios de Deberes Legales. De las 362 resoluciones aludidas, a fecha de elaboración de este informe, 232 fueron aceptadas (el 64%), 47 se rechazaron (13%), 53 se encuentran pendientes de respuesta (15%) y 30 no obtuvieron respuesta alguna (8%).

Analizando este apartado de forma detallada, debemos concluir que, como ya se adelantaba al inicio de esta Introducción, el mayor número de sugerencias dictadas ha correspondido al área de Educación, con 79 resoluciones, de las cuales han sido aceptadas 53 (67% del total), 16 fueron rechazadas (20% del total), 8 se hallan pendientes de respuesta (10%) y solo 2 no obtuvieron respuesta alguna de la Administración (3%). En el área de Hacienda se dictaron 57 sugerencias de las que 31 fueron aceptadas (54%), 8 fueron rechazadas (14%) y 18 se encuentran pendientes de respuesta (32%). En materia de Urbanismo se dictaron 44 sugerencias, de las que se aceptaron 34 (77% del total), 1 fue rechazada (2%), 2 se hallan pendientes de respuesta (5%) y 7 no obtuvieron respuesta alguna (16%). Por último, en el área de Servicios Públicos se emitieron 44 sugerencias de las que fueron aceptadas 34 (77% del total), 1 fue rechazada (2%), 2 se encuentran pendientes de respuesta (5%) y 7 no obtuvieron respuesta alguna (16%).

En las áreas de Agricultura, Ganadería, Justicia, Menores, Vivienda y Trabajo se aceptaron todas las sugerencias emitidas.

### 1.4. MATERIAS

A diferencia de años anteriores, Educación ha sido la materia en la que más quejas se han tramitado (1054), seguida de Empleo Público (254), Bienestar Social (238), Hacienda (188) y Sanidad (143).

Por su orden, los temas que han suscitado mayor interés en la ciudadanía relacionados con la materia de Educación, como ya se ha adelantado, han sido los derivados de la nueva regulación que posibilita un cambio de la jornada escolar en determinados Centros escolares.

En materia de Empleo Público, se ha constatado un aumento de quejas y sugerencias en relación con los concursos de traslados convocados por el Salud para personal estatutario, se planteado la posibilidad de formalizar convenios de colaboración con otras Comunidades Autónomas, para facilitar la movilidad del personal y se ha analizado la provisión de puestos a través de contratos de alta dirección. Además, con referencia a los derechos y deberes de los empleados públicos, se ha sugerido la promoción de determinadas medidas relacionadas con la conciliación de la vida personal y profesional, con la formación continuada y con determinadas ayudas, en particular, a quienes tiene a su cargo personas con algún tipo de discapacidad.

En Bienestar Social, además de la reducción de quejas relativas a la tardanza del IAI y del hecho de que los expedientes de dependencia se van solucionando paulatinamente, debe resaltarse el impulso que esta Institución ha instado a las administraciones competentes para proteger a las familias monoparentales, sugiriendo su atención prioritaria y específica en los programas y actuaciones diseñadas por el Gobierno de Aragón y la adopción de medidas singularizadas teniendo en cuenta la situación sociofamiliar (ayudas en transporte, adquisición de vivienda alquiler, becas, etc.). En Hacienda, han sido objeto de preocupación ciudadana los procedimientos de comprobación de valor de los inmuebles transmitidos cuando la administración notifica un valor muy superior al decla-

rado en la escritura por el comprador; en aras de una mayor defensa y garantía de los derechos de los contribuyentes, se instó a la administración que razonara sobre la procedencia de la elección del método de valoración de precios medios de mercado y la necesidad de hacer una inspección personal del inmueble cuyo valor se comprueba; además, la ausencia de regulación legal en los casos de fuga de agua de las tuberías o acometidas particulares y el pago de la tasa de agua fue la causa de la instrucción de un número importante de expedientes. De otra parte, en materia de Sanidad merece destacarse la insistencia ciudadana en aludir al problema de las listas de espera para intervenciones quirúrgicas, pruebas diagnósticas y consultas especializadas, destacando la existente en la Unidad de Columna del Hospital Miguel Servet, (en la que ya se ha anunciado por la Administración la adopción de medidas específicas), así como la falta de algunos especialistas en distintos Hospitales de nuestra Comunidad Autónoma, siendo preciso incentivar aquellas plazas cuya cobertura presenta mayor dificultad, como se ha venido sugiriendo en muchas ocasiones durante años.

Por último, merece especial mención que, en fecha 31 de mayo de 2016, se constituyó el Consejo de Transparencia de Aragón habiendo sido designada para su vicepresidencia una asesora de la Institución en su representación, tal y como determina la Ley 8/2015, de 25 de marzo, de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana de Aragón. Como consecuencia de este nombramiento, la Institución ha participado en las ponencias elaboradas en respuesta a las reclamaciones interpuestas contra resoluciones en materia de acceso a la información pública, ha colaborado en la emisión de Informes y ha asistido a las sesiones del Consejo a la que ha sido convocada.

## **1.5. ENTIDADES DESTINATARIAS**

Esta Institución se ha dirigido en 849 casos a la Administración autonómica, en 624 supuestos, a la Administración Local y en 62, a la Administración del Estado. En 16 ocasiones, se ha interesado la debida información a Colegios Profesionales, y en 46, a empresas que gestionan servicios públicos.

## **1.6. INICIADORES DE LOS EXPEDIENTES**

El número de quejas presentadas por personas residentes en Aragón en el año de 2016 fueron 2.689, de las cuales, 197 procedían de Huesca y provincia, 208, a Teruel y provincia y 2.284, a Zaragoza y provincia. En 93 supuestos, las quejas procedieron del resto de Comunidades Autónomas y, en el resto de los casos, no se precisó su procedencia.

Varios han sido los expedientes que se han incoado como consecuencia de la presentación de una queja firmada por un grupo importante de personas. Como ejemplo de ello, cabe citar el expediente 2403/2016, en el que un grupo de personas solicitaba que las familias de los colegios que han aprobado la jornada continua puedan ratificar la misma a los tres años en las mismas condiciones que la aprobación inicial. Un total de 175 personas presentaron la queja que dio lugar al expediente 1272/2016, en la que mostraban su disconformidad con la denegación de la validez del voto por correo en la elección del horario escolar; en el expediente 2427/2016 otro grupo de personas instaba la mediación de la Institución para que los Colegios de Educación Especial no se incluyeran en los procesos de cambio de jornada.

El titular y los asesores de esta Institución se han reunido, a lo largo de 2016 con diferentes colectivos de personas, asociaciones, fundaciones, agentes sociales y organizaciones no gubernamentales dedicadas a trabajar por las personas más vulnerables —personas en situación de exclusión social, personas mayores, menores, personas con alguna discapacidad...— además, se han girado visitas a 11 centros de menores, 11 residencias para personas mayores, 3 centros dedicados a personas en riesgo de exclusión y asistenciales, uno, a personas con algún tipo de discapacidad, física o mental. Con ello no solo se pretende escuchar a quienes, por diferentes razones, son personas desfavorecidas, sino, además, promover, desde el respeto y asumiendo sus propias aportaciones, medidas constructivas de carácter estructural que impulsen su integración social y su inserción laboral.

Por primera vez, en el año de 2016 el medio de contacto con la Institución utilizado de forma mayoritaria por los ciudadanos ha sido la vía telemática, habiéndose recibido a través de este medio 1.550 quejas. No obstante lo anterior, se han recibido 977 comparecencias personales en las oficinas de Zaragoza, Huesca y Teruel así como en las visitas realizadas por el titular a las Comarcas, pues todavía sigue siendo una forma de comunicación muy demandada por la ciudadanía por varias razones, entre otras, por la atención personalizada recibida, por el inmediato conocimiento directo de quienes van a tramitar las quejas y por el ofrecimiento de la información que se demanda. El número de quejas recibidas por correo ordinario ascendieron a 198.

Los expedientes incoados de oficio en 2016, en cumplimiento de las competencias legales y estatutarias, fueron 128.

Siguiendo la dinámica iniciada en anteriores años, en 2016 el Justicia de Aragón visitó, además de Huesca y Teruel en varias ocasiones, las comarcas de Tarazona y el Moncayo, Jiloca, Bajo Cinca, Bajo Aragón-Caspe, Cariñena, Bajo Aragón y Calatayud; en todas estas ocasiones, el titular se reunió con todas aquellas personas y representantes de asociaciones, fundamentalmente de carácter social que solicitaron entrevista personal con él, quienes le trasladaron sus problemas e inquietudes. Desde que se pusiera en marcha esta iniciativa en 2010, las personas recibidas directamente por el Justicia suman más de 600. La finalidad de estas visitas no es otra que acercar la Institución a quienes, por razones diferentes (lejanía física, falta de movilidad, especial vulnerabilidad, carencia de recursos etc.), presentan especiales dificultades para acceder a esta Institución y, también, a las distintas administraciones.

## 1.7. OTRAS ACTIVIDADES

El Justicia de Aragón compareció ante las Cortes aragonesas el día 11 de mayo de 2016 para presentar el Informe Anual correspondiente al año de 2015. El 30 de mayo de 2016, presentó ante la Comisión de Comparencias y Peticiones Ciudadanas de las Cortes de Aragón el Informe Especial sobre «Personas en situación de exclusión social en Aragón».

Además de ello, de acuerdo con lo previsto en el artículo 8.4.d de la Ley de la Infancia y Adolescencia de Aragón, esta Institución ha elaborado el «Informe sobre la situación de los menores en Aragón» correspondiente al año de 2016, en el que se valora la actuación de las entidades públicas competentes en lo que se refiere al respeto del ejercicio de los derechos de los menores, así como la situación de aquellos que son objeto de medidas protectoras o que cumplen medidas judiciales. También en virtud del mandato establecido en la Ley Reguladora del Justicia de Aragón, en la actualidad está en período de emisión el «Informe sobre el estado de observancia, aplicación e interpretación del ordenamiento jurídico aragonés» correspondiente al año de 2016. Ambos Informes se pondrán en breve a disposición de las Cortes de Aragón y, tras ello, a disposición de los ciudadanos.

Para fomentar el estudio y difusión del Derecho aragonés, en el mes de noviembre de 2016 se celebraron los Vigésimosexto Encuentros del Foro de Derecho Aragonés, desarrollándose a lo largo de cuatro sesiones, las tres primeras en Zaragoza y la última, en Huesca.

El día 12 de diciembre de 2016, el titular de la Institución inauguró las XIV Jornadas Constitucionales organizadas por la Universidad de Zaragoza y por la propia Institución bajo el título «El papel de las Fuerzas Armadas en la Constitución».

Además, el Justicia de Aragón ha impartido a lo largo de 2016, 7 conferencias, entre otras, la ofrecida en la Universidad de Estocolmo (Suecia) con el título «Homenaje a Gunnar Tilander y Max Gorosch del Justicia de Aragón (Defensor del Derecho y de los derechos de los aragoneses)».

La labor editorial de la Institución ha continuado a lo largo del año, mediante la publicación y presentación de cinco libros: *Las Actas de los Vigésimoquintos Encuentros del Foro de Derecho Aragonés*, el libro de D. Guillermo Vicente Guerrero *Crisis legal, que manifiesta la conveniente noticia de los Fueros y modos judiciales de proceder usados en Aragón*. Diego Franco Villalba; *Crisis de familias transnacionales y Derecho Civil de Aragón: ideas esenciales*, del Magistrado D. Francisco de Paula Puig, *Antología de documentos de Derecho Civil histórico aragonés (1423-1789)*, de D. Manuel Gómez de Valenzuela, y *El derecho de abolitorio en Aragón*, de D. Emilio Latorre.

Respecto a las relaciones de la Institución con el resto de las Defensorías, debe citarse su participación en la celebración de las XXXI Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo organizadas por el Defensor del Pueblo de Navarra bajo el título «La invasión del domicilio por ruidos». El 13 de junio de 2016, el titular de la Institución asistió a la Conferencia de la Red Europea de Defensores del Pueblo sobre Refugiados, Transparencia y respecto al Estado de Derecho. Además, en el mes de noviembre, el Justicia de Aragón participó en la XXI Asamblea de la FIO celebrada en Canarias, donde se trataron los temas «Pobreza, dignidad y derechos humanos» y «Migrantes y trata de personas».

Para llevar a cabo la labor de divulgación de nuestro Derecho y de las propias funciones, utilidad y competencias de la Institución, a lo largo de estos últimos años sobre todo, se han fomentado los cauces de comunicación con la ciudadanía mediante los medios personales y, también, los medios materiales, especialmente la tecnología de la información, a través del uso de las redes sociales y de Internet. El objetivo final es que muchas personas puedan contactar fácilmente con esta Institución por el medio que prefieran. La página web a lo largo de 2016, ha recibido 2.775.811 visitas y consultas. Desde que se abriera la cuenta en Twitter, hace ya tres años, la cifra de seguidores se ha ido incrementando cada año, habiendo finalizado 2016 con 4.449.

Finalmente, debe señalarse que, además de la atención a la ciudadanía a través de Internet, la Institución mantiene su vocación de proximidad física y es por ello que, además de las visitas que el titular ha realizado a diferentes Comarcas y localidades y a organizaciones y entidades sociales, ha celebrado encuentros en la sede con 32 grupos de ciudadanos, sumando un total de 845 personas.

## 2. DATOS ESTADÍSTICOS

### 2.1. REGISTRO DE ENTRADAS Y SALIDAS

Durante el año de 2016, el Justicia de Aragón registró 7.330 documentos de entrada y 14.884 escritos de salida.

Su distribución por meses fue la siguiente:

<b>Registro</b>		
<b>Mes</b>	<b>Entradas</b>	<b>Salidas</b>
Enero	410	923
Febrero	763	1316
Marzo	1199	1521
Abril	921	1534
Mayo	566	1301
Junio	577	1840
Julio	611	1460
Agosto	331	817
Septiembre	412	1023
Octubre	491	1081
Noviembre	608	1054
Diciembre	441	1014
<b>Total</b>	<b>7330</b>	<b>14884</b>

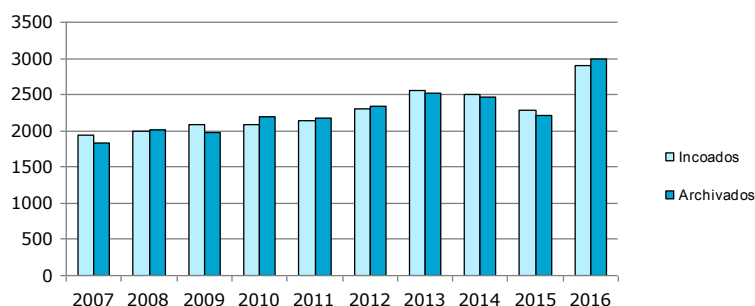
## 2.2. EXPEDIENTES

### 2.2.1. Registro de expedientes

En el año 2016, se ha abierto en la Institución un total de 2.906 expedientes y se han archivado 2.997, siendo el estudio comparativo con años anteriores el siguiente:

<b>Expedientes</b>		
<b>Año</b>	<b>Incoados</b>	<b>Archivados</b>
2007	1938	1821
2008	2002	2017
2009	2089	1976
2010	2090	2197
2011	2142	2166
2012	2309	2332
2013	2560	2529
2014	2501	2460
2015	2285	2220
2016	2906	2997

### Expedientes



### 2.2.2. Tratamiento de los expedientes

De los 2.906 expedientes incoados en esta Institución durante el año 2016, a 31 de diciembre habían sido archivados 2.298, por lo que 608 continúan en tramitación en 2017. De otra parte, han sido archivados un total de 699 expedientes correspondientes a años anteriores, ascendiendo a 2.997 el total de expedientes que se han archivado a lo largo de 2016.

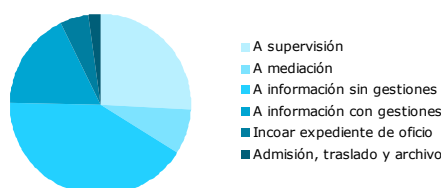
Se encuentran en tramitación, a 1 de enero de 2017, 675 expedientes (frente a los 766 del año anterior), ascendiendo a 3.672 la cifra total de expedientes que han sido atendidos en el año de 2016.

Expedientes Atendidos	
<b>Expedientes tramitados</b>	<b>3672</b>
Expedientes incoados en 2016	2906
Expedientes pendientes de 2015	723
Expedientes pendientes de 2014	43
<b>Expedientes archivados</b>	<b>2997</b>
Expedientes archivados de 2016	2298
Expedientes archivados de 2015	658
Expedientes archivados de 2014	41
<b>Expedientes pendientes a 31/12/2016</b>	<b>675</b>

Procedemos ahora a ver más detenidamente las actuaciones realizadas en la tramitación de los expedientes, en cuanto a admisión, rechazo, remisión a otros defensores y suspensiones de expedientes iniciados en 2016, así como archivos realizados en 2016.

Tipos de admisión	
A supervisión	675
A mediación	209
A información sin gestiones	1073
A información con gestiones	455
Incoar expediente de oficio	128
Admisión, traslado y archivo	58
<b>Total</b>	<b>2602</b>

Tipos de admisión



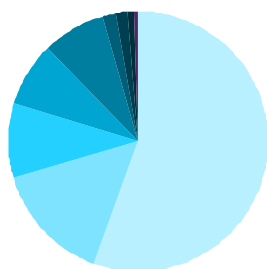
<b>Motivos de rechazo</b>	
Disconformidad con procedimiento judicial	24
Conflicto entre particulares	16
Pendiente de resolución judicial	10
Evidente inexistencia de irregularidad	8
Pronunciamiento anterior sobre el mismo tema	6
Transcurrido plazo de un año	5
Inexistencia de pretensión	2
Carencia de fundamento	2
Autoridad administrativa en asuntos de su competencia	1
Falta de competencia	1
Irrogar perjuicio a derecho de tercera persona	1
No planteada reclamación previa a la administración	1
<b>Total</b>	<b>77</b>

<b>Remisión directa a otros defensores</b>	
Defensor del pueblo	194
Otros comisionados autonómicos	11
Defensores extranjeros	1
<b>Total</b>	<b>206</b>

<b>Motivos de suspensión</b>	
Decaimiento del ciudadano	25
Desistimiento del ciudadano	20
Tema resuelto cuando se presentó la queja	37
Tema entra en vía judicial	8
Duplicidad con el Defensor del Pueblo	2
<b>Total</b>	<b>92</b>

<b>Motivos de archivo</b>	
Por haberse facilitado información	1663
Por intervención de la Institución durante la tramitación	453
Recomendación o sugerencia aceptada	275
Remitidos al Defensor del Pueblo	236
Por inexistencia de irregularidad en la actuación de la Administración	235
Recomendación o sugerencia rechazada	51
Recomendación o sugerencia sin respuesta	43
Recordatorio de deberes legales por silencio de la administración	28
Remitidos a otros defensores	13
<b>Total</b>	<b>2997</b>

#### Motivos de archivo

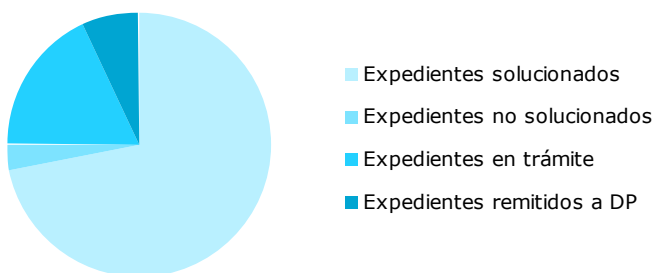


- Por haberse facilitado información
- Por intervención de la Institución durante la tramitación
- Recomendación o Sugerencia aceptada
- Remitidos al Defensor del Pueblo
- Por inexistencia de irregularidad en la actuación de la Administración
- Recomendación o Sugerencia rechazada
- Recomendación o Sugerencia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

La siguiente tabla muestra los motivos por los que se han archivado los 2997 expedientes y los motivos por los que continúan en tramitación otros 675. Esto nos permite valorar el grado en el que se han resuelto los expedientes tramitados en 2016.

<b>Resolución de los expedientes tramitados en 2016</b>	
<b>Expedientes solucionados</b>	<b>72%</b>
Por haberse facilitado información	12%
Por intervención de la Institución durante la tramitación	45%
Por inexistencia de irregularidad en la actuación de la Administración	6%
Por Recomendación o Sugerencia aceptada	7%
<b>Expedientes no solucionados</b>	<b>3%</b>
Por Recomendación o Sugerencia rechazada	1%
Por Recomendación o Sugerencia sin respuesta	1%
Por Recordatorios de deberes legales por silencio de la Administración	1%
<b>Expedientes en trámite</b>	<b>18%</b>
Por Recomendación o Sugerencia pendiente de respuesta	3%
Pendientes de la información solicitada a la Administración	15%
<b>Expedientes remitidos</b>	<b>7%</b>
Remitidos al Defensor del Pueblo u otros defensores	7%

#### Resolución de los expedientes tramitados



### 2.3. EVOLUCIÓN TEMPORAL DE LOS EXPEDIENTES

La siguiente tabla muestra la distribución mensual de los expedientes incoados en 2016.

<b>Incoación por meses</b>	
Enero	116
Febrero	257
Marzo	793
Abril	389
Mayo	183
Junio	244
Julio	176
Agosto	95
Septiembre	150
Octubre	191
Noviembre	162
Diciembre	150
<b>Total</b>	<b>2906</b>

## 2.4. PROCEDENCIA DE LAS QUEJAS

### 2.4.1. Por el medio utilizado

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

Quejas según el medio utilizado	
Visita personal Zaragoza	900
Visita personal Huesca	39
Visita personal Teruel	38
Recibidas por correo postal	198
Recibidas por correo electrónico o web	1550
Recibidas por FAX	18
Recibidas por llamada telefónica	35
Expedientes de oficio	128
<b>Total</b>	<b>2906</b>

Procedencia de las quejas

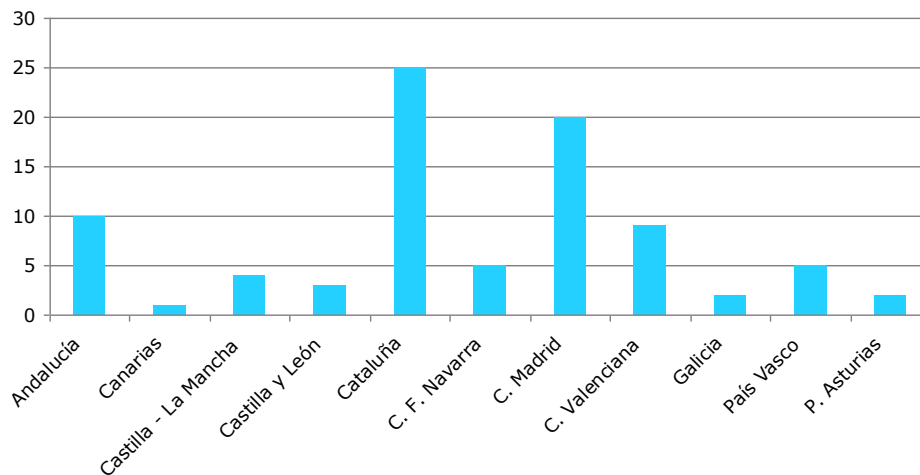


### 2.4.2. Distribución geográfica

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

Procedencia geográfica	
<b>Andalucía</b>	<b>10</b>
Sevilla	8
Jaén	1
Málaga	1
<b>Canarias</b>	<b>1</b>
Las Palmas	1
<b>Castilla-La Mancha</b>	<b>4</b>
Toledo	2
Ciudad Real	1
Guadalajara	1
<b>Castilla y León</b>	<b>3</b>
León	2
Soria	1
<b>Cataluña</b>	<b>26</b>
Barcelona	20
Lérida	5
Tarragona	1
<b>Comunidad de Madrid</b>	<b>20</b>
Madrid	20
<b>Comunidad Valenciana</b>	<b>9</b>
Valencia	4
Alicante	3
Castellón	2

<b>Procedencia geográfica</b>	
<b>Comunidad Foral de Navarra</b>	<b>5</b>
Navarra	5
<b>Galicia</b>	<b>2</b>
La Coruña	2
<b>País Vasco</b>	<b>5</b>
Vizcaya	4
Guipúzcoa	1
<b>Principado de Asturias</b>	<b>2</b>
Asturias	2
<b>Total</b>	<b>87</b>

**Ciudadanos de otras Comunidades Autónomas**

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

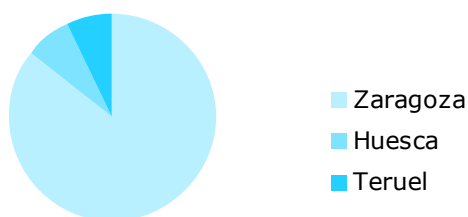
<b>Procedencia Geográfica - Provincia de Huesca</b>			
Abiego	1	Graus	7
Alcalá de Gurrea	1	Huesca	72
Alcolea de Cinca	1	Jaca	10
Almudévar	5	Loscorrales	3
Ballobar	2	Monzón	11
Barbastro	11	Nueno	2
Barbuñales	1	Ontiñena	1
Bárcabo	1	Panticosa	1
Benasque	6	Pueyo de Santa Cruz	1
Biescas	2	Sabiñánigo	7
Binaced	1	Sallent de Gállego	1
Binéfar	7	Sariñena	3
Boltaña	2	Sena	1
Caldearenas	1	Siétamo	1
Canfranc	1	Sotenera (La)	1
Capella	1	Tamarite de Litera	1
Castillonroy	1	Tardienta	1
Colungo	1	Villanueva de Sijena	1
Estadilla	5	Yebra de Basa	1
Fraga	6		
<b>Total</b>			<b>183</b>

<b>Procedencia Geográfica – Provincia de Teruel</b>			
Albarracín	4	Orihuela del Tremedal	1
Alcañiz	31	Portellada (La)	1
Alfambra	1	Puebla de Híjar (La)	1
Andorra	15	Puebla de Valverde (La)	1
Ariño	1	Ródenas	1
Calamocha	8	Samper de Calanda	2
Calanda	9	Santa Eulalia	2
Cañada de Verich (La)	1	Sarrión	2
Cella	2	Terriente	2
Fresneda (La)	1	Teruel	69
Fuentes Claras	2	Torrecilla de Alcañiz	1
Gea de Albarracín	1	Torres de Albarracín	6
Guadalaviar	1	Torrijo del Campo	1
Gúdar	1	Urrea de Gaén	1
Híjar	2	Utrillas	2
Monreal del Campo	4	Valdealgofa	1
Montalbán	4	Valderrobres	2
Nogueras	1		
<b>Total</b>			<b>185</b>

<b>Procedencia Geográfica – Provincia de Zaragoza</b>			
Agón	1	Maluenda	10
Aguarón	1	Mallén	2
Ainzón	3	Mara	1
Alagón	6	María de Huerva	22
Alcalá de Moncayo	1	Mediana de Aragón	1
Alfajarín	1	Mequinenza	5
Alhama de Aragón	4	Morata de Jalón	2
Almonacid de la Sierra	1	Morés	1
Almunia de Doña Godina (La)	5	Moros	2
Aniñón	3	Muel	6
Aranda de Moncayo	1	Muela (La)	4
Arándiga	1	Munébrega	1
Ardisa	1	Paniza	1
Ariza	2	Paracuellos de Jiloca	11
Ateca	17	Pastriz	3
Berdejo	2	Pedrola	1
Biel	1	Perdiguera	1
Biota	1	Piedratajada	1
Boquiñeni	1	Pinseque	5
Borja	5	Plasencia de Jalón	1
Brea de Aragón	1	Plenas	1
Burgo de Ebro (El)	2	Puebla de Alfindén (La)	23
Cadrete	8	Sabiñán	2
Calatayud	129	San Mateo de Gállego	5
Calatorao	3	Santa Cruz de Moncayo	1
Campillo de Aragón	1	Sástago	1
Cariñena	3	Sierra de Luna	1
Caspe	19	Sobradriel	1
Castejón de Alarba	1	Tarazona	31
Castejón de Valdejasa	1	Tauste	3
Cuarte de Huerva	57	Terrer	3
Daroca	3	Torrellas	1
Ejea de los Caballeros	59	Torres de Berrellén	1
Épila	3	Utebo	33
Fabara	1	Valpalmas	1
Gotor	1	Valtorres	2

Procedencia Geográfica – Provincia de Zaragoza			
Grisén	3	Vera de Moncayo	1
Ibdes	1	Villafranca de Ebro	1
Illueca	7	Villamayor de Gállego	6
Joyosa (La)	1	Villanueva de Gállego	8
Leciñena	1	Zaida (La)	1
Lucena de Jalón	1	Zaragoza	1596
Luceni	1	Zuera	30
<b>Total</b>			<b>2199</b>

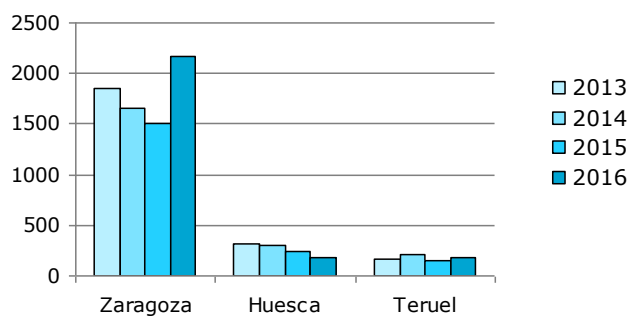
### Distribución por provincias



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

Quejas por provincias				
Provincia	2013	2014	2015	2016
Zaragoza	1856	1659	1501	2199
Huesca	312	308	236	183
Teruel	161	214	151	185

### Evolución de las quejas presentadas



Recapitulando los datos anteriores tenemos:

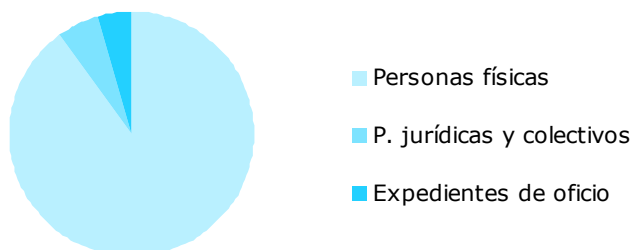
Origen de los expedientes	
Quejas presentas por ciudadanos residentes en Zaragoza	2199
Quejas presentas por ciudadanos residentes en Huesca	183
Quejas presentas por ciudadanos residentes en Teruel	185
Quejas presentas por ciudadanos residentes en otras comunidades autónomas	87
Quejas presentas por ciudadanos residentes en extranjero	0
Expedientes de oficio	128
<b>Total</b>	<b>2906</b>

### 2.4.3. Procedencia atendiendo al presentador de la queja

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

Quejas presentadas	
Personas físicas	2616
Personas jurídicas y colectivos	162
Expedientes de oficio	128
<b>Total</b>	<b>2906</b>

#### Quejas presentadas



### 2.5. DISTRIBUCIÓN POR MATERIAS

La siguiente tabla muestra la distribución por materias de los expedientes incoados en 2016.

Distribución por materias	
Agricultura	45
Asistencia Social	238
Comercio	31
Contratación Pública	31
Cultura Y Patrimonio	35
Derechos	93
Economía	20
Educación	1054
Empleo Público	254
Ganadería	7
Hacienda	188
Industria	24
Interior	116
Justicia	117
Medio Ambiente	99
Menores	48
Obras Publicas	27
Sanidad	143
Seguridad Social	61
Servicios Públicos	75
Toja	7
Trabajo	33
Urbanismo	110
Vivienda	50
<b>Total</b>	<b>2906</b>

## 2.6. DISTRIBUCIÓN POR ORGANISMOS

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

<b>Administración Autonómica</b>	
Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales	213
Departamento de Desarrollo Rural y Sostenibilidad	63
Departamento de Economía, Industria y Empleo	27
Departamento de Educación, Cultura y Deporte	219
Departamento de Hacienda y Administración Pública	117
Departamento de Innovación, Investigación y Universidad	6
Departamento de Presidencia	24
Departamento de Sanidad	181
Departamento de Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda	40
Empresas Públicas	1
Presidente del Gobierno de Aragón	1
Universidad de Zaragoza	11

<b>Diputaciones Provinciales</b>	
Diputación Provincial de Huesca	4
Diputación Provincial de Teruel	7
Diputación Provincial de Zaragoza	12

<b>Comarcas</b>	
Comarca Andorra-Sierra de Arcos	2
Comarca Campo de Borja	1
Comarca Comunidad de Calatayud	1
Comarca Comunidad de Teruel	1
Comarca de Bajo Aragón-Caspe	3
Comarca de Cuencas Mineras	3
Comarca de Daroca	3
Comarca de La Hoya de Huesca	1
Comarca de La Jacetania	1
Comarca de la Litera	3
Comarca de la Ribagorza	1
Comarca de la Ribera Alta del Ebro	2
Comarca de la Ribera Baja del Ebro	1
Comarca de la Sierra de Albarracín	1
Comarca de las Cinco Villas	2
Comarca de los Monegros	2
Comarca de Matarranya	1
Comarca de Sobrarbe	1
Comarca de Somontano de Barbastro	5
Comarca de Valdejalón	1
Comarca del Aranda	1
Comarca del Bajo Aragón	1
Comarca del Bajo Cinca/Baix Cinca	3
Comarca del Cinca Medio	4

<b>Administración Local</b>	
Ayuntamiento de Huesca	15
Ayuntamiento de Teruel	15
Ayuntamiento de Zaragoza	243
Ayuntamiento de Aisa	1
Ayuntamiento de Alagón	6
Ayuntamiento de Albarracín	1
Ayuntamiento de Alcalá de La Selva	1
Ayuntamiento de Alcañiz	14
Ayuntamiento de Alcolea de Cinca	2
Ayuntamiento de Alhama de Aragón	2
Ayuntamiento de Almudévar	5
Ayuntamiento de Andorra	4
Ayuntamiento de Aniñón	1
Ayuntamiento de Aranda de Moncayo	1
Ayuntamiento de Ardisa	1
Ayuntamiento de Arens de Lledó	1
Ayuntamiento de Ariza	1
Ayuntamiento de Azuara	1
Ayuntamiento de Barbastro	4
Ayuntamiento de Beceite	2
Ayuntamiento de Belchite	1
Ayuntamiento de Benasque	5
Ayuntamiento de Biel	1
Ayuntamiento de Biescas	1
Ayuntamiento de Binaced	2
Ayuntamiento de Binéfar	4
Ayuntamiento de Biota	1
Ayuntamiento de Boltaña	4
Ayuntamiento de Borja	3
Ayuntamiento de Burbáguena	1
Ayuntamiento de Cabañas de Ebro	1
Ayuntamiento de Cadrete	2
Ayuntamiento de Calaceite	1
Ayuntamiento de Calamocha	5
Ayuntamiento de Calanda	5
Ayuntamiento de Calatayud	28
Ayuntamiento de Calatorao	4
Ayuntamiento de Calmarza	1
Ayuntamiento de Caminreal	1
Ayuntamiento de Canfranc	1
Ayuntamiento de Cariñena	2
Ayuntamiento de Casbas de Huesca	1
Ayuntamiento de Caspe	6
Ayuntamiento de Castejón de Tornos	1
Ayuntamiento de Castejón de Valdejasa	1
Ayuntamiento de Castellote	1
Ayuntamiento de Cella	2
Ayuntamiento de Cinco Olivas	1
Ayuntamiento de Codo	2
Ayuntamiento de Cosuenda	1
Ayuntamiento de Cretas	1
Ayuntamiento de Cuarte de Huerva	7
Ayuntamiento de Daroca	1
Ayuntamiento de Ejea de Los Caballeros	4
Ayuntamiento de Ejulve	1
Ayuntamiento de El Burgo de Ebro	1
Ayuntamiento de Épila	2
Ayuntamiento de Estadilla	1
Ayuntamiento de Fanlo	1
Ayuntamiento de Fórnoles	1
Ayuntamiento de Fraga	4

<b>Administración Local</b>	
Ayuntamiento de Fuentes Claras	3
Ayuntamiento de Fuentes de Ebro	2
Ayuntamiento de Fuentespalda	1
Ayuntamiento de Gallur	1
Ayuntamiento de Graus	3
Ayuntamiento de Híjar	1
Ayuntamiento de Ibdes	1
Ayuntamiento de Illueca	4
Ayuntamiento de Jaca	6
Ayuntamiento de La Almunia de Doña Godina	3
Ayuntamiento de La Fresneda	2
Ayuntamiento de La Joyosa	1
Ayuntamiento de La Muela	3
Ayuntamiento de La Portellada	1
Ayuntamiento de La Puebla de Alfindén	3
Ayuntamiento de La Puebla de Valverde	1
Ayuntamiento de La Sotenera	1
Ayuntamiento de Layana	2
Ayuntamiento de Lechón	1
Ayuntamiento de Libros	1
Ayuntamiento de Loporzano	2
Ayuntamiento de Lledó	1
Ayuntamiento de María de Huerva	2
Ayuntamiento de Mazaleón	1
Ayuntamiento de Mediana de Aragón	1
Ayuntamiento de Mequinenza	4
Ayuntamiento de Monreal del Campo	1
Ayuntamiento de Monroyo	1
Ayuntamiento de Montalbán	1
Ayuntamiento de Monzón	3
Ayuntamiento de Mora de Rubielos	2
Ayuntamiento de Morata de Jalón	1
Ayuntamiento de Morés	1
Ayuntamiento de Muel	1
Ayuntamiento de Nueno	2
Ayuntamiento de Nuévalos	2
Ayuntamiento de Oliete	1
Ayuntamiento de Palo	1
Ayuntamiento de Panticosa	1
Ayuntamiento de Pedrola	1
Ayuntamiento de Peñarroya de Tastavins	1
Ayuntamiento de Peralta de Alcofea	3
Ayuntamiento de Pinseque	4
Ayuntamiento de Poleñino	1
Ayuntamiento de Ráfales	1
Ayuntamiento de Ródenas	1
Ayuntamiento de Rubielos de Mora	1
Ayuntamiento de Sabiñán	1
Ayuntamiento de Sabiñánigo	2
Ayuntamiento de Sádaba	5
Ayuntamiento de Sallent de Gállego	2
Ayuntamiento de Samper de Calanda	3
Ayuntamiento de San Mateo de Gállego	3
Ayuntamiento de Santa Cruz de Grío	2
Ayuntamiento de Santa Cruz de Moncayo	1
Ayuntamiento de Santa Eulalia	2
Ayuntamiento de Sariñena	5
Ayuntamiento de Tabuena	1
Ayuntamiento de Tamarite de Litera	2
Ayuntamiento de Tarazona	8
Ayuntamiento de Tardienta	1

<b>Administración Local</b>	
Ayuntamiento de Tauste	3
Ayuntamiento de Terriente	1
Ayuntamiento de Torla	1
Ayuntamiento de Torralba de los Frailes	1
Ayuntamiento de Torre de Arcas	1
Ayuntamiento de Torre del Compte	1
Ayuntamiento de Torrecilla de Alcañiz	1
Ayuntamiento de Torres de Albarracín	1
Ayuntamiento de Torres de Berrellén	1
Ayuntamiento de Uncastillo	1
Ayuntamiento de Utebo	3
Ayuntamiento de Utrillas	2
Ayuntamiento de Valdecuenca	1
Ayuntamiento de Valdeltormo	1
Ayuntamiento de Valderrobres	2
Ayuntamiento de Valjunquera	1
Ayuntamiento de Valle de Hecho	1
Ayuntamiento de Villalba de Perejil	1
Ayuntamiento de Villamayor de Gállego	7
Ayuntamiento de Zuera	6
Ayuntamiento de Ontinar de Salz (Entidad Local Menor)	6

<b>Administración del Estado</b>	
Servicio Público de Empleo Estatal	11
Agencia Estatal de la Administración Tributaria	2
Confederación Hidrográfica del Ebro	10
Delegado del Gobierno en Aragón	17
Dirección General del Catastro	1
Inspección de Trabajo y de la Seguridad Social	1
Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS)	11
Jefatura Provincial de Tráfico	3
Ministerio de Educación, Cultura y Deporte	1
Ministerio de Medio Ambiente	1
Subdelegados del Gobierno	4
Tesorería General de la Seguridad Social	2

<b>Otras Defensorías</b>	
Defensor del Pueblo	213
Sindic de Greuges de Cataluña	4
Defensor del Pueblo Andaluz	3
Defensor del Pueblo de Navarra	1
Sindic de Greuges de la Comunitat Valenciana	1
Defensores Internacionales	2

## 2.7. RESOLUCIONES DEL JUSTICIA

### 2.7.1. Sugerencias y Recomendaciones

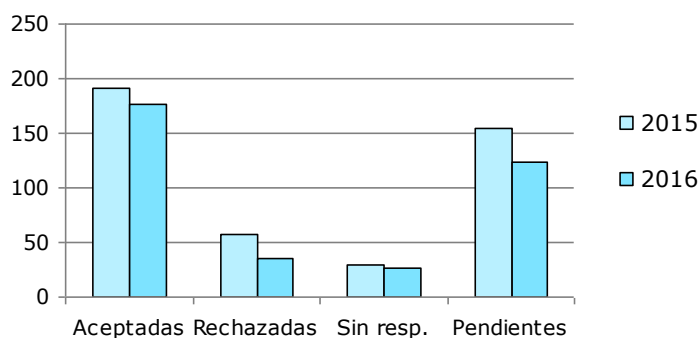
Durante el año 2016 se han dictado 362 Recomendaciones y Sugerencias, frente a las 433 del año 2015. El grado de aceptación de las mismas se refleja en la siguiente tabla.

<b>Recomendaciones y sugerencias</b>		
<b>Respuesta</b>	<b>2015<sup>1</sup></b>	<b>2016<sup>2</sup></b>
Aceptadas	191	176
Rechazadas	58	36
Sin respuesta	29	27
Pendientes de respuesta	155	123
<b>Total</b>	<b>433</b>	<b>362</b>

<sup>1</sup> Datos de respuestas a 31 de diciembre de 2016

<sup>2</sup> Datos de respuestas a 31 de diciembre de 2017

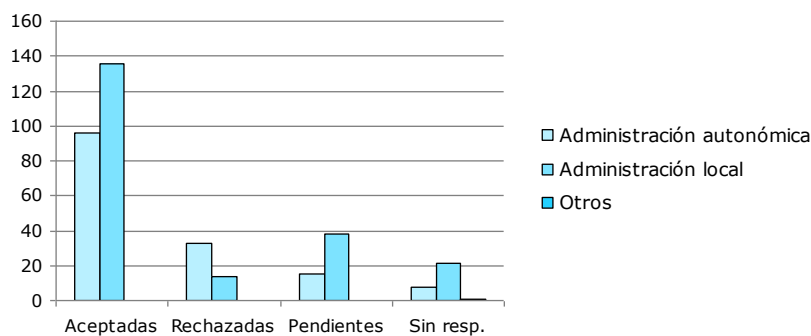
### Recomendaciones y Sugerencias



A 15 de febrero de 2017, fecha del cierre de este informe, los datos de respuestas de los distintos tipos de administraciones han sido:

Recomendaciones y sugerencias					
Tipo de Organismos	Aceptadas	Rechazadas	Pendientes	Sin respuesta	Total
Adm. autonómica	96	33	15	8	<b>152</b>
Adm. local	136	14	38	21	<b>209</b>
Otros				1	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>232</b>	<b>47</b>	<b>53</b>	<b>30</b>	<b>362</b>

### Recomendaciones y Sugerencias



### 2.7.2. Recordatorios de deberes legales

Como se muestra en mayor profundidad en el capítulo siguiente, la falta de colaboración de algunos organismos ha motivado que en 2016 se hayan dictado 85 Recordatorios del deber legal de auxiliar al Justicia en sus investigaciones, frente a 79 dictados en 2015. De esos recordatorios, 50 se han incluido junto a otras tantas sugerencias o recomendaciones.

## EL DEBER DE COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES CON LA INSTITUCIÓN

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

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

En la mayoría de los expedientes tramitados a lo largo del año de 2016, las distintas Administraciones interesadas han dado respuesta a las peticiones de información formuladas por esta Institución, y, de la misma forma, en los casos en los que, además, se ha dictado Resolución, se ha recibido respuesta a la misma por parte de la Administración aludida.

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

### 1. RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES

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

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

Expediente DI-1923/2015-10

Ayuntamiento de Alagón

Se exponen los problemas en su vivienda en Alagón supuestamente causados por la deficiente ejecución de unas obras en las casas colindantes.

Expediente DI-2075/2015-10

Ayuntamiento de Alcañiz

Se solicita que el Ayuntamiento de Alcañiz repare el problema de una fuga de agua potable que ocasiona graves perjuicios a una empresa.

Expediente DI-2051/2015-10

Ayuntamiento de Borja

Expone los problemas de filtraciones que tienen en una casa en Borja y solicitan que el Ayto. investigue de donde proceden.

Expediente DI-264/2016-10

Ayuntamiento de Fórnoles

Se abre de oficio para el estudio de la nueva normativa para construir masías en el Matarraña.

Expediente DI-1957/2015-10

Ayuntamiento de Huesca

Disconformidad con el archivo de una denuncia urbanística.- Entrada HU 16/11/15.

Expediente DI-264/2016-10

Ayuntamiento de Lledó

Se abre de oficio para el estudio de la nueva normativa para construir masías en el Matarraña.

Expediente DI-1784/2015-5

Ayuntamiento de Sádaba

Se denuncian supuestas irregularidades en el contrato suscrito para restauración y acondicionamiento de espacios públicos en el municipio.

Expediente DI-264/2016-10

Ayuntamiento de Valderrobres

Se abre de oficio para el estudio de la nueva normativa para construir masías en el Matarraña.

Expediente DI-264/2016-10

Ayuntamiento de Valjunquera

Se abre de oficio para el estudio de la nueva normativa para construir masías en el Matarraña.

Expediente DI-1452/2015-1

Ayuntamiento de Zaragoza

Disconforme con la denegación de la tarjeta de bonificación de su hija.

Expediente DI-1489/2015-5

Ayuntamiento de Zaragoza

Disconforme con que a su esposa no le concedan la tarjeta gratuita de transporte público.

Expediente DI-1578/2015-5

Ayuntamiento de Zaragoza

Se solicita se dote a la calle Compromiso de Caspe de bancos.

Expediente DI-1586/2015-5

Ayuntamiento de Zaragoza

Se solicita que se habilite algún espacio público para la realización de actividades relacionadas con la jota.

Expediente DI-1721/2015-10

Ayuntamiento de Zaragoza

Se abre de oficio por la detección de fallos en las rampas de acceso para sillas de ruedas en algunos autobuses de Zaragoza.

Expediente DI-2091/2015-5

Ayuntamiento de Zaragoza

Se denuncia el supuesto mal funcionamiento de las líneas de autobuses que van por la margen izquierda del Ebro en Zaragoza.

Expediente DI-110/2016-5

Ayuntamiento de Zaragoza

Disconforme con el funcionamiento del servicio del autobús urbano para personas con discapacidad.

Expediente DI-982/2016-5

Ayuntamiento de Zaragoza

Se denuncian las deficiencias en el transporte público en Arcosur.

Expediente DI-264/2016-10

Comarca de Matarraña

Se abre de oficio para el estudio de la nueva normativa para construir masías en el Matarraña.

Expediente DI-813/2016-1

Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales

Disconformidad con la falta de concesión de la ayuda de apoyo a la Integración Familiar por no presentar el NIE de su hija.

Expediente DI-1219/2016-1

Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales

Disconforme con la suspensión del IAI.

Expediente DI-1403/2016-1

Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales

Se denuncia la insuficiencia de plazas en el Centro de Atención a Minusválidos (CAM).

Expediente DI-1580/2016-1

Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales

Disconforme con la falta de respuesta de la DGA ante una consulta sobre ayudas por cuidados en el entorno familiar de un menor discapacitado.

Expediente DI-1797/2016-1

Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales

Disconformidad con el funcionamiento de un Centro Especial de Zaragoza.

Expediente DI-2177/2016-6

Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales

Se solicita ampliación de la estancia de su mujer en la residencia del IASS en Alagón. Atendiendo a su situación física.

Expediente DI-2256/2016-6

Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales

Se solicita aclaración sobre praxis en una residencia de ancianos.

Expediente DI-1500/2015-8

Departamento de Educación, Cultura y Deporte

Disconforme con que el monto que debe abonarse por la expedición del certificado de la EOI de nivel C1.

Expediente DI-237/2016-5

Departamento de Educación, Cultura y Deporte

Se solicita el seguimiento de la sugerencia del expediente DI-513/2015-5.

Expediente DI-889/2015-4

Departamento de Sanidad

Disconformidad ciudadana con la convocatoria para promoción interna de todas las plazas de personal estatutario de fisioterapeutas del Salud.

Expediente DI-1398/2015-9

Departamento de Sanidad

Extranjero residente en España por reagrupación familiar, no es beneficiario de la Seguridad Social debido al retraso en la cita para expedición del NIE.

Expediente DI-1408/2015-9  
Departamento de Sanidad  
Se denuncia retraso en la tramitación de la dependencia.

Expediente DI-1463/2015-9  
Departamento de Sanidad  
Se denuncia falta de atención sanitaria en un centro de salud, teniendo la persona afectada permiso de residencia en España.

Expediente DI-1466/2015-9  
Departamento de Sanidad  
Persona diagnosticada de una enfermedad mental disconforme con el trato dispensado por el servicio de psiquiatría.

Expediente DI-2114/2015-9  
Departamento de Sanidad  
Se denuncia el supuestamente inadecuado trato recibido por una enfermera.

Expediente DI-120/2016-9  
Departamento de Sanidad  
Disconforme con la valoración médica de una cicatriz, solicitándose una segunda opinión facultativa. Se interesa también información sobre cómo reclamar por una supuesta negligencia médica.

Expediente DI-793/2016-4  
Departamento de Sanidad  
Disconforme con que le vayan a excluir de un proceso de movilidad voluntaria de Técnicos en Cuidados Auxiliares de Enfermería.

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

Expediente DI-1564/2015-3  
Ayuntamiento de Alagón  
Se denuncian las molestias provocadas por las actividades llevadas a cabo en el pabellón municipal de fiestas del Ayuntamiento de Alagón.

Expediente DI-1904/2015-10  
Ayuntamiento de Alagón  
Se exponen los problemas que tienen en sus viviendas a causa de averías que se producen en su calle.

Expediente DI-172/2016-10  
Ayuntamiento de Alagón  
Se abre de oficio para recabar información del Ayuntamiento de Alagón sobre la regulación vigente sobre accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

Expediente DI-352/2016-10  
Ayuntamiento de Alagón  
Disconformidad con la negativa del Ayuntamiento de Alagón a devolver la fianza depositada por un derribo.

Expediente DI-1387/2015-2  
Ayuntamiento de Alcañiz  
Se denuncian las molestias que causa un bar en los bajos de su edificio

Expediente DI-2078/2015-3

Ayuntamiento de Alcañiz

Se denuncia falta de salubridad en la zona de los Almudines de Alcañiz.

Expediente DI-151/2016-6

Ayuntamiento de Alcañiz

Se denuncian los problemas de ruidos causados por el Bar-Cafetería Zeppelin en Alcañiz.

Expediente DI-205/2016-7

Ayuntamiento de Aranda de Moncayo

Se denuncia modificación en los requisitos para iniciar un proyecto de explotación ganadera.

Expediente DI-160/2016-10

Ayuntamiento de Barbastro

Se abre de oficio para recabar información del Ayuntamiento de Barbastro sobre la regulación vigente sobre accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

Expediente DI-2127/2015-10

Ayuntamiento de Boltaña

Disconformidad con la actuación municipal del Ayuntamiento de Boltaña en un tema urbanístico.

Expediente DI-1442/2016-7

Ayuntamiento de Calatayud

Se denuncian los problemas en el acceso a un inmueble a causa de las lluvias y avenidas del río Ribota.

Expediente DI-89/2016-10

Ayuntamiento de Calatorao

Disconformidad con una resolución del Ayuntamiento de Calatorao por el que se obliga a demoler una vivienda.

Expediente DI-797/2015-4

Ayuntamiento de Caspe

Disconformidad con la falta de una determinada certificación por parte del Ayuntamiento de Caspe.

Expediente DI-1231/2016-10

Ayuntamiento de Daroca

Se denuncia la inaccesibilidad para minusválidos en varios edificios públicos de Daroca.

Expediente DI-423/2015-9

Ayuntamiento de Fuencalderas (Entidad Local Menor)

Falta de respuesta por parte del Ayuntamiento de Fuencalderas a la solicitud de la apertura de una vía pública tapiada desde hace mucho tiempo.

Expediente DI-2083/2016-5

Ayuntamiento de Gallur

Falta de respuesta del Ayuntamiento a una solicitud de información. Transparencia.

Expediente DI-1707/2015-3

Ayuntamiento de Jaca

Se denuncian las molestias que producen las ferias situadas junto a una urbanización en Jaca.

Expediente DI-1694/2016-9

Ayuntamiento de Mequinenza

Falta de respuesta a la solicitud al Ayuntamiento de Mequinenza de información sobre los establecimientos con licencia de restaurante, pub o teatro en la localidad.

- Expediente DI-1695/2016-10  
Ayuntamiento de Mequinenza  
Disconforme con autorización del Ayuntamiento de Mequinenza a determinados establecimiento que no tienen límite para colocar mesas en las terrazas.
- Expediente DI-264/2016-10  
Ayuntamiento de Monroyo  
Se abre de oficio para el estudio de la nueva normativa para construir masías en el Matarraña.
- Expediente DI-1718/2016-10  
Ayuntamiento de Mora de Rubielos  
Se denuncia falta de limpieza.
- Expediente DI-1086/2015-4  
Ayuntamiento de Samper de Calanda  
Se denuncia posibles irregularidades en la contratación de personal del Ayuntamiento de Samper de Calanda, así como en la concesión de la gestión del bar de las piscinas.
- Expediente DI-1663/2016-5  
Ayuntamiento de Samper de Calanda  
Se denuncia la falta de información interesada por un concejal.
- Expediente DI-1609/2016-10  
Ayuntamiento de Sariñena  
Se solicita que el Ayuntamiento de Sariñena declare en ruina un inmueble.
- Expediente DI-169/2016-10  
Ayuntamiento de Tauste  
Se abre de oficio para recabar información del Ayuntamiento de Tauste sobre la regulación vigente sobre accesibilidad universal de las personas con discapacidad.
- Expediente DI-264/2016-10  
Ayuntamiento de Torre de Arcas  
Se abre de oficio para el estudio de la nueva normativa para construir masías en el Matarraña.
- Expediente DI-2089/2016-5  
Ayuntamiento de Utebo  
Falta de respuesta del Ayuntamiento a una solicitud de información. Transparencia.
- Expediente DI-2234/2016-10  
Ayuntamiento de Valdecuenca  
Se denuncia varias irregularidades urbanísticas.
- Expediente DI-306/2015-2  
Ayuntamiento de Zaragoza  
Se abre de oficio por una posible contaminación de suelos por plásticos procedentes de la supuestamente deficiente gestión del Centro de Tratamiento de Residuos Urbanos de Zaragoza.
- Expediente DI-609/2015-6  
Ayuntamiento de Zaragoza  
Disconformidad con una sanción a su vehículo estacionado en la zona naranja de Zaragoza

Expediente DI-880/2015-4

Ayuntamiento de Zaragoza

Se solicita que el Ayuntamiento de Zaragoza proceda a la cobertura de puestos de trabajo con la oportuna convocatoria de procesos de movilidad.

Expediente DI-1117/2015-4

Ayuntamiento de Zaragoza

Oficial Polivalente de Instalaciones Deportivas del Ayuntamiento de Zaragoza ha solicitado turno de mañanas para conciliar la vida familiar y laboral pero no se lo han concedido.

Expediente DI-837/2016-5

Ayuntamiento de Zaragoza

Se denuncia la parada irregular que realizan algunos autobuses de empresa en la Pza. Emperador Carlos.

Expediente DI-839/2016-5

Ayuntamiento de Zaragoza

Se denuncian las paradas irregulares que realizan los autobuses interurbanos a Cuarte y María de Huerva en la Pza. Emperador Carlos.

Expediente DI-2043/2016-3

Ayuntamiento de Zuera

Se denuncian los ruidos y molestias causados por el pabellón municipal de fiestas de Ontinar del Salz.

Expediente DI-301/2016-6

Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales

Se abre de oficio por situación de la Residencia Padre Francisco Piquer de Teruel.

Expediente DI-1645/2016-10

Departamento de Desarrollo Rural y Sostenibilidad

Se plantean varias cuestiones sobre la regularización de una granja porcina que cuenta con licencia municipal.

Expediente DI-1525/2015-8

Departamento de Educación, Cultura y Deporte

Se solicita que el diagnóstico de TDAH del sistema público de Salud sea aceptado por los colegios para aplicar ayudas o adaptaciones curriculares.

Expediente DI-2211/2016-4

Departamento de Educación, Cultura y Deporte

Disconforme con valoración en un proceso selectivo para acceso al Cuerpo de Maestros de la DGA.

Expediente DI-1079/2015-9

Departamento de Sanidad

Disconformidad con la lista de la espera para operación de columna por una hernia discal.

Expediente DI-1287/2015-9

Departamento de Sanidad

Se abre de oficio al objeto de conocer cuál es la lista de espera en pacientes psiquiátricos de larga duración.

Expediente DI-1362/2015-9

Departamento de Sanidad

Se solicita tener acceso a su historial clínico ya que tienen que volver a operarle de una rodilla y se denuncia falta de información.

Expediente DI-1573/2015-1

Departamento de Sanidad

Se denuncia la carencia de recursos en Salud Mental para atender a todos los usuarios.

Expediente DI-1692/2015-9

Departamento de Sanidad

Se alega supuesta negligencia médica.

Expediente DI-2033/2015-9

Departamento de Sanidad

Se solicita celeridad en la cita para intervención quirúrgica.

Expediente DI-2064/2015-9

Departamento de Sanidad

Se solicita celeridad en la cita para intervención quirúrgica.

Expediente DI-2169/2015-9

Departamento de Sanidad

Se solicita celeridad en la cita para intervención quirúrgica.

Expediente DI-338/2016-9

Departamento de Sanidad

Denegación de su derecho a libre elección de médico en otro Centro de Salud.

Expediente DI-390/2016-10

Departamento de Sanidad

Disconforme con los accesos al Centro de Salud Delicias Sur.

Expediente DI-1616/2015-5

Federación Aragonesa de Fútbol

Se presenta queja contra el Club de Fútbol Miralbueno, pues no le entregan la ficha de un jugador para que lo fiche otro club.

## **2. SUGERENCIAS SIN RESPUESTA DE LA ADMINISTRACIÓN**

En esta sección se incluyen los expedientes cuyas sugerencias o recomendaciones no han obtenido respuesta de la administración a la que iban dirigidas. En el primer apartado las dictadas a lo largo del año de 2016 y en el segundo apartado aquellas otras dictadas en el año de 2015 que, por la fecha de su emisión, se hallaban pendientes de respuesta a la fecha del cierre del Informe Anual correspondiente al año de 2015.

### **2.1. SUGERENCIAS SIN RESPUESTA DE 2016**

Expediente DI-2072/2015-4

Universidad de Zaragoza

Se denuncian supuestas irregularidades para cubrir una plaza de Técnico de Laboratorio y Talleres de la Universidad de Zaragoza.

Expediente DI-1904/2015-10

Ayuntamiento de Alagón

Se exponen los problemas que tienen en sus viviendas a causa de averías que se producen en su calle.

Expediente DI-599/2016-10

Ayuntamiento de Alcañiz

Se solicita que el Ayuntamiento de Alcañiz consolide un talud por los desprendimientos causados por el mismo que afectan a una propiedad.

Expediente DI-2235/2014-9

Ayuntamiento de Borja

Disconformidad con el trazado de un camino que invade su propiedad.

Expediente DI-2198/2015-10

Ayuntamiento de Camarillas

Se exponen los problemas que causa una vivienda que amenaza ruina en Camarillas.

Expediente DI-797/2015-4

Ayuntamiento de Caspe

Disconformidad con la falta de una determinada certificación por parte del Ayuntamiento de Caspe.

Expediente DI-215/2016-5

Ayuntamiento de Illueca

Disconformidad con la negativa de la alcaldía de Illueca de facilitar un espacio para reuniones de un grupo municipal

Expediente DI-1695/2016-10

Ayuntamiento de Mequinenza

Disconforme con autorización del Ayuntamiento de Mequinenza a determinados establecimiento que no tienen límite para colocar mesas en las terrazas.

Expediente DI-264/2016-10

Ayuntamiento de Monroyo

Se abre de oficio para el estudio de la nueva normativa para construir masías en el Matarraña.

Expediente DI-159/2016-10

Ayuntamiento de Monzón

Se abre de oficio para recabar información del Ayuntamiento de Monzón sobre la regulación vigente sobre accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

Expediente DI-1718/2016-10

Ayuntamiento de Mora de Rubielos

Se denuncian falta de limpieza.

Expediente DI-2074/2016-10

Ayuntamiento de Morata de Jalón

Se solicita que el Ayuntamiento de Morata de Jalón anuncie por megafonía los plenos para que los vecinos puedan asistir a los mismos.

Expediente DI-1953/2015-8

Ayuntamiento de Sádaba

Se abre de oficio por los problemas en las instalaciones del colegio de Sádaba.

Expediente DI-1086/2015-4

Ayuntamiento de Samper de Calanda

Se denuncian posibles irregularidades en la contratación de personal del Ayuntamiento de Samper de Calanda así como en la concesión de la gestión del bar de las piscinas.

Expediente DI-78/2016-5

Ayuntamiento de Santa Cruz de Moncayo

Se expone el peligro que corre una casa en Santa Cruz de Moncayo por la hoguera de San Antón.

Expediente DI-169/2016-10

Ayuntamiento de Tauste

Se abre de oficio para recabar información del Ayuntamiento de Tauste sobre la regulación vigente sobre accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

Expediente DI-609/2015-6

Ayuntamiento de Zaragoza

Disconformidad con una sanción a su vehículo estacionado en la zona naranja de Zaragoza.

Expediente DI-1117/2015-4

Ayuntamiento de Zaragoza

Oficial Polivalente de Instalaciones Deportivas del Ayuntamiento de Zaragoza ha solicitado turno de mañanas para conciliar la vida familiar y laboral pero no se lo han concedido.

Expediente DI-392/2016-5

Ayuntamiento de Zaragoza

Se denuncia la insuficiencia de mobiliario urbano de descanso en Compromiso de Caspe.

Expediente DI-1060/2015-2

Comarca de las Cinco Villas

Falta de respuesta de la Comarca de las Cinco Villas a su solicitud para formar parte del proceso de contratación de dos arquitectos y no le han contestado.

Expediente DI-1817/2016-5

Comarca de las Cinco Villas

Falta de información sobre el personal que trabaja en la Comarca de las Cinco Villas.

Expediente DI-50/2016-10

Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales

Se solicita que se mejoren las condiciones de accesibilidad de espacios públicos urbanizados en el entorno de la Plaza Europa tras las obras que se han realizado en la zona.

Expediente DI-1242/2016-1

Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales

Disconformidad con la suspensión del IAI.

Expediente DI-1361/2016-1

Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales

Se solicita la revisión de la calificación del grado de una dependencia.

Expediente DI-1525/2016-1

Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales

Disconformidad con la falta de respuesta del IASS a las reclamaciones por denegación del IAI.

Expediente DI-2149/2016-1

Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales

Se solicita que sea el Gobierno de Aragón el que tenga la competencia en lo que se refiere a las tarjetas acreditativas de grado de discapacidad.

Expediente DI-690/2015-9

Departamento de Sanidad

Se denuncia por supuesta negligencia médica.

Expediente DI-1287/2015-9

Departamento de Sanidad

Se abre de oficio al objeto de conocer cuál es la lista de espera en pacientes psiquiátricos de larga duración.

Expediente DI-30/2016-8

Diputación Provincial de Zaragoza

Disconformidad con exigencia de pago de la DPZ por utilizar el salón de actos de la Residencia Pignatelli.

Expediente DI-1616/2015-5

Federación Aragonesa de Fútbol

Se presenta queja contra el Club de Fútbol Miralbueno, pues no le entregan la ficha de un jugador para que lo fiche otro club

## **2.2. SUGERENCIAS SIN RESPUESTA DE 2015**

Expediente DI-109/2015-9

Ayuntamiento de Alagón

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

Expediente DI-2006/2015-7

Ayuntamiento de Barbastro

Se abre de oficio para examinar lo actuado por parte del Ayuntamiento de Barbastro en relación con la exención del pago del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana en casos de dación en pago y ejecución hipotecaria.

Expediente DI-2004/2015-7

Ayuntamiento de Benasque

Se abre de oficio para examinar lo actuado por parte del Ayuntamiento de Benasque en relación con la exención del pago del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana en casos de dación en pago y ejecución hipotecaria.

Expediente DI-2000/2015-7

Ayuntamiento de Cadrete

Se abre de oficio para examinar lo actuado por parte del Ayuntamiento de Cadrete en relación con la exención del pago del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana en casos de dación en pago y ejecución hipotecaria.

Expediente DI-1128/2015-8

Ayuntamiento de Caspe

Se abre de oficio para proceder al estudio de oferta y demanda de plazas para Educación Infantil de primer ciclo, de 0 a 3 años en Caspe.

Expediente DI-1996/2015-7

Ayuntamiento de Caspe

Se abre de oficio para examinar lo actuado por parte del Ayuntamiento de Caspe en relación con la exención del pago del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana en casos de dación en pago y ejecución hipotecaria.

Expediente DI-667/2015-2

Ayuntamiento de Gistaín

Falta de información a un Concejal del Ayuntamiento de Gistaín sobre determinadas facturas.

Expediente DI-1990/2015-7

Ayuntamiento de Graus

Se abre de oficio para examinar lo actuado por parte del Ayuntamiento de Graus en relación con la exención del pago del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana en casos de dación en pago y ejecución hipotecaria.

Expediente DI-1988/2015-7

Ayuntamiento de Illueca

Se abre de oficio para examinar lo actuado por parte del Ayuntamiento de Illueca en relación con la exención del pago del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana en casos de dación en pago y ejecución hipotecaria.

Expediente DI-800/2015-2

Ayuntamiento de Samper de Calanda

Expone los problemas que causa una peña en los bajos de una casa contigua.

Expediente DI-1134/2015-8

Ayuntamiento de Tauste

Se abre de oficio para proceder al estudio de la oferta y la demanda de plazas para Educación Infantil de primer ciclo, de 0 a 3 años en Tauste.

Expediente DI-2024/2014-7

Ayuntamiento de Torralba de Los Frailes

Disconformidad con el cálculo de la superficie que se le ha concedido por parte del Ayuntamiento de Torralba de los Frailes como aprovechamiento de fincas rústicas.

Expediente DI-2120/2015-8

Ayuntamiento de Zuera

Se abre de oficio por la impartición del primer ciclo de Educación Infantil en Zuera.

## RELACIONES INSTITUCIONALES

### 1. DIFUSIÓN DEL DERECHO ARAGONÉS

— Vigésimosexto Encuentros del Foro de Derecho Aragonés.- El 18 de octubre de 2016 se firmó por la Institución de el Justicia de Aragón, el Tribunal Superior de Justicia de Aragón, la Academia Aragonesa de Jurisprudencia y Legislación, la Facultad de Derecho de la Universidad de Zaragoza, el Real e Ilustre Colegio de Abogados de Zaragoza, el Ilustre Colegio de Abogados de Huesca, el Ilustre Colegio de Abogados de Teruel, el Ilustre Colegio Notarial de Aragón, el Ilustre Colegio de Registradores de la Propiedad y Mercantiles de España (Decanato Autonómico de Aragón) y el Ilustre Colegio de Procuradores de Zaragoza, el convenio de colaboración para la celebración de los «Vigésimosexto Encuentros del Foro de Derecho Aragonés», con el siguiente programa de ponencias:

— Día 8 de noviembre de 2016 en Zaragoza: *Elogio del periodista cabal*, por D. Lorenzo Martín-Retortillo Baquer.

— Día 15 de noviembre de 2016 en Zaragoza: Régimen Jurídico de las Comunidades y Sociedades Privadas de Montes, por D. José Luis Argudo Périz, D. David Arbués Aísa y D. Miguel Temprado Aguado.

— Día 22 de noviembre de 2016 en Zaragoza: El Derecho Foral aragonés ante el Alzheimer por el D. Armando Barreda Hernández, D. Daniel Bellido Diego-Madrado y D. Francisco Javier Hernáiz Corrales.

— Día 29 de noviembre de 2016 en Huesca: La sucesión legal en favor de la Comunidad Autónoma de Aragón, por D. Miguel Lacruz Mantecón y D. Vitelio Manuel Tena Piazuelo.

El Justicia asistió a las sesiones de los días 8, 15 y 29 de noviembre. Se editarán las Actas con el contenido de dichas Ponencias.

## 2. DIFUSIÓN DE LA INSTITUCIÓN DEL JUSTICIA

### 2.1. CONFERENCIAS

04-02-16	Conferencia del Justicia de Aragón sobre la Institución, para los alumnos de 4.º de ESO del Instituto de Educación Secundaria Jerónimo Zurita de Zaragoza.
18-02-16	Conferencia del Justicia de Aragón en el Homenaje a Gunnar Tilander y Max Gorosch en la Universidad de Estocolmo (Suecia) sobre «El Justicia de Aragón Defensor del Derecho y los Derechos de los aragoneses».
09-03-16	Conferencia del Justicia sobre «El Justicia de Aragón, una Institución con Historia que mira al futuro» en el Colegio Mayor Universitario Virgen del Carmen de Zaragoza.
22-03-16	Conferencia del Justicia sobre el funcionamiento de la Institución para alumnos de 4.º de ESO y 1.º y 2.º de Bachillerato en el Instituto de Educación Secundaria Pablo Gargallo de Zaragoza.
08-06-16	Conferencia del Justicia sobre la Institución del Justicia de Aragón para los alumnos del Colegio Público Compromiso de Caspe en Caspe.
30-09-16	Conferencia del Justicia en la Clausura del XXIV Curso Internacional de Defensa en el Palacio de Congresos de Jaca.
01-12-16	Conferencia del Justicia en la Clausura del Curso de Derecho Aragonés de la Universidad de la Experiencia de Zaragoza.

### 2.2. VISITAS A LA SEDE EN ZARAGOZA

#### Visitas escolares

En total se han atendido 23 grupos, sumando un total de 815 personas.

La duración media de cada visita es de unos 90 minutos, siendo recibidos personalmente por el Justicia de Aragón, tras la charla que la Asesora de Educación imparte a cada grupo, explicando el funcionamiento de la Institución.

Se detalla a continuación la referencia cronológica de estas visitas:

16-2-16	50 alumnos de Primaria del Colegio Público Luis García Sainz de Fuentes de Ebro
17-2-16	50 alumnos de Primaria del Colegio Público Luis García Sainz de Fuentes de Ebro
8-3-16	25 adultos participantes del Curso «Zaragoza ciudad monumental» de la Universidad Popular Zaragoza
10-3-16	70 alumnos de 3.º de Educación Secundaria Obligatoria del IES Ángel Sanz Briz de Casetas (Zaragoza)
17-3-16	15 padres de alumnos del Instituto de Educación Secundaria Jerónimo Zurita de Zaragoza
18-3-16	50 alumnos de Educación Secundaria Obligatoria del IES Jerónimo Zurita de Zaragoza
11-4-16	25 alumnos de 5.º de Primaria del Colegio Escuelas Pías de Zaragoza
14-4-16	25 alumnos de 5.º de Primaria del Colegio Escuelas Pías de Zaragoza
15-4-16	25 alumnos de 5.º de Primaria del Colegio Escuelas Pías de Zaragoza
28-4-16	60 alumnos de 2.º y 3.º de Educación Secundaria Obligatoria del Colegio Ntra. Sra. del Carmen de Zaragoza y College Marseille Veyre (Francia)
4-5-16	30 adultos de la Universidad de la Experiencia de Zaragoza
5-5-16	20 alumnos de Programas de Cualificación Profesional Inicial de Comercio y Fontanería del Centro Sociolaboral ACTUR de Zaragoza
12-5-16	40 alumnos de 3.º de Educación Secundaria Obligatoria del Colegio San Vicente de Paúl de Zaragoza
12-5-16	30 alumnos del Colegio La Salle Santo Ángel de Zaragoza
18-5-16	30 adultos participantes del Curso de español para extranjeros de la Universidad Popular de Zaragoza
25-10-16	25 alumnos de 4.º de Primaria del Colegio Escolapias Calasanz de Zaragoza
27-10-16	25 alumnos de 4.º de Primaria del Colegio Escolapias Calasanz de Zaragoza
4-11-16	30 adultos de la Universidad de la Experiencia de Zaragoza
29-11-16	30 adultos de la Universidad de la Experiencia de Zaragoza
12-12-16	40 estudiantes de la Facultad de Derecho de la Universidad de Zaragoza

15-12-16	40 estudiantes de la Facultad de Derecho de la Universidad de Zaragoza
19-12-16	40 participantes de dos cursos de la Universidad Popular de Zaragoza
19-12-16	40 estudiantes de la Facultad de Derecho de la Universidad de Zaragoza

### 2.3. OTRAS INICIATIVAS DE DIFUSIÓN

Durante el año 2016, un objetivo prioritario del área de comunicación del Justicia de Aragón ha sido trasladar a la sociedad la capacidad de la Institución para contribuir a resolver satisfactoriamente las quejas que presentan las personas que confían sus problemas a la mediación del Justicia.

Con ello, se ha pretendido difundir una imagen en positivo que complementa a la tradicional visión de la Institución como «vigilante» y «guardián» de la Administración, denunciante público de las carencias que esta presenta en su relación diaria con la ciudadanía. Por ello, se han tomado como punto de partida Sugerencias aceptadas por las distintas administraciones aragonesas y los informes concretos en los que apoyan su aceptación.

Con esta información se han elaborado notas de prensa enfocadas en la solución de la queja de la persona concreta o del colectivo afectado que, a su vez, se han difundido a los medios de comunicación a través de los canales tradicionales y también haciendo uso de las redes sociales.

Creemos que esta forma de dar a conocer la actividad del Justicia de Aragón redundará en la idea transmitida por su titular, Fernando García Vicente, del papel mediador de la Institución enfocado a la búsqueda de soluciones y no tanto a señalar culpables, al tiempo, que se reconoce la rectificación de la Administración respecto a una decisión equivocada y se refuerza el sentido de colaboración institucional. Con este fin, se ha elaborado una media de dos notas de prensa a la semana que, en general, han encontrado eco en los medios de comunicación aragoneses.

Las redes sociales, sobre todo Twitter, se han consolidado como una vía para el diálogo directo con la sociedad y a la vez, una fuente informativa para los periodistas. Han pasado ya tres años desde que abrimos la cuenta en Twitter y en este tiempo los seguidores no han dejado de crecer. Terminamos 2015 con 3.300 casi el doble de los que teníamos a finales de 2014 y a 31 de diciembre de 2016 la cifra se había incrementado en otros 1.000, sumando en total, en el momento de redactar estas líneas: 4.449 seguidores.

¿Qué significa para nosotros esta cifra? Compromiso y confianza; una valoración totalmente cualitativa que lleva aparejada la exigencia de transparencia, actualización permanente y sobre todo, de escucha activa. Es evidente, que no podemos escuchar a las 4.449 personas que nos siguen en Twitter pero eso no quiere decir que declinemos la actitud y la voluntad de hacerlo. Trabajamos con listas temáticas que actualizamos de forma permanente y revisamos dos veces al día. Se nos escapan muchos acordes pero captamos el ritmo general, la melodía que arroja el sentir de las personas que se han acercado a nosotros a través de Twitter. Y por ese camino queremos seguir: actitud de escucha activa, de antenas subidas, en definitiva, de diálogo.

De las redes y en las redes sociales aprendemos cada día y, en este sentido, tenemos el propósito de explorar las posibilidades del video. Somos conscientes que este formato resulta muy atractivo para el internauta pero debemos ver qué tipo de videos se esperarían de una Institución como el Justicia de Aragón, más allá de las declaraciones estáticas de su titular. El propósito no es otro que servir a las personas y esa será la base de cualquier planteamiento.

Tanto Twitter como Facebook están integradas en la web del Justicia de Aragón. La página tiene 15 años de antigüedad y el diseño que presenta hoy es el de su origen. Hemos hecho cambios puntuales, parches para ir adaptándonos a los avances de las tecnologías de la información y con sus pegos y deficiencias, nos permite mantener abierta con dignidad la ventana de la Institución. Sin embargo, y a pesar de que en su día fue una buena página y prueba de ello es que aguanta los envites del desarrollo tecnológico, requeriría un replanteamiento. Mientras llega, seguiremos actualizando de forma diaria su contenido porque creemos en la transparencia total de nuestras actuaciones tanto las de representación institucional como las referidas a la función de supervisión de la actividad de las Administraciones aragonesas. La web sigue siendo por tanto una referencia para publicar sugerencias y recomendaciones, notas de prensa, bibliografía, informes especiales, revistas especializadas, etc. y principalmente, para permitir a las personas que planteen sus quejas y/o consultas de forma cómoda, sencilla y totalmente confidencial.

En 2016, la web recibió 128.455 visitantes distintos, cada uno de los cuales pinchó una media de 12,5 veces en diferentes contenidos de la página, sumando el total de solicitudes 3.891.557. Estas cifras representan un 2% menos de visitantes que en 2015 pero sin embargo un 36% más de «clicks». Una posible explicación para el descenso del tráfico en la web, además de su mayor o menor atractivo visual, es la pujanza de las redes sociales y de Twitter, en concreto, que podría estar absorbiendo una parte de este tráfico. Empleando un símil de carreteras,

Twitter sería la autopista, más rápida y segura mientras que la web del Justicia se habría quedado en carretera secundaria, por donde hay que viajar más despacio y con calma pero, sin duda, también con más oportunidades para descubrir rincones interesantes.

En cuanto al contenido de la web, en 2016 se han publicado 186 sugerencias que han favorecido la presencia del titular de la Institución en prensa, radio y televisión. A modo de ejemplo, el número de noticias y reportajes sobre la Institución y entrevistas a Fernando García Vicente en la prensa escrita aragonesa, ascendió en 2016 a 441 referencias, además de la presencia habitual en medios audiovisuales.

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

La experiencia este tiempo es positiva y continuaremos desarrollándola con la colaboración de las instituciones comarcales, que ponen a disposición del Justicia sus dependencias y la de los medios de comunicación que, haciéndose eco de las visitas facilitan que las personas contacten con el Justicia para concretar sus entrevistas.

En 2016, el Justicia de Aragón visitó las comarcas de Bajo Aragón, Jiloca, Comunidad de Calatayud, Campo de Cariñena, Caspe-Mequinenza, Bajo Cinca y Tarazona-Mocayo, así como las capitales de Huesca y Teruel. En el conjunto de estas visitas, alrededor de ochenta personas particulares y asociaciones, tuvieron ocasión de trasladarle sus quejas directamente al Justicia, Fernando García Vicente. Desde que se pusiera en marcha esta iniciativa en 2010, las personas recibidas directamente por el titular de la Institución suman alrededor de 682.

### **Proyecto de participación escolar del Justicia de Aragón**

El proyecto de participación escolar del Justicia de Aragón se ha convertido en una seña de identidad de la Institución con un recorrido de más de 15 años. El objetivo es impulsar y favorecer la participación cívica infantil y adolescente a través de los centros escolares de la Comunidad Autónoma: que puedan expresar sus inquietudes, quejas, deseos de manera formal pero sin formalismos ni burocracias extrañas a los niños y jóvenes. En 2016, 815 escolares de diferentes niveles educativos participaron en este programa.

La iniciativa se articula en torno a las visitas que los centros realizan a la Institución para conocer las funciones del Justicia de Aragón, su significado en la historia de Aragón y el papel que desarrolla en la actualidad como defensor de los derechos y libertades de las personas. Después de las visitas, ya en el aula, expresan por escrito lo que, en muchos casos, han lanzado al Justicia de forma presencial, obligándose a un ejercicio de documentación y redacción enriquecedor.

En la siguiente fase de esta iniciativa, se tramitan aquellas quejas planteadas que entran dentro de los asuntos competencia de la Institución lo que nos permite prolongar el contacto con el centro hasta que, finalmente, se cierran los expedientes.

También a los escolares, está destinado el concurso de dibujo que todos los años organiza el Justicia bajo el título ¿De qué te quejas? Y que les permite plasmar de una manera creativa una queja, preocupación o inquietud y que todos los años, también en 2016, cuenta con una participación próxima al millar de escolares.

### **Difusión del Ordenamiento Jurídico Aragonés**

La difusión del Derecho Aragonés, una de las funciones estatutarias de la Institución, se asienta sobre tres pilares: la edición y publicación de libros, la participación en la revista jurídica, Actualidad del Derecho en Aragón, y la organización del Foro de Derecho Aragonés.

Gracias a las redes sociales, tanto las actividades, como las conclusiones de las mismas, así como las publicaciones pueden llegar a un público mayor, fundamentalmente jóvenes estudiantes y profesionales del Derecho de ahí que hagamos un esfuerzo por adaptar el lenguaje propio de esta disciplina y de la doctrina jurídica al discurso de carácter divulgativo.

Del empuje de las redes sociales, también se beneficia la difusión de las Actas del Foro de Derecho Aragonés, íntegras en el *site* [www.derechoaragones.com](http://www.derechoaragones.com), integrado en la página institucional del Justicia de Aragón, fácilmente localizables y enlazadas con los portales en Internet de las distintas profesiones jurídicas de Aragón.

En este apartado, hay que reseñar también la participación de la Institución del Justicia en la revista Actualidad de Derecho en Aragón que coeditada con la Dirección General de Relaciones Institucionales y Desarrollo Estatuta-

rio del Gobierno de Aragón, y en cuyo consejo de redacción también están presentes la Asociación de Letrados de la Comunidad, el Colegio de Graduados Sociales y la Facultad de Derecho de la Universidad de Zaragoza. La participación del Justicia se concreta en la aportación trimestral de reseñas sobre Sugerencias y Recomendaciones de la Institución, noticias y entrevistas de carácter jurídico, así como en la difusión de la revista a través de la página web y de las redes sociales.

Respecto a la publicación de libros en 2016, la Institución editó cinco sobre Derecho Aragonés, a cuyas referencias y, en ocasiones, también al contenido íntegro se puede acceder desde la página web institucional.

### **Concurso de Dibujo**

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

Analizados detalladamente los dibujos presentados por los distintos Centros, se valoran diversos aspectos: la técnica utilizada, la composición, el colorido, la originalidad, la temática, la forma en que ilustra el desarrollo de las labores legalmente encomendadas al Justicia, y cómo se reflejan problemas reales que preocupan a la ciudadanía. Tras sus deliberaciones, los miembros del Jurado realizan la siguiente selección:

Por el tratamiento visual de la exclusión de los juegos que padecen algunos menores, con una acertada composición y buena técnica:

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

Autora: Nadia Moreno Rivera, alumna de 5.º de Primaria

Profesora: Elena Blasco Alfaro

Por la sensibilidad y originalidad en el tratamiento gráfico de un problema que afecta a menores discapacitados:

Colegio San Agustín de Zaragoza

Autora: Inés Lacorte Pascual, alumna de 3.º de Primaria

Profesor: Miguel Ángel Clavería

Por plasmar de forma ingenua y colorista el problema de la despoblación en el medio rural, especialmente en zonas de montaña:

Colegio Rural Agrupado Turia (Teruel), Aula de Villaspesa

Autor: Mateo Sanz Muñoz, alumno de 1.º de Primaria

Profesora: Palmira Martínez Fortea

La entrega de premios y diplomas tuvo lugar en un acto presidido por el Justicia, celebrado el día 20 de diciembre de 2016, fecha en que se programaron los actos para conmemorar el aniversario de la ejecución de Juan de Lanuza V.

### **3. OTRAS ACTIVIDADES DEL JUSTICIA**

17-01-16	Asiste a la Celebración de la Gala de los Altoaragoneses del Año, organizada por el Diario del Alto Aragón en Huesca
18-01-16	Visita a la fundación La Caridad en la Calle Segismundo Moret de Zaragoza
21-01-16	Recoge las quejas de los ciudadanos de la Comarca de Tarazona y el Moncayo en el Ayuntamiento de Tarazona
23-01-16	Participa en el acto Institucional conmemorativo del 500 aniversario de la muerte de Fernando el Católico en el Salón del Trono de los Reyes Católicos del Palacio de la Aljafería de Zaragoza
04-02-16	Reunión del Justicia de Aragón con agentes sociales para la creación del Instituto de Seguridad Vial de Aragón en la Sede de la Institución
09-02-16	Participa en el acto de entrega de los galardones de la XXXV Campaña de Navidad «Paz en la tierra» organizada por la Asociación Patronato de Ánade, en la Sala Goya de la Aljafería
16-02-16	Recoge las quejas de los ciudadanos de la Comarca Hoya de Huesca en la oficina del Justicia de Aragón en Huesca

- 23-02-16 Asiste al acto solemne de entrega de la Bandera de España a la Jefatura Superior de Policía de Aragón, en la Plaza del Pilar
- 24-02-16 Inaugura el nuevo centro de YMCA en Zaragoza
- 03-03-16 Asiste al acto de Toma de Posesión del General D. Luis Lanchares Dávila como Director de la Academia General Militar
- 10-03-16 Inaugura el congreso «La reforma del sistema jurídico de protección de menores» en el Aula Magna de la Facultad de Derecho de Zaragoza
- 14-03-16 Asiste a la presentación del «Manual Antirrumores», dentro de la semana contra el racismo 2016, en la Casa de las Culturas de Zaragoza
- 16-03-16 Recoge las quejas de los ciudadanos de la Comarca del Jiloca en su sede comarcal en Calamocha
- 18-03-16 Participa en los actos del patrono del Colegio de Procuradores en la Sede del Tribunal Superior de Justicia de Aragón
- 23-03-16 Participa en el acto Académico en Honor de San Braulio en el Edificio Paraninfo de la Universidad de Zaragoza
- 06-04-16 Participa en la entrega de Premios Zangalleta 2016 en Paraninfo de la Universidad de Zaragoza
- 10-04-16 Asiste a la Salida de la II Carrera Solidaria de Atades Zaragoza en el Parque José Antonio Laborreta
- 12-04-16 Visita el Centro de voluntariado «Plena inclusión Aragón» programa de apoyo a familiares en Zaragoza
- 14-04-16 Participa en la entrega de Premios Atades en la Sala Goya del Palacio de la Aljafería
- 19-04-16 Asiste al acto Institucional del Día de Aragón organizado por la Delegación Territorial del Gobierno de Aragón en Huesca
- 20-04-16 Participa en el acto Institucional del Día de Aragón con motivo de la festividad de San Jorge organizado por la Delegación Territorial del Gobierno de Aragón en Teruel
- 23-04-16 Participa en el acto Institucional del Día de Aragón con motivo de la festividad de San Jorge, en el Palacio de la Aljafería
- 26-04-16 Visita el Colegio de educación especial Alborada de Zaragoza
- 27-04-16 Recoge las quejas de los ciudadanos de la comarca del Bajo Cinca en la Sede Comarcal de Fraga
- 28-04-16 Asiste al acto de Inauguración del Congreso de UGT en Zaragoza
- 28-04-16 Presentación de la Memoria Proyecto Hombre de Zaragoza en la Sede de la Institución
- 06-05-16 Participa en el acto «Homenaje a la Palabra» en recuerdo de Manuel Giménez Abad en el Salón San Jorge del Palacio de la Aljafería
- 11-05-16 Asiste al acto de entrega de los «XXIII Galardones Aragoneses del Año 2016», organizado por El Periódico de Aragón
- 13-05-16 Asiste a la Conferencia impartida por Don Javier Lambán, Presidente del Gobierno de Aragón, organizada por el Fórum Europa en Madrid
- 18-05-16 Asiste a la presentación de la Memoria de Cáritas 2015 en el Centro Joaquín Roncal de Zaragoza
- 20-05-16 Participa en los actos de la festividad de San Ivo, patrono del Real e Ilustre Colegio de Abogados de Zaragoza
- 22-05-16 Asiste al acto del Solemne Izado de Bandera en la plaza de España de Zaragoza, con motivo del Día de las Fuerzas Armadas
- 24-05-16 Asiste al acto de investidura del Rector Magnífico en el Paraninfo de la Universidad de Zaragoza
- 25-05-16 Asiste a la celebración del Centenario de la Real Academia de Ciencias de Zaragoza, en el Paraninfo de la Universidad
- 25-05-16 Clausura el Curso de Derecho Civil Aragonés en el Aula Magna de la Facultad de Derecho
- 03-06-16 Asiste a los actos con motivo de la festividad de la Patrona de la Policía Local, en el Cuartel Palafox de Zaragoza
- 06-06-16 Acto conmemorativo del octogésimo aniversario del Estatuto de Autonomía de Caspe en el Salón de Sesiones del Ayuntamiento de Caspe
- 08-06-16 Recoge las quejas de los ciudadanos de la comarca del Bajo Aragón-Caspe, en su Sede Comarcal
- 09-06-16 Participa en la entrega de premios del Concurso escolar de la ONCE
- 29-06-16 Recoge las quejas de los ciudadanos de la comarca Comunidad de Teruel en la Sede de la Delegación del Justicia en Teruel
- 13-07-16 Recoge las quejas de los ciudadanos en la oficina de la Institución del Justicia en Huesca

- 14-07-16 Asiste al acto de entrega de Reales Despachos presidido por SS.MM. los Reyes en el Patio de Armas de la Academia General Militar
- 15-09-16 Asiste al Pleno de las Cortes de Aragón de elección de la Presidenta y Vicepresidente Primero, en el Palacio de la Aljafería
- 19-09-16 Asiste a la apertura del Curso 2016-2017 de la Universidad de Zaragoza, en el Edificio Paraninfo de la Universidad
- 22-09-16 Asiste a la XIII Edición de los Premios Heraldo de Aragón
- 27-09-16 Asiste al acto del 30 Aniversario del Diario del Altoaragón en
- 28-09-16 Recoge las quejas de los ciudadanos de la Comarca Campo de Cariñena en su sede comarcal de Cariñena, Zaragoza
- 29-09-16 Inaugura el Congreso «*Límites a la autonomía de la voluntad*» en el Aula Magna de la Facultad de Derecho de Zaragoza
- 29-09-16 Asiste a la apertura del curso 2016-2017 de la Universidad San Jorge de Zaragoza
- 03-10-16 Asiste a los actos de la festividad de los Santos Ángeles Custodios, patronos de la Policía Nacional en la Plaza del Pilar de Zaragoza
- 05-10-16 Asiste a la apertura de la jornada «*Acogimiento familiar: La humanidad debe al niño lo mejor que puede darle*», organizado por Adafa (Asociación de Acogimientos Familiares de Aragón)
- 05-10-16 Participa en los actos Institucionales con motivo de la festividad de la Guardia Civil en la Plaza del Pilar
- 06/07-10-16 Asiste al Debate sobre el Estado de la Comunidad Autónoma de Aragón, en las Cortes de Aragón
- 08-10-16 Asiste al acto de entrega de la Medalla de Oro y Distinciones de la Ciudad de Zaragoza, en el Salón de Plenos de la Casa Consistorial de Zaragoza
- 10-10-16 Participa en la Jornada conmemorativa del Día Mundial de la Salud Mental organizada por ASA-PME, (Asociación Aragonesa Pro Salud Mental)
- 26-10-16 Asiste al acto de Presentación de la asociación Fórum de Entidades Aragonesas de Salud Mental, en la Sala Goya del Palacio de la Aljafería
- 04-11-16 Asiste a la inauguración del I Congreso Aragonés de Personas con Cáncer y Familiares en el Palacio de Congresos de la Expo de Zaragoza
- 05-11-16 Participa en la Ceremonia de Clausura y Entrega de Premio Valores Humanos en el «21 Festival de cine Fuentes» en Fuentes de Ebro
- 10-11-16 Recoge las quejas de los ciudadanos de la Comarca del Bajo Aragón en su sede comarcal de Alcañiz
- 14-11-16 Recoge el Premio Afedaz (Asociación de familiares de enfermos de Alzheimer) al Justicia de Aragón, en la Sala de la Corona del Edificio Pignatelli de Zaragoza
- 18-11-16 Participa en la entrega de Premios «Amigos y Alimentos 2016» del Banco de Alimentos de Zaragoza en Mercazaragoza
- 20-11-16 Participa en los actos con motivo de la celebración del Día Mundial en Recuerdo de las Víctimas de Accidentes de Tráfico en la Plaza del Pilar en Zaragoza
- 21-11-16 Asiste a la X Edición de los Premios Peón organizado por la fundación Ramón Rey Ardid en la Sala de la Corona del Edificio Pignatelli de Zaragoza
- 25-11-16 Asiste a la celebración de los 50 años de la constitución de la Interramas de CCOO Aragón en la Sala Goya de las Cortes de Aragón
- 25-11-16 Asiste a la toma de posesión del Decano del Colegio de Abogados en el Real e Ilustre Colegio de Abogados de Zaragoza
- 02-12-16 Participa en el acto Institucional conmemorativo del XXXVIII Aniversario de la Constitución Española en la Delegación del Gobierno en Aragón
- 12-12-16 Inaugura las XIV Jornadas de la Constitución organizadas por el Justicia de Aragón y la Facultad de Derecho de la Universidad de Zaragoza, celebradas en el Aula Magna de la Facultad de Derecho sobre «El papel de las fuerzas armadas en la Constitución»
- 18-12-16 Participa en los actos con motivo de la Patrona del Colegio Notarial de Aragón
- 20-12-16 Preside los actos de la conmemoración del 424 aniversario de la ejecución de Juan de Lanuza V en la Plaza de Aragón y en la Sede de la Institución
- 20-12-16 Participa en el acto-homenaje a la figura del Justicia de Aragón en el Salón del Justicia del Ayuntamiento de Huesca

#### 4. COMPARENCIAS EN LAS CORTES

08-03-16	Entrega al Presidente de las Cortes el Informe de actividad de la Institución del año 2015
11-05-16	Presenta en el Pleno de las Cortes el Informe sobre la actividad de la Institución del año 2015
30-05-16	Presenta ante la Comisión de Comparecencias y Peticiones Ciudadanas el informe especial sobre «Personas en situación de exclusión social en Aragón» en las Cortes de Aragón

#### 5. PUBLICACIONES

- Actas Vigesimoquintos Encuentros del Foro de Derecho Aragonés, en el que se recoge las ponencias de las sesiones celebradas durante los martes del mes de noviembre y el primer martes de diciembre del año 2015, sobre los temas siguientes:  
«Homenaje a los hispanistas suecos estudiosos de los Fueros: Gunnar Tilander y Max Gorosch», por D. José Antonio Escudero López y D. Antonio Pérez Martín.  
«25 Años del Foro de Derecho Aragonés: presente y futuro del Derecho Aragonés», por D. Jesús Delgado Echeverría y D. Lorenzo Martín-Retortillo Baquer, con la colaboración de Jesús Morales Arrizabalaga.  
«Espacios Naturales Protegidos: ¿oportunidad o limitación de derechos?», por el D.º María Martínez Martínez, D. Joaquín de Guerrero Peyrona y D. Santiago Pablo Munilla López.  
«Reglamento sucesorio europeo y Derecho interregional», por D. Francisco de Paula Puig Blanes, D. Juan María Díaz Fraile y D. Javier Pérez Milla.  
«Seguros de vida, fondos de pensiones e instrumentos de previsión en el régimen económico matrimonial y la sucesión por causa de muerte», por D. Luis Alberto Marco Arcalá, D. Fernando Félix Alonso Andrío y D. José Antonio Montón del Hoyo.
- «Crisis legal, que manifiesta la conveniente noticia de los Fueros y modos judiciales de proceder usados en Aragón. Diego Franco de Villalba», edición y estudio preliminar de D. Guillermo Vicente y Guerrero.
- N.º 56 de la colección del Justicia, «Crisis de familias transnacionales y Derecho civil de Aragón: ideas esenciales», cuyo autor es D. Francisco de Paula Puig Blanes.
- N.º 57 de la colección del Justicia, «Antología de documentos de Derecho civil histórico aragonés (1423-1798)», cuyo autor es D. Manuel Gómez de Valenzuela.
- N.º 58 de la colección del Justicia, «El derecho de abolorio en Aragón», cuyo autor es D. Emilio Latorre Martínez de Baroja.

#### 6. RELACIÓN CON OTROS DEFENSORES

18-02-16	Reunión con la Defensora del Pueblo de Suecia, Elisabet Fura, en la Sede del Parlamento Sueco de Estocolmo
13-06-16	Asiste en Bruselas a la Conferencia de la Red Europea de Defensores del Pueblo sobre refugiados, transparencia y respeto al Estado de Derecho
22/23 09-16	Asiste XXXI Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo, organizadas por el Defensor del Pueblo de Navarra en Pamplona, que trataron sobre «La invasión del domicilio por ruidos»
21-11-16	Reunión con D. Carlos R. Costenla, Presidente del Instituto Latinoamericano del Ombudsman en la Sede de la Institución
23/24-11-16	Asiste a la XXI Asamblea de la FIO (Federación Iberoamericana del Ombudsman), organizada por el Diputado del Común de Canarias en Tenerife, que trataron sobre «Pobreza Dignidad y Derechos Humanos», «Migrantes y trata de personas»
30-11-16	Asiste a la conferencia impartida por Ms. Emily O'reilly, Defensora del Pueblo Europeo, organizada por Desayuno Forum Europa en Madrid

#### 7. TRANSPARENCIA

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

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

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

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

#### 1. AGRICULTURA, GANADERÍA Y MONTES\*

##### 1.1. DATOS GENERALES

Estado actual de los expedientes					
Año de inicio	2016	2015	2014	2013	2012
Expedientes incoados	52	33	47	50	59
Expedientes archivados	36	32	47	50	59
Expedientes en trámite	16	1	0	0	0

Sugerencias / Recomendaciones		
Año	2016	2015
Aceptadas	7	5
Rechazadas	0	2
Sin Respuesta	0	1
Pendientes Respuesta	0	0
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>8</b>

Recordatorios de deberes legales		
Año	2016	2015
Recordatorios de deberes legales	0	0

Resolución de los expedientes	
<b>Expedientes solucionados</b>	<b>66%</b>
Por intervención de la Institución durante la tramitación	5%
Por haberse facilitado información	40%
Por inexistencia de irregularidad en la actuación de la Administración	11%
Por Recomendación o Sugerencia aceptada	10%
<b>Expedientes no solucionados</b>	<b>4%</b>
Recomendación o Sugerencia rechazada	3%
Recomendación o Sugerencia sin respuesta	1%
Recordatorios de deberes legales por silencio de la administración	0%
<b>Expedientes en trámite</b>	<b>23%</b>
Recomendación o Sugerencia pendiente de respuesta	5%
Pendientes de la información solicitada a la Administración	18%
<b>Expedientes remitidos</b>	<b>7%</b>
Remitidos al Defensor del Pueblo	5%
Remitidos a otros defensores	1%

\* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en la página web de la Institución ([www.eljusticiadearagon.es](http://www.eljusticiadearagon.es)).

<b>Relación de expedientes más significativos</b>		
<b>N.º Expediente</b>	<b>Asunto</b>	<b>Resolución</b>
2255/2016	Sanción a un agricultor por labrar una parcela municipal antes del plazo señalado en la Ordenanza. Falta de competencia.	Sugerencia
1885/2015	Archivo de una denuncia presentada por la colocación de una valla colindante con una vía pecuaria.	Sugerencia
1235/2016	Cambio de las condiciones de una subasta de un aprovechamiento forestal por parte de la Administración de la Comunidad.	Sugerencia
1782/2016	Solicitud de recuperación y reparación de un camino. Obligación de resolver.	Sugerencia
1442/2016	Competencia municipal en la conservación de un camino agrícola.	Sugerencia
1446/2016	Procedimiento de regularización jurídico-administrativa de una explotación de ganado porcino.	Sugerencia
205/2016	Cumplimiento de una cuerdo de cesión de pastos por un Ayuntamiento. Obligación de resolver.	Sugerencia

## **1.2. PLANTEAMIENTO GENERAL**

El número de quejas durante el año 2016 ha sido de 51, lo que supone un aumento de 18 quejas si lo comparamos con el año pasado, y se corresponde con el número de quejas que se han tramitado en el año 2014, que fueron 47, y en el año 2013 que fueron 50. El número de Sugerencias formuladas ha sido de 7, una menos que el año anterior.

De las quejas presentadas no se desprende que haya problemas que afecten a una generalidad de ciudadanos del sector agrario, siendo los motivos de queja relativos a cuestiones particulares de los agricultores en sus relaciones con la Administración.

Clasificamos las quejas presentadas principalmente en cuatro apartados:

- 1.— Los procesos de concentración parcelaria.
- 2.— Ayudas y subvenciones agrarias.
- 3.— Las reclamaciones presentadas a las comunidades de regantes.
- 4.— Aprovechamientos de montes de las entidades locales.

### **1.2.1. Concentraciones Parcelarias**

Con respecto a las concentraciones parcelarias este año 2016 se han tramitado seis expedientes sobre cuestiones relativas a la valoración de las fincas aportadas y las adjudicadas; sobre la aportación de una única finca a la concentración y su posible exclusión del proceso; sobre la diferente superficie de una parcela aportada y en relación con los recursos a presentar en las diferentes fases del procedimiento.

Estos expedientes fueron admitidos a información, dirigiéndose la Institución al Departamento de Desarrollo Rural y Sostenibilidad para aclarar alguna de las cuestiones solicitadas. Dando contestación el Departamento a nuestras peticiones de información, y al no advertir irregularidad en su actuación, pues se había seguido el procedimiento señalado en la Ley de Reforma y Desarrollo Agrario sobre concentración parcelaria, se informó y explicó a los interesados dicho proceso y sus derechos.

Como expedientes más significativos podemos reseñar los siguientes:

#### **Expediente 1661/2016:**

Un agricultor dio su consentimiento a un proceso de concentración parcelaria al entender que las dos pequeñas fincas que aportaría serían excluidas finalmente del perímetro a concentrar, y por ello solicitó de la Administración que le entregara un documento en ese sentido. El Departamento de Desarrollo Rural y Sostenibilidad nos informó que el hecho de constar las parcelas con la calificación provisional de excluidas, que no exentas, en la ficha de investigación no implicaba en forma alguna su definitiva exclusión, puesto que la misma se determinaría en la fase de Bases Definitivas de Concentración Parcelaria, y que la ficha de investigación era un documento de trabajo interno. Dicho informe se trasladó al interesado y se le explicó que de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 184

de la Ley de Reforma y Desarrollo Agrario, es una vez finalizada la encuesta de las bases provisionales cuando la Administración aprueba el perímetro de la zona a concentrar con relación de las parcelas cuya exclusión se propone.

### **Expediente 2156/2016:**

Por parte de un agricultor que había aportado fincas a la concentración parcelaria se solicitó información sobre el valor verdadero de las fincas aportadas, ya que en las Bases Provisionales tenía un valor diferente al del Acuerdo de Atribuciones. Se solicitó información al Departamento de Desarrollo Rural y Sostenibilidad, que informó a la Institución que «durante las fases previas de trabajo en una concentración se establecen unos valores a las clases de tierra que se someten a encuesta durante las Bases Provisionales. Las Bases Provisionales son un documento provisional que no son aprobadas como acto terminal de un procedimiento. Esta circunstancia queda recogida en acta de 6 de octubre de 2.011, así como en el apartado 5.º de la Memoria de las Bases Definitivas, donde se indica que tuvo por objeto reducir el valor de las clases de peor calidad, y en el Anejo n.º 7 «Relación de clases de tierra y coeficientes de compensación». Esta es la causa por la que en el Boletín Individual de la Propiedad (1-5) de las Bases Provisionales aparece como valor total de sus parcelas 23.467 puntos y en las Bases Definitivas y en el Acuerdo aparecen 19.442 puntos como valor total aportado, siendo en el acuerdo un mero reflejo de las bases, al ser un contenido que le viene dado por las Bases». Al haber seguido el procedimiento de concentración la Administración, se procedió a informar al agricultor de la correcta actuación del Departamento.

### **1.2.2. Ayudas y subvenciones agrícolas. Expedientes 27/2016 y 1878/2016**

Este año 2016 se han vuelto a presentar dos quejas sobre la falta de derechos sobre las subvenciones de la PAC de los propietarios de fincas agrícolas que se vieron afectados por la aplicación del Reglamento (CE) n.º 1782/2003 del Consejo de 29 de septiembre de 2003, que estableció que el arrendatario es el propietario de los derechos de ayuda de la Política Agraria Comunitaria al haber sido el cultivador de la propiedad agrícola dada en arriendo durante los años 2000, 2001 y 2002. Muchos propietarios que no tenían pactado la cuestión en sus contratos de arrendamiento agrícola, perdieron sus derechos desde el año 2006, en el que entró en vigor el Reglamento (CE) 1782/2003.

Desde la Institución del Justicia se les informa que la decisión de la Administración está fundada en el Reglamento comunitario, y que los Tribunales de Justicia, vienen refrendado que el arrendatario como cultivador de las parcelas sea el adjudicatario de los derechos de la PAC. En sentido, se les informa que en Aragón, la Audiencia Provincial de Zaragoza en su Sentencia de 12 de abril de 2011, confirmó el derecho del arrendatario a cobrar las ayudas de la PAC, al considerar que la normativa de política agraria comunitaria no designa los derechos de pago único para las tierras, sino para los agricultores en activo que han declarado ayudas en años concretos y conforme a las diversas actuaciones sobre planes de cultivo en dichos periodos, es decir, se conceden al agricultor (beneficiario) por el cumplimiento de unos determinados requisitos.

No obstante lo anterior, y dejando claro que la actuación del Departamento de Desarrollo Rural y Sostenibilidad se ajusta sin duda a lo dispuesto en la normativa de aplicación, desde esta Institución se remiten los escritos los ciudadanos al Defensor del Pueblo Europeo y al Ministerio de Agricultura con la finalidad de que tengan en cuenta que cuando los derechos de la PAC se separan de la tierra, ello puede conllevar en muchos casos la pérdida de viabilidad económica de la explotación agrícola y su abandono por falta de rentabilidad, y la consecuente despoblación del territorio. En este sentido, se haría necesario el estudio de la modificación de la legislación europea para evitar que por culpa de la falta de ayudas europeas queden sin cultivar propiedades que antes eran rentables y ayudaban a fijar la población en el territorio.

Como en años anteriores se ha informado a los agricultores de su obligación de declarar la superficie que se cultiva en la solicitud de ayudas de la PAC, pues caso contrario, los controles de la PAC pueden detectar irregularidades en la superficie de las parcelas declaradas y reducir la cuantía de la ayuda a percibir por el agricultor.

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

### **1.2.3. Comunidades de Regantes**

Las quejas que nos han presentado en relación con las reclamaciones presentadas por los regantes a las Comunidades de Regantes a las que pertenecen, hacen referencia a la reparación de un brazal de riego por una Comunidad, falta de contestación expresa a una solicitud presentada por un partícipe, y cobro de recibos por la vía de apremio.

Las comunidades de regantes, según dispone la Ley de Aguas en su artículo 82.1, son corporaciones de derecho público, aunque sean de base asociativa privada, y que en cuanto actúan como Administración deben sujetar su proceder a la vigente Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común. Las comunidades de regantes tienen el privilegio de poder exigir por la vía de apremio los impagos de los regantes sin necesidad de acudir a los Tribunales de Justicia. Por ello, en las quejas presentadas por regantes en relación con el pago de los recibos ordinarios o extraordinarios de la comunidad, se les informa que si la comunidad ha seguido el procedimiento del Reglamento de Recaudación, la actuación administrativa de la comunidad se ajusta al Ordenamiento jurídico.

### **1.2.4. Aprovechamientos de Montes Públicos**

En este año 2016 se han presentado tres quejas en relación con la administración y adjudicación de parcelas de montes comunales de la Comunidad Autónoma y de las entidades locales. Los motivos de queja hacen principalmente referencia al cambio de las condiciones de una subasta de pastos, la reducción del número de hectáreas de pastos adjudicadas y la sanción impuesta a un agricultor por labrar una parcela antes del plazo señalado en la Ordenanza Municipal.

### **1.2.5. Expedientes más significativos**

#### **Expediente 2255/2016**

Un agricultor fue sancionado por el Ayuntamiento de Tauste por labrar unas fincas enclavadas en Monte Público antes del plazo permitido para ello por la Ordenanza Municipal.

Por la Institución del Justicia se examinó la competencia del Ayuntamiento de Tauste para sancionar por la infracción de roturar las fincas antes del plazo determinado, y al disponer la Ley de Montes de Aragón en su artículo 122 que la competencia para sancionar corresponde a la Comunidad Autónoma de Aragón y a las Comarcas en las materias de su competencia, se le sugirió al Ayuntamiento de Tauste que comprobara su habilitación para ejercer la potestad sancionadora.

#### **Expediente 1235/2016**

Se presentó queja por un ganadero que había resultado adjudicatario de unos pastos en Monte Público del Gobierno de Aragón, pero la Administración había disminuido el coeficiente de pastos y el uso en los aprovechamientos adjudicados en relación con los ofertados. Por la Institución se formuló Sugerencia al Departamento de Desarrollo Rural y Sostenibilidad para que resolviera la petición presentada de forma motivada, y en particular, decidiera sobre la petición de devolución de la cantidad pagada en la subasta al haber cambiado las condiciones de la misma. Por el Departamento se aceptó la Sugerencia y se resolvió no exigir el pago por las subastas de pastos adjudicados a partir del año siguiente a la solicitud de renuncia.

#### **Expediente 1446/2016**

Se formuló Sugerencia al Ayuntamiento de Fuentes Claras para que se pronunciara expresamente sobre si la adecuación del emplazamiento y demás circunstancias de una explotación ganadera cumplían con lo dispuesto en las normas urbanísticas municipales, en la Ley 7/2006 de Protección Ambiental de Aragón, en la Directrices aprobadas por el Decreto 94/2009, y en las demás normas que sean de aplicación, tal y como obliga la Disposición transitoria primera del Decreto 94/2009, de 26 de mayo, por el que se aprueba la revisión de las Directrices sectoriales sobre actividades e instalaciones ganaderas. El Ayuntamiento de Fuentes Claras nos informó que trasladado al Inaga el informe para su tramitación.

## 2. ECONOMÍA Y HACIENDA\*

### 2.1. DATOS GENERALES

Estado actual de los expedientes					
Año de inicio	2016	2015	2014	2013	2012
Expedientes incoados	208	253	217	228	202
Expedientes archivados	138	249	217	228	202
Expedientes en trámite	70	4	0	0	0

Sugerencias / Recomendaciones		
Año	2016	2015
Aceptadas	31	40
Rechazadas	8	3
Sin Respuesta	0	7
Pendientes Respuesta	18	0
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>50</b>

Recordatorios de deberes legales		
Año	2016	2015
Recordatorios de deberes legales	0	0

Resolución de los expedientes	
<b>Expedientes solucionados</b>	<b>63%</b>
Por intervención de la Institución durante la tramitación	6%
Por haberse facilitado información	34%
Por inexistencia de irregularidad en la actuación de la Administración	8%
Por Recomendación o Sugerencia aceptada	16%
<b>Expedientes no solucionados</b>	<b>5%</b>
Recomendación o Sugerencia rechazada	2%
Recomendación o Sugerencia sin respuesta	2%
Recordatorios de deberes legales por silencio de la administración	0%
<b>Expedientes en trámite</b>	<b>24%</b>
Recomendación o Sugerencia pendiente de respuesta	14%
Pendientes de la información solicitada a la Administración	10%
<b>Expedientes remitidos</b>	<b>8%</b>
Remitidos al Defensor del Pueblo	8%
Remitidos a otros defensores	0%

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
1735/2015	Falta de resolución de una petición de devolución de ingresos indebidos previa revocación de la liquidación.	Sugerencia
273/2016	Repercusión del recibo de la tasa de agua al arrendatario.	Sugerencia
4/2016	Inspección de Tributos de la DGA. Inclusión en las actas de conformidad de que corresponde a la Inspección General confirmar la existencia o no de indicios de comisión de infracciones tributarias.	Sugerencia
2452/2016	Solicitud de devolución de ingresos indebidos. Obligación de Resolver.	Sugerencia
2076/2016	Método de valoración relativo a precios medios de mercado, y cumplimiento de la doctrina del Tribunal Supremo, Sentencias de 26 de noviembre de 2015 y 18 de enero de 2016.	Recomendación

\* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en la página web de la Institución ([www.eljusticiadearagon.es](http://www.eljusticiadearagon.es)).

<b>Relación de expedientes más significativos</b>		
<b>N.º Expediente</b>	<b>Asunto</b>	<b>Resolución</b>
2478/2016	Método de valoración de precios medios de mercado. Cumplimiento de la doctrina del Tribunal Supremo. Comprobación del método en relación con variaciones de precios en periodos de tiempo breves.	Sugerencia
2564/2016	Reducción del plazo para iniciar los expedientes de comprobación de valores.	Sugerencia
1837/2016	Método de valoración relativo a precios medios de mercado, y cumplimiento de la doctrina del Tribunal Supremo, Sentencias de 26 de noviembre de 2015 y 18 de enero de 2016.	Sugerencia
1961/2015	Resolución de un recurso por el Ayuntamiento. Ofrecimiento de Recursos. Concesionaria del servicio.	Sugerencia
2076/2015	Refacturación de un recibo de la tasa de agua por avería. Consumo involuntario	Sugerencia
1378/2016	Devolución de ingresos indebidos. Obligación de resolver. Comprobación del consumo.	Sugerencia
2313/2016	Reclamación contra la tasa de vado al no haber habido ocupación del dominio público.	Sugerencia
1191/2016	Tasa de recogida de suministro de agua y recogida de basuras. Exigencia de pago al inquilino una vez finalizado el contrato.	Sugerencia
1904/2016	Solicitud de información tributaria. Utilización de medios diferentes a la comparecencia personal.	Sugerencia
1751/2016	Información al propietario de la vivienda arrendada sobre el impago de la tasa de agua.	Sugerencia
2519-2554/2016	Refacturación de la tasa de agua en los casos de fuga o avería involuntaria.	Sugerencia aceptada
2558-2560/2016	Propuesta a las Diputaciones Provinciales de Zaragoza, Huesca y Teruel para que elaboren una normativa sobre la refacturación por avería en la red particular de abastecimiento de agua que sirva a los Ayuntamientos para proponer a sus Plenos la modificación de sus Ordenanzas fiscales.	Pendiente de contestación

## **2.2. PLANTEAMIENTO GENERAL**

En el año 2016 se han tramitado en esta materia un total de 208 expedientes de queja, cifra similar a la de los últimos años, en los que se presentaron 202 quejas en el año 2012, 228 quejas en el año 2013 y 217 quejas en el año 2014, aunque no a la del año pasado, en la que se registraron 253 quejas. El número de Sugerencias se ha incrementado hasta las 57 resoluciones, por 50 del año anterior.

Por otra parte, y como en años anteriores, no observamos desde esta Institución problemas que afecten a una generalidad de ciudadanos por el funcionamiento de los Departamentos de Hacienda y Administración Pública y de Economía, Industria y Empleo del Gobierno de Aragón. Siendo las quejas presentadas por los ciudadanos relativas a los procedimientos seguidos por la Administración en la gestión, inspección y recaudación de los diferentes impuestos y tasas vigentes.

### **2.2.1. Actividad de las entidades financieras. Cláusula suelo y comisiones. Expedientes 340/2016 y 1607/2016**

Durante el año 2016 se han presentado tres quejas en relación con las cláusulas suelo de los contratos de préstamo hipotecario y las entidades financieras aragonesas Ibercaja y Bantierra. En estos casos se ha informado a los ciudadanos de la Jurisprudencia del Tribunal Supremo sobre dichas cláusulas, y se han realizado gestiones ante Ibercaja con la finalidad de que el cliente obtuviera una respuesta clara sobre su petición de anulación de su cláusula suelo.

En relación con las comisiones que cobran las entidades financieras por mantenimiento de cuentas corrientes, transferencias, tarjetas, etc., se han tramitado 8 expedientes de queja, informando al ciudadano que las antiguas Cajas de Ahorro, que en la actualidad son entidades financieras de carácter bancario, no pueden ser consideradas Administración Pública, y en consecuencia, su actuación no puede ser examinada por el Justicia, ya que de conformidad con lo dispuesto en la Ley 26/2013 de 27 de diciembre, de cajas de ahorros y fundaciones bancarias, las antiguas Cajas se han transformado en fundaciones de carácter bancario u ordinario, y se ha traspasado toda su actividad financiera. Por ello, es al Banco de España a quien le corresponde conocer y resolver las reclamaciones que se presentan contra la actuación de las entidades financieras, tras haber tramitado previamente la reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de la entidad.

Este año, y por primera vez de los últimos, no se ha presentado queja alguna por los adquirentes de acciones preferentes ni de otros productos financieros complejos según los define la Comisión Nacional de Mercado de Valores.

### **2.2.2. Valoración de inmuebles. Expedientes 1837/2016, 2076/2016, 2478/2016 y 2478/2016.**

Al igual que los años anteriores, los ciudadanos acuden a la Institución para solicitar información sobre el procedimiento de comprobación de valores que inicia la Administración cuando no está de acuerdo con el valor declarado por el contribuyente, y sobre los recursos que se pueden presentar, y en particular, sobre el procedimiento de tasación pericial contradictoria.

La Administración, en los casos en los que no se declara el valor apuntado por el Departamento de Hacienda y Administración Pública en aplicación de los medios de valoración de precios medios de mercado y de estimación por referencia a los valores que figuren en los registros oficiales de carácter fiscal, procede a notificar el inicio del expediente de comprobación de valores al contribuyente adjuntando la nueva valoración del inmueble transmitido. Si el contribuyente considera que el valor que le notifica la Administración es superior al real de mercado, en esos casos, debe presentar un informe de valoración para iniciar el trámite de tasación pericial contradictoria, en el que decide un tercer perito nombrado por sorteo cual es la valoración del bien transmitido de forma motivada.

El Tribunal Supremo, en su Sentencias de 26 de noviembre de 2015 y 18 de enero de 2016, en un supuesto de valoración por la Administración siguiendo el método de precios medios de mercado, acordó que debía cumplirse la siguiente doctrina:

«Se exige que el perito razone la aplicación de dichos precios medios, lo que en la mayoría de las ocasiones obligará a una inspección personal del bien a comprobar.

No basta pues manifestar que se han tenido en cuenta determinadas circunstancias, sino que ha de justificarse individualmente su apreciación, probándose la circunstancia de la que resulta la aplicación de un coeficiente corrector y no otro.

La motivación por remisión del contribuyente a estudios de mercado realizados por la propia Administración tributaria debe reunir una serie de requisitos. En todo caso, la necesidad de justificar el modo de ponderación, actualización, extrapolación e individualización de los datos obtenidos de los estudios de mercado».

Desde esta Institución se consideró oportuno formular una recomendación y dos sugerencias al Departamento de Hacienda y Administración Pública para que comprobara si en los procedimientos de comprobación de valores que había tramitado, si se había dado cumplimiento a la doctrina señalada por el Tribunal Supremo en las referidas Sentencias, y al considerar que para una mayor defensa y garantía de los derechos de los contribuyentes, en los procedimientos de comprobación de valores, el informe de valoración de inmuebles que emitan los peritos de la Administración, debe incluir un razonamiento sobre la procedencia de la elección del método de valoración de precio medios de mercado y sobre la necesidad o no de hacer una inspección personal del bien a comprobar. No siendo admisible, como dice el Tribunal Supremo en las Sentencias citadas, una valoración en la que se omitan o se consignen meras generalizaciones sobre los criterios de valoración o solo referencias genéricas a los elementos tenidos en cuenta mediante fórmulas repetitivas preformadas.

### **2.2.3. Exención de pago en el Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y en la Plusvalía Municipal en los casos de pérdida de la vivienda habitual por dación en pago o ejecución hipotecaria. Expedientes 400/2016 y 1254/2016.**

El año pasado se formuló por esta Institución una Recomendación para que por los Ayuntamientos, cuando el contribuyente perdía la vivienda a causa de un proceso ejecutivo o la entregaba en dación en pago se informara

al contribuyente de su derecho a solicitar la exención de pago por la transmisión forzosa de su vivienda habitual de la plusvalía municipal, y en aplicación del Real Decreto Ley 8/2014, de 4 de julio, y posteriormente por la Ley 18/2014, de medidas urgentes para el crecimiento, la competitividad y la eficiencia, de 15 de octubre, y por la que se incluyó en el artículo 105, apartado primero en la Ley de Haciendas Locales. Durante este año 2016 se han presentado sendas quejas sobre el derecho a la exención por pérdidas de vivienda habitual en un procedimiento ejecutivo, habiendo informado al ciudadano desde la Institución de su derecho, y procediendo más tarde el Ayuntamiento de Zaragoza a aplicar la exención establecida.

#### **2.2.4. Incremento del valor del terreno que debe tributar en la Plusvalía Municipal. Expedientes 222/2016, 1186/2016 y 1677/2016**

Al igual que los últimos años, los ciudadanos nos han presentado quejas, once en total, en relación a diferentes cuestiones sobre el Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, la llamada Plusvalía municipal, relativas, principalmente, a la elevada cuota que resulta a pagar.

Hasta que se pronuncie el Tribunal Constitucional sobre la cuestión de inconstitucionalidad planteada por el Juzgado de lo Contencioso de San Sebastián en su Auto de fecha 5 de febrero de 2015, al considerar que el Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos no somete a tributación una plusvalía real sino una plusvalía cuantificada de forma objetiva, lo que conlleva consecuencias contrarias al principio de capacidad económica consagrado en el artículo 31 de la Constitución y al artículo 24 de la Constitución al proscribir la norma cualquier género de prueba en contrario, los Ayuntamientos se amparan para argumentar la legalidad de su actuación en el cumplimiento estricto de la Ley de Haciendas Locales.

En el artículo 104.1 de la Ley de Haciendas Locales el Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana se define como «un tributo que grava el incremento de valor que experimenten dichos terrenos y se ponga de manifiesto a consecuencia de la transmisión de la propiedad de los terrenos por cualquier título». Y el artículo 107.1 de la misma norma dispone que la base imponible del impuesto «está constituida por el incremento del valor de los terrenos, puesto de manifiesto en el momento del devengo y experimentado a lo largo de un periodo máximo de 20 años» y que para la determinación de la base imponible «habrá que tenerse en cuenta el valor del terreno en el momento del devengo».

Por ello, desde la Institución se informa a los interesados de la legalidad en la actuación de los Ayuntamientos, que se limitan a multiplicar el valor catastral del suelo urbano por el número de años que ha tenido en propiedad el transmitente el bien inmueble y por el tipo aprobado por el Ayuntamiento, para determinar la cuota a pagar.

#### **2.2.5. Catastro. Expedientes 23/2016 y 1891/2016**

Durante este año han aumentado significativamente las quejas presentadas contra el Catastro en relación a las liquidaciones del IBI notificadas a los propietarios al haberse revisado la ficha catastral por obras en el inmueble.

El procedimiento de regularización catastral es uno de los procedimientos de incorporación al Catastro Inmobiliario de los bienes inmuebles urbanos y rústicos con construcción, así como de las alteraciones de sus características, en supuestos de incumplimiento de la obligación de declarar de forma completa y correcta las circunstancias determinantes de un alta o modificación catastral. Su finalidad es garantizar la adecuada concordancia de la descripción catastral de los bienes inmuebles con la realidad.

La Ley del Catastro Inmobiliario establece en su artículo 16.2 que provoca o motiva la incorporación al Catastro: «a) La realización de nuevas construcciones y la ampliación, rehabilitación, reforma, demolición o derribo de las ya existentes, ya sea parcial o total. No se consideran tales las obras o reparaciones que tengan por objeto la mera conservación y mantenimiento de los edificios, y las que afecten tan solo a características ornamentales o decorativas».

El Catastro comunica al propietario la nueva valoración por las obras que debieron ser declaradas cuando se construyeron, y ofrece los recursos que corresponden para el supuesto de que el propietario y sujeto pasivo del Impuesto sobre Bienes Inmuebles no esté conforme con las obras o reformas que se valoran.

Desde la Institución se informa a los ciudadanos de su derecho a presentar recurso contra la nueva valoración que da el Catastro, ya sea el de reposición o la reclamación económico administrativa ante el Tribunal Económico Administrativo Regional, a quien corresponde probar los hechos constitutivos de la regularización catastral, los hechos que acreditan la existencia de una reforma total o parcial del inmueble.

La nueva valoración catastral del inmueble permite a los Ayuntamientos y a la Diputación Provincial de Zaragoza, como Administración que tiene encomendada la recaudación del IBI de muchos Ayuntamientos de la Provincia,

liquidar el impuesto de los últimos cuatro años al haber una base imponible, la valoración del inmueble, superior a la anterior.

Otras quejas que nos presentan hacen referencia a la valoración de los bienes inmuebles a efectos de pago del Impuesto sobre Bienes Inmuebles, informándose a los interesados del procedimiento para adecuar la realidad inmobiliaria al Catastro y sobre la forma de acreditar la valoración errónea del bien, en los supuestos de aplicación incorrecta de los factores de la ponencia de valores de los inmuebles término municipal.

### **2.2.6. Procedimientos de gestión y recaudación de los tributos**

La mayor parte de los expedientes de queja tramitados en esta materia de economía y hacienda se refieren a quejas que presentan los contribuyentes en relación con los procedimientos de gestión y de recaudación, tanto en periodo voluntario como en vía de apremio, de las cuotas de los impuestos, tasas, precios públicos y contribuciones especiales. Por otra parte, en los expedientes de queja en los que no se observa que haya habido irregularidad en la actuación de la Administración, se procede desde la Institución a informar a los contribuyentes sobre la legalidad de la resolución administrativa.

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

#### **2.2.6.1. Embargos por impago de deudas tributarias y notificación de las providencias de apremio. Expedientes: 1800/2016, 2183/2016 y 2298/2016**

Se han presentado doce quejas sobre el embargo de cuentas corrientes, salarios y pensiones de los contribuyentes. Los ciudadanos reciben comunicaciones de las Administraciones en las que les advierten de la existencia de una deuda tributaria y de que han solicitado información sobre su pensión al Instituto Nacional de la Seguridad Social.

En estos expedientes se informa al ciudadano que la Ley de Enjuiciamiento Civil en su artículo 607 establece que el primer salario interprofesional de una pensión o sueldo es inembargable y se les informa también del procedimiento de recurso contra las providencias de embargo.

En el supuesto de embargo de una cuenta corriente se les informa del derecho de la Administración para embargar la cantidad que pudiera haber ahorrado un contribuyente al mes siendo perceptor de una pensión inferior al salario mínimo interprofesional, pues lo inembargable es la pensión que no supere la cantidad fijada como primer salario mínimo interprofesional, pero no la capacidad de ahorro, es decir, la cantidad que el ciudadano no haya gastado, por la causa que sea, de la pensión o salario inembargable durante el mes.

Al igual que el año anterior, el Ayuntamiento de Zaragoza resuelve con suma rapidez los recursos que se presentan contra las providencias de embargo de cuentas corrientes, ordenando la devolución de la cantidad embargada cuando el contribuyente acredita que su pensión es inembargable y no ha habido capacidad de ahorro. Caso contrario, y en cumplimiento de la legalidad, los recursos presentados contra los embargos son desestimados.

En relación con las providencias de apremio previas al embargo, se informa a los ciudadanos que la Ley General Tributaria, artículo 167, permite alegar como motivo de oposición a la providencia de embargo la falta de notificación de la liquidación, por ello, en los casos en los que el ciudadano puede acreditar falta de notificación de la liquidación por haber cambiado de domicilio, y habiendo puesto en conocimiento de la Administración dicho cambio, la Administración anula la providencia de apremio.

#### **2.2.6.2. Tributos de cobro periódico**

Se sigue informado por la Institución a los contribuyentes que determinados tributos, sobre todo las tasas por prestación de servicios municipales como agua, alcantarillado y basuras, Impuesto sobre Bienes Inmuebles e Impuesto sobre la Contaminación de las Aguas, no es necesario que la Administración notifique cada año la cuota a pagar, la liquidación, pues el artículo 102 de la Ley General Tributaria establece que una vez dado de alta en el padrón correspondiente y haberse notificado al contribuyente el primer recibo, no es necesario la notificación personal de la deuda tributaria para los recibos posteriores, por lo que la Administración ante el impago debe notificar el inicio del procedimiento de apremio y puede posteriormente embargar los bienes que correspondan del contribuyente.

### **2.2.6.3. Procedimiento de inspección de los tributos. Expediente 4/2016**

Se presentó una queja por un contribuyente en la que se alegaba que por el hecho de haberse expresado en el acta de conformidad que firmó, que no había motivos para iniciar un expediente sancionador, ello suponía un acto que impedía posteriormente a la Administración posteriormente sancionar.

Por esta Institución se formuló Sugerencia al Departamento de Hacienda y Administración Pública al considerar que, aun cuando legalmente es posible iniciar un procedimiento sancionador en los casos en los que expresamente en el acta de conformidad se dice que no hay motivos para iniciar dicho sancionador, el hecho de formar parte dicha afirmación del actuario en el acta de conformidad que firma el contribuyente, pudiera dar lugar a error en el consentimiento que se presta, y por esta razón, la Administración, la Inspección, debería en el acta de conformidad indicar que la competencia para sancionar corresponde al Inspector Jefe y que la improcedencia de la apertura de un procedimiento sancionador por los hechos recogidos en el acta debe ser confirmada por el órgano competente, el Inspector-Jefe, y que en caso contrario, consecuentemente se iniciaría el expediente sancionador.

Carece de sentido que el contribuyente que suscribe un acta de conformidad, en la que expresamente se dice que no hay conducta que pueda ser sancionada, y una vez pasado el plazo de un mes sea firme e inatacable; y posteriormente la Administración inicie la apertura de un expediente sancionador, en contra de los hechos aceptados por ambas partes.

Por ello, el contribuyente debería conocer que con posterioridad a la firma del acta de conformidad puede iniciarse un sancionador, aunque el actuario no vea indicios de infracción, pues no tiene sentido establecer que los hechos de un acta firmada en conformidad son inamovibles, para luego yendo en contra de ellos, ordenar el inicio de un sancionador, y una vez que el contribuyente ha pagado la liquidación

A juicio de esta Institución, la Inspección Tributaria del Departamento de Hacienda y Administración Pública del Gobierno de Aragón debería ordenar que se informara a los contribuyentes en las actas que la competencia para ordenar el inicio de un expediente sancionador reside en el Inspector Jefe y que el hecho de que para el actuario no haya indicios de infracción no supone que con posterioridad pueda instruirse un expediente sancionador, de tal forma que el contribuyente tenga cabal conocimiento de que si firma el acta los hechos que contiene son inamovibles y que puede ser sancionado tras prestar el consentimiento al acta de conformidad.

Sugerencia que fue aceptada por el Departamento de Hacienda y Administración Pública.

### **2.2.7. Expedientes más significativos**

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

#### **– Sugerencia sobre la refacturación de la tasa de agua en los casos de fuga o avería. Expedientes 2519-2554/2016.**

Se iniciaron 39 expedientes de oficio a los Ayuntamientos principales de la Comunidad Autónoma y la razón de nuestra actuación fue debida a la ausencia de regulación legal por parte de los Ayuntamientos en los casos de fuga de agua de las tuberías o acometidas particulares y el pago de la tasa de agua. Dichas fugas de agua, dependiendo del momento en el que son advertidas por el usuario, normalmente causan un consumo de agua muy elevado que conlleva, en consecuencia, un considerable aumento de la cuota de la tasa por suministro de agua potable, e indirectamente, también un desmesurado pago de la cuota del Impuesto sobre la Contaminación de las Aguas.

Los Ayuntamientos consideran que como la fuga, habitualmente, se produce una vez pasado el contador, ello conlleva atribuir la responsabilidad al usuario, ya que es su obligación mantener en perfectas condiciones la instalación, pues esta se halla en su domicilio. También consideran los Ayuntamientos que al haber existido el consumo, el agua debe ser pagada, pues el agua distribuida a la población le cuesta al consistorio un dinero que si no asume el ciudadano responsable deberá asumirlo el erario público, y ello no sería justo.

Los usuarios argumentan que al no haber signos externos de la fuga de agua en las viviendas, al no haber humedades o filtraciones en las que advertir la fuga de agua, hasta que no tienen conocimiento de la cuota a pagar señalada en el recibo pasado por la cuenta de la entidad financiera, no pueden siquiera suponer la existencia de una fuga de agua en la acometida privada.

Se consideró por esta Institución que los Ayuntamientos deberían iniciar la reforma de sus Ordenanzas reguladoras de la tasa por abastecimiento de agua, e incluir la figura de la refacturación por avería siempre que el importe desproporcionado se deba a causas objetivas ajenas a la voluntad del usuario del servicio y que este haya actuado con la diligencia debida tanto antes como después de la detección de la avería. Todo ello al amparo de lo dispuesto en el artículo 4.1.b) de la Ley reguladora de las Bases del Régimen local que reconoce como propia

de las Entidades locales la potestad tributaria, que se concreta en el establecimiento y exigencia de tributos de acuerdo con lo previsto en la legislación del Estado reguladora de las Haciendas locales, y que cada Corporación local debe ejercer a través de ordenanzas fiscales reguladoras de sus tributos propios y de las ordenanzas generales de gestión, recaudación e inspección, como prevé el artículo 106.1 y 2 de la referida Ley de Bases .

Hemos de señalar que existen Ayuntamientos, como el de Zaragoza, que tiene regulado en su Ordenanza la posibilidad de refacturar en los casos de consumo excesivo por avería o fuga en la instalación particular.

Esta sugerencia está siendo aceptada por la mayoría de los Ayuntamientos a las que se dirigió, y en el futuro procederán a modificar su Ordenanza reguladora de la tasa por servicio de suministro de agua para incluir la figura de la refacturación.

### **– Sugerencia sobre la facilitación de información a los propietarios de viviendas alquiladas por parte de los Ayuntamientos en los casos de impago de la tasa de agua. Expedientes 273/2016 y 392/2016.**

Se establece en el artículo 2 de la Ordenanza reguladora del servicio de suministro de agua potable del Ayuntamiento de Huesca que, en caso de impago por el beneficiario del servicio, debe cumplir con la obligación fiscal el propietario del inmueble.

El artículo 36 de la Ley General Tributaria dispone que «es sustituto el sujeto pasivo que, por imposición de la Ley y en lugar del contribuyente, está obligado a cumplir la obligación tributaria principal, así como las obligaciones formales inherentes a la misma».

El artículo 23.2 de la Ley de Haciendas Locales establece que tendrá la condición de sustituto del contribuyente en las tasas establecidas por razón de servicios que afecten a los ocupantes de viviendas los propietarios de dichos inmuebles.

El Ayuntamiento de Huesca fundamenta la legalidad de la liquidación de la tasa notificada al propietario del inmueble en el artículo 23.2.a) del Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, y en el artículo 2 de su Ordenanza Fiscal reguladora de la tasa de abastecimiento de agua; y considera que el propietario del inmueble debe abonar la cuota de la tasa del suministro de agua cuando no lo hace el usuario o inquilino de la vivienda o local.

Dado que según el artículo 23.2 de la Ley de Haciendas Locales el propietario está obligado a abonar la cuota de la tasa de agua, se considera por parte de esta Institución que no puede dicho propietario oponerse al pago de la referida tasa, pues la Ley le obliga a ello, y con independencia de quien esté dado de alta en el padrón de la tasa de suministro de agua como abonado

Por tanto, desde esta Institución se consideró que al no había irregularidad en la actuación del Ayuntamiento de Huesca al exigir el pago de la deuda tributaria, como sustituto, y en defecto de pago del usuario, a quien es el propietario de la vivienda o local, pero que el Ayuntamiento de Huesca, en estos casos de suministro de agua a viviendas y locales arrendados, podría agilizar las gestiones recaudatorias de la tasa al titular de la póliza y usuario del servicio en el supuesto de impago, con la finalidad de no retrasar en el tiempo la posterior exigencia de pago a la propiedad del inmueble; y con la finalidad de que los propietarios de las viviendas y locales puedan tener conocimiento directo de sus obligaciones tributarias. De esta forma, el propietario podrá destinar la fianza arrendaticia al pago del suministro de agua; además de tener conocimiento de su responsabilidad tributaria en caso de impago de la tasa y poder plantear o ejercer las acciones que en defensa de sus derechos tengan por conveniente.

En el mismo sentido se formuló Sugerencia al Ayuntamiento de Utebo.

—Sugerencia formulada al Ayuntamiento de Illueca sobre la obligación de resolver los recursos presentados por los contribuyentes contra la tasa por suministro de agua. Expediente 1961/2015.

En esta resolución se examinó la actuación del Ayuntamiento de Illueca en relación con la presentación de un recurso y el ofrecimiento de los recursos que correspondan, llegando a la conclusión que en aplicación de la doctrina del Tribunal Supremo, Sentencia de 12 de noviembre de 2009, dado que las contraprestaciones por los servicios públicos que satisface el usuario deben calificarse como tasa, en aplicación de la Ley de Haciendas Locales, correspondería, en consecuencia, al Ayuntamiento de Illueca resolver la controversia suscitada entre el sujeto pasivo de la tasa y la empresa concesionaria del servicio de suministro de agua, ya que en aplicación del artículo 2.2 a) de la Ley General Tributaria la tasa de agua tiene la consideración de ingreso público, y su cuota debe ingresarse en las arcas municipales, con independencia del sistema de gestión del servicio, y por tanto, siendo la tasa un tributo, sus actos de gestión y recaudación están sujetos a la Ley General Tributaria y a la Ley de Haciendas Locales.

les, debiendo ofrecerse los recursos que correspondan cuando un usuario no está de acuerdo con la liquidación de la tasa que abone

**– Sugerencia formulada al Ayuntamiento de Jaca en relación con la liquidación de la tasa de vado a un vecino. Expediente 2076/2015.**

En toda tasa la prestación del servicio o la realización de la actividad son insoslayables, en cuanto su falta implicaría la del hecho imponible y, por tanto, la imposibilidad de nacimiento de la obligación tributaria. En el supuesto examinado, frente a la reclamación del contribuyente de falta de ocupación del dominio público, el Ayuntamiento de Jaca en su resolución no aportaba prueba de que hubiera habido ocupación, aplicando de forma automática la tasa desde la concesión de la licencia. Por ello, desde la Institución se formuló Sugerencia al Ayuntamiento de Jaca para que comprobara si ha habido ocupación del dominio público por parte del solicitante de vado o reserva de entrada, y caso que no hubiera habido tal ocupación, proceda a anular tasa ahora exigida al amparo de la Ordenanza Fiscal reguladora de la Tasa por paso de vehículos o ganado a través de las aceras y terrenos de dominio público local y reservas de la vía pública.

**2.2.8. Administración General del Estado**

Como los demás años, se han presentado quejas por los contribuyentes en relación con el embargo por parte de la AEAT de las devoluciones del IRPF y sobre cuestiones relativas a la aplicación de las normas del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y del Impuesto sobre el Valor Añadido por la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

**3. INDUSTRIA Y COMERCIO\***

**3.1. DATOS GENERALES**

Estado actual de los expedientes					
Año de inicio	2016	2015	2014	2013	2012
Expedientes incoados	55	48	77	41	72
Expedientes archivados	43	48	77	41	72
Expedientes en trámite	12	0	0	0	0

Sugerencias / Recomendaciones		
Año	2016	2015
Aceptadas	2	4
Rechazadas	2	0
Sin Respuesta	0	0
Pendientes Respuesta	1	0
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>4</b>

Recordatorios de deberes legales		
Año	2016	2015
Recordatorios de deberes legales	0	0

\* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en la página web de la Institución ([www.eljusticiadearagon.es](http://www.eljusticiadearagon.es)).

<b>Resolución de los expedientes</b>	
<b>Expedientes solucionados</b>	<b>75%</b>
Por intervención de la Institución durante la tramitación	11%
Por haberse facilitado información	61%
Por inexistencia de irregularidad en la actuación de la Administración	0%
Por Recomendación o Sugerencia aceptada	3%
<b>Expedientes no solucionados</b>	<b>1%</b>
Recomendación o Sugerencia rechazada	1%
Recomendación o Sugerencia sin respuesta	0%
Recordatorios de deberes legales por silencio de la administración	0%
<b>Expedientes en trámite</b>	<b>17%</b>
Recomendación o Sugerencia pendiente de respuesta	1%
Pendientes de la información solicitada a la Administración	15%
<b>Expedientes remitidos</b>	<b>7%</b>
Remitidos al Defensor del Pueblo	7%
Remitidos a otros defensores	0%

<b>Relación de expedientes más significativos</b>		
<b>N.º Expediente</b>	<b>Asunto</b>	<b>Resolución</b>
86/2016	INDUSTRIA. PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES. Actuaciones administrativas por reclamación de particular contra actuación de empresa suministradora de gas, en relación con fin de relación contractual, dejando dicha empresa subsistente el contrato de mantenimiento, sin conformidad del particular. Actuaciones de mediación. Apreciación de presuntas irregularidades constitutivas de infracción administrativa en materia de consumo. Reconocimiento de la condición de interesado al denunciante, a efectos de información, sin perjuicio de su derecho a actuar en vía judicial. ZARAGOZA. Expte. DI-86/2016-10.	Recomendación al Dpto. de Ciudadanía y Derechos Sociales. DGA No aceptada.
1646/2016	INDUSTRIA. SUBVENCIONES EN MATERIA DE AHORRO Y DIVERSIFICACIÓN ENERGÉTICA. Denegación por presentación de la aceptación fuera de plazo. Recurso de Alzada. Procedencia de resolver sobre el mismo. ALCALÁ DE GURREA. Expte. DI-1646/2016-10	Recomendación al Dpto. de Economía, Industria y Empleo. DGA Parcialmente aceptada.
1646/2016	INDUSTRIA. SUBVENCIONES EN MATERIA DE AHORRO Y DIVERSIFICACIÓN ENERGÉTICA. Denegación por presentación de la aceptación fuera de plazo. Recurso de Alzada. Procedencia de resolver sobre el mismo. Aceptada la Recomendación, y desestimado recurso, sin objeción a su fundamentación jurídica, sugerencia para su revisión, por razones de equidad, atendiendo a las circunstancias personales y a la falta de inmediatez en la notificación de haberse presentado la aceptación fuera de plazo. ALCALÁ DE GURREA. Expte. DI-1646/2016-10	Sugerencia al Dpto. de Economía, Industria y Empleo. DGA No aceptada.
1789/2016	INDUSTRIA. RECLAMACIÓN AL SERVICIO PROVINCIAL de TERUEL, por corte unilateral de suministro de gas propano a vivienda particular tras adquisición por Redexis Gas S.A. a Repsol, de instalaciones de distribución de GLP y oferta de cambio de Gas Natural. Actuaciones de la OMIC y de Junta Arbitral de Consumo de Aragón. Posibilidad de ejercicio de acciones en vía judicial. Falta de resolución expresa a la reclamación presentada ante Servicio Prov. de Industria, y a las alegaciones formuladas en trámite de audiencia. TERUEL. Expte. DI-1789/2016-10.	Recomendación al Dpto. de Economía, Industria y Empleo. DGA Aceptada.
1694/2016	Solicitan información acerca de establecimientos con licencia	Sugerencia pendiente de respuestas
2102/2016	Cortes de suministro eléctrico en Plaza	Facilitación de la información con gestiones
2707/2016	Retraso en suministro eléctrico	Facilitación de la información con gestiones

## **3.2. PLANTEAMIENTO GENERAL**

### **3.2.1. En materia de industria**

La mayor parte de las quejas tramitadas durante el año 2016, en materia de Industria, y referidas, generalmente, a actuaciones de empresas suministradoras de energía eléctrica, o de gas, y en menor medida a actuaciones de la Administración Autonómica, especialmente de los Departamentos competentes en materia de Industria y Energía, y en materia de Consumo, se han resuelto mediante la facilitación de información previamente obtenida de aquellas o de la citada Administración, para aclarar las dudas o discrepancias planteadas en queja.

También se aprecia de las reclamaciones presentadas las dificultades de los ciudadanos para comprender las facturas de eléctricas.

Con respecto a la pobreza energética, se hace expresa mención en otro apartado de este informe

Se archivaron por facilitación de información los Expedientes: DI-1726/2015-10 ; DI-1787/2015-10; DI-1793/2015-10; DI-2058/2015-10; DI-1726/2015-10; DI-1/2016-10; DI-1360/2016-10; DI-1421/2016-10; DI-1630/2016-10; DI-1988/2016-10; DI-1728/2016-10 ; DI-211/2016-9 ; DI- 785/2016-9, DI-1554/2016-9, DI-46/2016-9, DI- 2746/2016-9 ; DI-1443/2016-9.

Por haberse resuelto el asunto planteado, se archivaron los Exptes: DI-1842/2016-10 y DI-2260/2015-10.

Por estar en vías de solución se archivaron los Exptes.: DI-2259/2015-10.

De los expedientes que han dado lugar a resoluciones formales de la Institución en el año 2016, consideramos procedente destacar las limitaciones que se observan en la normativa vigente de protección de los consumidores por parte de las Administraciones, autonómica y local, en cuanto a actuaciones de empresas suministradoras de las que se denuncian facturaciones indebidas, abusos o actuaciones unilaterales, limitaciones que obligan al ejercicio último de acciones en vía jurisdiccional, cuyo coste no siempre puede ser asumido por el afectado.

En expediente DI-86/2016, el ciudadano planteaba su disconformidad con lo actuado por empresa suministradora de gas, que tras haber aceptado por comunicación de SMS el cambio a otra empresa, había facturado luego por considerar vigente la relación contractual en cuanto al mantenimiento de la caldera. Considerando insuficiente la respuesta de la Administración autonómica, a requerimiento de esta Institución, el ciudadano acudió a la Jurisdicción civil ordinaria, obteniendo Sentencia favorable.

En expediente DI-1646/2016, hubo lugar a dictarse dos resoluciones, una primera, como Recomendación, para que se adoptase resolución expresa a recurso presentado por los afectados, por una denegación de una ayuda en materia de ahorro y diversificación de la energía, por una cuestión de plazos; y una segunda, como Sugerencia, para que se tomase en consideración una serie de circunstancias personales de los peticionarios, aunque ciertamente reconociendo que la actuación administrativa, en sentido estricto, había sido conforme a la literalidad de las condiciones de la convocatoria.

Y en expediente DI-1789/2016, la queja presentada, dirigida contra una actuación unilateral de empresa suministradora de gas natural, que había privado a una vivienda, sin su consentimiento, del anterior sistema de suministro por GLP que servía a la Comunidad de propietarios de la que era parte integrante, al hacerse cargo la nueva empresa de esta última instalación, por adquisición a la empresa antes titular, y se pretendía una justificación por parte de la Administración competente en materia de Industria y Energía, en cuanto a la legalidad de la actuación de la nueva empresa, al privarles del suministro de GLP, forzándoles «de facto» a tener que aceptar el cambio a suministro de gas natural. Aun cuando se aceptó la Recomendación para dar resolución a la reclamación presentada, sigue pendiente de resolverse el recurso de alzada interpuesto ante el Departamento de Economía, Industria y Empleo, contra dicha resolución, y del resultado de las diligencias abiertas a la empresa.

Conviene destacar un expediente en el que a un concreto ciudadano, desde que realizó el alta con Endesa y esta se hizo efectiva, tardaron más de 15 días.

Por ello, reconociendo la propia empresa suministradora que no se cumplieron los plazos legalmente establecidos a la hora de efectuar el alta de suministro eléctrico, ya que el plazo es de 5 días hábiles, se procedió a abonar al cliente una cantidad económica en cumplimiento del artículo 105.3 del Real Decreto 1955/2000. (Expediente 2707/2016).

También mencionar el expediente 2102/2016, en el que se aludía a repetidos cortes de suministro eléctrico en la Plataforma Logística de Plaza de Zaragoza que paralizaban y perjudicaban los procesos productivos señalando que, en cualquier caso, el lícito derecho a recibir un suministro de energía eléctrica de calidad.

Una vez recabada la oportuna información por parte de Endesa, se informó que en el caso de que existiera incumplimiento en la calidad del suministro individual, según los valores fijados en el Real Decreto 1955/2000

para la continuidad del suministro, se aplicaría en la facturación de los consumidores los descuentos regulados en el artículo 105 de dicho Real Decreto, dentro del primer trimestre del año siguiente al del incumplimiento.

### 3.2.2. Comercio y consumo

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

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

Hay que mencionar la reclamación formulada por un ciudadano que solicitaba información acerca de los establecimientos de una localidad que tenían licencia de restaurante, pub o teatro, y el Ayuntamiento no facilitaba la información requerida. (Expediente 1694/2016). Se ha formulado una Sugerencia instando la facilitación de la misma que, a fecha actual, no ha sido objeto de atención.

También hay que aludir al expediente 342/2015 y 16/2016, en los que se manifestaba disconformidad con la ubicación de determinados unos carteles anunciadores de comercios y establecimientos en una localidad del Pirineo, solicitando la retirada de los mismos.

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

Por ello, se sugirió que se procediera a la regularización de los carteles anunciadores existentes en esa localidad. Esta Sugerencia fue aceptada, pero a transcurridos unos meses, volvieron a dirigirse a esta Institución manifestando que la solución apuntada no había llegado a materializarse.

Por ello, nos dirigimos nuevamente al Ayuntamiento quién nos informó que en la actualidad se había ordenado al responsable de los carteles su retirada, previo trámite de audiencia.

Igualmente nos informaban que disponían de presupuesto de la empresa R. para la colocación de nuevos carteles anunciadores, en adecuación al Manual de Señalización Turística de Aragón.

Por ello, concluían afirmando que una vez se estudiara la localización de los nuevos carteles anunciadores, se solicitaría la autorización pertinente al Registro de Señalización Turística de Aragón.

## 4. URBANISMO\*

### 4.1. DATOS GENERALES

Estado actual de los expedientes					
Año de inicio	2016	2015	2014	2013	2012
Expedientes incoados	110	81	116	106	119
Expedientes archivados	83	81	116	106	119
Expedientes en trámite	27	0	0	0	0

\* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en la página web de la Institución ([www.eljusticiadearagon.es](http://www.eljusticiadearagon.es)).

<b>Sugerencias / Recomendaciones</b>		
<b>Año</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Aceptadas	34	42
Rechazadas	1	3
Sin Respuesta	7	9
Pendientes Respuesta	2	0
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>54</b>

<b>Recordatorios de deberes legales</b>		
<b>Año</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Recordatorios de deberes legales	10	3

<b>Resolución de los expedientes</b>	
<b>Expedientes solucionados</b>	<b>70%</b>
Por intervención de la Institución durante la tramitación	13%
Por haberse facilitado información	30%
Por inexistencia de irregularidad en la actuación de la Administración	3%
Por Recomendación o Sugerencia aceptada	24%
<b>Expedientes no solucionados</b>	<b>9%</b>
Recomendación o Sugerencia rechazada	1%
Recomendación o Sugerencia sin respuesta	4%
Recordatorios de deberes legales por silencio de la administración	4%
<b>Expedientes en trámite</b>	<b>20%</b>
Recomendación o Sugerencia pendiente de respuesta	4%
Pendientes de la información solicitada a la Administración	16%
<b>Expedientes remitidos</b>	<b>1%</b>
Remitidos al Defensor del Pueblo	1%
Remitidos a otros defensores	1%

<b>Relación de expedientes más significativos</b>		
<b>N.º Expediente</b>	<b>Asunto</b>	<b>Resolución</b>
DI-1721/2015	ACCESIBILIDAD UNIVERSAL. A medios de transporte públicos. Fallos en rampas de acceso a autobuses. ZARAGOZA	R.D.L. art. 19 LJ al Ayunt.º de Zaragoza Acusó recibo y remitió Informe
DI-1923/2015	CONSERVACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS URBANÍSTICAS. Filtraciones de agua a edificación particular. ALAGÓN	R.D.L. art. 19 LJ al Ayunt.º de Alagón Acusó recibo y remitió Informe
DI-1957/2015	DISCIPLINA URBANÍSTICA. Incumplimiento de Sugerencia formulada en Expte. DI-1931/2014-10, y aceptada por el Ayuntamiento. HUESCA	R.D.L. art. 19 LJ al Ayunt.º de Huesca Acusó recibo y remitió Informe
DI-2051/2015	CONSERVACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS URBANÍSTICAS. Filtraciones de agua a edificación particular. BORJA	R.D.L. art. 19 LJ al Ayunt.º de Borja Sin acuse de recibo
DI-2075/2015	CONSERVACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS URBANÍSTICAS. Fuga de agua municipal que afecta a Nave particular, en Polígono La Estación. ALCAÑIZ	R.D.L. art. 19 LJ al Ayunt.º de Alcañiz Acusó recibo y remitió Informe

<b>Relación de expedientes más significativos</b>		
<b>N.º Expediente</b>	<b>Asunto</b>	<b>Resolución</b>
DI-0264/2016	URBANISMO Y MEDIO AMBIENTE. Exigencia de Evaluación de impacto ambiental (E.I.A.) para autorización de actuaciones edificatorias en suelo no urbanizable de la Comarca del Matarraña. Incumplimiento del deber de información al Justicia en Expediente incoado de oficio. Falta de Planeamiento urbanístico en algunos municipios de la Comarca. Exigencia de E.I.A. derivada de modificación, en 2014, de la legislación autonómica de protección ambiental. Expte. DI-264/2016-10. COMARCA DEL MATARRAÑA	R.D.L. art. 19 LJ Al Consejo Comarcal del Matarraña Acusó recibo y remitió Informe R.D.L. art. 19 LJ Al Ayunt.º de Fórnoles R.D.L. art. 19 LJ Al Ayunt.º de Lledó R.D.L. art. 19 LJ Al Ayunt.º de Valderrobres R.D.L. art. 19 LJ Al Ayunt.º de Valjunquera
DI-2087/2015	URBANISMO. NORMATIVA URBANÍSTICA Y ACCESIBILIDAD UNIVERSAL. Actuación municipal denegatoria de Licencia obras que supone ocupación parcial de acera. Posibilidad de ocupación de espacios de dominio público, al amparo de art. 24.4 del R.D.L. 7/2015, para accesibilidad. Adecuación al mismo de la Normativa urbanística municipal vigente. UTEBO.	Recomendación al Ayunt.º de Utebo. No aceptada.
DI-0172/2016	URBANISMO. PLANEAMIENTO Y NORMAS URBANÍSTICAS. ACCESIBILIDAD. Sugerencia para recoger en su normativa urbanística lo dispuesto, como normativa básica, en art. 24 del R.D. Legislativo 7/2015, T.R. de la Ley del Suelo y Rehabilitación Urbana, para garantizar el principio de accesibilidad universal. Recordatorio del deber legal de información al Justicia de Aragón ALAGÓN.	R.D.L. art. 19 LJ y Sugerencia al Ayunt.º de Alagón. Aceptada
DI-0161/2016	URBANISMO. PLANEAMIENTO Y NORMAS URBANÍSTICAS. ACCESIBILIDAD. Sugerencia para recoger en su normativa urbanística lo dispuesto, como normativa básica, en art. 24 del R.D. Legislativo 7/2015, T.R. de la Ley del Suelo y Rehabilitación Urbana, para garantizar el principio de accesibilidad universal. ALCANIZ.	Sugerencia al Ayunt.º de Alcañiz. Aceptada
DI-0170/2016	URBANISMO. PLANEAMIENTO Y NORMAS URBANÍSTICAS. ACCESIBILIDAD. Sugerencia para recoger en su normativa urbanística lo dispuesto, como normativa básica, en art. 24 del R.D. Legislativo 7/2015, T.R. de la Ley del Suelo y Rehabilitación Urbana, para garantizar el principio de accesibilidad universal. LA ALMUNIA DE DOÑA GODINA.	Sugerencia al Ayunt.º de La Almunia de Doña Godina. Aceptada
DI-0168/2016	URBANISMO. PLANEAMIENTO Y NORMAS URBANÍSTICAS. ACCESIBILIDAD. Sugerencia para recoger en su normativa urbanística lo dispuesto, como normativa básica, en art. 24 del R.D. Legislativo 7/2015, T.R. de la Ley del Suelo y Rehabilitación Urbana, para garantizar el principio de accesibilidad universal. ANDORRA.	Sugerencia al Ayunt.º de Andorra Aceptada
DI-0160/2016	URBANISMO. PLANEAMIENTO Y NORMAS URBANÍSTICAS. ACCESIBILIDAD. Sugerencia para recoger en su normativa urbanística lo dispuesto, como normativa básica, en art. 24 del R.D. Legislativo 7/2015, T.R. de la Ley del Suelo y Rehabilitación Urbana, para garantizar el principio de accesibilidad universal. Recordatorio del deber legal de información al Justicia de Aragón. BARBASTRO.	R.D.L. art. 19 LJ y Sugerencia al Ayunt.º de Barbastro. Aceptada.
DI-0166/2016	URBANISMO. PLANEAMIENTO Y NORMAS URBANÍSTICAS. ACCESIBILIDAD. Sugerencia para recoger en su normativa urbanística lo dispuesto, como normativa básica, en art. 24 del R.D. Legislativo 7/2015, T.R. de la Ley del Suelo y Rehabilitación Urbana, para garantizar el principio de accesibilidad universal. BINÉFAR.	Sugerencia al Ayunt.º de Binéfar. Aceptada
DI-0157/2016	URBANISMO. PLANEAMIENTO Y NORMAS URBANÍSTICAS. ACCESIBILIDAD. Reiteración de Sugerencia en orden a impulsar el Procedimiento de Revisión del PGOU, en tramitación, y para recoger en su normativa urbanística lo dispuesto, como normativa básica, en art. 24 del R.D. Legislativo 7/2015, T.R. de la Ley del Suelo y Rehabilitación Urbana, para garantizar el principio de accesibilidad universal. CALATAYUD.	Sugerencia al Ayunt.º de Calatayud. Aceptada

<b>Relación de expedientes más significativos</b>		
<b>N.º Expediente</b>	<b>Asunto</b>	<b>Resolución</b>
DI-0167/2016	URBANISMO. PLANEAMIENTO Y NORMAS URBANÍSTICAS. ACCESIBILIDAD. Sugerencia para recoger en su normativa urbanística lo dispuesto, como normativa básica, en art. 24 del R.D. Legislativo 7/2015, T.R. de la Ley del Suelo y Rehabilitación Urbana, para garantizar el principio de accesibilidad universal. CASPE.	Sugerencia al Ayunt.º de Caspe. Aceptada.
DI-0173/2016	URBANISMO. PLANEAMIENTO Y NORMAS URBANÍSTICAS. ACCESIBILIDAD. Sugerencia para recoger en Ordenanza o en su normativa urbanística lo dispuesto, como normativa básica, en art. 24 del R.D. Legislativo 7/2015, T.R. de la Ley del Suelo y Rehabilitación Urbana, para garantizar el principio de accesibilidad universal. CUARTE DE HUERVA.	Sugerencia al Ayunt.º de Cuarte de Huerva. Aceptada
DI-0159/2016	URBANISMO. PLANEAMIENTO Y NORMAS URBANÍSTICAS. ACCESIBILIDAD. Sugerencia para recoger en su normativa urbanística lo dispuesto, como normativa básica, en art. 24 del R.D. Legislativo 7/2015, T.R. de la Ley del Suelo y Rehabilitación Urbana, para garantizar el principio de accesibilidad universal. MONZÓN.	Sugerencia al Ayunt.º de Monzón. Sin respuesta
DI-0165/2016	URBANISMO. PLANEAMIENTO Y NORMAS URBANÍSTICAS. ACCESIBILIDAD. Sugerencia para recoger en su normativa urbanística lo dispuesto, como normativa básica, en art. 24 del R.D. Legislativo 7/2015, T.R. de la Ley del Suelo y Rehabilitación Urbana, para garantizar el principio de accesibilidad universal. SABIÑÁNIGO.	Sugerencia al Ayunt.º de Sabiñánigo. Aceptada.
DI-0164/2016	URBANISMO. PLANEAMIENTO Y NORMAS URBANÍSTICAS. ACCESIBILIDAD. Sugerencia para recoger en su normativa urbanística lo dispuesto, como normativa básica, en art. 24 del R.D. Legislativo 7/2015, T.R. de la Ley del Suelo y Rehabilitación Urbana, para garantizar el principio de accesibilidad universal. TARAZONA.	Sugerencia al Ayunt.º de Tarazona. Aceptada.
DI-0169/2016	URBANISMO. PLANEAMIENTO Y NORMAS URBANÍSTICAS. ACCESIBILIDAD. Sugerencia para recoger en su normativa urbanística lo dispuesto, como normativa básica, en art. 24 del R.D. Legislativo 7/2015, T.R. de la Ley del Suelo y Rehabilitación Urbana, para garantizar el principio de accesibilidad universal. Recordatorio del deber legal de información al Justicia de Aragón. TAUSTE.	R.D.L. art. 19 LJ y Sugerencia al Ayunt.º de Tauste. Sin respuesta.
DI-2020/2015	URBANISMO. ELIMINACION DE BARRERAS ARQUITECTÓNICAS. Denuncia de incumplimiento de normativa de accesibilidad, y de infracción urbanística, en C/ Salvador Minguijón n.º 12. Incumplimiento del principio de impulso de oficio del procedimiento, y de resolución expresa, tras presentación de alegaciones relativas a cuestiones jurídico-privadas, al margen de la normativa administrativa conforme a la que debe resolverse. ZARAGOZA.	Recomendación al Ayunt.º de Zaragoza. Aceptada.
DI-1757/2016	URBANISMO. DISCIPLINA URBANÍSTICA. Obras de rampa y puerta-verja no ajustadas a normativa de eliminación de barreras arquitectónicas. Dilatación injustificada de dos sucesivos procedimientos administrativos de restablecimiento del orden urbanístico infringido, que contribuyen a la caducidad, y no dan respuesta acorde con la normativa a lo solicitado por el denunciante de la infracción. Recomendación de adopción resolución y ejecución subsidiaria por incumplimiento de requerimiento hecho a Comunidad de Propietarios. ZARAGOZA.	Recomendación al Ayunt.º de Zaragoza. Aceptada
DI-0390/2016	URBANISMO. ACCESIBILIDAD A EDIFICIOS PÚBLICOS. Incumplimiento de la normativa de accesibilidad, autonómica y municipal, en Centro de Salud «Delicias Sur», y de la Recomendación ya formulada en Expte. de queja DI-190/2015-10, y entonces aceptada por el Dpto. de Sanidad. Reiteración de la Recomendación. ZARAGOZA.	Recomendación del Dpto. de Sanidad. DGA Aceptada.

<b>Relación de expedientes más significativos</b>		
<b>N.º Expediente</b>	<b>Asunto</b>	<b>Resolución</b>
DI-1231/2016	URBANISMO. ACCESIBILIDAD A EDIFICIOS PÚBLICOS. Queja por deficiencias de accesibilidad a edificios públicos en Daroca. Incumplimiento municipal de la obligación legal de información al Justicia. DAROCA.	R.D.L. art. 19 LJ y Recomendación al Ayunt.º de Daroca. Aceptada
DI-0050/2016	URBANISMO. OBRAS DE REURBANIZACIÓN. Cumplimiento de Normas básicas en garantía del principio de accesibilidad universal. Incumplimiento por la Administración Autonómica de lo establecido en Ley 3/1997 y Decreto 19/1999, en cuanto a constitución y funcionamiento del Consejo para la Promoción de la Accesibilidad y Eliminación de Barreras. Modificación de la normativa autonómica para integración, en su caso, de aquellas funciones en las atribuidas a órganos previstos en Ley 5/2009, de Servicios Sociales de Aragón. Incumplimiento del deber de información al Justicia, al no remitirse Informe de actuaciones tras cumplirse 10 años de aplicación del Decreto 19/1999. Falta de respuesta a Recomendaciones sobre adecuación de la Normativa autonómica a Normas Básicas estatales. ZARAGOZA.	Recomendación al Ayunt.º de Zaragoza. Aceptada. Recomendación del Dpto. de Ciudadanía y Derechos Sociales. DGA Sin respuesta
DI-2423/2016	URBANISMO. ADECUACIÓN DE VÍAS URBANAS A NORMAS BÁSICAS SOBRE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL. Sugerencia de previsión presupuestaria para adecuación de C/ Pío Ballesteros a lo establecido en Orden VIV/5612010. ZARAGOZA.	Recomendación al Ayunt.º de Zaragoza. Pendiente de respuesta.
DI-2127/2015	URBANISMO. EJECUCIÓN DEL PLANEAMIENTO. Obras de urbanización en U.E. M3, no completadas, y denuncia de ocupación de propiedad, en Margudged. Solicitud de información y documentación municipal. Procedencia de dar resolución a solicitud de interesada. BOLTANÍA.	R.D.L. art. 19 LJ y Recomendación al Ayunt.º de Boltaña Aceptada
DI-1257/2016	URBANISMO. OBRAS DE URBANIZACIÓN. Deficiencias manifestadas tras su ejecución, en C/ de las Cuevas. Comprobación técnica de las mismas y de sus causas, y de ajuste, o no, al Proyecto técnico. Ausencia de informe técnico municipal. Falta de informe escrito tras visita de asistencia técnica provincial. Importancia de los informes técnicos en materia de conservación de la edificación. Responsabilidad municipal para conservación y reparación de infraestructura viaria local. CASTEJÓN DE VALDEJASA.	Recomendación al Ayunt.º de Castejón de Valdejasa. Aceptada Recomendación a DPZ. Aceptada.
DI-1904/2015	URBANISMO. CONSERVACIÓN DE LA EDIFICACIÓN Y RUINA. Deficiencias de redes de infraestructuras municipales y afección a edificaciones de particulares. Obligación de comprobación y reparación. Incumplimiento del deber de información al Justicia. ALAGÓN.	R.D.L. art. 19 LJ y Recomendación al Ayunt.º de Alagón. Sin respuesta
DI-2198/2015	URBANISMO. CONSERVACIÓN DE LA EDIFICACIÓN Y RUINA. Hundimiento de muro, resto de anterior edificación demolida, y descalce de Vivienda colindante. Informe técnico; falta de valoración económica de las obras a realizar, por ambos propietarios colindantes. Procedencia de dictar órdenes de ejecución. Exigencia de eventuales responsabilidades entre propietarios colindantes es cuestión jurídico-privada a dilucidar ante la Jurisdicción civil ordinaria. CAMARILLAS.	Recomendación al Ayunt.º de Camarillas. Sin respuesta.

<b>Relación de expedientes más significativos</b>		
<b>N.º Expediente</b>	<b>Asunto</b>	<b>Resolución</b>
DI-0089/2016	URBANISMO. CONSERVACIÓN DE LA EDIFICACIÓN Y RUINA. Declaración de edificio en situación de ruina inminente por hundimiento de muro de contención municipal o en parte de edificación previamente demolida a cota inferior. Incumplimiento municipal del deber de resolver expresamente los recursos presentados. Incumplimiento del deber de información al Justicia. CALATORAO.	R.D.L. art. 19 LJ y Recomendación al Ayunt.º de Calatorao. Aceptada.
DI-0599/2016	URBANISMO. CONSERVACIÓN DE LA EDIFICACIÓN Y DE TERRENOS. Desprendimientos de ladera municipal que afectan a edificaciones particulares. Proyecto técnico de reparación. Falta de partida presupuestaria para ejecución de obras. Demora en tramitación del Presupuesto Municipal. Determinación técnica de la situación de urgencia, para contratación de las obras. ALCAÑIZ.	Recomendación al Ayunt.º de Alcañiz. Sin respuesta
DI-1609/2016	URBANISMO. CONSERVACIÓN DE LA EDIFICACIÓN Y RUINA. Inactividad municipal en relación con situación de ruina denunciada en C/ Joaquín Costa, 56. Informe técnico. Incumplimiento del deber de información al Justicia de Aragón. SARIÑENA.	R.D.L. art. 19 LJ y Recomendación al Ayunt.º de Sariñena. Aceptada
DI-2002/2016	URBANISMO. CONSERVACIÓN DE LA EDIFICACIÓN Y RUINA. Queja por presunta inactividad municipal ante denuncia de derrumbe de edificación. Actuaciones municipales y procedencia de impulsar de oficio el procedimiento, para dictar orden de ejecución, así como para ejecución subsidiaria en caso de incumplimiento de la propiedad. ALMUDÉVAR.	Recomendación al Ayunt.º de Almodóvar. Aceptada
DI-1244/2016	URBANISMO. LICENCIAS. OBRAS NO AMPARADAS. RESTAURACIÓN DE LA LEGALIDAD. INFRACCIÓN URBANÍSTICA. Denuncia de Obras no ajustadas a licencia, ni a normativa de aplicación. Actuación municipal en protección de la legalidad urbanística. Inactividad en relación con infracciones denunciadas y su sanción. Obligación de resolver sobre recurso presentado contra resolución dictada para restauración de la legalidad, y de pronunciamiento sobre las infracciones denunciadas y su sanción. ALCALÁ DE LA SELVA.	Recomendación al Ayunt.º de Alcalá de la Selva. Aceptada
DI-1573/2016	URBANISMO Y MEDIO AMBIENTE. Inactividad municipal en relación con denuncia de obras sin licencia, de salida de humos, que incumple normativa, en actividad con Licencia. Falta de control en transmisión de Licencia de actividad. Procedencia de incoación de expediente de restauración de la legalidad y sancionador. Acción pública. CALANDA.	Recomendación al Ayunt.º de Calanda. Aceptada.
DI-2407/2016	URBANISMO Y MEDIO AMBIENTE. ACTIVIDADES CLASIFICADAS. Procedimiento de restauración de la legalidad, en relación con incumplimiento de normativa en materia de extracción de humos y gases de un Bar. Procedencia de ejecución subsidiaria por incumplimiento en plazo de requerimiento municipal. Procedencia de incoación expedientes a instalaciones similares también existentes en el entorno de la anterior. CALANDA.	Recomendación al Ayunt.º de Calanda. Aceptada.
DI-1343/2015	URBANISMO. LICENCIAS. ESPECTÁCULOS PÚBLICOS Y ACTIVIDADES RECREATIVAS. Competencia municipal para su autorización. Denuncia de irregularidades en tramitación de autorización, en control del cumplimiento de niveles de ruido, condiciones y horarios de actividad. Inicio de actividad sin haber aportado Plan de Autoprotección, en materia de incendios. Observaciones a Informe municipal, para mejora de actuaciones en casos futuros. ZARAGOZA.	Recomendación al Dpto. de Presidencia. DGA Aceptada. Sugerencia al Ayunt.º de Zaragoza. Aceptada.
DI-2109/2015	URBANISMO Y MEDIO AMBIENTE. LICENCIAS. Tramitación de Licencia de actividad para Centro Médico, con instalaciones de radiodiagnóstico, y de Licencias urbanísticas. Tramitación conforme al procedimiento establecido, con calificación de la actividad favorable condicionado, y Licencia otorgada por órgano competente. Falta de Acta de Comprobación para inicio efectivo de la actividad. TERUEL.	Recomendación al Ayunt.º de Teruel. Aceptada

<b>Relación de expedientes más significativos</b>		
<b>N.º Expediente</b>	<b>Asunto</b>	<b>Resolución</b>
DI-0007/2016	URBANISMO. LICENCIAS. CUMPLIMIENTO DE LAS MISMAS. Solicitud de ajuste de la obra realizada a la licencia otorgada. Obligación de Resolución expresa municipal, más allá del informe técnico. ALHAMA DE ARAGON.	Recomendación al Ayunt.º de Alhama de Aragón. Aceptada.
DI-0013/2016	URBANISMO. LICENCIAS. INCUMPLIMIENTO DE CONDICIONES. Licencia de demolición. Plazo y caducidad. Denuncia de incumplimiento de condiciones. Inactividad municipal. Falta de valoración económica en Informe Técnico, y en consecuente Orden de ejecución. UNCASTILLO.	Recomendación al Ayunt.º de Uncastillo. Aceptada parcialmente.
DI-0021/2016	URBANISMO Y MEDIO AMBIENTE. LICENCIA URBANÍSTICA Y LICENCIA DE ACTIVIDAD CLASIFICADA. Denuncia de presuntas infracciones de la normativa urbanística y medioambiental, por ampliación de Centro Médico. Interesados afectados. Falta de respuesta municipal a sucesivas denuncias presentadas. Procedencia de comprobación de hechos, emisión de informes técnicos y resolución expresa. Acta de Comprobación del cumplimiento de las condiciones de la Licencia. HUESCA.	Recomendación al Ayunt.º de Huesca. Aceptada.
DI-0352/2016	URBANISMO. LICENCIAS DE OBRAS. FIANZAS. Obligación de resolución expresa sobre solicitud de devolución de fianza depositada para obras. Incumplimiento de deber de información al Justicia. ALAGÓN.	Recomendación al Ayunt.º de Alagón. Parcialmente aceptada.
DI-0264/2016	URBANISMO Y MEDIO AMBIENTE. Exigencia de Evaluación de impacto ambiental (E.I.A.) para autorización de actuaciones edificatorias en suelo no urbanizable de la Comarca del Matarraña. Incumplimiento del deber de información al Justicia en Expediente incoado de oficio. Falta de Planeamiento urbanístico en algunos municipios de la Comarca. Exigencia de E.I.A. derivada de modificación, en 2014, de la legislación autonómica de protección ambiental.	R.D.L. art, 19 LJ y Recomendación al Ayunt.º de Monroyo. Sin respuesta R.D.L. art, 19 LJ y Recomendación al Ayunt.º de Torre de Arcas. Aceptada.
DI-2234/2016	URBANISMO. Queja por actuaciones presuntamente irregulares del Ayuntamiento, en el ejercicio de competencias urbanísticas, en relación con obras de edificación, cerramiento de eras, cambio de emplazamiento de poste de alumbrado público, y otras. Ausencia de Planeamiento Urbanístico municipal que regule la clasificación del suelo, el sistema viario y alineaciones, y la ordenación de la zona de eras. Incumplimiento del deber de información al Justicia de Aragón. VALDECUENCA.	R.D.L. art, 19 LJ y Recomendación al Ayunt.º de Valdecuena. Pendiente de respuesta. Sugerencia al Dpto. de Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda. DGA Aceptada.
DI-2074/2016	ADMINISTRACIÓN LOCAL. PUBLICIDAD DE LAS CONVOCATORIAS DE SESIONES PLENARIAS. Solicitud para publicidad de las mismas a través de megafonía municipal. Posibilidad de una interpretación no restrictiva del art. 229 ROF, para facilitar la información y participación ciudadana. MORATA DE JALÓN.	Sugerencia al Ayunt.º de Morata de Jalón. Sin respuesta.

## **4.2. PLANTEAMIENTO GENERAL**

### **4.2.1. Resumen numérico general del área de urbanismo**

#### **4.2.1.1. Quejas presentadas y Resoluciones adoptadas**

Durante el pasado año 2016 se han incoado un total de 110 Expedientes de Quejas en materia de Urbanismo, un 36 % más de los incoados (81) en el año 2015; y de ellos, 20 lo fueron, de oficio, a los Ayuntamientos de más de 5.000 habitantes, en relación con cuál era la regulación contenida en sus Normas Urbanísticas vigentes, respecto a la previsión contenida en el artículo 24 del Real Decreto Legislativo 7/2015, con carácter de norma básica, acerca de la posibilidad de ocupación del dominio público viario, cuando, técnica y económicamente, así se justifique para facilitar la accesibilidad universal de las personas con discapacidad, a los edificios en los que residan, y, a la vista de la información obtenida, proponer, en su caso, la modificación de dichas Normas para su adecuación a lo establecido en el citado Real Decreto Legislativo. De tales actuaciones se llegó a la formulación

de 13 Sugerencias, a los Ayuntamientos de: Alagón, Alcañiz, La Almunia de Doña Godina, Andorra, Barbastro, Binéfar, Calatayud, Caspe, Cuarte de Huerva, Monzón, Sabiñánigo, Tarazona, y Tauste.

La proporción de quejas dirigidas contra el Ayuntamiento de Zaragoza (28 sobre un total de 110, incluido el antes citado expediente de oficio) se sitúa, en el año que nos ocupa, en torno a algo más del 25% del total de las presentadas. Siguen en importancia, las 6 quejas presentadas contra el Ayuntamiento de Calatayud, las 4 quejas contra el Ayuntamiento de Alcañiz (incluidos sendos expedientes de oficio), las 3 quejas tramitadas a los Ayuntamientos de Huesca y Teruel (que incluyen sendos expedientes de oficio), y con 2 quejas se han incoado Expedientes a los Ayuntamientos de Alagón, Almudévar, Barbastro, Boltaña, Burbáguena, Calanda, Caspe, Cuarte de Huerva, Ejea de los Caballeros, Épila, Fraga, Loscorrales, Sabiñánigo, Sariñena y Zuera.

En el área de Urbanismo, durante el pasado año 2016, se han formulado un total de 54 Recomendaciones, Sugerencias y Recordatorios. Y de las que se han considerado aceptadas, total o parcialmente, o facilitada la información requerida, un total de 39, algo más del 70%. Sólo una fue expresamente no aceptada. Se archivaron sin respuesta 12, y, al cierre de este Informe, quedan pendientes de respuesta 2 de las resoluciones formuladas.

En los casos de silencio de las Administraciones a nuestras peticiones de información, tal y como venimos haciendo en los últimos años, hemos formulado resoluciones recordatorias de la obligación legal (conforme a lo establecido en el art. 19 de la Ley 4/1985, reguladora del Justicia de Aragón) de facilitar a esta Institución la información y documentación solicitada para investigación de las quejas presentadas. Y en los casos en los que la documentación aportada por los presentadores de queja nos ha permitido llegar a alguna conclusión sobre las actuaciones (o no actuaciones, en algunos casos) de las Administraciones, se han adoptado resoluciones sobre la cuestión planteada.

Recordatorios del citado deber legal, en sentido estricto, se formularon diez (10): al Ayuntamiento de Zaragoza (en Expte. DI-1721/2015), al Ayuntamiento de Alagón (en Expte. DI-1923/2015), al Ayuntamiento de Huesca (en Expte. DI-1957/2015), al Ayuntamiento de Borja (en Expte. DI-2051/2015), al Ayuntamiento de Alcañiz (en Expte. DI-2075/2015), al Consejo Comarcal de Matarraña (en Expte. DI-264/2016) y en mismo Expediente a los Ayuntamientos de Fórnoles, Lledó, Valderrobres y Valjunquera.

Acompañando a Recomendación o Sugerencia sobre el fondo del asunto, se formularon en 14 Expedientes: Tres de ellas al Ayuntamiento de Alagón (en Exptes. DI-1904/2015, DI-172/2016, y DI-352/2016); al Ayuntamiento de Boltaña (en Expte. DI-2127/2015), al Ayuntamiento de Calatorao (en Expte. DI-89/2016), al Ayuntamiento de Barbastro (en Expte. DI-160/2016), al Ayuntamiento de Tauste (en Expte. DI-169/2016), al Ayuntamiento de Monroyo y al de Torre de Arcas (ambos en resolución adoptada en Expte. DI-264/2016), al Ayuntamiento de Zaragoza (en Expte. DI-390/2016), al Ayuntamiento de Daroca (en Expte. DI-1231/2016), al Ayuntamiento de Sariñena (en Expte. DI-1609/2016), al Ayuntamiento de Mequinenza (en Expte. DI-1695/2016), al Ayuntamiento de Mora de Rubielos (en Expte. DI-1718/2016), y al Ayuntamiento de Valdecuena (en Expte. DI-2234/2016).

Así pues, en algo más del 46% de las resoluciones formuladas, en materia de Urbanismo, hemos tenido que hacer Recordatorio del deber legal de información a esta Institución, lo que supone un incremento destacable respecto a años anteriores (35% en los años 2015 y 2013, y 32% en 2014). No obstante, también procede destacar que, en la mayor parte de los casos, las Administraciones destinatarias, tras recibir el Recordatorio, nos remitieron la información solicitada, de la que se dio traslado a las personas presentadoras de queja.

#### **4.2.1.2. Expedientes resueltos por facilitación de información**

En el año 2016 se ha facilitado Información, bien directamente, o tras recabar esta de las Administraciones correspondientes, en 34 Expedientes:

De los incoados en 2015: DI-1705/2015; DI-1740/2015; DI-1743/2015; DI-1745/2015; DI-2101/2015; y DI-2131/2015.

Y de los incoados en 2016: DI-0052/2016; DI-0058/2016; DI-0082/2016; DI-0223/2016; DI-0228/2016; DI-1091/2016; DI-1215/2016; DI-1260/2016; DI-1409/2016; DI-1521/2016; DI-1532/2016; DI-1538/2016; DI-1617/2016; DI-1708/2016; DI-1731/2016; DI-1748/2016; DI-1836/2016; DI-2208/2016; DI-2223/2016; DI-2333/2016; DI-2248/2016; DI-2350/2016; DI-2363/2016; DI-2479/2016; DI-2514/2016; DI-2576/2016; DI-2667/2016; y DI-2743/2016.

#### **4.2.1.3. Expedientes archivados por solución**

Sin llegar a tener que dictar resolución, por haberse apreciado que el problema planteado se había resuelto, se acordó el archivo, en 6 Expedientes:

DI-0154/2016; DI-0163/2016; DI-0171/2016; DI-0357/2016; DI-2278/2016; y DI-2573/2016.

#### **4.2.1.4. Expedientes archivados por considerar el asunto en vías de solución**

Por haberse apreciado que el asunto estaba en vías de solución, se acordó el archivo, en 8 Expedientes:

En dos de los incoados en 2015: DI-1773/2015; y DI-2049/2015. Y de los incoados en 2016: DI-0155/2016; DI-0158/2016; DI-0162/2016; DI-333/2016; DI-1829/2016; y DI-2429/2016.

#### **4.2.1.5. Expedientes remitidos al Defensor del Pueblo o a otros Defensores Autonómicos**

La queja recibida con referencia DI-372/2016, referida al pago de la demolición del Hotel El Algarrobico y recuperación del medio natural afectado, se remitió al Defensor del Pueblo.

La queja presentada ante esta Institución, y a la que se asignó la referencia DI-2623/2016, por estar dirigida contra el Ayuntamiento de Peñíscola (Castellón), se remitió al Sindic de Greuges de la Comunidad Valenciana.

#### **4.2.1.6. Expedientes suspendidos por existencia de procedimiento judicial**

En 3 Expedientes, (DI-354/2016; DI-395/2016, y DI-1494/2016) se acordó suspender el procedimiento por haberse planteado el asunto ante los órganos jurisdiccionales.

#### **4.2.1.7. Expedientes archivados por inexistencia de irregularidad administrativa**

Se han archivado por inexistencia de irregularidad administrativa un total de 6 Expedientes.

En tres de los incoados en 2015: DI-1629/2015, DI-1630/2015, y DI-2108/2015. Y de los incoados en 2016: DI-0217/2016; DI-2020/2016; y DI-2210/2016.

#### **4.2.1.8. Expedientes archivados por desistimiento o por decaimiento de la queja**

En dos casos, hemos archivado, por desistimiento de los presentadores, o decaimiento de su objeto; en concreto en los Expedientes DI-1874/2016 y DI-1890/2016.

#### **4.2.1.9. Expedientes archivados por pronunciamiento anterior sobre mismo asunto**

En Expediente DI-0323/2016 se acordó el archivo por razón de haberse ya formulado resolución de esta misma Institución, sobre el mismo asunto planteado, en Expte. DI-216/2015 (Recordatorio de deberes legales y Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Barbastro), que no obtuvo respuesta de dicho Ayuntamiento.

#### **4.2.1.10. Expedientes archivados por haber transcurrido más de un año**

Por razón de haber transcurrido más de un año desde que se pudo haberse presentado queja ante esta Institución, se acordó no admitir a trámite y archivar los Expedientes: DI-2118/2016, DI-2147/2016, y DI-2154/2016.

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

#### **4.2.2.1. Resoluciones sobre Deficiencias de Accesibilidad y Eliminación de Barreras**

En la línea de actuación que esta Institución viene desarrollando en control del cumplimiento de las Normas sobre eliminación de barreras y promoción de la accesibilidad universal, el pasado año 2016, y en el área de urbanismo, a partir de la resolución adoptada en relación con una queja dirigida contra el Ayuntamiento de Utebo (Expte. DI-2087/2015-10), se consideró procedente la incoación de Expedientes de oficio a los Ayuntamientos de más de 5.000 habitantes, en relación con cuál era la regulación contenida en sus Normas Urbanísticas vigentes, respecto a la previsión contenida en el artículo 24 del Real Decreto Legislativo 7/2015, con carácter de norma básica, acerca de la posibilidad de ocupación del dominio público viario, cuando, técnica y económicamente, así se justifique para facilitar la accesibilidad universal de las personas con discapacidad, a los edificios en los que residan, y, a la vista de la información obtenida, proponer, en su caso, la modificación de dichas Normas para su adecuación a lo establecido en el citado Real Decreto Legislativo.

Como resultado de la instrucción practicada, y como señalábamos al principio, se llegó a la formulación de 13 Sugerencias (y algunos Recordatorios del deber legal de información a esta Institución, cuando no se respondió a nuestra petición) a los Ayuntamientos de Alagón, Alcañiz, La Almunia de Doña Godina, Andorra, Barbastro, Binéfar, Calatayud, Caspe, Cuarte de Huerva, Monzón, Sabiñánigo, Tarazona, y Tauste, todas ellas tendentes a que se impulsase de oficio la redacción de una Ordenanza Municipal o una Modificación aislada de su Planeamiento urbanístico municipal, para incorporar como Norma básica, las condiciones establecidas en art. 24 del R.D.L. 7/2015, en particular en sus Normas Urbanísticas, de modo que quedase garantizado el cumplimiento, en todo caso, del principio de accesibilidad universal.

En materia de deficiencias de accesibilidad y eliminación de barreras, se han formulado varias resoluciones, a lo largo de 2016, por una parte, tratando de proponer soluciones a quejas concretas. Así las formuladas al Ayuntamiento de Utebo, antes citado, y las dos formuladas, sobre el mismo caso, al Ayuntamiento de Zaragoza (en Expte. DI-2020/2015, y en Expte. DI-1757/2016). También, en relación con la accesibilidad a edificios públicos, se formularon Recomendaciones al Departamento de Sanidad, del Gobierno de Aragón (reiterando, en Expte. DI-390/2016, la ya formulada, y aceptada pero incumplida, por el Departamento, en Expte. DI-190/2015), y al Ayuntamiento de Daroca (Expte. DI-1231/2016).

En Expte. DI-50/2016, referida al cumplimiento de las Normas de accesibilidad, en caso de obras de reurbanización, formulamos Recomendación al Ayuntamiento de Zaragoza, y también se consideró procedente dirigirnos al Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales, del Gobierno de Aragón, en relación con incumplimientos que venimos poniendo de manifiesto, desde hace varios años, acerca del no funcionamiento del Consejo para la Promoción de la Accesibilidad y Eliminación de Barreras, creado por Ley 3/1997 y regulado por Decreto 19/1999, y también con la falta de respuesta a nuestra solicitud de remisión del Informe elaborado con ocasión del cumplimiento del plazo de 10 años desde la entrada en vigor de las normas técnicas recogidas en dicho Decreto, «... para aprobación y aplicación de los programas de adaptación y eliminación de barreras, para conocimiento de esta Institución. Y, en caso de no existir dicho Informe, se nos haga saber expresamente».

Tampoco se nos ha dado respuesta respecto a nuestras reiteradas recomendaciones para adecuación de la citada normativa autonómica, a las Normas Básicas que se han venido aprobando por la Administración del Estado.

Y ante los informes últimos remitidos por dicho Departamento, señalando en el último de ellos que: «... el nuevo sistema organizativo del IASS, se deberá adecuar al marco actual del Sistema Público de Servicios Sociales, respondiendo a nuevos retos de gestión y organización necesarios para hacer efectivos los nuevos derechos de la ciudadanía».

Desde la aprobación de la Ley 5/2009, de 30 de junio de Servicios Sociales de Aragón, que ordena, organiza y desarrolla el Sistema Público de Servicios Sociales, quedaron establecidos los mecanismos de coordinación y de trabajo en red con todas las Administraciones públicas, articulando este Sistema Público con el resto de las áreas de política social.

Decir también que entre los órganos de participación y consulta y en aras de una racionalización y adaptación a la realidad social y económica, no es contemplado el Consejo de Promoción de la Accesibilidad y Eliminación de Barreras. Por todo ello cabe presuponer que al igual que en otras Comunidades Autónomas, en la próxima y nueva organización competencial se refundan funciones y competencias en los órganos de participación regulados en Ley de Servicios Sociales».

Consideramos procedente formular Recomendación para que:

«Si, por ese Departamento, se entiende que las funciones que, por Ley 3/1997, estaban atribuidas al citado Consejo, deben pasar a estar atribuidas al Consejo Aragonés de Servicios Sociales, creado conforme a la vigente Ley de Servicios Sociales de Aragón, como «órgano máximo de integración de la participación ciudadana, social e institucional y de consulta en materia de servicios sociales» (art. 57.1), consideramos que debiera someterse a consideración de dicho Consejo la revisión de la normativa autonómica, en particular la recogida en Decreto 19/1999, y su coherencia y adecuación o no a las condiciones básicas reguladas por la normativa estatal que se ha venido dictando en relación con la accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad».

#### **4.2.2.2. Resoluciones sobre ejecución y gestión del planeamiento**

En Expte. DI-2127/2015, relacionado con otro tramitado anteriormente (Expte. DI-937/2015) consideramos procedente formular Recordatorio del deber legal de información a esta Institución, y Recomendar al Ayuntamiento de Boltaña, diera resolución expresa a solicitud presentada por la interesada presentadora de queja. Aceptada la Recomendación, y remitida la respuesta municipal a la interesada, esta la ha considerado insuficiente y ha vuelto a

dirigirse a esta Institución (Expte. DI-2390/2016), que archivamos al tiempo de redactar este Informe Anual, por recibida información municipal, y porque, en cuanto al fondo del asunto planteado, no nos cabía hacer pronunciamiento, al haber transcurrido mucho más de un año desde que pudo plantearse el mismo ante esta Institución, y tampoco lo ha sido, en todo el tiempo transcurrido, ante los órganos jurisdiccionales competentes, siendo que lo denunciado es una ocupación de propiedad privada, en el marco de ejecución de una urbanización.

Y en Expte. DI-1257/2016, dirigido contra el Ayuntamiento de Castejón de Valdejasas, en relación con deficiencias manifestadas en obras de urbanización de una calle, formulamos Recomendación para una más rigurosa comprobación técnica de las denunciadas, y emisión de informe escrito, por parte de los técnicos, municipal y por asistencia técnica de Diputación Provincial de Zaragoza. Aunque aceptada por ambos organismos nuestra resolución, estando en redacción este Informe Anual, mediante nueva comunicación del presentador se ha puesto en conocimiento de esta Institución que nada se ha hecho en su cumplimiento, dando lugar a incoación de nuevo Expediente.

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

En este específico ámbito de competencias urbanísticas municipales, se han presentado varias quejas, que han dado lugar a la instrucción de otros tantos Expedientes, de los que debemos destacar las resoluciones formuladas a varios Ayuntamientos.

Así, al Ayuntamiento de Alagón, en Expte. DI-1904/2015; al Ayuntamiento de Camarillas, en Expte. DI-2198/2015; al Ayuntamiento de Calatorao, en Expte. DI-89/2016; al Ayuntamiento de Alcañiz, en Expte. DI-599/2016; al Ayuntamiento de Sariñena, en Expte. DI-1609/2016; y al Ayuntamiento de Almudévar, en Expte. DI-2002/2016.

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

En este ámbito de competencias urbanísticas municipales, sin perjuicio de algún otro Expediente en tramitación, debemos citar la Recomendación formulada al Ayuntamiento de Alcalá de la Selva, en Expte. DI-1244/2016, acerca de la obligación de resolver sobre recurso presentado contra resolución dictada para restauración de la legalidad, y de pronunciamiento sobre las infracciones denunciadas y su sanción.

Y las formuladas al Ayuntamiento de Calanda, en Expte. DI-1573/2016, y también en Expte. DI-2407/2016, relacionado con el anterior.

#### **4.2.2.5. Resoluciones sobre Licencias urbanísticas**

En materia de Licencias urbanísticas, han sido varias las resoluciones formuladas, haciendo hincapié en la comprobación del cumplimiento de las condiciones establecidas en las mismas, y en la normativa de aplicación.

Así, en Expte. DI-1343/2015, al Ayuntamiento de Zaragoza; al Ayuntamiento de Teruel, en Expte. DI-2109/2015; al Ayuntamiento de Alhama de Aragón, en Expte. DI-7/2016; al Ayuntamiento de Uncastillo, en Expte. DI-13/2016; al Ayuntamiento de Huesca, en Expte. DI-21/2016.

Sobre devolución de fianza constituida ante el Ayuntamiento para ejecución de obras, formulamos Recomendación al Ayuntamiento de Alagón, en Expte. DI-352/2016.

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

En Expediente de oficio tramitado con referencia DI-264/2016, a raíz de informaciones que hablaban de un endurecimiento de la Evaluación de Impacto Ambiental exigida en procedimientos de autorización para rehabilitación o construcción de viviendas con emplazamiento en suelo no urbanizable, en la Comarca del Matarraña, llegamos a la conclusión de que las exigencias derivaban de modificación de la normativa ambiental, por lo que no se apreció irregularidad en la actuación administrativa. Pero sí pudimos comprobar que varios Ayuntamientos de la Comarca carecían de Planeamiento urbanístico propio específico que regulase este tipo de actuaciones edificatorias, lo que nos llevó a formular Recomendación a los Ayuntamientos de Monroyo y Torre de Arcas, para dotarse de dicha ordenación urbanística.

Y en Expte. DI-2234/2016, sobre queja relativa a presuntas irregularidades observadas y expuestas por la persona presentadora de queja, la falta de respuesta del Ayuntamiento de Valdecueca, y los antecedentes de falta de respuesta a una anterior resolución formulada en Expte. DI-780/2013, nos llevó a formular a dicha Administración un Recordatorio del deber legal de información a esta Institución, y una Recomendación en orden a revisión de actuaciones que pudieran haber incurrido en ilegalidad, y para dotarse de un instrumento de Planeamiento urbanístico municipal adecuado a las características del municipio, con clasificación del suelo, y ordenación de viario y alineaciones, así como de la zona de eras.

#### 4.2.2.7. Resoluciones sobre otros asuntos planteados

Aunque no relacionado con el área de Urbanismo, sino con el reconocimiento del derecho a la máxima publicidad de las convocatorias de los Plenos municipales, en Expediente DI-2074/2016, se formuló Sugerencia al Ayuntamiento de Morata de Jalón.

## 5. VIVIENDA\*

### 5.1. DATOS GENERALES

Estado actual de los expedientes					
Año de inicio	2016	2015	2014	2013	2012
Expedientes incoados	50	91	83	79	105
Expedientes archivados	45	91	83	79	105
Expedientes en trámite	5	0	0	0	0

Sugerencias / Recomendaciones		
Año	2016	2015
Aceptadas	2	5
Rechazadas	0	0
Sin Respuesta	0	0
Pendientes Respuesta	0	0
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>5</b>

Recordatorios de deberes legales		
Año	2016	2015
Recordatorios de deberes legales	0	0

Resolución de los expedientes	
<b>Expedientes solucionados</b>	<b>82%</b>
Por intervención de la Institución durante la tramitación	10%
Por haberse facilitado información	62%
Por inexistencia de irregularidad en la actuación de la Administración	7%
Por Recomendación o Sugerencia aceptada	3%
<b>Expedientes no solucionados</b>	<b>0%</b>
Recomendación o Sugerencia rechazada	0%
Recomendación o Sugerencia sin respuesta	0%
Recordatorios de deberes legales por silencio de la administración	0%
<b>Expedientes en trámite</b>	<b>8%</b>
Recomendación o Sugerencia pendiente de respuesta	0%
Pendientes de la información solicitada a la Administración	8%
<b>Expedientes remitidos</b>	<b>10%</b>
Remitidos al Defensor del Pueblo	10%
Remitidos a otros defensores	0%

\* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en la página web de la Institución ([www.eljusticiadearagon.es](http://www.eljusticiadearagon.es)).

<b>Relación de expedientes más significativos</b>		
<b>N.º Expediente</b>	<b>Asunto</b>	<b>Resolución</b>
DI-1950/2015	Rehabilitación de edificio, concesión de subvención solo por una parte de lo solicitado.	Aceptada
DI-1945/2016	Expediente sancionador por no haber depositado la fianza de alquiler en plazo. La interesada había sido víctima de una estafa por parte de la inmobiliaria.	Parcialmente aceptada

## **5.2. PLANTEAMIENTO GENERAL**

Durante el año 2016 se han tramitado 50 expedientes en materia de vivienda o relacionadas con la misma, un número inferior a los tramitados durante el año 2015.

Entendemos que son varios los motivos por los que se han reducido las quejas referidas a esta materia, por una parte, que han disminuido considerablemente las quejas referidas a Viviendas de Protección Oficial de nueva construcción, ya que al suprimir el Ministerio de Fomento con la aprobación de la Ley 4/2013, de 4 de junio, de Medidas de Flexibilización y Fomento del mercado de alquiler de viviendas, muchas de las ayudas existentes para la compra, como la subsidiación de intereses del préstamo y las prórrogas de dicha subsidiación, así como la repercusión de la crisis económica, la inestabilidad en el empleo o la situación de paro, no ha resultado de interés para los ciudadanos la adquisición de una vivienda de protección oficial de nueva construcción en compraventa, y la mayor demanda se ha dirigido fundamentalmente a la vivienda de arrendamiento.

Otro de los motivos es que en el año 2016, no ha habido ninguna queja referida a deficiencias constructivas en viviendas de protección oficial de nueva construcción, ninguna queja referida a socios de Cooperativas de viviendas con obras iniciadas que se daban de baja por no poder continuar con el pago, y la Cooperativa no les devolvía las cantidades aportadas, y tampoco ninguna referida a problemas de convivencia en grupos de viviendas de promoción pública. Al haber menos acceso a la vivienda, debido a la crisis, han disminuido los problemas que ello generaba.

Apreciamos que la Administración competente en la materia trata de resolver, en la medida de lo posible, los problemas que se plantean y que aunque existe voluntad y determinación lo que falta muchas veces son recursos económicos. Ante esta situación la actitud de esta Institución es pedir que se haga un estudio pormenorizado de cada caso y se priorice aquellos que son más urgentes y necesarios y que nadie quede en la calle. Queremos dejar constancia de que se contesta a esta Institución con profundidad y rapidez y con una actitud positiva hacia nuestras recomendaciones.

### **5.2.1. Necesidad de Viviendas de alquiler social**

Aproximadamente el 39% de las quejas presentadas, es decir unos 18 expedientes, se han referido a problemas relacionados con la vivienda de alquiler social, porcentaje que se ha incrementado con respecto al año 2015 que fue el 25% de las quejas presentadas. El programa de la Red de Bolsas de Viviendas para el Alquiler Social de Aragón se puso en funcionamiento el año 2013, y se han aportado un mayor número de viviendas a esa Bolsa con respecto a las existentes en el año 2015, pero dada la gran demanda, sobre todo en Zaragoza, en ocasiones ha resultado insuficiente y se han presentado quejas referidas fundamentalmente a la larga espera para que se les adjudique una vivienda a pesar de tener aprobada la solicitud. En todos estos casos se ha solicitado información a la Administración sobre la situación de cada caso concreto y se ha facilitado al interesado. En algunos casos se han hecho saber a la Administración la urgencia y el carácter excepcional y dramático de la situación familiar.

La finalización del Programa Zaragoza Alquila conforme se va cumpliendo los vencimientos de los contratos de cesión con los propietarios, ha dado lugar a la presentación de diversas quejas por parte de los inquilinos, que deseaban seguir prorrogando sus contratos. Ninguno de ellos dio lugar a la formulación de una Recomendación o Sugerencia. Este Programa desarrollado desde el año 2005 por la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda, SLU, tenía como finalidad la gestión del alquiler de viviendas propiedad de particulares para su arrendamiento a unidades de convivencia, que no teniendo necesidad de vivienda social por sus condiciones socioeconómicas, cumplían determinados requisitos para su adjudicación, mediando Zaragoza Vivienda entre inquilino y propietario con el fin de que la renta, en relación con las condiciones de la vivienda, no estuviera por encima del precio de mercado.

El programa Zaragoza Alquila va finalizando conforme se van cumpliendo los vencimientos de los contratos de cesión con los propietarios, como consecuencia del acuerdo adoptado en sesión de Gobierno de Zaragoza de 4 de diciembre de 2015, de aprobación del encargo a la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda, SLU, para la puesta en marcha y gestión del Programa de captación y movilización de la vivienda vacía en Zaragoza.

De dicho encargo derivó la firma de un convenio de colaboración entre el Ayuntamiento de Zaragoza, a través de la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda, SLU, y el Gobierno de Aragón, suscrito con fecha 25 de abril de 2016, para la captación y movilización de vivienda vacía y ampliar el parque de vivienda social municipal en alquiler, a través de la cesión de viviendas por propietarios particulares por un periodo de tres años prorrogable por otros tres, para su arrendamiento a unidades de convivencia que se encuentren en situación de vulnerabilidad y que, por lo tanto, tengan necesidad de vivienda social. En el programa Zaragoza Alquila había viviendas propiedad de Zaragoza Vivienda y, al finalizar esa bolsa de alquiler, se van incorporando al nuevo Programa de Captación y Movilización de Vivienda Vacía que gestiona Zaragoza Vivienda. Estas viviendas van a estar destinadas, en primera instancia, a los casos de emergencia habitacional y familias en situación de vulnerabilidad, con preferencia a situaciones en las que no se dan estas circunstancias y el solicitante de vivienda pueda acceder a una vivienda en el mercado libre o a través de otros programas promovidos por distintas asociaciones o por la propia Comunidad Autónoma.

Según manifestó la Sociedad Municipal, los criterios por los que se valora la continuidad o no de los contratos de arrendamiento del programa Zaragoza Alquila dependen de si la vivienda es propiedad de un propietario particular, y en ese caso de si este, finalizado el contrato de cesión quiere realizar una nueva cesión al nuevo Programa de captación y movilización de vivienda vacía, ya que el propietario es el que tiene la disponibilidad de la vivienda. Si la vivienda es propiedad de Zaragoza Vivienda, solo 12 viviendas, una vez finalizado el contrato de arrendamiento pasarán a integrar el parque de vivienda municipal social de alquiler. En cuanto a los arrendatarios, si finalizado el contrato de arrendamiento de una vivienda propiedad de Zaragoza Vivienda, si se detecta una situación de vulnerabilidad que, previo informe de los servicios técnicos de la Oficina Municipal de Vivienda, es valorado como tal, se mantendrá en la vivienda a través de un nuevo contrato de arrendamiento o, bien, por otro lado, si se trata de vivienda de propietario particular que no quiera continuar con la cesión de la vivienda, en el caso de informar positivamente la situación de vulnerabilidad, se le adjudicará, previo procedimiento establecido, una vivienda de alquiler social.

### **5.2.2. Ayudas para la Rehabilitación de edificios y Viviendas**

Sobre esta materia se han presentado algunas quejas referidas a la escasez de recursos que se destinan a la rehabilitación de edificios y viviendas. Una de las quejas presentadas dio lugar a una Sugerencia. La cuestión planteada era que habían solicitado una ayuda para la eliminación de las escaleras de planta baja y bajar el ascensor a esa planta. Presentaron todos los presupuestos y documentación solicitada y cuando les concedieron la ayuda, solo les concedieron de la partida de albañilería y no el importe del ascensor porque según el Gobierno de Aragón no se presentó el presupuesto de la empresa de ascensores. El ciudadano afirmaba que era incierto ya que fue presentado al iniciar el expediente, y no obstante, lo había vuelto a presentar al advertir el error. Tramitado el expediente y a la vista de los informes recibidos se formuló una Sugerencia al Departamento de Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda para que se facilitara a la Comunidad de Propietarios promotora de la actuación de rehabilitación, una solución de procedimiento que permitiera, bien en ese expediente finalizado o mediante la tramitación de un nuevo expediente, obtener las ayudas que corresponden al presupuesto no tenido en cuenta del ascensor instalado. La Administración aceptó la Sugerencia formulada y manifestó, que en virtud de lo establecido en el artículo 105.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, se procedería a revocar la Orden del Consejero por la que se resolvió el recurso de alzada interpuesto contra la Resolución de la Directora General de Vivienda y Rehabilitación por la que se concedió la ayuda a la rehabilitación, ordenando retrotraer el expediente al momento inmediatamente anterior al de dictarse la resolución revocada, al objeto de que tras requerir al interesado la documentación que se considere necesaria, se dicte una resolución complementaria de la ya emitida.

### **5.2.3. Los Deshaucios**

En la Institución consideramos, que la vivienda es uno de los pilares fundamentales para evitar la exclusión social.

En nuestro modelo de estado social, como hemos manifestado en los informes anuales anteriores, así como en el informe especial sobre personas en situación de exclusión social en Aragón, no cabe la existencia de personas excluidas del derecho a la vivienda y llevándolo a los casos extremos hay que ser radical a la hora de decir que nadie puede dormir en la calle por falta de vivienda, es una raya roja que en ningún caso se puede traspasar, y hay que buscar alternativas para aquellos que no pueden pagar la vivienda de alquiler o de compra.

Los procedimientos de desahucio por falta de pago de la renta, los lanzamientos y ejecuciones hipotecarias y la cláusula suelo, en cuanto que se tramitan ante los tribunales están fuera de las competencias directas de esta Institución. Ahora eso no quiere decir que no intervengamos cuando somos requeridos por los que están en una situación de especial vulnerabilidad o exclusión social para buscar otras alternativas. A todos los que se han dirigido al Justicia de Aragón se les ha facilitado información sobre el programa de Mediación Hipotecaria, el programa de alquiler social y sobre el Convenio de colaboración entre el Consejo General del Poder Judicial, el Gobierno de Aragón, y la Federación aragonesa de Municipios, Comarcas y Provincias (FAMCP), sobre la detección de supuestos de vulnerabilidad con ocasión del lanzamiento de vivienda familiar y medidas de carácter social que tiene por objeto establecer un protocolo de actuación para que, en los supuestos en que con motivo de un desahucio derivado de un procedimiento de ejecución hipotecaria o de un desahucio por falta de pago de la renta, que, a juicio de la autoridad judicial, determine la conveniencia o necesidad de intervención, lo comunique a los servicios sociales del Gobierno de Aragón, y éstos lo trasladen al organismo competente para que, previa realización de las comprobaciones que se consideren, la Administración autonómica o local pueda adoptar la decisión oportuna y en su caso, si cumplen los requisitos, sean incluidos en los programas de vivienda social gestionados por la Administración. Hemos aconsejado, especialmente a extranjeros, que se pidiera asesoramiento sobre si hay otras viviendas a precios asumibles. En algunos casos hemos pedido a las Administraciones que den ayudas puntuales mientras se resuelve una crisis debida a una enfermedad o paro temporal. Además en numerosas ocasiones y ante asuntos concretos, se han realizado gestiones de buena voluntad ante los propietarios de las viviendas especialmente si eran entidades de crédito, que han resuelto alguna de las situaciones.

#### **5.2.4. Otras cuestiones**

El resto de expedientes se han referido a cuestiones diversas, referidas la mayoría a problemas de diversa índole en Comunidades de propietarios, entre otros, discrepancias entre los comuneros por la instalación de ascensor y supresión de barreras arquitectónicas y quejas sobre vecinos que causan molestias y también a conflictos entre propietarios e inquilinos por contratos de arrendamientos urbanos. También hay quejas porque alguno de los propietarios no pagan los gastos de comunidad. Asuntos en los que no puede intervenir la Institución por tratarse de conflictos entre particulares en los que no hay intervención de la Administración, pero en todos estos supuestos se ha informado a los presentadores de las quejas sobre la normativa aplicable y sobre los derechos que les asisten.

Hay que destacar la queja presentada por los miembros de una Comunidad de propietarios de Zaragoza, desbordados por los problemas que les estaban produciendo los «ocupas» de cuatro de los pisos del edificio propiedad del Sareb, debido al ambiente insostenible en la comunidad por amenazas, tráfico de drogas, daños en ascensor y bombillos de cerraduras, gritos, insultos, manipulación de los contadores de luz para engancharse al fluido eléctrico, destrozo de la central de incendios etc. Habían ido denunciado estos hechos a la Policía Local y a la Policía Nacional, que siempre habían acudido y les habían dispensado su atención y un trato muy considerado, pero sin que se solucionara. También lo habían puesto en conocimiento del Sareb Esta Institución considerando que estos incidentes individualmente considerados, tiene cada uno de ellos una menor importancia, pero si se consideran en su conjunto, los hechos denunciados están produciendo un grave enfrentamiento social y pueden ser el germen de actuales y futuros hechos delictivos con riesgo para la seguridad de las personas y de los bienes, dio traslado a la Fiscalía Superior para que tomara conocimiento, y adoptara las medidas legales oportunas actuando conforme a derecho. El 5 de enero de 2017 se recibió un escrito del Fiscal Superior de Aragón en el que nos indicaba que se han incoado por la Fiscalía Diligencias Informativas.

En relación con otra queja presentada por problemas, entre otros, de tráfico de drogas y seguridad ciudadana en una zona de edificios del Barrio Oliver de Zaragoza también se dio traslado a la Delegación del Gobierno y al Ayuntamiento de Zaragoza, para que adoptaran las medidas oportunas.

En relación con la problemática social global del Barrio del Perpetuo Socorro de Huesca, actos delictivos, toma de corriente sin autorización con riesgo de incendio, intimidación a personas mayores, trapicheo de drogas y ocupaciones ilegales de viviendas, planteada por colectivos sociales del barrio, el Justicia de Aragón mantuvo una reunión con el Alcalde de Huesca asociaciones vecinales y representantes de diversas Administraciones para tratar de dar solución a las cuestiones planteadas.

Además de estos asuntos, la queja presentada sobre una fianza de arrendamiento urbano, dio lugar a una Sugerencia. El motivo de queja era que se pretendía abrir un expediente sancionador por no haber depositado la fianza de alquiler en plazo. La propietaria lo había arrendado a través de una inmobiliaria que redactó el contrato y se encargó de gestionar el cobro y depósito de la fianza, pero se quedó con el importe en lugar de depositarla en el Departamento de Fianzas de alquileres de la Diputación General de Aragón, a pesar de que a la propietaria le entregó el contrato de alquiler sellado y con la numeración propia que reseña el Servicio de Fianzas. Al cabo de unos meses recibió la llamada de la Policía Judicial para que se personara a declarar, y le comunicaron que la persona de la inmobiliaria se había quedado su dinero, como también lo había hecho con otras fianzas de otros contratos de arrendamiento.

La Policía realizó la investigación y por esos hechos se abrieron Diligencias Previas por el Juzgado de Instrucción 12 de Zaragoza. El delincuente reconoció los hechos, pero el Servicio de Fianzas al tener conocimiento de que algunas fianzas no se habían depositado requirió a la propietaria para que lo ingresara, cosa que esta hizo, la Inspección de la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación, levantó Acta de conformidad con el depósito de la fianza y pretendía abrir expediente sancionador a la propietaria por no haber depositado la fianza en plazo. Tramitado el expediente y recibidos los informes correspondientes se dictó una Sugerencia al Departamento de Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda para que considerando y ponderando las circunstancias concurrentes en el supuesto concreto, exoneraran de responsabilidad a la presentadora de la queja y procedan al archivo de las actuaciones que se siguen contra ella. La Administración aceptó la Sugerencia parcialmente y manifestó que «teniendo en cuenta la sustanciación de este proceso penal por apropiación indebida, había ha acordado suspender sine die la propuesta de iniciación del procedimiento sancionador a la presentadora de la queja, hasta que se dicte la resolución judicial firme. De modo que, a la vista de los hechos declarados probados en la sentencia, que vinculan a los órganos administrativos respecto de los procedimientos sancionadores que se sustancien, de acuerdo con el artículo 22 del Decreto 28/2001, de 30 de enero, del reglamento del procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora de Aragón, podrá decidir sobre la exigibilidad de responsabilidad administrativa».

El Comité de afectados de cláusula suelo de Aicar-Adicae (Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros) se dirigió al Justicia de Aragón para hacerle participe de la problemática de las cláusulas suelo en contratos de préstamo hipotecario para la adquisición de vivienda, que según manifestaron, afecta a más de 40.000 familias aragonesas. Se tramitó un expediente con las cuestiones planteadas, pero al venir referidas a una materia excluida de las competencias del Justicia de Aragón, ya que las antiguas Cajas de Ahorro en la actualidad son entidades financieras de carácter bancario, pero tratando de colaborar en la resolución del problema, se resolvió admitirlo a mediación y remitirlo al Defensor del Pueblo, que sí tiene competencias en esta materia, con mi ruego de que haga cuanto esté en su mano para darle una solución justa. Antes se habían hecho gestiones ante la entidad de crédito más relevante en Aragón, apreciándose una actitud positiva. Las últimas sentencias han venido a clarificar la cuestión en pro de los deudores hipotecarios y se anuncian cambios en la legislación hipotecaria.

Hay otros asuntos que se tratan en otras partes de esta memoria y que también se relacionan con la vivienda. Uno de ellos, bastante generalizado, es el problema que plantea el cobro del agua cuando hay fugas y averías, otros cuando se hace con retraso y el inquilino, que debe de pagarla ha rescindido su contrato de arrendamiento y se la ha devuelto la fianza. La accesibilidad desde la calle a determinadas viviendas por escaleras, aceras estrechas, plazas de aparcamiento para minusválidos...

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

### 6.1. DATOS GENERALES

Estado actual de los expedientes					
Año de inicio	2016	2015	2014	2013	2012
Expedientes incoados	99	106	136	120	133
Expedientes archivados	55	105	136	120	133
Expedientes en trámite	44	1	0	0	0

\* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en la página web de la Institución ([www.eljusticiadearagon.es](http://www.eljusticiadearagon.es)).

<b>Sugerencias / Recomendaciones</b>		
<b>Año</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Aceptadas	17	16
Rechazadas	2	4
Sin Respuesta	2	8
Pendientes Respuesta	7	0
Total	28	28

<b>Recordatorios de deberes legales</b>		
<b>Año</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Recordatorios de deberes legales	0	0

<b>Resolución de los expedientes</b>	
<b>Expedientes solucionados</b>	<b>63%</b>
Por intervención de la Institución durante la tramitación	19%
Por haberse facilitado información	21%
Por inexistencia de irregularidad en la actuación de la Administración	11%
Por Recomendación o Sugerencia aceptada	11%
<b>Expedientes no solucionados</b>	<b>2%</b>
Recomendación o Sugerencia rechazada	2%
Recomendación o Sugerencia sin respuesta	1%
Recordatorios de deberes legales por silencio de la administración	0%
<b>Expedientes en trámite</b>	<b>35%</b>
Recomendación o Sugerencia pendiente de respuesta	7%
Pendientes de la información solicitada a la Administración	28%
<b>Expedientes remitidos</b>	<b>0%</b>
Remitidos al Defensor del Pueblo	0%
Remitidos a otros defensores	0%

<b>Relación de expedientes más significativos</b>		
<b>N.º Expediente</b>	<b>Asunto</b>	<b>Resolución</b>
1561/2015-6	Actividades. Incumplimiento de horarios en espectáculos de fiestas patronales en La Puebla de Valverde.	Sugerencia aceptada
151/2016-6	Actividades. Contaminación acústica derivada del bar con música Monkey Room de Alcañiz.	Recordatorio de Deberes Legales y Sugerencia no contestada
769/2016-6	Actividades. Contaminación acústica y molestias vecinales varias derivadas del funcionamiento del establecimiento nocturno D'Kache de Zaragoza.	Sugerencia pendiente de respuesta
840/2016-6	Actividades. Problemática vecinal que genera en la vía pública un establecimiento de hostelería en Zaragoza.	Sugerencia aceptada
2482/2016-6	Actividades. Instalación de una peña de jóvenes en un local vecino.	Información sin gestiones
815/2016-6	Biodiversidad. Tala de árboles en Zaragoza y La Puebla de Alfindén.	Información sin gestiones
9/2015-2	Biodiversidad. Adopción de medidas para la modificación del Decreto 187/2005, de 26 de septiembre, del Gobierno de Aragón, por el que se establece un Régimen de Protección para la <i>Margaritifera auricularia</i> , y para la revisión del Plan de Recuperación.	Sugerencia aceptada
374/2016-11	Biodiversidad. Se incoa de oficio para estudiar la protección del arbolado urbano por las obras de construcción de un parking. Zaragoza.	Sugerencia aceptada
1387/2015-2	Actividades. Molestias por ruidos. Bar La Gruta. Ayuntamiento de Alcañiz	Sugerencia parcialmente aceptada
1572/2016-10	Actividades. Inactividad municipal en relación con denuncia referida a actividad clasificada. Ayuntamiento de Calanda.	Recomendación parcialmente aceptada

<b>Relación de expedientes más significativos</b>		
<b>N.º Expediente</b>	<b>Asunto</b>	<b>Resolución</b>
1645/2016-10	Actividades. Regularización de explotación porcina, con licencias pero sin acta de comprobación, y posibilidad de ampliación. Tamarite de Litera.	R.D.L. art. 19 LJ y Recomendación aceptada
1695/2016-10	Actividades. Ocupación de vía pública y ordenanza fiscal. Obligación de información a los ciudadanos, y de resolución expresa de las solicitudes dirigidas al Ayuntamiento. Mequinenza.	R.D.L. art. 19 LJ y Recomendación Sin respuesta
1718/2016-10	Actividades. Control municipal de actividades sujetas, en relación con usos permitidos y con cumplimiento de ordenanzas municipales. Mora de Rubielos.	R.D.L. art. 19 LJ y Recomendación Sin respuesta
306/2015-2	Residuos. Adopción de disposiciones oportunas para garantizar que la empresa concesionaria de la explotación establece las medidas necesarias para garantizar la protección del medio ambiente en el entorno del centro. CTRUZ. Ayuntamiento de Zaragoza.	Sugerencia aceptada
387/2016-4	Residuos. Adopción de medidas para dar cumplimiento en Aragón a la Sentencia de 25 de febrero de 2016, del Tribunal de Justicia de la Unión Europea. Incumplimiento de España de la Directiva 1999/31, en materia de vertederos de residuos no peligrosos.	Sugerencia pendiente de contestación.
411/2016-4	Residuos. Adopción de medidas para dar cumplimiento a la Sentencia de 25 de febrero de 2016, del Tribunal de Justicia de la Unión Europea. Incumplimiento de España de la Directiva 1999/31; tramitando con el Gobierno de Aragón convenio de colaboración para el efectivo sellado del vertedero de Tamarite de La Litera.	Sugerencia pendiente de contestación.
413/2016-4	Residuos. Adopción de medidas para dar cumplimiento a la Sentencia de 25 de febrero de 2016, del Tribunal de Justicia de la Unión Europea. Incumplimiento de España de la Directiva 1999/31; tramitando con el Gobierno de Aragón convenio de colaboración para el efectivo sellado del vertedero de Sariñena.	Sugerencia aceptada.
1564/2015-3	Actividades. Se denuncian los ruidos y molestias provocados por el indebido uso del pabellón municipal de fiestas de Alagón.	RDL y Sugerencia Ayuntamiento de Alagón. Aceptada.
1707/2015-3	Actividades. Se denuncian los ruidos, suciedad y molestias causados por las ferias durante las fiestas de Jaca.	RDL y Sugerencia Ayuntamiento de Jaca. Parcialmente aceptada.
1516/2016-3	Actividades. Peñas. Denuncian la ubicación sin autorización legal de una peña en los bajos de un edificio de Graus.	Sugerencia Ayuntamiento de Graus. Aceptada.
2043/2016-3	Actividades. Se denuncian los ruidos y molestias provocados por el indebido uso del pabellón municipal de fiestas de Ontinar del Salz.	Sugerencia Entidad Local Menor de Ontinar. Parcialmente aceptada.
2043/2016-3	Actividades. Se denuncian los ruidos y molestias provocados por el indebido uso del pabellón municipal de fiestas de Ontinar del Salz.	Sugerencia Ayuntamiento de Zuera. Parcialmente aceptada.
2172/2016-3	Actividades. Se denuncian los ruidos y molestias producidos a la salida establecimiento Calle Justo Navarro de Calatayud.	Sugerencia Ayuntamiento de Calatayud. Aceptada.
2153/2016-3	Actividades. Se denuncian los ruidos, suciedad y molestias causados por las actividades realizadas en el recinto ferial durante las fiestas de San Lorenzo en Huesca.	Sugerencia Ayuntamiento de Huesca. Aceptada.

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
2209/2016-3	Actividades. Se denuncian los ruidos, suciedad y molestias causados por las actividades realizadas en la carpa municipal durante las fiestas de San Roque en Calatayud.	Sugerencia Ayuntamiento de Calatayud. Aceptada.
2282/2015-3	Biodiversidad. Disconformidad con resolución Ayuntamiento de Zaragoza: cuantía de trabajos de tala de árbol a cargo del ciudadano.	Sugerencia Ayuntamiento de Zaragoza. Rechazada.
2078/2015-3	Residuos. Se denuncia falta de recogida de residuos en zona de los Almudines. Alcañiz.	RDL y Sugerencia Ayuntamiento de Alcañiz. Aceptada.
794/2016-3	Residuos. Se solicita traslado contenedores de basura de una calle de Caminreal.	Sugerencia Ayuntamiento de Caminreal. Rechazada.
2358/2016-3	Residuos. Ayuntamiento de Torralba de los Frailes no se hace cargo del importe de los daños causados en un pajar por incendio de contenedor ubicado junto a él.	Sugerencia Ayuntamiento de Torralba de los Frailes. Pendiente de respuesta.

## 6.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

### 6.2.1. Expedientes de queja

Durante el año 2016 se han incoado 99 expedientes relacionados con esta materia, frente a los 106 incoados en 2015, habiéndose dictado un total de 28 Resoluciones (el mismo número que el pasado año 2015).

El cuadro superior «Expedientes más significativos» contiene aquellos cuyo trámite ha concluido con una resolución, habiéndose publicado su texto íntegro en la página web de la Institución a lo largo del año.

Los subapartados por materias que se reseñan a continuación hacen mención también a expedientes que consideramos importante hacer constar, aunque no hayan concluido en resolución: archivo por inexistencia de irregularidad, donde se informa a los ciudadanos fundamento legal y las causas que justifican la actuación administrativa; envío al Defensor del Pueblo, al tratarse de problemas vinculados a los órganos de la Administración del Estado, como puede ser la Confederación Hidrográfica del Ebro; cuestiones entre particulares, en las que el Justicia no puede intervenir; problemas que se han solucionado o se hallan en vías de solución tras la mediación; desistimiento expreso o tácito del ciudadano, y otros casos en que no ha sido preciso instruir expediente, dado que la información que precisaba el ciudadano se le ha podido facilitar sin ninguna gestión ulterior

#### 6.2.1.1. Biodiversidad

Se han formulado diversas quejas en relación con la tala de arbolado en diferentes poblaciones de nuestra Comunidad Autónoma. Así, con motivo de la tala de sesenta árboles en el Paseo de la Gran Vía y de Fernando el Católico de Zaragoza, esta Institución se puso en contacto con responsables del Ayuntamiento de la ciudad a los efectos de transmitirles el contenido de la queja ciudadana interpuesta así como el interés del Justicia en su resolución favorable, y en este sentido, el Consistorio nos transmitió que dicha actuación estaba prevista en el Plan elaborado por los servicios municipales competentes, del que se nos dio igualmente traslado, siendo la razón fundamental de esta medida la protección y seguridad de las personas, dado que el estado en el que se encontraban las raíces de todos los ejemplares mencionados podía ocasionar su caída. Asimismo, se nos puso de manifiesto por los indicados responsables municipales que, por cada ejemplar que se apeara, se procedería a la plantación de dos árboles en su sustitución (Expte. 442/2016-6).

También atendimos otra queja de similar contenido pero de ámbito más general en la que se denunciaba la, a su entender, tala gratuita de árboles, haciendo referencia especialmente a las localidades de La Puebla de Alfindén y Zaragoza, y mostrando su interés por conocer si existía alguna normativa que regulara la protección del arbolado, procediendo el Justicia a remitir a la interesada la información y consideraciones pertinentes, que reproducimos entre los expedientes más significativos (Expte. 815/2016-6).

Esta Institución tuvo conocimiento del inicio de las obras de construcción de un estacionamiento subterráneo para vehículos en la calle Segismundo Moret de Zaragoza, por lo que en la línea de otras actuaciones anteriores en materia de preservación de arbolado urbano, se inició un expediente de oficio con la finalidad de solicitar información al Ayuntamiento de Zaragoza, sobre el futuro del arbolado afectado por las obras, y en su caso, sobre

la previsión y planificación de medidas de protección durante las mismas, ya que en las aceras de la calle había varios ejemplares de gran porte.

A la vista de la información facilitada por el Ayuntamiento y de la normativa de aplicación, no se detectó irregularidad achacable a la actuación de la Administración, ya que la obra que se estaba realizando no era compatible con el mantenimiento del arbolado existente.

No obstante, como hemos manifestado en otras ocasiones, consideramos que el arbolado urbano cumple una utilidad social, y nos hemos interesado en reiteradas ocasiones por su conservación, tramitando expedientes ante las administraciones cuya ejecución de obras públicas había comenzado por la tala de árboles en el espacio afectado, ya que la principal amenaza de los árboles urbanos son obras de urbanización o mejora urbana cuyos proyectos técnicos no tienen en cuenta la previa existencia de los árboles, su tamaño y su relación con el entorno, cuando, por el contrario, deberían ser un elemento esencial en la ordenación urbana a la hora de marcar las prioridades de actuación, buscando siempre alternativas para su mantenimiento y protección durante las obras y para evitar su desaparición. Por ello, se resolvió efectuar una Sugerencia en la que se decía que: *en las futuras intervenciones urbanísticas que se promuevan, autoricen o tutelen, se tenga en cuenta la previa existencia de los árboles, su tamaño y su relación con el entorno para evitar la tala de los existentes y se vele por el respeto y la conservación de los árboles que puedan verse afectados para evitar su tala, y en este supuesto, ya que no ha sido posible evitar la tala de los árboles existentes en la calle Segismundo Moret, una vez finalizadas las obras de construcción del aparcamiento subterráneo, doten a la calle de plantaciones de especies compatibles que embellezcan el espacio público y dulcifiquen el predominio del cemento.* El Ayuntamiento aceptó la Sugerencia y manifestó que va a constituir una «Comisión Técnica de Arbolado», cuyo objeto es preservar el arbolado de cualquier intervención sobre el mismo, amparada por cualquier tipo de autorización administrativa que faculta a esa acción. Ello supondrá que se evalúe con carácter previo, si procede autorizar una intervención que afecte directamente al arbolado o pueda modificarse la misma para evitar el daño y, en su caso, de resultar imposible, valorar si podría autorizarse imponiendo la carga de restitución de los ejemplares afectados.

Por otra parte, la mediación de la Institución ha permitido en ocasiones la solución favorable de la problemática denunciada en este ámbito, como fue la preservación de dos cedros situados en un parque de Palo (Huesca) que iban a ser talados con motivo de la remodelación de la zona, adoptando finalmente la decisión el Concejo Abierto de la localidad (Expte. 2268/2016-6).

En otro sentido, esta Institución acogió la pretensión de un ciudadano que interesaba que el Servicio competente del Ayuntamiento de Zaragoza se hiciera cargo de la poda de un árbol ubicado en una vía de Zaragoza por considerar que, por su estado, ponía en peligro la integridad de las personas residentes en la vivienda más próxima a sus ramas, dictándose Sugerencia (expediente 2282/2015-3) en la que, por razones de prudencia y razonabilidad, se le solicitaba que valorara la conveniencia de entender la concurrencia en ese supuesto de las circunstancias excepcionales a las que alude la normativa, procediendo a tal efecto, a ejecutar los trabajos necesarios para evitar los posibles daños que pudiere causar en un futuro indeterminado el referido árbol. La Sugerencia no fue aceptada por entender que la obligación de la poda recaía en el ciudadano por hallarse el ejemplar en una calle privada.

En materia de especies naturales protegidas, debemos hacer referencia a resolución emitida en relación con la protección de la *Margaritifera auricularia*. Debemos partir de que ya en 2003 el Justicia de Aragón emitió Resolución por la que se formulaban al entonces Departamento responsable en materia de medio ambiente diversas Recomendaciones. Entre otros aspectos, se instaba a la elaboración de un Plan de Recuperación de la *Margaritifera auricularia*, previa actualización del Catálogo de Especies Amenazadas de Aragón e inclusión en el mismo de dicha especie.

Ambas cuestiones fueron correctamente atendidas: mediante Orden de 4 de marzo de 2004, del Departamento de Medio Ambiente, se actualizaron los anexos del Decreto 49/1995, de 28 de marzo, por el que se regula el Catálogo de Especies Amenazadas de Aragón, catalogándola como «especie “en peligro de extinción” para el territorio aragonés, debido al riesgo objetivo de extinción de la especie en un futuro inmediato si los factores adversos que actúan sobre ella no son corregidos, aplicándose para el territorio aragonés el régimen de protección ya establecido por el Catálogo Nacional de Especies Amenazadas». Al año siguiente, se aprobó el Decreto 187/2005, de 26 de septiembre, del Gobierno de Aragón, por el que se establece un Régimen de Protección para la *Margaritifera auricularia* y se aprueba el Plan de Recuperación.

Dicho Plan imponía determinadas obligaciones a la Administración ambiental en orden a la protección y recuperación de la especie, debiendo establecer los medios humanos y materiales y habilitar los créditos oportunos en el presupuesto de la Dirección General del Medio Natural para hacer efectivas sus previsiones.

Transcurridos doce años desde la aprobación y entrada en vigor de dicho instrumento de protección de una especie catalogada como «en peligro de extinción», tuvieron entrada en esta Institución diversos escritos en los que se denunciaban situaciones que podían suponer un incumplimiento de los objetivos del Plan, y un riesgo para alcanzar los objetivos perseguidos por este.

Examinadas las circunstancias concurrentes y la información detallada remitida por la Administración, se estimó oportuno formular recomendación al Departamento de Desarrollo Rural y Sostenibilidad para que proceda a la modificación del Decreto 187/2005, de 26 de septiembre, del Gobierno de Aragón, por el que se establece un Régimen de Protección para la *Margaritifera auricularia*, adaptándolo a la sentencia 590/2008, de 4 de noviembre, del Tribunal Superior de Justicia de Aragón, y que revise el Plan de Recuperación incluido en el mismo, tal y como exige su apartado 9.

Consideramos oportuno igualmente sugerir que en dicha modificación, se observe lo siguiente:

— Que se facilite la colaboración de entidades que vienen actuando en el ámbito de aplicación del Plan y con objetivos coincidentes con el mismo. Por un lado, permitiendo su participación en el proceso de revisión. Por otro, estableciendo instrumentos y cauces de comunicación que contribuyan a la recuperación de la especie (así, y a título de ejemplo, facilitando la transmisión de información para la monitorización de ejemplares y la agilización de los trámites para la adopción de medidas a adoptar a resultas de dicha monitorización).

— Que se establezcan instrumentos de coordinación y cooperación entre las Administraciones implicadas en la materia objeto de intervención administrativa.

### **6.2.1.2. Caza y Pesca**

En materia de caza se han tramitado cuatro expedientes en los que las cuestiones planteadas han sido: la disconformidad con la Ordenanza reguladora del Coto de caza municipal de Villalba de Perejil, en la fecha de presentación de este informe pendiente de respuesta por parte del Ayuntamiento; los problemas de una Sociedad Deportiva de Cazadores con el Ayuntamiento de Biel por la disconformidad con la creación de un Coto municipal de caza y la decisión del Ayuntamiento de gestionar directamente el Coto. El expediente se archivó por inexistencia de irregularidad por parte del Ayuntamiento. Otro de los expedientes presentados se refirió a la negativa del Ayuntamiento de Ildes, titular del Coto municipal de caza, de hacerse cargo de los daños producidos en los cerezos propiedad de un vecino. El expediente se archivó por inexistencia de irregularidad por parte del Ayuntamiento. Y el expediente de un ciudadano propietario de un Coto privado de caza, que se quejaba de las denuncias impuestas por la DGA así como del silencio de la Administración ante varias peticiones, se archivó ya que tampoco se apreció irregularidad, y se facilitó al presentador de la queja toda la información facilitada por la Administración.

### **6.2.1.3. Actividades**

Este apartado, que como en años anteriores acoge el mayor número de quejas recibidas en esta materia, agrupa todos los expedientes cuyo objeto son las actividades que perturban el medio ambiente, vulnerando el derecho a la salud. En todos ellos se pone de manifiesto el problema de la contaminación acústica, siendo numerosas las quejas recogidas por el indebido funcionamiento de locales de ocio nocturno, ubicados en zonas declaradas saturadas de bares; en concreto, y por lo que a la ciudad de Zaragoza se refiere, se ha puesto de manifiesto la necesidad de una rigurosa aplicación de la normativa para la protección del medio ambiente contra ruidos y vibraciones, con el fin de evitar el deterioro de la calidad de vida de los vecinos y del medio ambiente.

Así, a lo largo de 2016 se han dictado varias Sugerencias dirigidas al Consistorio zaragozano motivadas por las molestias derivadas del funcionamiento de un establecimiento nocturno. En el expediente 769/2016-6 se analizaban cuestiones como el incumplimiento de la licencia otorgada y la problemática generada en la vía pública. En el momento de elaborar este Informe, nos encontramos a la espera de que la Administración destinataria nos comunique su postura al respecto. Este último aspecto ha sido también estudiado en otra Sugerencia igualmente formulada al Ayuntamiento de Zaragoza, relativa a las diversas situaciones contaminantes que se generaban en la vía pública por la clientela de un establecimiento de hostelería y que ha sido aceptada recientemente (Expte. 840/2016-6).

En relación con las terrazas instaladas en la Plaza de Santa Cruz de Zaragoza, se presentó nuevamente una queja, ya que a pesar de la aceptación por parte del Ayuntamiento de Zaragoza de la sugerencia emitida por esta Institución al amparo del expediente DI-804/2015, y haber acordado por Decreto de 1 de julio de 2016, del Consejero Delegado del Área de Servicios Públicos y Personal que el horario autorizado para la instalación de los

veladores de los establecimientos de la plaza quede establecido de 8.00 a 24.00 horas, el día 4 de agosto siendo más de las 24,00 horas las terrazas seguían abiertas, y el agente de la Policía que atendió por teléfono a la persona afectada le dijo que tenían permiso para tener terraza hasta la 1.30 horas.

Tramitado el expediente y solicitada información al Ayuntamiento, se recibió un informe en el que manifestaban que por los hechos que motivaron la queja, se sigue procedimiento judicial ante el Juzgado Contencioso Administrativo n.º 5 de Zaragoza, y remitieron copia del Auto por el que, como medida cautelar, se acordaba que el horario de los veladores explotados por los recurrentes en la Plaza de Santa Cruz, ha de sujetarse al estableciendo con carácter general por la Ordenanza correspondiente, es decir hasta la 1 h, de la madrugada de domingo a jueves y hasta las 2 h de la madrugada los viernes, sábados y vísperas de festivos. Por ello, y según se establece en la Ley 4/1985, de 27 de junio, que regula el funcionamiento de esta Institución, se suspendió la intervención de la Institución se procedió al archivo del expediente.

Merece especial mención la Sugerencia dirigida al Ayuntamiento de Huesca en respuesta a la queja ciudadana en la que se describían los ruidos y molestias producidos en el recinto ferial de la ciudad de Huesca durante las fiestas de San Lorenzo; se instaba la mediación de la Institución para solicitar al Consistorio que se buscara una nueva ubicación o, en su defecto, se adoptaran una serie de medidas para evitar la contaminación acústica y lumínica producida. Instruido el expediente, se dictó Sugerencia dirigida al Ayuntamiento de Huesca instándole a que procurare soluciones para la situación expuesta en la queja por las que, cumpliendo la normativa legal vigente, se ofrecieran respuestas a los ciudadanos afectados, preservando la seguridad pública, garantizando el descanso nocturno y reforzando, si así fuere necesario, la vigilancia del recinto ferial, pues, por la actividad del establecimiento, se pueden presentar ocasiones de conflicto o de alteración del sosiego y la convivencia ciudadana. Esta Institución ha tenido conocimiento de que la Sugerencia va a ser aceptada por el Consistorio.

Personas residentes en Jaca presentaron queja ante esta Institución en la que, exponiendo razones similares al supuesto anterior, interesaban la mediación para que el Ayuntamiento trasladara las ferias a otra ubicación más adecuada, dadas las molestias ocasionadas (ruidos, suciedad, peleas y, en general, alteraciones de la convivencia ciudadana). Se dictó Sugerencia dirigida al Consistorio en la que se le propuso estudiara la posibilidad de trasladar las ferias a otra ubicación más adecuada que proporcionare menores molestias vecinales y que interviniera activamente para resolver los posibles conflictos derivados de unas conductas indebidas causantes de ruidos, suciedad y, en general, de alteraciones de la convivencia ciudadana, mediante una labor de mediación; y, en el supuesto de que la misma no resultare eficaz, mediante la aplicación de las medidas coercitivas previstas en la normativa citada. La Sugerencia fue parcialmente aceptada.

Los ruidos producidos por el uso de una carpa municipal ubicada en el casco urbano de Calatayud durante las fiestas de San Roque y el extenso horario fijado por su Consistorio fueron el objeto de otro de los expedientes tramitados, en el que, tras su instrucción, se dictó Sugerencia en la que se proponía el traslado de la carpa a otra ubicación más adecuada y, en su defecto, se adoptaran medidas tales como la medición del ruido emitido, procediendo en consecuencia si su nivel incumpliera la normativa, la insonorización y la reducción del horario de apertura y cierre. La Sugerencia fue aceptada.

Otro de los expedientes tramitados, promovidos por residentes en Calatayud, tenía como objeto los ruidos y molestias producidos en la vía pública a la salida de un establecimiento ubicado en la calle Justo Navarro de la localidad. En el mismo se dictó Sugerencia por la que se indicaba al Consistorio que procurara soluciones para la situación expuesta en la queja por las que, cumpliendo la normativa legal vigente, se ofrecieran respuestas a los ciudadanos afectados, preservando la seguridad pública, garantizando el descanso nocturno y reforzando, si así fuere necesario, la vigilancia. La Sugerencia fue aceptada.

El ruido y las molestias causadas por los pabellones municipales de Ontinar del Salz y de Alagón han sido, también, motivos de queja de varios ciudadanos que defienden el derecho al descanso como uno de los pilares del derecho a la salud. En el primer supuesto, se dictó Sugerencias, tanto a la entidad local menor de Ontinar del Salz como al Ayuntamiento de Zuera para que evitaran las emisiones de ruidos de dicho pabellón mediante la adopción de las medidas técnicas adecuadas, cumpliendo, en su caso, la función ordinaria de policía, procediendo a la medición de los decibelios y adoptando las medidas consecuentes, si procediere. La Sugerencia fue parcialmente aceptada.

También se dictó Sugerencia dirigida al Ayuntamiento de Alagón por la que se le solicitaba que interviniera activamente para resolver los posibles conflictos derivados de unas conductas indebidas causantes de ruidos, suciedad y, en general, de alteraciones de la convivencia ciudadana producidas en la salida del pabellón municipal de fiestas, mediante una labor de mediación; y, en caso de que la misma no resultare eficaz, mediante la aplicación de las medidas coercitivas previstas en la normativa citada. La Sugerencia fue aceptada.

En otros ámbitos locales, las molestias acústicas generadas en el vecindario por un local dedicado al ocio nocturno determinaron que la Institución dirigiera al Ayuntamiento de Alcañiz una Sugerencia y un Recordatorio de Deberes Legales relativo a la obligación de atender las peticiones del Justicia, que no han obtenido respuesta por parte de ese Consistorio (Expte. 151/2016-6). Asimismo, el incumplimiento de los horarios fijados para el desarrollo de los espectáculos contratados en las fiestas patronales de la localidad, con las consiguientes molestias vecinales y la perturbación del derecho al descanso, siendo responsabilidad municipal el control y cumplimiento de los mismos, motivaron el dictado de una Sugerencia que se dirigió al Ayuntamiento de La Puebla de Valverde y que fue aceptada por el Consistorio (Expte. 1561/2016-6).

Continuando con la localidad de Alcañiz, la instrucción del expte. DI-1387/2015-2, culminó en la formulación al Ayuntamiento de Alcañiz de un Recordatorio de deberes legales, y sendas sugerencias, una para que «en ejercicio de sus funciones de inspección y control supervisen que el establecimiento a que se hace referencia, cumple con los horarios de apertura y cierre que tiene autorizados así como el resto de las normas establecidas en las Ordenanzas, y en su caso adopte las medidas cautelares legalmente establecidas, además de la potestad sancionadora, con el fin de que la tranquilidad y el descanso nocturno de los vecinos afectados no se vea perturbado», y otra para que resolviera expresamente sobre solicitudes formuladas por los interesados.

En relación con la denuncia sobre cumplimiento de normativa sobre ruidos, horarios de apertura y cierre, evacuación de humos, transmisión de licencias y comprobación del cumplimiento de condiciones exigibles, se tramitaron dos expedientes de queja dirigidos al Ayuntamiento de Calanda (exptes. DI-1572/2016-10 y DI-2407/2016-10), dando lugar a sendas Recomendaciones que fueron aceptadas.

Debe hacerse especial mención a las XXXI Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo, organizadas por el Defensor del Pueblo Navarro y celebradas los días 22 y 23 de septiembre en Pamplona, que tuvieron como tema principal «La invasión del domicilio por ruidos: la inviolabilidad del domicilio y el derecho a la integridad física y psíquica», Jornadas a las que asistió el titular de la Institución y algunos de los asesores.

Orientadas a analizar el ruido en el domicilio de los ciudadanos, uno de los problemas manifestados de manera reiterada en quejas y que de forma transversal afecta tanto al derecho a la protección del medio ambiente como al de la salud y a la inviolabilidad del domicilio, se trataron los siguientes aspectos:

- El ruido como problema y la invasión del domicilio. Distintas fuentes de ruido.
- Diversas perspectivas del ruido como invasor del domicilio:
  - a) Administrativa.
  - B) Penal.
  - C) Civil.
- La actuación de policía frente al ruido.
- La actuación municipal frente al ruido.

Como conclusión a las Jornadas, las defensorías participantes (el Defensor del Pueblo, el Defensor del Pueblo Andaluz, el Síndic de Greuges de Catalunya, el Valedor do Pobo de Galicia, el Diputado del Común de Canarias, el Ararteko del País Vasco, el Justicia de Aragón, el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, el Procurador del Común de Castilla y León y el Defensor del Pueblo de Navarra), conscientes de la incidencia negativa que en la calidad de vida de la ciudadanía tiene la contaminación acústica, aprobaron el siguiente decálogo contra el ruido:

1.— Los poderes públicos (y, en particular, las administraciones competentes) deben promover cambios en las prácticas sociales que originan la contaminación acústica e impulsar la concienciación de la sociedad sobre sus perniciosas consecuencias para la ciudadanía, mediante la educación escolar y campañas formativas e informativas dirigidas a sensibilizar a la población.

El ruido debe ser tratado como un problema de entidad que afecta seriamente a la calidad de vida de las personas.

2.— La garantía del derecho a un medio ambiente adecuado en los espacios rural y urbano y, de manera singular, en las viviendas, exige que los poderes públicos sean conscientes y asuman su función pública de control ambiental de la contaminación acústica, cualquiera que sea el foco emisor que la origine, cuando se superan los límites establecidos por las normas.

El ejercicio de esta función pública, como expresión de una buena administración al servicio de la ciudadanía, debe tener como objetivo irrenunciable garantizar el derecho a un domicilio libre de ruidos que permita a sus residentes disfrutar de su derecho al descanso.

3.— Con esta finalidad, las administraciones públicas deben ejercer, de forma eficaz y eficiente, las potestades que tienen asignadas en el ámbito de la ordenación del territorio, la planificación urbanística y el control y la dis-

ciplina ambiental, con el objeto de prevenir, evitar, y en su caso, suprimir la contaminación acústica que impida o limite el ejercicio de los derechos fundamentales.

4.— El ejercicio de la función pública relacionada con el control de la contaminación acústica hace necesario, además, que se elaboren planes de inspección dirigidos a verificar de oficio que los establecimientos e instalaciones que generan contaminación acústica dispongan de las correspondientes autorizaciones administrativas para su funcionamiento y que se respete el cumplimiento de las medidas correctoras impuestas.

5.— Las administraciones autonómicas, provinciales y locales deben promover un marco de coordinación y colaboración que garantice que todos los municipios puedan ejercer de una manera efectiva las potestades administrativas que tienen asignadas, garantizando la igualdad en la tutela y disfrute de los derechos fundamentales, con independencia del lugar en el que resida la ciudadanía.

6.— Asimismo, y con la finalidad de que los municipios puedan ejercer las competencias que tienen asignadas en este ámbito, ya sea por medios propios o por vía de colaboración con otras administraciones públicas, deben poder contar con los medios técnicos y personales necesarios que permitan crear en todo el territorio, urbano o rural, un servicio público de inspección y control de ruido.

Se debería reconocer e impulsar el papel de la policía ambiental (en cualquiera de sus niveles: local, provincial o autonómico) como una institución clave en la detección rápida de este problema, en cuanto a las posibilidades de inspección *in situ*, en el foco de emisión de los ruidos, una correcta medición de los niveles de ruido en los domicilios y, en su caso, intervención cautelar.

7.— Las administraciones públicas no solo deben dar respuesta e impulso a las denuncias por exceso de ruido en los domicilios que planteen las personas afectadas, sino que deben, también, hacer un seguimiento de las medidas que se adoptan, facilitando medios para que la ciudadanía, de manera transparente, pueda ser informada de la adopción de tales medidas o para que, en su caso, pueda denunciar la inactividad de las autoridades y funcionarios ante sus reclamaciones.

Asimismo, deben dar cumplimiento sin dilación a las sentencias de los tribunales de justicia, (sobre todo, del Tribunal Europeo de los Derechos Humanos) que dan amparo a ciudadanos concretos en casos probados de vulneración de sus derechos.

8.— Sería aconsejable que las administraciones públicas promovieran mesas o foros de participación ciudadana para la gestión de conflictos sociales derivados del exceso de locales de ocio nocturno o por el funcionamiento de actividades que generen molestias de convivencia graves y continuadas.

9.— Aunque lo deseable en un Estado de derecho es que la tutela del derecho de los ciudadanos a un domicilio libre de inmisiones acústicas que no tienen el deber jurídico de soportar, se ejerza por los órganos que tienen encomendada la potestad para ejercer esa función pública, las defensorías valoran de manera positiva las actuaciones de jueces, tribunales de justicia y fiscales a la hora de garantizar los derechos vulnerados por la contaminación acústica, cuando estos no son debidamente protegidos por las autoridades y funcionarios responsables en sede administrativa.

10.— Las defensorías del pueblo remarcan su compromiso con la protección de los derechos fundamentales de la ciudadanía cuando estos sean vulnerados por causa de la contaminación acústica.

Con esa finalidad, se comprometen a realizar cuantas acciones estén legalmente a su alcance para proteger de manera eficaz el derecho de la ciudadanía a residir en un domicilio libre de ruido, incluso poniendo en conocimiento de la Fiscalía aquellos casos en que observen vulneraciones de derechos de la ciudadanía con una posible relevancia penal.

Asimismo, las defensorías del pueblo se comprometen a promover actuaciones de información, coordinación y divulgación de buenas prácticas en los ayuntamientos con objeto de fomentar la adopción de medidas de distinta naturaleza para prevenir o gestionar los conflictos ambientales, así como a ayudar a los ciudadanos damnificados en la orientación jurídica que resulte necesaria para que estos puedan ejercer acciones en defensa de sus derechos en los órdenes competentes.

En otro orden de cosas, sobre queja relativa a falta de información al ciudadano por parte del Ayuntamiento de Mequinenza, en relación con actuaciones en materia de ocupación de espacios públicos por terrazas de bares situados en el entorno de lugares en los que el Ayuntamiento organiza actuaciones, en posible competencia desleal con otros establecimientos, se formuló Recordatorio de deberes legales y Recomendación a dicho Ayuntamiento (expte. DI-1695/2016-10).

Particular relevancia han venido revistiendo en los últimos años los problemas manifestados por la existencia de «peñas», espacios de ocio juvenil alternativos, situados en muchas ocasiones en locales carentes de los requisitos mínimos para garantizar la salvaguarda de la tutela ambiental y el derecho a la salud, a la intimidad personal y a

la inviolabilidad del domicilio. A lo largo de este año, hemos venido recibiendo algunas quejas sobre este particular, como la formulada por las molestias que generaba el funcionamiento de una peña de jóvenes en una localidad turolense. Tras la mediación del Justicia, el Ayuntamiento de Calanda se comprometió a reunir a los peñistas instándoles a mantener un comportamiento cívico, y además a regular esta materia a través de una Ordenanza (Expte. 1571/2016-6). También se recibió una consulta ciudadana en relación con la próxima rehabilitación para esos fines de un local cercano a su vivienda, interesándonos información sobre las obligaciones que los nuevos propietarios deberían cumplir referidas a permisos, horarios y contaminación acústica, así como la autoridad a la que dirigirse en caso de incumplimiento de las mismas. Reproducimos en el apartado de expedientes más significativos el escrito remitido al ciudadano (Expte. 2482/2016-6).

Fueron también motivo de queja las molestias y ruidos producidos por una peña ubicada en los bajos de un edificio sito en Graus; instruido el expediente, se dictó Sugerencia sugiriendo al Consistorio la aprobación de una Ordenanza municipal en la que se incluya, en los términos que se consideraren más adecuados, la regulación de las peñas, interviniéndose activamente para resolver las consecuencias derivadas de la emisión de ruidos que afectan al inmueble aludido en la queja. La Sugerencia fue aceptada.

Merece especial mención que la visita que se giró en el primer semestre de 2016 al Ayuntamiento de La Almunia de Doña Godina, con el objetivo de recabar información acerca del proceso de participación ciudadana que estaba desarrollando el Consistorio para la elaboración de la Ordenanza de Peñas del Consistorio.

La Alcaldesa y el Tercer Teniente de Alcalde informaron a la Institución del procedimiento que se estaba desarrollando, los objetivos perseguidos y las previsiones de futuro del resultado a conseguir.

Según se indicó, el procedimiento, desarrollado en colaboración con la Dirección general de Participación Ciudadana del Gobierno de Aragón, pretendía implicar a todos los sectores afectados (familias, propietarios de locales, vecinos, peñistas jóvenes y mayores, técnicos y políticos municipales), con el objeto de contribuir, mediante un proceso de trabajo y debate de todos los actores implicados, en la elaboración de una futura norma municipal que contribuyese a facilitar la convivencia vecinal y el bien común.

Se informó detalladamente del proceso de participación, que constaría de las siguientes fases:

Una Fase previa, con el objeto de exponer la situación y las necesidades a atender y de trabajar los sectores implicados, a través de cuatro talleres:

- Con los propios peñistas..-con los vecinos afectados.
- Con peñistas menores de edad y sus familias, en grupos diferenciados.
- Con propietarios de locales de peñas.

Igualmente, se preveía la celebración de una mesa de trabajo con técnicos y políticos municipales. Dicho proceso debía culminar en la elaboración de un pre-borrador de ordenanza de peñas de la localidad, que por supuesto se sometería posteriormente al procedimiento técnico y jurídico preceptivo para la elaboración y aprobación de la Ordenanza. Desde el Justicia de Aragón se manifestó a la Corporación el interés en el sistema desarrollado y la positiva valoración del mismo. Como Institución entendemos que procesos participativos como el expuesto constituyen un instrumento enormemente útil para abordar cuestiones que afectan de manera especialmente sensible a la convivencia y el bienestar de los y las vecinos de los pueblos aragoneses, como es la regulación y ordenación de las peñas.

Con relación a la realización de actuaciones musicales o artísticas en zonas de dominio público de la ciudad de Zaragoza, se incoó el expediente 1553/2016-5, tras la presentación de queja ciudadana frente al Decreto, de 22 de abril de 2016, por el que se establecen las condiciones y requisitos para la obtención de licencia para la realización de actuaciones musicales o artísticas en el dominio público de la ciudad de Zaragoza, publicado en fecha 3 de mayo de 2016 en el BOPZ. El ciudadano mostraba su disconformidad con diferentes aspectos formales y materiales del Decreto indicado, solicitando que se procediera a su anulación por considerar que incurría en nulidad de pleno derecho. A la vista del contenido de la queja, se procedió a solicitar informe al Ayuntamiento de Zaragoza, siendo remitido y unido al expediente. Tras un examen de las posturas defendidas por cada una de las partes, esta Institución estimó oportuno realizar un Informe propio. En nuestras conclusiones valoramos positivamente la decisión del Ayuntamiento de Zaragoza de regular un aspecto de la vida de sus vecinos como usuarios de espacios públicos comunes; aspecto necesitado, sin duda, de unas pautas de comportamiento. Y es que, la realización de actividades musicales y artísticas, además de dar satisfacción y respuesta a los intereses culturales de los ciudadanos, puede traer consigo, en ocasiones, afecciones o molestias —aglomeraciones en las calles, música alta, continua o hasta altas horas de la noche— para otros vecinos, cuyos deseos de tranquilidad y descanso merecen ser igualmente respetados y protegidos. Unos principios de buena ciudadanía habían de establecerse y la regulación contenida en el Decreto estaba dirigida a ello. Apoyamos, así, esta actuación del Consistorio zarago-

zano, si bien consideramos prudente instarles a que revisen la oportunidad y procedencia de que la misma se haya llevado a cabo mediante un Decreto de Concejalía y no a través de la pertinente Ordenanza Municipal.

Atendiendo a la consulta de un ciudadano en relación con la regularización de Explotación ganadera porcina en Término municipal de Tamarite de Litera, tramitada en Expediente DI-1645/2016-10, se recabó información al Ayuntamiento, acerca del estado de tramitación del Expediente municipal, así como al Departamento de Desarrollo Rural y Sostenibilidad, del Gobierno de Aragón, acerca de las condiciones legales a cumplir para regularización y eventual ampliación, formulándose a este un Recordatorio de deberes legales y una Recomendación, finalmente atendidos.

Sobre ejercicio de actividad insalubre relacionada con la venta ambulante de pescado, que afectaba a vecinos de una vivienda, en una Urbanización residencial, y la falta de respuesta municipal a las denuncias presentadas, formulamos Recordatorio de deberes legales y Recomendación al Ayuntamiento de Mora de Rubielos, en Expte. DI-1718/2016-10.

#### **6.2.1.4. Residuos**

En materia de residuos, en 2015 se incoó expediente de oficio relativo a la contaminación de suelos esteparios de alto valor ambiental por plásticos procedentes del Centro de Tratamiento de Residuos Urbanos de Zaragoza, CTRUZ.

Los trámites de investigación desarrollados permitieron constatar que en el entorno del CTRUZ se estaban produciendo afecciones negativas al medio ambiente, consecuencia de la existencia de gran cantidad de materiales ligeros, esencialmente plásticos provenientes de los residuos tratados, que se veían trasladados a la zona verde pública que rodea el polígono, así como a grandes distancias en los suelos esteparios próximos, el entorno del centro y en las propias instalaciones. Este hecho originaba un impacto ambiental al esparcir a grandes distancias materiales no degradables, y provocaba daños al medio ambiente con perjuicios para la flora y fauna del entorno, aparte del impacto paisajístico.

A la hora de analizar la responsabilidad de la Administración en dicha situación, partíamos de que la normativa de régimen local atribuye a los municipios competencias en materia de protección del medio ambiente. La Ley de Residuos reconoce a las entidades locales la competencia para gestionar los residuos comerciales no peligrosos y los residuos domésticos generados en las industrias en los términos que establezcan sus respectivas ordenanzas. Igualmente, establece una serie de obligaciones de los gestores de residuos, cara a garantizar una adecuada protección de la salubridad y el medio ambiente. En este mismo orden de cosas, la normativa específica en materia de vertederos regula la vigilancia y control durante la explotación de los mismos previendo la obligación de la entidad explotadora de establecer un programa de control y vigilancia, comunicando al Ayuntamiento correspondiente todo efecto negativo sobre el medio ambiente y acatando y poniendo en práctica, a sus expensas, las medidas correctoras que considere procedente adoptar la autoridad competente. Por último, la ordenanza en vigor del Ayuntamiento de Zaragoza alude de manera específica a las condiciones de explotación de vertederos en el ámbito y término municipal, exigiendo el establecimiento de controles que eviten la contaminación del entorno y permitan la aplicación de medidas correctoras.

En el caso concreto del CTRUZ, ubicado en el Parque Tecnológico de Reciclado López Soriano, nos encontramos ante un vertedero de titularidad municipal cuya explotación fue adjudicada a la UTE Ebro. La autorización ambiental integrada, otorgada por Resolución de 28 de junio de 2004, de la Dirección General de Calidad Ambiental, establece en el condicionante 6 que «los residuos no peligrosos generados en las instalaciones del Complejo de Tratamiento de Residuos Urbanos de Zaragoza se gestionarán a través del depósito de rechazos modular de cola (vertedero), acondicionado de acuerdo al R.D. 1481/2001, de 27 de diciembre, por el que se regula la eliminación de residuos mediante depósito en vertedero, que queda calificado como vertedero de residuos no peligrosos». A su vez, el Condicionado 16 señala que «dentro del Programa Detallado de Explotación como medidas de explotación, además de las exigidas por la normativa sectorial, se contemplarán los siguientes aspectos:

- Medidas para evitar la movilización en vertedero de los elementos ligeros procedentes del rechazo de los procesos de clasificación, compostaje y biometanización.
- Procedencia, tratamiento y manejo de las tierras de cobertura y sellado.
- Fases de explotación del vertedero, así como las medidas de sellado y desgasificación tras el agotamiento de cada fase.
- El análisis geotécnico de estabilidad previo y la programación de estos análisis durante y tras la explotación del vertedero, así como las medidas de diseño en la explotación para garantizar la estabilidad y controlar los pro-

cesos erosivos a corto, medio y largo plazo, compatibles con la restauración y los usos del espacio tras el sellado del vertedero».

Por último, el Condicionado 17 aludía a medidas a adoptar en la explotación para garantizar la protección de la fauna y del paisaje, y señalaba lo siguiente:

«— Con carácter previo al inicio del movimiento de tierras y frecuencia anual durante el funcionamiento de la instalación, se elaborarán prospecciones de la fauna afectada en el emplazamiento de las instalaciones y en su entorno inmediato, con la emisión de un informe, suscrito por técnico cualificado.

— Con carácter mensual se realizará un reconocimiento visual del entorno del vertedero para determinar la necesidad de aplicar medidas complementarias que eviten la dispersión de materiales ligeros, procediéndose en su caso a la limpieza de los mismos».

Así, la propia Autorización Ambiental Integrada para el «Complejo para el Tratamiento de Residuos Urbanos de Zaragoza» establecía una serie de medidas a adoptar por la empresa adjudicataria de la gestión y solicitante de la autorización para garantizar la protección del medio ambiente en el entorno del centro de tratamiento. Por lo expuesto, con fecha 13 de enero de 2016 se emitió resolución por la que se sugería al Ayuntamiento de Zaragoza que adoptase las disposiciones oportunas para garantizar que la empresa concesionaria de la explotación del Centro de Tratamiento de Residuos Urbanos de Zaragoza, ubicado en el Parque Tecnológico de Reciclado López Soriano, establece las medidas necesarias para garantizar la protección del medio ambiente en el entorno del centro.

También en materia de competencias de entidades locales para la gestión de residuos, debemos resaltar diversas sugerencias emitidas a raíz de la Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 25 de febrero de 2016 por la que se dictaminó el incumplimiento de España de la Directiva 1999/31, en la que se establecen medidas, procedimientos y orientaciones para impedir o reducir, en la medida de lo posible, los efectos negativos en el medio ambiente del vertido de residuos en 30 vertederos de residuos no peligrosos, dando así la razón a la Comisión Europea, que denunció a España ante el Tribunal de Luxemburgo.

De los 30 vertederos, cinco se ubican en territorio aragonés:

- Somontano de Barbastro.
- Barranco de Sedasés.
- Tamarite de la Litera.
- Alcolea de Cinca.
- Sariñena.

Con el fin analizar las medidas adoptadas por las Administraciones implicadas para el cumplimiento de la Sentencia, garantizando con ello el principio de legalidad y la salvaguarda del interés general y el bien común, se incoaron diversos expedientes dirigidos al Departamento de Desarrollo Rural y Sostenibilidad del Gobierno de Aragón, a las Comarcas de Somontano de Barbastro, La Litera/La Llitera, Monegros, Comarca de Bajo Cinca/Baix Cinca y el Municipio de Alcolea de Cinca. En concreto, se solicitaba a las entidades locales afectadas que informasen acerca de las medidas que se habían adoptado y/o se preveían adoptar en relación con el incumplimiento de la normativa aplicable en materia de sellado de vertederos no peligrosos.

De la información remitida por las entidades afectadas, a la luz de la normativa aplicable, se desprendía que corresponde a las Administraciones locales titulares de los vertederos —a las que a su vez se han otorgado las correspondientes autorizaciones—, el desarrollo de las actuaciones preceptivas para el adecuado sellado de los mismos.

No obstante, el Gobierno de Aragón señaló expresamente que «teniendo en cuenta las competencias en materia de residuos de cada una de ellas, las administraciones autonómica y local pueden colaborar en la financiación de las obras necesarias para el sellado y clausura definitiva de estos vertederos, siendo necesario concretar los principios y los términos de esta colaboración mediante la firma de un convenio, siendo de aplicación la Ley 7/1999, de 9 de abril, de Administración Local de Aragón y de forma supletoria la Ley 1/2011, de 10 de febrero, de Convenios de la Comunidad Autónoma de Aragón».

Así, la propia Administración autonómica remitió junto a su informe Anexo en el que se dejaba constancia de la situación en que se encontraba el plan de actuación previsto para la ejecución de la Sentencia del TJUE, mediante el oportuno sellado de los vertederos autorizados, en el que se deja constancia de los mecanismos de colaboración para la financiación de las actuaciones. Mecanismos que, atendiendo al coste de las operaciones a desarrollar y a los intereses afectados, parecían necesarios y oportunos.

Por ello, se emitieron las correspondientes sugerencias, dirigidas tanto al Gobierno de Aragón como a las Comarcas de Somontano de Barbastro, La Litera/La Llitera y Los Monegros sugiriendo que se desarrollasen los meca-

nismos de colaboración oportunos, en el marco de las leyes 7/1999, de 9 de abril, de Administración Local de Aragón y 1/2011, de 10 de febrero, de Convenios de la Comunidad Autónoma de Aragón, para el efectivo sellado de los vertederos implicados, dando así cumplimiento a la Sentencia de 25 de febrero de 2016, del Tribunal de Justicia de la Unión Europea.

Otras de las preocupaciones de los ciudadanos relacionadas con esta materia son las deficiencias en la recogida de residuos y la ubicación de los contenedores en el ámbito urbano.

Con respecto a la primera, varias han sido las quejas recibidas aludiendo a la falta de limpieza y salubridad de algunas calles de Zaragoza (calle Mayoral, calle Castrillo y algunas vías del barrio Oliver), Alcañiz y Cuarte de Huerva. En todos los expedientes se ha procedido al archivo al hallarse el problema en vías de solución tras la supervisión de la Institución, salvo en el supuesto de Alcañiz, en el que se dictó Sugerencia para que se actuara en aquellas zonas del Barrio de los Almudines que presentaren cierta degradación debida a la falta de la adecuada limpieza viaria, adoptando las medidas oportunas —tales como la colocación de papeleras, contenedores de residuos u otras—, con la finalidad de asegurar el ornato y la salubridad de calles y vías. La Sugerencia fue aceptada.

En cuanto a la disconformidad de algunos ciudadanos con la ubicación de los contenedores de residuos, se han recibido quejas procedentes de las localidades de Caminreal, Cadrete, Calatayud, Borja y Bolea; solo en el supuesto de Caminreal se dictó Sugerencia al Consistorio en la que se le proponía se planteara la conveniencia de reubicar dicho contenedores en un lugar de la localidad más idóneo, de forma que nos distraigan la atención de los conductores para atender cinco señales de tráfico muy próximas a los mismos y, también, por razones de salubridad y de ornato público, atendiendo a que se encuentran en un cruce de caminos, junto a una vivienda habitada y, además, visto que la recogida no se produce en todas las ocasiones de forma puntual. La Sugerencia no fue aceptada por el Ayuntamiento de Caminreal. En el resto de los supuestos, se archivaron los expedientes por hallarse en vías de solución tras la supervisión.

Por último, mencionar la Sugerencia dirigida al Ayuntamiento de Torralba de los Frailes dictada en el expediente cuyo objeto era la disconformidad de un ciudadano con la denegación del Consistorio en hacerse cargo de la cuantía de reparación de los daños en un pajar causado por el incendio de un contenedor ubicado junto a él. La Sugerencia se halla pendiente de respuesta.

## 7. SERVICIOS PÚBLICOS Y TRANSPORTES\*

### 7.1. DATOS GENERALES

Estado actual de los expedientes					
Año de inicio	2016	2015	2014	2013	2012
Expedientes incoados	75	128	79	96	87
Expedientes archivados	61	118	79	96	87
Expedientes en trámite	14	10	0	0	0

Sugerencias / Recomendaciones		
Año	2016	2015
Aceptadas	27	10
Rechazadas	2	5
Sin Respuesta	1	5
Pendientes Respuesta	4	0
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>20</b>

Recordatorios de deberes legales		
Año	2016	2015
Recordatorios de deberes legales	5	4

\* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en la página web de la Institución ([www.eljusticiadearagon.es](http://www.eljusticiadearagon.es)).

<b>Resolución de los expedientes</b>	
<b>Expedientes solucionados</b>	<b>53%</b>
Por intervención de la Institución durante la tramitación	29%
Por haberse facilitado información	18%
Por inexistencia de irregularidad en la actuación de la Administración	0%
Por Recomendación o Sugerencia aceptada	5%
<b>Expedientes no solucionados</b>	<b>0%</b>
Recomendación o Sugerencia rechazada	0%
Recomendación o Sugerencia sin respuesta	0%
Recordatorios de deberes legales por silencio de la administración	0%
<b>Expedientes en trámite</b>	<b>42%</b>
Recomendación o Sugerencia pendiente de respuesta	3%
Pendientes de la información solicitada a la Administración	39%
<b>Expedientes remitidos</b>	<b>5%</b>
Remitidos al Defensor del Pueblo	5%
Remitidos a otros defensores	0%

<b>Relación de expedientes más significativos</b>		
<b>N.º Expediente</b>	<b>Asunto</b>	<b>Resolución</b>
872/2016-5	Aguas. Inundaciones en vivienda por mal estado de las redes de vertido. Competencia municipal. Correcta prestación del servicio. Ayuntamiento de Calmarza.	Recomendación parcialmente aceptada
837/2016-5	Otros transportes. Paradas irregulares de autobuses de empresa en la Plaza Emperador Carlos V, de Zaragoza. Comprobación por parte de la Policía Local. Ayuntamiento de Zaragoza.	Sugerencia aceptada
839/2016-5	Otros transportes. Paradas irregulares de autobuses interurbanos en la Plaza Emperador Carlos V, de Zaragoza. Comprobación por parte de la Policía Local. Ayuntamiento de Zaragoza.	Sugerencia aceptada
1489/2015-5	Transporte urbano. Denegación de tarjeta gratuita de transporte público. Ayuntamiento de Zaragoza.	Recordatorio de Deberes Legales
2091/2015-5	Transporte urbano. Queja sobre el mal funcionamiento de las líneas de autobús que circulan por la margen izquierda del río Ebro. Ayuntamiento de Zaragoza.	Recordatorio de Deberes Legales
110/2016-5	Transporte urbano. Queja sobre el mal servicio del autobús urbano para minusválidos. Ayuntamiento de Zaragoza.	Recordatorio de Deberes Legales
239/2016-5	Transporte urbano. Cambio de ubicación de la parada de principio y fin de trayecto de la línea de autobús n.º 29 existente en Camino de las Torres, de Zaragoza. Ayuntamiento de Zaragoza.	Sugerencia no aceptada
982/2016-5	Transporte urbano. Queja sobre deficiencias del transporte público en el barrio de Arcosur. Ayuntamiento de Zaragoza.	Recordatorio de Deberes Legales
1416/2015-5	Varios. Autorización de estacionamiento para residentes con vehículos de terceros. Ayuntamiento de Zaragoza.	Sugerencia no aceptada
1578/2015-5	Varios. Queja sobre falta de bancos en Avenida Compromiso de Caspe. Ayuntamiento de Zaragoza.	Recordatorio de Deberes Legales
392/2016-5	Varios. Insuficiencia de mobiliario urbano de descanso en Avenida Compromiso de Caspe. Ayuntamiento de Zaragoza.	Sugerencia sin respuesta
1644/2015-5	Varios. Parques y áreas de juego infantil: conveniencia de su regulación, tanto autonómica como local. Ejercicio por parte de la población infantil de su derecho al juego en las adecuadas condiciones de seguridad y salubridad. Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón y Ayuntamiento de Zaragoza.	Sugerencia pendiente de respuesta

<b>Relación de expedientes más significativos</b>		
<b>N.º Expediente</b>	<b>Asunto</b>	<b>Resolución</b>
1645/2015-5	Varios. Parques y áreas de juego infantil: conveniencia de su regulación, tanto autonómica como local. Ayuntamiento de Calatayud.	Sugerencia aceptada
1646/2015-5	Varios. Parques y áreas de juego infantil: conveniencia de su regulación, tanto autonómica como local. Ayuntamiento de Ejea de los Caballeros.	Sugerencia parcialmente aceptada
1647/2015-5	Varios. Parques y áreas de juego infantil: conveniencia de su regulación, tanto autonómica como local. Ayuntamiento de Utebo.	Sugerencia aceptada
1648/2015-5	Varios. Parques y áreas de juego infantil: conveniencia de su regulación, tanto autonómica como local. Ayuntamiento de Tarazona.	Sugerencia parcialmente aceptada
1649/2015-5	Varios. Parques y áreas de juego infantil: conveniencia de su regulación, tanto autonómica como local. Ayuntamiento de Cuarte de Huerva.	Sugerencia parcialmente aceptada
1650/2015-5	Varios. Parques y áreas de juego infantil: conveniencia de su regulación, tanto autonómica como local. Ayuntamiento de Caspe.	Sugerencia aceptada
1651/2015-5	Varios. Parques y áreas de juego infantil: conveniencia de su regulación, tanto autonómica como local. Ayuntamiento de La Almunia de Doña Godina.	Sugerencia aceptada
1652/2015-5	Varios. Parques y áreas de juego infantil: conveniencia de su regulación, tanto autonómica como local. Ayuntamiento de Zuera.	Sugerencia aceptada
1653/2015-5	Varios. Parques y áreas de juego infantil: conveniencia de su regulación, tanto autonómica como local. Ayuntamiento de Huesca.	Sugerencia aceptada
1654/2015-5	Varios. Parques y áreas de juego infantil: conveniencia de su regulación, tanto autonómica como local. Ayuntamiento de Almodóvar.	Sugerencia parcialmente aceptada
1655/2015-5	Varios. Parques y áreas de juego infantil: conveniencia de su regulación, tanto autonómica como local. Ayuntamiento de Sariñena.	Sugerencia aceptada
1656/2015-5	Varios. Parques y áreas de juego infantil: conveniencia de su regulación, tanto autonómica como local. Ayuntamiento de Fraga.	Sugerencia aceptada
1657/2015-5	Varios. Parques y áreas de juego infantil: conveniencia de su regulación, tanto autonómica como local. Ayuntamiento de Jaca.	Sugerencia parcialmente aceptada
1658/2015-5	Varios. Parques y áreas de juego infantil: conveniencia de su regulación, tanto autonómica como local. Ayuntamiento de Monzón.	Sugerencia pendiente de respuesta
1659/2015-5	Varios. Parques y áreas de juego infantil: conveniencia de su regulación, tanto autonómica como local. Ayuntamiento de Barbastro.	Sugerencia aceptada
1660/2015-5	Varios. Parques y áreas de juego infantil: conveniencia de su regulación, tanto autonómica como local. Ayuntamiento de Boltaña.	Sugerencia parcialmente aceptada
1661/2015-5	Varios. Parques y áreas de juego infantil: conveniencia de su regulación, tanto autonómica como local. Ayuntamiento de Sabiñánigo.	Sugerencia parcialmente aceptada
1662/2015-5	Varios. Parques y áreas de juego infantil: conveniencia de su regulación, tanto autonómica como local. Ayuntamiento de Binéfar.	Sugerencia aceptada
1663/2015-5	Varios. Parques y áreas de juego infantil: conveniencia de su regulación, tanto autonómica como local. Ayuntamiento de Teruel.	Sugerencia aceptada
1664/2015-5	Varios. Parques y áreas de juego infantil: conveniencia de su regulación, tanto autonómica como local. Ayuntamiento de Calamocha.	Sugerencia aceptada
1665/2015-5	Varios. Parques y áreas de juego infantil: conveniencia de su regulación, tanto autonómica como local. Ayuntamiento de Montalbán.	Sugerencia aceptada
1666/2015-5	Varios. Parques y áreas de juego infantil: conveniencia de su regulación, tanto autonómica como local. Ayuntamiento de Alcañiz.	Sugerencia pendiente de respuesta
1667/2015-5	Varios. Parques y áreas de juego infantil: conveniencia de su regulación, tanto autonómica como local. Ayuntamiento de Andorra.	Sugerencia aceptada

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
1668/2015-5	Varios. Parques y áreas de juego infantil: conveniencia de su regulación, tanto autonómica como local. Ayuntamiento de Utrillas.	Sugerencia aceptada
1669/2015-5	Varios. Parques y áreas de juego infantil: conveniencia de su regulación, tanto autonómica como local. Ayuntamiento de Daroca.	Sugerencia pendiente de respuesta
1670/2015-5	Varios. Parques y áreas de juego infantil: conveniencia de su regulación, tanto autonómica como local. Ayuntamiento de Alcorisa.	Sugerencia aceptada

## 7.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

En el presente año se han incoado 75 expedientes relacionados con la materia de Servicios Públicos y Transportes. El número ha disminuido notablemente respecto del año anterior, en el que se alcanzó la cifra de 127, si bien se aproxima a la del año 2014, con 79 expedientes.

Dentro este apartado la casuística es muy variada. Para facilitar el estudio y conocimiento del número de expedientes tramitados, esta materia se ha dividido en las siguientes categorías: aguas (8 expedientes), cementerios (2 expedientes), transporte urbano (26 expedientes), transporte ferroviario (1 expedientes), otros transportes (7 expedientes), servicios postales (1 expediente), telefonía y telecomunicaciones (18 expedientes), radio y televisión (0 expedientes), responsabilidad patrimonial (1 expediente) y varios (10 expedientes).

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

En este sentido, un primer bloque de expedientes trata de problemas de abastecimiento de agua y de la adecuada prestación del servicio.

Así, en el expediente n.º 1424/2016-5, actualmente en instrucción, se examina la petición de una urbanización (Urbanización Ordesa-Gavarnié), de Torla, de acceder a la red general de agua de la localidad. Hasta ahora, el suministro lo obtienen a través de una red privada, si bien, existen propietarios interesados en que la urbanización se incorpore al sistema general de abastecimiento de agua. Desde el Ayuntamiento de Torla se han remitido diferentes contestaciones a nuestras peticiones de información sobre la posibilidad de acceder a lo solicitado y, en su caso, los motivos por los que no habría lugar a ello, continuando el expediente en estudio.

El expediente de oficio n.º 2736/2016-5 se incoó a raíz de las noticias aparecidas en prensa sobre la suspensión del suministro de agua en Sariñena al resultar esta no apta para el consumo humano. Al parecer, este es un problema que aparece cada cierto tiempo. Se ha solicitado informe al Ayuntamiento de Sariñena, a la Confederación Hidrográfica del Ebro y al Instituto Aragonés del Agua. El Consistorio ya ha informado sobre las causas de la mala calidad del agua de boca, manifestando su interés en adoptar las medidas necesarias para solventar el problema. En el mismo sentido lo ha hecho el Gobierno de Aragón. Continuamos a la espera de recibir respuesta de la Confederación Hidrográfica del Ebro.

En el expediente n.º 1847/2016-5 se atendió la queja de un ciudadano ante el hecho de que el Ayuntamiento de Boltaña no se hiciera cargo del arreglo de una avería de una toma de agua situada en la vía pública. Desde el Consistorio se indicó que se procedería a averiguar dónde se encontraba la avería, manifestando que si estaba en dominio público se haría cargo de los gastos de la reparación; si, por su parte, se encontraba en dominio particular, sería el interesado el que habría de responder de ello. De esta contestación razonada se dio traslado al afectado, procediéndose tras ello al archivo del expediente.

Por su parte, en el expediente n.º 872/2016-5 se recogió la queja de un particular que sufría un problema de inundaciones en su vivienda del municipio de Calmarza como consecuencia del mal estado de las redes de vertido. El Ayuntamiento no contestó a nuestra petición de información. Desde esta Institución, a la vista de los datos existentes, se estimó oportuno dictar Recomendación instando al Consistorio de Calmarza a llevar a cabo las actuaciones precisas para la correcta prestación de este servicio básico, evitando daños y perjuicios a vecinos. Ante esta resolución, el Ayuntamiento informó que el motivo de las inundaciones se debía a la escasa pendiente que había entre el inmueble y la depuradora a la que llegaban las aguas residuales de este; que era su voluntad hacer las obras necesarias para que esto no volviera a suceder así como que, ello no obstante, las dificultades se encontraban en el orden presupuestario. A la vista de esta contestación, se entendió que la Recomendación había sido parcialmente aceptada.

Un segundo bloque de expedientes engloba cuestiones sobre facturación del agua consumida así como sobre incidencias y consultas en cuanto a la gestión de altas y bajas del servicio.

Así, de una parte, se han tramitado los expedientes n.º 1792/2016-5 y 2265/2016-5. En ambos, los particulares mostraban su disconformidad con varias facturas recibidas por consumos realizados en inmuebles de Calatayud y Oliete. En el primer caso, el Ayuntamiento de Calatayud remitió una respuesta adecuada y explicativa de lo sucedido y de los consumos realizados, dándose traslado de la misma al interesado, con archivo posterior de la queja. En el segundo de ellos, el expediente continúa en instrucción al estar pendiente de explicación alguno de los conceptos que aparecen en las facturas de agua giradas.

Por otro lado, se ha atendido, en el expediente n.º 1389/2016-5 a la consulta de una ciudadana que deseaba saber si un copropietario podía dar de baja el servicio de agua de un inmueble sin contar con el resto de propietarios. Desde esta Institución se le informó que no existía una normativa general que regulase este aspecto concreto sobre la gestión de las altas y bajas del servicio de abastecimiento de agua. Así, dado que la prestación del mismo es competencia municipal, como resulta del art. 42.2.l) de la Ley 7/1999, de Administración Local de Aragón, será cada municipio el que regule, a través de sus ordenanzas y reglamentos, estas situaciones. En el caso del Ayuntamiento de Tarazona —localidad mencionada en la queja— la baja del servicio de agua, según informó el propio Consistorio, se realizó por uno de los copropietarios de la finca, dándose además la circunstancia de que este era sucesor del anterior titular del inmueble. En esta tesitura, resultaba razonable que desde el Ayuntamiento se gestionase la baja del servicio que seguía a nombre del fallecido —parece ser que eso era lo que ocurría—, evitándose así la situación anómala consistente en mantener al causante como titular de la prestación de un servicio que ya no disfruta. En este sentido, no puede olvidarse que los obligados a su pago son los propietarios del bien o los usuarios del servicio, (art. 23 de la Ley de Haciendas Locales) y en el caso de los fallecidos, ya no se da ninguna de estas circunstancias. Ello no obsta para que, en la actualidad, si la interesada lo deseaba, como actual propietaria del bien ahora en situación de baja del servicio de agua potable en Tarazona, acudiese al Ayuntamiento solicitando su alta en el mismo.

Por último, en materia de aguas, se tramitó el expediente n.º 1989/2016-5, en el que una ciudadana deseaba conocer si los cambios de titularidad de las pólizas de agua podían llevarse a cabo de manera no presencial, por vías como, v.g. correo o fax. En este caso, se pidió informe al Ayuntamiento de Calatayud, donde había de llevarse a cabo estas gestiones y desde donde se nos respondió positivamente a la pregunta formulada.

En materia de **cementerios**, se han incoado 2 expedientes.

En el expediente n.º 2384/2016-5, un particular solicitaba que el Ayuntamiento de Zaragoza solucionase los problemas que las raíces de un árbol del Cementerio de Torrero estaban causando en una sepultura. En este caso, desde el Consistorio zaragozano se nos remitió un informe de las actuaciones llevadas a cabo para dar respuesta a esta petición, archivándose el expediente al considerarse que estaba en vías de solución.

A su vez, en el expediente n.º 2456/2016-5 un ciudadano solicitaba que se investigase la muerte de un familiar militar cuyo cuerpo no se encontraba en el féretro donde, al parecer, se decía que estaba enterrado en el Cementerio de Torrero, en Zaragoza. El Ayuntamiento informó que no constaba registrada exhumación alguna del nicho en cuestión anterior a 2003 —año en el que se produjo en el mismo la última inhumación— así como que, si en su caso se deseaba realizar dicha exhumación, habría de solicitarse así por su titular. Todo lo cual se transmitió al interesado, por ser de su interés.

En materia de **transportes urbanos**, entre los expedientes incoados en el año 2016, se distinguen, por un lado, aquellos que interesan una mejora en la prestación del transporte urbano, ya incrementando sus frecuencias, ya previendo nuevos recorridos, ya mejorando sus propias condiciones para los usuarios, según sus especiales necesidades.

Así, el expediente n.º 110/2016-5 recogió la queja de un particular sobre lo que calificaba como «pésimo» servicio del autobús urbano para minusválidos de Zaragoza. A pesar de nuestros requerimientos de información, el Ayuntamiento no contestó sino una vez ya realizado un Recordatorio de Deberes Legales. La respuesta que tras ello llegó, por su parte, informó que además de una mejora del sistema de rampas para minusválidos y personas con movilidad reducida de los autobuses, se está planteando un servicio de taxi complementario para estos usuarios. De ello se informó al interesado.

El problema del mal funcionamiento de las plataformas de minusválidos de los autobuses urbanos también fue tratado en el expediente n.º 1412/2016-5, informando aquí también el Consistorio zaragozano en el sentido de que se iba a proceder a la instalación de nuevas plataformas en parte de la flota que todavía no contaba con ellos, además de indicar la periodicidad de las revisiones que se llevaban a cabo respecto de las mismas.

En el expediente n.º 2851/2016-5, en tramitación, se hace alusión a un problema ya abordado en el previo expediente n.º 2202/2015-5, y que es el siguiente: la parada de autobús situada en Avda. Europa-Centro de Salud, en Alfajarín, se encuentra diseñada de una forma inadecuada a la vista de las dificultades que tienen las personas mayores y las personas con movilidad reducida para acceder desde la misma con seguridad al autobús.

Esta cuestión fue tomada en consideración por el Departamento en su día por el Departamento de Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda del Gobierno de Aragón, el cual remitió informe en el que, valorando una mejora de dicha parada, terminaba manifestando que:

«Conviene resaltar que si bien dicha propuesta se plantea desde esta Dirección General, el conjunto de las actuaciones debe coordinarse adecuadamente tanto con el Ayuntamiento de Alfajarín como con el Ministerio de Fomento, titular del tramo de travesía de la N-II donde se ubica la referida parada, por lo que desde el Gobierno de Aragón se propone plantear ante ambas administraciones la posibilidad de realizar las mencionadas actuaciones para solucionar el referido problema».

A fecha de presentación de esta nueva queja, al parecer, todavía no se había llevado a cabo actuación alguna para resolver el problema descrito, solicitando los interesados información sobre el estado actual en el que se encuentra el proyecto así como las previsiones para su ejecución. Este expediente continúa en tramitación.

Incluimos en este subapartado el expediente n.º 1524/2016-5, que retomaba la petición de que se habilitaran taxis a los que se les permitiera trasladar a más de 4 usuarios por carrera. La solicitud se hacía en consideración a determinados grupos sociales, como familias numerosas, que, con la regulación municipal actual del servicio de taxi de Zaragoza, que no permite llevar a más de 4 usuarios por trayecto, les obligaba a tener que desplazarse en dos taxis. Sobre esta cuestión, esta Institución ya había dictado Sugerencia en el previo expediente 2249/2014-5 en el mismo sentido que la propuesta ciudadana. Sin embargo, sobre esta Sugerencia el Ayuntamiento de Zaragoza no se pronunció, y a la vista de ello y de esta nueva queja, nos dirigimos a él interesando su parecer. El Consistorio contestó indicándonos que la petición sería examinada a efectos de su toma en consideración para futuras modificaciones del Reglamento regulador del servicio de taxi.

Dentro de lo que es la mejora del servicio en cuanto a frecuencias y trayectos, hemos de mencionar el expediente n.º 982/2016-5, en el que se denunciaban deficiencias en el servicio de transporte público del barrio de Arcosur. Este concluyó con un Recordatorio de Deberes Legales. Por su parte, en el expediente n.º 2136/2016-5 se ponía de manifiesto la queja de varios ciudadanos ante la supresión de las últimas paradas de la línea de autobús n.º 38 en periodo estival y los fines de semana. Esta es una línea utilizada por usuarios y visitantes del CRP Nuestra Señora Virgen del Pilar que, en los periodos indicados, se ven limitados en sus desplazamientos por la restricción de la línea n.º 38. Desde el Ayuntamiento de Zaragoza se informó que se tomaría en consideración esta petición para posibles futuras ampliaciones de la red.

Igualmente, se recibieron varias quejas relacionadas con la huelga de autobuses que en 2016 y durante varios meses ha padecido Zaragoza (exptes. n.º 87/2016-5, 192/2016-5, 208/2016-5, 249/2016-5, 862/2016-5, 137/2016-5). De todas ellas se dio traslado al Ayuntamiento de Zaragoza y a AUZSA. Por su parte, el Justicia de Aragón se pronunció sobre este conflicto a la vista de su larga duración y los perjuicios que los usuarios de este medio de transporte habían de soportar. Así, se manifestó en el sentido de solicitar que se garantizase la prestación del servicio, que se ampliaran los servicios mínimos inicialmente acordados además de reclamar que se llegara a un acuerdo urgente que permitiera poner fin a la huelga.

Por otro lado, y a diferencia del año 2015, en el año 2016 solo se han recibido dos quejas sobre denegación de tarjeta gratuita de transporte en Zaragoza. Una de ellas dio lugar al expediente n.º 1606/2016-5, que terminó favorablemente para los interesados y se archivó por hallarse en vías de solución. La siguiente, expediente n.º 2631/2016-5, en tramitación, versa sobre los ingresos computables a efectos de la obtención o denegación de dicha tarjeta.

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

Expediente n.º 239/2016-5, en el que nuevamente se aludía a los problemas de ruido y contaminación que ocasionan los autobuses de la línea n.º 29 cuando realizan una parada de más de tres minutos sin apagar el motor en la parada de principio y fin de línea existente en Camino de las Torres, en Zaragoza. Al respecto, se dictó Sugerencia interesando el cambio de ubicación de la mencionada parada, que no fue aceptada por el Ayuntamiento de Zaragoza.

Expedientes n.º 440/2016-5 y 1605/2016-5 en los que se alude, nuevamente, a la inexistencia de un número de incidencias gratuito o local del servicio BIZI. La postura del Ayuntamiento de Zaragoza se mantiene en el senti-

do de no atender a esta petición ciudadana, reiterada a lo largo de estos últimos años y respecto de la que incluso se han llegado a dictar varias Sugerencias por parte de esta Institución.

Expediente n.º 402/2016-5, en el que una ciudadana nos transmitía su queja por el desembolso económico que suponía el tener a sus hijos escolarizados en la zona de Romareda, lejos de su domicilio, en Valdespartera, debiendo utilizar el tranvía para su traslado hasta el centro escolar. En este caso, el expediente abordó dos posibles soluciones.

Así, se le indicó que su queja aludía a un problema que ya había sido objeto de pronunciamiento por parte de esta Institución. Así, con fecha 11 de mayo de 2015, en el expediente 2439/2014-5, el Justicia sugirió al Ayuntamiento de Zaragoza que, en aplicación del principio de igualdad, estudiase «la posibilidad de introducir bonificaciones y descuentos en las tarifas del servicio público de transporte urbano colectivo también para los menores de edades comprendidas entre los 4 y 13 años, evitando situaciones de desigualdad en la determinación de estas tarifas en cuanto estas se funden únicamente en criterios de edad». Lamentablemente, la respuesta del Ayuntamiento de Zaragoza fue negativa respecto de la misma, si bien no rechazaban un futuro replanteamiento de la cuestión.

Paralelamente, se había incoado el expediente n.º 1542/2015-8, en él nos dirigimos al Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón para que informara sobre la postura de la Administración educativa en relación con la posible puesta en funcionamiento de una ruta de transporte escolar que trasladase a los menores residentes en Valdespartera a los centros de la Romareda en los que están escolarizados. Este expediente también concluyó con Sugerencia —que no fue aceptada— en la que se instaba al Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón a que:

«... arbitre los medios necesarios para facilitar el transporte escolar de los alumnos de Valdespartera a los que, de forma temporal y excepcional por necesidades de escolarización, la Administración les ha adjudicado un puesto escolar en un Centro fuera del barrio, muy alejado de su domicilio».

Expediente n.º 2805/2016-5, en el que un particular solicitaba más información en el proceso participativo abierto desde el Ayuntamiento de Zaragoza para decidir sobre el trazado de la segunda línea del tranvía.

Por último, en este apartado de transporte urbano reseñamos el expediente n.º 1710/2016-5, en el que un ciudadano solicitaba la intervención de la Institución para que el Consorcio de Transportes del Área de Zaragoza le abonase varias facturas pendientes. El resultado fue satisfactorio, y el expediente se archivó por hallarse en vías de solución.

En el apartado de **transporte ferroviario**, este año se ha recogido una única queja (expte. n.º 2717/2016-5), en la que un ciudadano solicitaba que se habilitasen descuentos para los usuarios habituales del AVE que realiza el trayecto Zaragoza-Madrid. Se informó al interesado que carecíamos de competencia para el examen de su queja y que se procedería a su remisión al Defensor del Pueblo. Finalmente, se acordó el archivo al tener conocimiento de que aquella Institución ya estaba tramitando la misma queja.

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

En el expediente n.º 2107/2016-5 se formulaba queja por la supresión en julio y agosto de varios servicios de la línea Zaragoza-Teruel. Y en el expediente n.º 2675/2016-5 se aludía a la deficiente combinación de transporte por carretera y ferrocarril desde Alcañiz a Castellón. En ambos casos, dado que las líneas de transporte mencionadas no se circunscribían exclusivamente a la Comunidad Autónoma de Aragón, se procedió a su remisión al Defensor del Pueblo.

En los expedientes n.º 837/2016-5 y 839/2016-5 se denunciaban las paradas irregulares que tanto algunos autobuses de empresa como autobuses interurbanos (a Cuarte y María de Huerva) realizaban en la Plaza Emperador Carlos V, de Zaragoza. Ambos expedientes concluyeron con sendas Sugerencias en las que se instaba al Ayuntamiento de Zaragoza a que, por parte de la Policía Local, se comprobase la realidad de dichas paradas, y, en su caso, se adoptasen las medidas necesarias para que ello no tuviera lugar. Estas resoluciones fueron aceptadas por el Consistorio zaragozano.

En el expediente n.º 2139/2016-5 se interesaba una servicio digno y suficiente para que los habitantes de las Comarcas de Jiloca, Campo de Daroca y Comunidad de Teruel pudieran acceder a los servicios básicos todos los días del año. Desde el Departamento de Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda del Gobierno de Aragón se informó de la situación actual en la que se encontraba la concesión del servicio —que además discurre por varias Comunidades Autónomas— así como de los problemas que le afectaban, permaneciendo el Gobierno de Aragón a la espera de su solución para intervenir en cuanto a las necesidades de transporte de los aragoneses.

Por último, se encuentran en tramitación el expediente n.º 2655/2016-, en la que se trata de la falta de estación de autobuses en Alcañiz, y el expediente n.º 2711/2016, sobre medios de transporte a Muel.

En el apartado de **responsabilidad patrimonial**, se ha incluido 1 expediente, el n.º 1993/2016-5. En este, un ciudadano denunciaba que el mal estado del pavimento de una calle de Cutanda le había ocasionado en su coche una avería, habiendo reclamado así al Ayuntamiento en cuestión sin que, a fecha de presentar la queja, hubiera recibido respuesta alguna del Consistorio. Este expediente pudo ser archivado satisfactoriamente, por solución del problema.

En el apartado de **servicios postales**, este año se han recibido 2 quejas, que han dado lugar a los expedientes n.º 85/2016-5 y 225/2016-5. Estos fueron remitidos al Defensor del Pueblo, al carecer de competencia el Justicia de Aragón para supervisar la actuación de Correos.

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

En el apartado de **televisión y radio**, este año no se ha recibido queja alguna.

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

Así, en el expediente n.º 392/2016-5 se trató de la falta de mobiliario urbano de descanso en la Avenida Compromiso de Caspe, de Zaragoza. Tras constatarse que a lo largo de dicha vía se producía esta carencia y dada la elevada edad de la población del barrio en cuestión, se estimó oportuno dictar Sugerencia al Ayuntamiento de Zaragoza en el sentido de que atendieran dicha petición ciudadana. El Consistorio zaragozano no respondió a esta resolución, si bien somos conocedores que se han realizado algunas actuaciones dirigidas a la colocación de bancos en la avenida, aun cuando esta medida no ha sido todavía ejecutada.

En el expediente n.º 981/2016-5, un particular denunciaba el mal estado en el que se encontraba el parque municipal de Almudévar. En este caso, por parte del Ayuntamiento de la localidad se reconoció este hecho y se indicó que, para proceder a una reforma integral del parque se había solicitado una subvención a la Diputación Provincial de Huesca. De ello se informó al interesado, archivándose el expediente posteriormente por considerar que el mismo estaba en vías de solución.

En el expediente n.º 2241/2016-5 se aludía a la falta de alumbrado en la calle Corona, de Nueno. Desde el Ayuntamiento se informó que se iba a proceder a la reparación de la farola afectada. Al igual que en el caso anterior, el expediente se archivó por estar en vías de solución.

En los expedientes n.º 1413/2016-5 y 2246/2016-5 se trató, respectivamente, del mal estado en el que se encontraban las calles próximas al centro de Atades existente en el barrio Oliver y de la falta de alumbrado público en algunas zonas de Valdespartera. En ambos casos, el Ayuntamiento de Zaragoza remitió sendos informes sobre el estado en el que se encontraban los espacios mencionados y, en su caso, las posibles actuaciones a realizar, de lo que se informó a los interesados.

Por su parte, se encuentran en tramitación los siguientes expedientes: el n.º 1830/2016-5, sobre petición de retirada de postes de madera (para alumbrados) colocados en la c/ Zumalacárregui, de Zaragoza; el n.º 2175/2016-5, en el que se solicita justificación por parte del Ayuntamiento de Codo sobre la diferencia de tarifas para acceder a la piscina municipal según el usuario esté o no empadronado en el municipio; el n.º 2864/2016-5, sobre solicitud al Ayuntamiento de Terriente de cambio de ubicación de farola, actualmente en fachada de edificio en rehabilitación; y el expediente 2096/2016-5, también sobre alumbrado, en La Joyosa.

Finalmente, hemos de hacer mención a los expedientes de oficio n.º 1644/2015-5 a 1670/2015-5, iniciados en 2015 y en los que se llevó a cabo un seguimiento de las actuaciones de supervisión y control que algunos Ayuntamientos de la Comunidad Autónoma de Aragón realizan sobre las áreas de juego infantil. Al respecto, en 2016, se ha dictado Sugerencia dirigida tanto al Departamento de Educación, Cultura y Deporte como a diferentes Ayuntamientos indicando la conveniencia de que se proceda a elaborar una regulación, tanto autonómica como municipal, sobre las condiciones mínimas de seguridad a considerar en las zonas de juego infantil. Hasta ahora, de las respuestas recibidas de la administración local, ha resultado una postura favorable a esta Sugerencia.

## 8. EDUCACIÓN\*

### 8.1. DATOS GENERALES

Estado actual de los expedientes					
Año de inicio	2016	2015	2014	2013	2012
Expedientes incoados	1054	235	243	218	222
Expedientes archivados	987	202	243	218	222
Expedientes en trámite	67	33	0	0	0

Sugerencias / Recomendaciones		
Año	2016	2015
Aceptadas	53	56
Rechazadas	16	10
Sin Respuesta	2	4
Pendientes Respuesta	8	0
<b>Total</b>	<b>79</b>	<b>70</b>

Recordatorios de deberes legales		
Año	2016	2015
Recordatorios de deberes legales	1	0

Informes	
N.º Expediente	Asunto
DI-1357/2016-8	Incentivar los estudios en los Campus de la Universidad de Zaragoza de Huesca y Teruel
DI-1730/2016-8	Alegaciones al proyecto de Orden de escolarización anticipada

Resolución de los expedientes	
<b>Expedientes solucionados</b>	<b>72%</b>
Por intervención de la Institución durante la tramitación	16%
Por haberse facilitado información	40%
Por inexistencia de irregularidad en la actuación de la Administración	0%
Por Recomendación o Sugerencia aceptada	16%
<b>Expedientes no solucionados</b>	<b>6%</b>
Recomendación o Sugerencia rechazada	1%
Recomendación o Sugerencia sin respuesta	1%
Recordatorios de deberes legales por silencio de la administración	4%
<b>Expedientes en trámite</b>	<b>18%</b>
Recomendación o Sugerencia pendiente de respuesta	7%
Pendientes de la información solicitada a la Administración	11%
<b>Expedientes remitidos</b>	<b>4%</b>
Remitidos al Defensor del Pueblo	4%
Remitidos a otros defensores	0%

\* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en la página web de la Institución ([www.eljusticiadearagon.es](http://www.eljusticiadearagon.es)).

<b>Relación de expedientes más significativos</b>		
<b>N.º Expediente</b>	<b>Asunto</b>	<b>Resolución</b>
2011/2015	Reglamento Interno de Escuela Infantil Comarcal	Sugerencia aceptada
36/2016	Alegaciones al proyecto de Decreto de escolarización	Sugerencia aceptada
1536/2015	Medios para desplazamiento a Centro educativo	Sugerencia no aceptada
1542/2015	Transporte escolar a Valdespartera	Sugerencia no aceptada
1879/2015	Información a los padres sobre hechos ocurridos en un Colegio	Sugerencia aceptada
2057/2015	Tasa por prestación de servicios de Guardería Infantil Municipal	Sugerencia aceptada
1500/2015	Tasas por obtención de certificado C1 en Escuela Oficial de Idiomas	Recordatorio de Deberes Legales
224/2016	Proyectos educativos de organización de tiempos escolares	Sugerencia aceptada
1695/2015	Atención sanitaria en Centro escolar	Sugerencia parcialmente aceptada
1545/2015	Cuotas de comedor escolar	Sugerencia parcialmente aceptada
1206/2015	Programa abierto por vacaciones	Dos sugerencias aceptadas
514/2016	Facilitar votación no presencial de Proyectos educativos de organización de tiempos escolares	Sugerencia aceptada
644/2016	Votación de Proyectos educativos de organización de tiempos escolares en Centros Rurales Agrupados	Sugerencia aceptada
1764/2015	Dotación de Auxiliares de Educación Especial	Sugerencia aceptada
394/2016	Acoso escolar	Sugerencia aceptada
1836/2015	Revisión de libros de texto y material curricular complementario	Sugerencia aceptada
1535/2015	Denegación de beca de comedor	Dos sugerencias, una aceptada y otra no aceptada
1953/2015	Reconstrucción de instalaciones del Colegio de Sádaba tras la riada	Tres sugerencias, dos aceptadas y una sin respuesta
2157/2015	Transporte escolar de Clarés de Ribota a Villarroya de La Sierra	Sugerencia aceptada
2135/2015	Instalaciones del Colegio de Paniza	Dos sugerencias parcialmente aceptadas
1357/2016	Incentivar los estudios en los Campus de la Universidad de Zaragoza de Huesca y Teruel	Informe
2172/2016	Desplazamientos al Centro escolar más próximo	Sugerencia no aceptada
419/2016	Denegación de puesto escolar solicitado por traslado	Sugerencia no aceptada
112/2016	Documentación requerida para ayuda de material curricular	Sugerencia no aceptada
1580/2015	Disconformidad con plaza adjudicada en distribución de alumnos	Sugerencia aceptada
60/2016	Implantación de jornada continua en Centros escolares	Sugerencia aceptada
16/2016	Situación problemática en único Centro escolar de la localidad	Sugerencia parcialmente aceptada
98/2016	Modificar citación de Comisión de absentismo de Calatayud	Sugerencia aceptada
1525/2015	Intervención inmediata ante necesidades específicas de apoyo educativo	Sugerencia parcialmente aceptada
1730/2016	Alegaciones proyecto de Orden de escolarización anticipada	Informe
1768/2015	Recursos para la atención de necesidades educativas especiales	Sugerencia aceptada

<b>Relación de expedientes más significativos</b>		
<b>N.º Expediente</b>	<b>Asunto</b>	<b>Resolución</b>
176/2016	Programa de mejora del aprendizaje y del rendimiento	Sugerencia parcialmente aceptada
1195/2016 y 1291/2016	Garantizar el derecho al sufragio activo	Sugerencia aceptada
226/2016	Dar respuesta a solicitud	Sugerencia parcialmente aceptada
293/2016	Ayuda en caso de adjudicación de Centro muy alejado del domicilio	Sugerencia aceptada
1436/2016	Incidencia del voto no presencial en modificación de jornada lectiva	Sugerencia aceptada
328/2016	Disconformidad con criterio de desempate en proceso de escolarización	Sugerencia aceptada
30/2016	Uso del Salón de Actos de la Residencia Pignatelli	Dos sugerencias, una aceptada y otra sin respuesta
770/2016	Atención integral a necesidades educativas de alumno con TDAH	Sugerencia parcialmente aceptada
1577/2016	Reducción progresiva del número de alumnos por aula	Sugerencia no aceptada
1383/2016	Devolución de tasa por expedición de título a desempleado	Sugerencia aceptada
920/2015	Participación en Programa Abierto por Vacaciones	Dos sugerencias, ambas aceptadas
1406/2016	Fórmula de escolarización combinada	Sugerencia no aceptada
1678/2016	Reducción de ratio en Colegio concertado de Zaragoza	Sugerencia no aceptada
1618/2016	No admisión en Centro concertado solicitado en primera opción	Sugerencia parcialmente aceptada
2063/2016 y 2125/2016	Reserva de plazas para alumnos con necesidades educativas especiales	Sugerencia parcialmente aceptada
1633/2016	Escolarización de hermanos en Centros distintos	Sugerencia no aceptada
1728/2016	Disminución gradual del número de alumnos por aula en Colegio concertado	Sugerencia parcialmente aceptada
1900/2016	Adjudicación de un Centro diferente a los siete solicitados	Sugerencia no aceptada
2192/2016	Reagrupación de hermanos en Centro elegido por la familia	Sugerencia no aceptada
1623/2016	Escolarización en la ciudad de Teruel	Sugerencia parcialmente aceptada
1539/2016	Calidad de los alimentos que se sirven en los comedores escolares	Sugerencia aceptada
1561/2016	Obtención del título de Graduado en Secundaria por alumnos que han cursado Formación Profesional Básica	Sugerencia aceptada
1542/2016	Atención a dietas especiales en el comedor escolar	Sugerencia parcialmente aceptada
1551/2016	Escolarización de alumnos con discapacidad intelectual ligera	Sugerencia parcialmente aceptada
1596/2016	Intervención en casos de violencia entre iguales	Sugerencia aceptada
1902/2016	Número de alumnos por aula y reserva de plazas para alumnos con necesidades educativas especiales	Sugerencia pendiente de respuesta
1674/2016	Delimitar área de influencia de Centro concertado	Sugerencia no aceptada
1821/2016	Dotación de recursos humanos y materiales en Centro con alta tasa de inmigrantes	Sugerencia aceptada

<b>Relación de expedientes más significativos</b>		
<b>N.º Expediente</b>	<b>Asunto</b>	<b>Resolución</b>
1777/2016	Orientación e información por parte del Servicio de Inspección	Sugerencia pendiente de respuesta
1749/2016	Aseos adaptados en los Centros para alumnos con discapacidad	Sugerencia aceptada
1811/2016	Aula de inmersión lingüística y atención a la diversidad	Sugerencia aceptada
1813/2016	Identificación temprana de necesidades específicas de apoyo	Sugerencia no aceptada
1814/2016	Garantizar la accesibilidad en Centro docente	Sugerencia aceptada
1692/2016	Matrícula bonificada en Escuela Oficial de Idiomas	Sugerencia aceptada
1873/2016	Plazo para la solicitud de ayudas de comedor escolar y material curricular	Sugerencia no aceptada
1812/2016	Dotación de Auxiliares de Educación Infantil	Sugerencia aceptada
2021/2016	Acceso a informes en proceso iniciado por el interesado	Sugerencia pendiente de respuesta
2007/2016	Reducción del período intersecciones en Colegio Público	Sugerencia pendiente de respuesta
2386/2016	Becas de ampliación y perfeccionamiento de estudios artísticos	Sugerencia pendiente de respuesta
2030/2016	Acceso a prueba de clasificación realizada en Escuela Oficial de Idiomas	Sugerencia parcialmente aceptada
2121/2016	No admisión de recurso en proceso de escolarización	Sugerencia no aceptada
2276/2016	Exclusión de menor discapacitado de una ludoteca municipal	Sugerencia pendiente de respuesta

## **8.2. PLANTEAMIENTO GENERAL**

En el ejercicio 2016, se han tramitado 1052 expedientes en el área de Educación, cifra muy superior a los instruidos en el ejercicio anterior (235), si bien un elevado número de estos expedientes (unos 800, aproximadamente) hacían referencia a la nueva regulación que posibilita un cambio de la jornada escolar en determinados Centros, circunstancia que no se daba en años anteriores.

Algunos de los expedientes los conforman escritos de distintos ciudadanos o colectivos que aluden a una misma cuestión, como es el caso de las 268 quejas incorporadas al expediente registrado con el número 1261/2016, o de los 172 escritos que se han adjuntado al expediente 1272/2016. En otros supuestos, se han abierto expedientes a instancia de múltiples ciudadanos que firman un mismo escrito de queja; así, en el expediente 1771/2016 se contabilizaron más de 600 firmantes.

Por otra parte, se ha formulado 80 resoluciones: 2 informes, 77 sugerencias y un recordatorio de deberes legales. Esas 77 sugerencias suponen un 10% más que las del año anterior (70) y, a excepción de algún caso concreto, en el momento de redactar este Informe, las Administraciones nos han dado a conocer su postura en relación con esas sugerencias que le ha dirigido el Justicia, salvo en el caso de las remitidas hacia final de año.

En lo concerniente al grado de aceptación de las mismas, se observa que el número de sugerencias aceptadas hasta la fecha, 53, representan un 69% del total de sugerencias formuladas, en tanto que las rechazadas no llegan al 21%.

### **8.2.1. Proyectos de organización de tiempos escolares**

La nueva regulación que posibilita que, a partir del curso 2016-2017, los Centros de Educación Infantil y Primaria y los centros de Educación Especial de la Comunidad Autónoma de Aragón puedan modificar la actual jornada lectiva de mañana y tarde, y acogerse a un horario solamente de mañanas, ha motivado que más de 1300 ciudadanos hayan presentado queja ante esta Institución, quejas que se han agrupado en unos 800 expedientes.

A la vista del texto de la Orden, tras analizar la jornada escolar implantada en otros países europeos y en Comunidades Autónomas del Estado, el Justicia dirigió sugerencia -que ha sido aceptada- a la Administración educativa a fin de que:

— En la organización de los tiempos escolares se atendiera prioritariamente a los intereses y necesidades de los alumnos, valorando la mayor o menor adaptación de cada propuesta a las características psicopedagógicas de los mismos.

— Que la implantación de una nueva modalidad de jornada lectiva se realice con el consenso de todos los componentes de la comunidad educativa, evitando enfrentamientos entre los distintos sectores que la conforman, y teniendo presente que han de quedar garantizadas la equidad y la igualdad de oportunidades.

— Se asegure la continuidad del servicio de comedor escolar en los Centros que actualmente lo prestan, habida cuenta de la importante función que el comedor escolar desempeña para las familias en situación de desventaja social y económica.

— Que el Centro oferte actividades gratuitas fuera del horario lectivo, durante un período de tiempo de igual duración que el período intersecciones de la jornada partida, aun cuando las citadas actividades sean voluntarias para los alumnos.

En lo concerniente a esas múltiples quejas presentadas por los ciudadanos a quienes podía afectar el cambio de jornada, la mayoría hacían referencia a la imposibilidad de que, en la votación por parte de las familias, se pudiera ejercer el derecho al voto de forma no presencial, dado que la norma preveía el voto anticipado mas mediante la comparecencia del votante en el Centro.

Tomando en consideración, entre otras cuestiones, que la legislación sectorial por la que se rige el desempeño laboral de algunas de las personas aludidas en determinadas quejas exige que se les garantice el derecho al sufragio activo, el Justicia sugirió que el Departamento de Educación, Cultura y Deporte de la DGA estudiase la conveniencia de implementar alguna o varias de las propuestas contenidas en los escritos de queja, en cuanto a facilitar una votación no presencial de las familias, siempre que existan suficientes garantías que permitan verificar la identidad de la persona que vota. Esta sugerencia ha sido aceptada por la Administración, que ya ha incorporado en la nueva convocatoria la posibilidad de voto por correo.

Otras quejas mostraban disconformidad con el hecho de que el porcentaje mínimo de votos se calculase sobre el censo total de familias o representantes legales de los alumnos, en lugar de hacerlo sobre el total de votos emitidos. En este sentido, esta Institución considera —y así lo trasladó en su momento al Departamento de Educación, Cultura y Deporte de la DGA— que ese censo total de familias o representantes legales de los alumnos es un dato fiable y objetivo para proceder al cálculo del porcentaje de votos favorables en función de dicho censo.

El borrador de la Orden por la que se regula la implantación de Proyectos educativos de organización de tiempos escolares fue sometido a información pública con la finalidad de que se pudieran formular las alegaciones u observaciones que se considerasen oportunas respecto al contenido del mencionado borrador. Y constatamos que, tras ese proceso de información pública, la Administración educativa introdujo en la redacción definitiva múltiples modificaciones con respecto al borrador de la Orden en cuestiones relativas a período de comedor, atención docente en dicho período, actividad de refuerzo en período de comedor y actividades socioeducativas, centros sin servicio de comedor y, particularmente, fue modificada sustancialmente en lo que se refiere a la votación en los Colegios Rurales Agrupados, al exigir que en dichos Centros se requiera, para aprobar el Proyecto, el porcentaje mínimo del 55% en cada una de las localidades.

Visto lo cual, teniendo en cuenta que la normativa de aplicación reconoce a cada Colegio Rural Agrupado la consideración de Centro único, el Justicia sugirió al Departamento de Educación, Cultura y Deporte de la DGA que, para el cálculo del porcentaje de votos favorables a la aprobación del Proyecto por parte de las familias se computen conjuntamente los de todas las que tienen hijos escolarizados en el Colegio Rural Agrupado, en cualquiera de sus aulas. La Administración también ha introducido en la nueva convocatoria una modificación que se aproxima a lo propuesto por esta Institución.

### **8.2.2. Proceso de escolarización**

Las quejas relativas al proceso de escolarización han aumentado en relación con las del año anterior: En el año 2015 no llegaron a la decena y este año se han presentado más de medio centenar (57).

Detectamos que ese incremento se deriva de la reducción prevista en el nuevo Decreto, por el que se regula la escolarización de alumnos en los centros docentes públicos y privados concertados, que establece una «disminu-

ción progresiva del número de alumnos por aula, tendiendo al objetivo de un máximo de 22 alumnos por aula en segundo ciclo de Educación Infantil, 24 en Educación Primaria, 27 alumnos por aula en Educación Secundaria Obligatoria y 30 alumnos por aula en Bachillerato».

A nuestro juicio, de ese precepto se desprende que la disminución del número de alumnos por aula ha de ser progresiva, es decir, se debe realizar de forma gradual y escalonada en el tiempo. Progresividad a la que también alude la breve Exposición de Motivos del citado Decreto: «Se pretende asimismo con este nuevo decreto favorecer la disminución progresiva de las ratios de alumnos por aula...».

Pese a ello, en los casos planteados en diversas quejas, observamos que la ratio por aula para el segundo ciclo de educación infantil, de los 25 alumnos del curso anterior, pasaba en el siguiente a 22 alumnos —e incluso a 21 en algún supuesto—, no experimentando esa reducción de forma progresiva, tal como prevé el Decreto.

En consecuencia, esta Institución formuló sugerencias con objeto de que el Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón procediera a efectuar esa disminución del número de alumnos por aula de forma progresiva, conforme a lo dispuesto en el Decreto de escolarización, así como que valorase la posibilidad de incrementar las ratios fijadas en determinados Centros para favorecer la libertad de elección de Centro por parte de padres o tutores que preconiza la vigente Ley Orgánica de Educación. Sugerencias que no han sido aceptadas.

Como en ejercicios anteriores, diferentes quejas nos han trasladado la problemática situación que se plantea a las familias cuando se adjudica a los hermanos distintos Centros. Y a este respecto, hemos reiterado a la Administración educativa —y no lo ha aceptado— que debería adoptar las medidas oportunas a fin de lograr la escolarización de un hermano en el mismo Centro en el que ya han sido admitidos los otros hermanos, y que ha elegido la familia por ser el que puede dar mejor respuesta a sus necesidades.

La vigente Ley Orgánica de Educación exige que las Administraciones establezcan la proporción de alumnos con necesidad específica de apoyo educativo que deban ser escolarizados en cada uno de los centros públicos y privados concertados. En ejercicios anteriores, el Justicia ha dirigido sugerencias instando una adecuada distribución de este alumnado que, en nuestra opinión, en cada unidad escolar debería ser minoritario y mantenerse inferior al 30% del total de alumnos del aula.

Entre los principios generales para la escolarización de alumnos con necesidad específica de apoyo educativo, el nuevo Decreto también señala que el Departamento competente en educación no universitaria establecerá la proporción de este alumnado que deba ser escolarizado en cada uno de los centros públicos y privados concertados, y puntualiza que los Centros que tengan matriculados un porcentaje superior de alumnos con necesidad de apoyo educativo en Educación Infantil y Primaria al indicado en la Orden de convocatoria no ofertarán plazas vacantes para este alumnado mientras se mantenga esta situación. Y la Orden para el curso 2016-2017 fijaba ese porcentaje en un 30%.

El Tribunal Superior de Justicia de Aragón se ha pronunciado recientemente sobre esta cuestión, exigiendo el establecimiento de esa proporción de alumnos con necesidad de apoyo educativo que no debe ser superada. Frente a las quejas referidas a algún Colegio con altas tasas de este alumnado, desde la Administración educativa aragonesa afirman que, en el último proceso, no se han escolarizado en el Centro alumnos con necesidades educativas especiales. Se detecta, por tanto, que se están usando distintos conceptos.

A este respecto, la vigente Ley Orgánica de Educación entiende por alumnado con necesidad específica de apoyo educativo aquel que requiera una atención educativa diferente a la ordinaria, por presentar necesidades educativas especiales, por dificultades específicas de aprendizaje, TDAH, por sus altas capacidades intelectuales, por haberse incorporado tarde al sistema educativo, o por condiciones personales o de historia escolar con objeto de que pueda alcanzar el máximo desarrollo posible de sus capacidades personales y, en todo caso, los objetivos establecidos con carácter general para todo el alumnado.

Es decir, existirán alumnos que, por condiciones personales o de historia escolar, requieran atención específica de apoyo educativo sin presentar necesidades educativas especiales. Situación que suele plantearse, en mayor medida, entre los alumnos inmigrantes o procedentes de minorías étnicas.

Si nos atenemos a lo dispuesto en la legislación educativa, el concepto de alumnos con necesidad específica de apoyo educativo engloba al de alumnos con necesidades educativas especiales, que se restringe a quienes precisan determinados apoyos y atenciones educativas específicas derivadas de discapacidad o trastornos graves de conducta.

Y tanto la Ley Orgánica de Educación como las Sentencias del Tribunal Superior de Justicia de Aragón se refieren a la obligatoriedad de establecer la proporción de alumnos con necesidad específica de apoyo educativo.

Por otra parte, en cuanto a ese alumnado con necesidad específica de apoyo educativo, el Decreto dispone expresamente que: «En la determinación de las plazas vacantes, el Departamento podrá reservar hasta el final del periodo de matrícula hasta tres plazas por unidad escolar para la atención de estos alumnos».

El Justicia de Aragón estima que se debe otorgar prioridad en el proceso de escolarización a los alumnos con necesidad específica de apoyo educativo, con objeto de garantizar su admisión en el Centro que, por dar mejor respuesta a sus especiales circunstancias, es elegido por sus familias en primera opción.

No obstante, frente a la interpretación que hace la Administración educativa del precepto transcrito anteriormente, esta Institución estima que el hecho de que se imponga una limitación temporal —«hasta el final del periodo de matrícula»— indica que con posterioridad a esa fecha límite, las plazas reservadas para los alumnos con necesidad específica de apoyo educativo que no hayan sido cubiertas, deben ser ofertadas al alumnado ordinario. En caso contrario, si las plazas se van a reservar durante todo el curso, no resultaría lógico introducir dicha limitación temporal.

Además, para los supuestos de incorporación tardía (fuera de plazo), la Ley Orgánica de Educación permite autorizar un incremento de hasta un diez por ciento del número máximo de alumnos por aula en los centros públicos y privados concertados de una misma área de escolarización. E impone igualmente esa limitación temporal a la reserva de plazas para estos alumnos: «hasta el final del período de preinscripción y matrícula».

No compartimos, por tanto, el criterio del Departamento de Educación, Cultura y Deporte, que considera que se cumple con la normativa al reservar dos plazas para «alumnado con necesidades educativas especiales» a lo largo de todo el año, reserva que sigue manteniendo aunque el plazo de matrícula finalizase hace meses. Por ello, en los diversos casos concretos que nos han planteado sobre el particular, el Justicia ha sugerido —y ha sido parcialmente aceptado— que el Departamento de Educación, Cultura y Deporte de la DGA mantenga la reserva de plazas para el alumnado que requiere apoyo educativo por presentar necesidades educativas especiales solamente hasta el final del período de matrícula.

### **8.2.3. Atención a necesidades de apoyo educativo**

Es muy variada la casuística de las quejas que se han recibido sobre la atención que se presta al alumnado con necesidad específica de apoyo educativo. Mayoritariamente, nos trasladan que los recursos del Centro resultan insuficientes; otras quejas exponen que no se detectan con inmediatez esas necesidades o muestran disconformidad con el cambio de modalidad de escolarización, de integración a Educación Especial, con el consiguiente cambio de Centro. En algún caso se aduce descoordinación entre la Administración educativa y la sanitaria. Y, en un supuesto muy concreto, se aludía a la exclusión de un menor discapacitado de una ludoteca municipal.

El Texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, señala expresamente que las personas con discapacidad tienen derecho a una educación inclusiva, de calidad y gratuita, en igualdad de condiciones con las demás.

Asimismo, la vigente Ley Orgánica de Educación señala la equidad como uno de los principios en los que se inspira el sistema educativo, equidad que debe garantizar la igualdad de oportunidades para el pleno desarrollo de la personalidad a través de la educación, la inclusión educativa, la igualdad de derechos y oportunidades que ayuden a superar cualquier discriminación y la accesibilidad universal a la educación, y que ha de actuar como elemento compensador de las desigualdades personales, culturales, económicas y sociales, con especial atención a las que se deriven de cualquier tipo de discapacidad.

En nuestra Comunidad, el Decreto que regula las condiciones para el éxito escolar y la excelencia de todos los alumnos de la Comunidad Autónoma de Aragón desde un enfoque inclusivo, refleja las medidas a adoptar para garantizar que los alumnos que presentan necesidades educativas especiales puedan alcanzar, en el entorno menos restrictivo posible y con la máxima integración, los objetivos educativos establecidos con carácter general.

Esta normativa autonómica recoge la posibilidad de que se pueda conjugar la escolarización de un alumno con necesidades educativas especiales entre un Centro ordinario y un Centro o unidad de Educación Especial, en función del grado de necesidad específica de apoyo educativo que el alumno precise y a la respuesta que los Centros escolares puedan ofrecer para facilitar su desarrollo integral.

Es cierto que no es fácil cuantificar una propuesta educativa para un alumno con necesidades educativas especiales y que no pueden fijarse unos criterios estáticos de cuya aplicación directa pueda derivarse de forma automática la decisión sobre la modalidad de escolarización más adecuada. No obstante, tras la tramitación de una queja de una institución sin ánimo de lucro que trabaja por y para las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo y sus familias en Aragón, el Justicia ha sugerido al Departamento de Educación, Cultura y Deporte de la DGA que adopte las medidas oportunas a fin de facilitar la escolarización combinada a todo el alumnado suscep-

tible de beneficiarse de dicha modalidad. Del informe de respuesta de la Administración educativa se desprende que esta sugerencia no ha sido aceptada.

De conformidad con lo establecido en la vigente Ley Orgánica de Educación, corresponde a las Administraciones educativas asegurar los recursos necesarios para que los alumnos que requieran una atención educativa diferente a la ordinaria puedan alcanzar el máximo desarrollo posible de sus capacidades personales y, en todo caso, los objetivos establecidos con carácter general para todo el alumnado. En esa misma línea, nuestra normativa autonómica exige al Departamento competente en materia educativa que proporcione a los centros sostenidos con fondos públicos el personal especializado necesario para ofrecer una educación de calidad y garantizar la igualdad de oportunidades en educación.

En materia de recursos, se han tramitado en esta Institución algunas quejas, a instancia de parte, en las que nos trasladan que, en el Centro concreto en el que está escolarizado el alumno a que alude cada queja de forma particular, no hay suficiente personal para atender las necesidades especiales que presenta dicho alumno. Tras analizar la situación, en alguno de estos supuestos el Justicia ha sugerido —y ha sido aceptado— que se dote al Centro en cuestión de los recursos humanos que sean precisos para atender las necesidades especiales del alumno.

Por otra parte, la Ley de supresión de barreras para minusválidos de Aragón, con objeto de garantizar a las personas con dificultades para la movilidad o cualquier otra limitación física o sensorial, la accesibilidad y la utilización de los servicios, dispone que tienen la obligación de observar las prescripciones de dicha Ley los edificios de uso público o de naturaleza análoga, entre los que cita expresamente los Centros de enseñanza.

Y, además, la normativa básica estatal que establece los requisitos mínimos que deben cumplir los Centros docentes que impartan enseñanzas de segundo ciclo de Educación Infantil, Educación Primaria y Educación Secundaria, entre los espacios con los que han de contar todos los centros docentes señala «aseos y servicios higiénico-sanitarios adaptados para personas con discapacidad en el número, proporción y condiciones de uso funcional que la legislación aplicable en materia de accesibilidad establece». Esta Institución, tras la tramitación de una queja que planteaba la necesidad de que haya baños adaptados en los Centros educativos, dirigió sugerencia —que ha sido aceptada— al Departamento de Educación, Universidad, Cultura y Deporte de la DGA a fin de que los centros docentes de nuestra Comunidad cuenten con aseos y servicios higiénico-sanitarios adaptados para personas con discapacidad.

#### **8.2.4. Convivencia en Centros escolares**

En relación con el problema del acoso escolar, en el mes de marzo, tras analizar los datos aportados en el informe «*Yo a eso no juego. Bullying y cyberbullying en la infancia*», que la organización Save the Children había publicado el mes anterior, en febrero de 2016, y una vez examinados diversos informes que abordaban el problema del acoso escolar, el Justicia se dirigió a la Administración instando a:

- Organizar jornadas o seminarios de sensibilización y capacitación, dirigidos a todos los profesionales que ejercen en el Centro profesores, conserjes, monitores de comedor, etc., puesto que es precisamente en los recreos, entradas y salidas, esperas para el turno de comedor, período intersesiones, etc. cuando ocurren incidentes entre los alumnos con mayor frecuencia.

- Formar más específicamente a varios profesionales, entre 2 y 6, como soporte activo y una primera referencia de escucha y apoyo, a los que los menores se deberían dirigir en caso de tener indicios de algún conflicto entre sus compañeros.

- Dedicar al menos una hora de tutoría al mes a concienciar y sensibilizar a los alumnos sobre el problema del acoso escolar y del ciberacoso, trabajando la empatía, tolerancia, solidaridad, respeto a los demás, aceptación de las diferencias, habilidades sociales, manejo de sentimientos... y prestando especial atención a los rasgos e indicadores que caracterizan y distinguen a posibles alumnos acosados y acosadores.

- Promover que en todos los Centros haya alumnos mediadores, menores con unas adecuadas habilidades sociales e interesados en la resolución de conflictos por la vía pacífica del diálogo, capaces de mejorar la comunicación entre sus compañeros y favorecer que se entiendan entre ellos.

- Diseñar jornadas de información y capacitación sobre el acoso escolar dirigidas expresamente a los padres, madres o tutores legales.

- No intervenir solamente con el agresor o agresores, la víctima, y sus respectivas familias, sino dar un enfoque más global, procurando inculcar que el silencio no es la solución, y tratando de incitar a observadores y posibles defensores a actuar poniendo los hechos en conocimiento de los responsables del Centro.

- No negar, minimizar o relativizar situaciones de acoso escolar por considerar que son solo cosas de niños o por la negativa incidencia que pueda tener el conocimiento del problema por parte de la sociedad.

— Realizar un seguimiento continuado de cada caso de acoso escolar detectado y evaluar si las actuaciones que se han llevado a cabo para resolver la situación han sido efectivas.

Esta Institución valora positivamente la implantación del I Plan Integral contra el acoso escolar, que implica protocolos más ágiles y de comunicación directa a familias e Inspección Educativa, así como la remisión a todos los centros educativos de unas Instrucciones en las que se aborda la convivencia escolar y, en particular, la forma de intervenir ante situaciones de acoso, recordando la existencia del nuevo protocolo.

En algún caso concreto de violencia entre iguales que nos han trasladado, el Justicia ha sugerido que se agilice la intervención educativa, tanto por parte del Centro en el que tienen lugar los hechos como por parte del Servicio de Inspección.

Una medida que es habitual adoptar para resolver una situación conflictiva es el cambio de Centro del alumno. A este respecto, se ha de tomar en consideración que, así como en el medio urbano se puede derivar hacia la escolarización del alumno en otro Centro escolar de la misma ciudad, en el caso de pequeñas localidades del medio rural, que solamente disponen de un Centro en el municipio, optar por esa vía del cambio de Centro supone tener que efectuar desplazamientos diarios a otra localidad próxima distinta a la de residencia del alumno, con el consiguiente gasto para la familia afectada.

Estimamos que frente a situaciones problemáticas, especialmente si ocurren en municipios del medio rural que solamente disponen de un Centro educativo, se han de adoptar todas las medidas que sean necesarias con objeto de reconducir la situación, y así lo hemos sugerido a la Administración educativa.

### **8.2.5. Prestación de servicios complementarios**

Tuvieron entrada en esta Institución más de una quincena de quejas de familias residentes en Valdespartera (Zaragoza) cuyos hijos no han resultado admitidos en los Centros de la zona, exponiendo los elevados gastos que les ocasionan los desplazamientos al Centro que les ha asignado la Administración.

Es cierto que se ha incrementado la oferta educativa en la zona aludida, mas se observa que todavía resulta insuficiente. Y si bien el excedente de plazas de la zona 5 permite asumir todas las solicitudes que resultan excluidas de los Centros ubicados en la zona sur de expansión de la ciudad, los Colegios que la Administración adjudica en estos casos están muy alejados del domicilio alegado, a una distancia que, como mínimo, triplica la fijada en la normativa como de proximidad lineal.

Entendemos que se trata de una situación temporal y excepcional, y que la Administración adopta ese tipo de decisiones para dar respuesta a necesidades de escolarización. No obstante lo cual, el Justicia ha sugerido que, en tanto la oferta educativa de Valdespartera siga siendo deficitaria, la Administración educativa aragonesa o bien arbitre los medios necesarios para facilitar el transporte escolar de los alumnos de Valdespartera o bien establezca una línea de ayudas, para sufragar gastos de transporte al Centro escolar, para los alumnos de Valdespartera que tienen que efectuar necesariamente largos trayectos hasta el Centro que les ha adjudicado la Administración. Sugerencias que no han sido aceptadas.

Asimismo se han tramitado quejas, a instancia de parte, debido a la inexistencia de una ruta de transporte escolar para realizar los desplazamientos entre el domicilio del alumno —en zona no urbana— y el Centro escolar en determinados supuestos concretos.

En uno de estos casos, habida cuenta de que el menor llevaba más de un año sin escolarizar, el Justicia sugirió que el Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón adoptase las medidas oportunas a fin de que el menor, residente en una pequeña localidad del medio rural sin oferta educativa, pudiera efectuar sus desplazamientos diarios al Centro escolar más próximo de forma gratuita. La Administración modificó el recorrido de una ruta de transporte de la zona, solventando con ello el problema planteado.

En materia de comedor escolar, es plausible que la Administración haya elevado el límite de rentas para la concesión de ayudas con objeto de facilitar el uso gratuito de este servicio a las familias que atraviesan una precaria situación económica. Sin embargo, el número de quejas que se han tramitado sobre esta cuestión en 2016 es solo ligeramente inferior a las instruidas en el ejercicio anterior. No obstante, se advierte una distinta motivación.

Así, quienes han presentado queja por denegación de ayudas de comedor escolar aducen problemas con la documentación requerida o imposibilidad de formalizar la solicitud en el plazo fijado en la convocatoria.

En relación con este último aspecto, detectamos que la Orden por la que se convocan becas que faciliten la utilización del servicio de comedor escolar y el tiempo en el que se desarrolla el servicio por parte del alumnado de centros sostenidos con fondos públicos de la Comunidad Autónoma de Aragón para el curso 2016-2017, lleva fecha de 31 de mayo, y su extracto se publica en el *Boletín Oficial de Aragón* de 2 de junio de 2016, fijando el plazo de presentación de solicitudes desde el 3 de junio hasta el 13 de junio de 2016 inclusive.

A la vista de las fechas señaladas y estimando que, con carácter general y ante cualquier eventualidad, puede ser insuficiente ese plazo de diez días naturales, el Justicia sugirió al Departamento de Educación, Cultura y Deporte de la DGA que publique con suficiente antelación las bases de la convocatoria de ayudas de comedor escolar, así como que estudie la conveniencia de ampliar el plazo de presentación de solicitudes. Sugerencia que no ha sido aceptada.

Otros expedientes se refieren a la atención a dietas especiales en el comedor escolar. En este sentido, la Guía de Comedores Escolares de la Comunidad Autónoma de Aragón dispone que: «Si las condiciones organizativas, o de las instalaciones y de los locales de cocina, no permiten cumplir las garantías exigidas para la elaboración de los menús especiales, o el coste adicional de dichas elaboraciones resulta inasumible, se facilitarán los medios de refrigeración y calentamiento adecuados, de uso exclusivo para estas comidas, para que pueda conservarse y consumirse el menú especial proporcionado por la familia». En consecuencia, el Justicia instó el cumplimiento de este precepto cuando no se pueda suministrar un menú especial en el comedor escolar.

También ha sido objeto de queja ante esta Institución la calidad de los alimentos que se sirven en los comedores escolares. A este respecto, el Justicia ha sugerido -y ha sido aceptado- que el Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón, en colaboración con la Administración sanitaria, adopte todas las medidas de inspección y control que sean precisas para asegurar un nivel elevado de protección de la salud de los alumnos en relación con los alimentos que consumen en los comedores escolares.

### **8.2.6. Tasas**

Algunos Ayuntamientos, en las Ordenanzas que regulan la tasa por prestación de servicios de la respectiva Guardería o Escuela Infantil Municipal, establecen una cuota diferente para los empadronados y para los no empadronados en el municipio, siendo más cuantioso el importe a abonar en el caso de estos últimos.

Habida cuenta de que, en materia de tributación local, es admisible la modulación cuantitativa de los tributos mediante beneficios fiscales cuando las ordenanzas fiscales de las entidades locales así lo establezcan y en los supuestos expresamente previstos en la legislación vigente, entendemos que cabe el establecimiento de tarifas diferentes, solo 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.

A este respecto, tras la tramitación de una queja a instancia de parte sobre esta cuestión, el Justicia formuló sugerencia al Ayuntamiento de una localidad zaragozana a fin de que estableciera, en la correspondiente Ordenanza Fiscal, el importe de la tasa por prestación de servicios de la Guardería Infantil sin distinguir entre sujetos pasivos que estén o no empadronados en dicha localidad. La sugerencia fue aceptada y el Alcalde nos trasladó la modificación de la Ordenanza en el sentido apuntado por el Justicia.

Diversos ciudadanos han presentado queja ante esta Institución solicitando la devolución de tasas por servicios que finalmente no se les habían prestado, si bien por causas no imputables a la Administración. En aquellos supuestos en los que la normativa de aplicación lo permitía, la tasa fue devuelta al interesado.

Asimismo, ha sido objeto de queja el hecho de que en el Texto Refundido de las Tasas de Comunidad Autónoma de Aragón, las tarifas por el Certificado de Nivel C1 de las Escuelas Oficiales de Idiomas expedidos por dichos Centros sea casi el doble que los Certificados de Nivel Intermedio, de Nivel Avanzado o el de Aptitud del Ciclo Superior. Ante la falta de respuesta de la Administración a la solicitud de información del Justicia, se formuló un recordatorio de deberes legales.

En relación con la matrícula en Escuelas Oficiales de Idiomas de Aragón, en escrito dirigido a esta Institución se mostraba disconformidad con el hecho de que, existiendo matrículas gratuitas o reducciones en algunos casos, como para familias numerosas, docentes o personas con discapacidad, los desempleados tengan que pagar matrícula completa.

Analizada la situación, el Justicia sugirió que la Administración aragonesa estudiase la conveniencia de fijar tarifas reducidas o bonificadas en los precios públicos a satisfacer en concepto de matrícula en las Escuelas Oficiales de Idiomas a favor de los desempleados. Desde el Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón nos comunican que, valorando positivamente esta sugerencia, se acepta y se procederá a su conveniente estudio y análisis de cara a plantear nuevas bonificaciones, conjuntamente con el Departamento de Hacienda y Administración Pública.

## 9. CULTURA Y TURISMO\*

### 9.1. DATOS GENERALES

Estado actual de los expedientes					
Año de inicio	2016	2015	2014	2013	2012
Expedientes incoados	35	46	61	62	59
Expedientes archivados	23	46	61	62	59
Expedientes en trámite	12	0	0	0	0

Sugerencias / Recomendaciones		
Año	2016	2015
Aceptadas	1	10
Rechazadas	0	3
Sin Respuesta	2	0
Pendientes Respuesta	0	0
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>13</b>

Recordatorios de deberes legales		
Año	2016	2015
Recordatorios de deberes legales	2	3

Informes	
N.º Expediente	Asunto
DI-1553/2016-5	Estudio del Decreto, de 22 de abril de 2016, por el que se establecen las condiciones y requisitos para la obtención de licencia para la realización de actuaciones musicales o artísticas en el dominio público de la ciudad de Zaragoza, publicado en fecha 3 de mayo de 2016 en el BOPZ.

Resolución de los expedientes	
<b>Expedientes solucionados</b>	<b>62%</b>
Por intervención de la Institución durante la tramitación	12%
Por haberse facilitado información	46%
Por inexistencia de irregularidad en la actuación de la Administración	0%
Por Recomendación o Sugerencia aceptada	4%
<b>Expedientes no solucionados</b>	<b>8%</b>
Recomendación o Sugerencia rechazada	2%
Recomendación o Sugerencia sin respuesta	2%
Recordatorios de deberes legales por silencio de la administración	4%
<b>Expedientes en trámite</b>	<b>23%</b>
Recomendación o Sugerencia pendiente de respuesta	2%
Pendientes de la información solicitada a la Administración	21%
<b>Expedientes remitidos</b>	<b>8%</b>
Remitidos al Defensor del Pueblo	8%
Remitidos a otros defensores	0%

\* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en la página web de la Institución ([www.eljusticiadearagon.es](http://www.eljusticiadearagon.es)).

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
1616/2015-5	Deportes. Negativa de un club de fútbol a dar de baja a un menor -de 7 años de edad-, impidiendo su cambio de club deportivo y equipo. Duración de la licencia deportiva en equipos inferiores. Actuación de la Federación Aragonesa de Fútbol. Función de supervisión del Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón. Gobierno de Aragón.	Sugerencia aceptada
1616/2015-5	Deportes. Negativa de un club de fútbol a dar de baja a un menor -de 7 años de edad-, impidiendo su cambio de club deportivo y equipo. Duración de la licencia deportiva en equipos inferiores. Actuación de la Federación Aragonesa de Fútbol. Función de supervisión del Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón. Federación Aragonesa de Fútbol.	Sugerencia sin respuesta
1562/2016-5	Deportes. Cobro de tasa por expedición de «Tarjeta Salsera». Supuestos de no sujeción y exención. Ayuntamiento de Villamayor de Gállego.	Sugerencia aceptada
78/2016-5	Celebración de Hoguera de San Antón. Riesgo para inmuebles y personas próximas. Prevención y control. Ayuntamiento de Santa Cruz de Moncayo.	Sugerencia sin respuesta
1586/2015-5	Petición sobre posibilidad de que se habilite algún espacio público para la realización —estable— de actividades de jota. Ayuntamiento de Zaragoza.	Recordatorio de Deberes Legales

## 9.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

En este ámbito se han atendido un total de 35 expedientes, observándose una cierta disminución respecto al número de quejas y consultas recibidas en años anteriores (46 en el año 20 y 61 del año 2014).

El epígrafe «Cultura y Turismo» engloba una gran diversidad de materias que abarcan desde la protección del patrimonio cultural aragonés en toda su extensión, tanto tangible (bienes muebles, inmuebles, documental...) como intangible (lengua, usos, costumbres...), hasta situaciones relacionadas con actividades culturales y artísticas, con deporte y juventud. Todo ello es una muestra de las múltiples inquietudes de los ciudadanos en relación con aspectos de la vida que, no por estar relacionados con la dimensión lúdica, educativa y social de la persona, son menos relevantes.

En la submatéria de **deportes** se han abierto 13 expedientes.

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

Así, los expedientes n.º 2292/2016-5, 2324/2016-5 y 2511/2016-5 volvieron a traer a esta Institución las dificultades que encuentran algunos padres y madres de menores de edad para conseguir que el club de fútbol en el que juegan sus hijos les den de baja, y poder así jugar en otro equipo. Es un tipo de conflicto recurrente en el tiempo. En años anteriores ya se recibieron quejas por el mismo motivo. En este año, dos de los casos se resolvieron de manera satisfactoria. En este ámbito se ha producido un cambio de postura en el Gobierno de Aragón al decidir intervenir en estos conflictos mediante actuaciones de mediación.

Por su parte, ligados al funcionamiento, gestión, organización y disponibilidad de instalaciones y actividades deportivas se han tramitado los siguientes expedientes:

El expediente n.º 38/2016-5, en el que se denunciaba el mal estado en el que se encontraba la piscina municipal de Pedrola. Al respecto, desde el Ayuntamiento se envió informe en el que se reconocían las deficiencias expuestas en la queja y en el que, a su vez, se concretaban las actuaciones a realizar con el objeto de paliarlas o eliminarlas. Dada la cumplida respuesta del Consistorio, se procedió al archivo de la queja por considerar que el problema estaba en vías de solución.

El expediente n.º 1841/2016-5 recogía queja relativa a la imposibilidad de los usuarios abonados de hacer uso de la piscina olímpica de Calatayud ya que se encontraba en obras y estas no habían finalizado para el periodo estival. El Ayuntamiento de Calatayud contestó indicando que, en compensación, de una parte los afectados podían acceder a otras piscinas de la localidad además de la cubierta del complejo, y, de otra parte, que se pro-

cedería a reducir el recibo del segundo semestre ante la minoración del servicio prestado. De ello se dio traslado al interesado.

Relacionado con la casuística anterior, en el expediente n.º 2170/2016-5 un particular solicitaba que el Ayuntamiento de Villamayor de Gállego le reintegrara el importe de la matrícula de una actividad que no había llegado a realizarse por insuficiencia de inscritos. Desde el Ayuntamiento se informó que se había dictado resolución accediendo a lo solicitado por el ciudadano y que el retraso producido en la percepción de la cuota por la afectada se debía a un error —del Ayuntamiento— en la tramitación de la devolución, error a solventar a la mayor brevedad.

En el expediente n.º 179/2016-5 un ciudadano manifestaba su desacuerdo con la actuación de Zaragoza Deporte Municipal, que no le devolvió la cantidad abonada anticipadamente por la actividad de tenis de su hijo que este, finalmente, no había podido completar al haberse roto un brazo. En este caso, desde Zaragoza Deporte se expusieron las reglas por las que se regía la prestación de este tipo de actividades, junto con su política de cancelaciones y reembolsos. Entre los supuestos previstos no se encontraba el sufrido por la ciudadana. En este sentido, la decisión del Ayuntamiento de Zaragoza de no proceder a la devolución de las cuotas abonadas por trimestre de actividades deportivas cuando el motivo de la no prestación de esta se debe a causas imputables al usuario era válida, máxime considerando que ello se justificaría en necesidades de organización del servicio en cuestión —v.g. por contratación de monitores según el número de usuarios que participaran en la actividad o posibilidad incluso de suspensión de esta si no se alcanzara un mínimo—. Así las cosas, la única circunstancia en la que podría apoyarse la devolución de las cantidades abonadas por actividades no disfrutadas sería la consistente en que la plaza vacante hubiera sido ocupada por otra persona que, a su vez, habría abonado la correspondiente cuota, produciéndose un posible caso de enriquecimiento injusto por parte de la Administración. Sin embargo, la respuesta del Ayuntamiento fue negativa en este sentido, por lo que ningún enriquecimiento a su favor se había producido, sin que en su actuación encontráramos motivos que justificaran una actuación de supervisión por nuestra parte.

En el expediente n.º 1675/2016-5 se solicitaba al Ayuntamiento de Zaragoza el establecimiento de alguna bonificación en los abonos de las piscinas municipales ya que, se decía, el mes de junio incluía tanto las de verano como las de invierno, con lo que habría una duplicidad de pagos por el servicio en ese mes. Desde el Consistorio se informó sobre la inexistencia de dicha duplicidad en la medida en que los precios que se abonaban lo eran por servicios diferentes —piscina cubierta y/o piscina de verano—, por lo que había de abonarse individualmente cada uno, aun cuando pudieran coincidir temporalmente, como aquí ocurría, en el mes de junio.

En el caso del expediente n.º 187/2016-5, un ciudadano manifestaba su disconformidad con el cierre de carreteras que se produce cuando se celebra la conocida carrera de la «Quebrantahuesos». Dado que en las decisiones sobre este evento concurrían órganos administrativos de carácter estatal, se procedió a su remisión al Defensor del Pueblo.

En el expediente n.º 2072/2016-5, en tramitación, se está examinando la actuación del Ayuntamiento de Cuarte de Huerva en cuanto a la organización de sus actividades deportivas. En concreto, en cuanto a su previa comunicación general —horarios, grupos...— a los posibles usuarios, las condiciones de reserva de plazas y los criterios de devolución de estas reservas en caso de imposibilidad de acudir a la actividad inicialmente solicitada.

Por último, en el expediente n.º 1562/2016-5 se atendió queja referida a la identificada como «Tarjeta Salseira» emitida por el Ayuntamiento de Villamayor de Gállego por las tasas que desde el Consistorio se exigían para su obtención. Estas eran de 3 euros, amparadas por la Ordenanza Fiscal de la localidad de tramitación y expedición de documentos administrativos. En este caso, un estudio de esta Ordenanza Fiscal nos llevó a concluir que se podía producir una contradicción entre el cobro de esta tasa y uno de los supuestos de exención y no sujeción que se recogían en la misma. Ante esta circunstancia, se dictó Sugerencia para que el Consistorio procediera a revisar la regulación de dicha tasa y que ha sido recientemente aceptada.

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

Así, el expediente 1553/2016-5 se incoó tras la presentación de queja ciudadana frente al Decreto, de 22 de abril de 2016, por el que se establecen «las condiciones y requisitos para la obtención de licencia para la realización de actuaciones musicales o artísticas en el dominio público de la ciudad de Zaragoza», publicado en fecha 3 de mayo de 2016 en el BOPZ. El ciudadano en la que mostraba su disconformidad con diferentes aspectos formales y materiales del Decreto indicado, solicitando que se procediera a su anulación por considerar que incurría en nulidad de pleno derecho. A la vista del contenido de la queja, se procedió a solicitar informe al Ayuntamiento de Zaragoza, siendo remitido y unido al expediente. Tras un examen de las posturas defendidas por cada una de las partes, esta Institución estimó oportuno realizar un Informe propio, cuyo contenido, para su conocimiento general, se ha transcrito en el apartado de «Expedientes más significativos».

En este subapartado se encuentra en tramitación, por su parte, el expediente n.º 2811/2016-5, que versa sobre la decisión del Ayuntamiento de Tauste de no nombrar a una menor reina de fiestas de la localidad por el hecho de que la misma, en los actos religiosos a los que podía acudir como tal, no iba a comulgar.

En materia de **juventud** se ha incoado 1 expediente en el año 2016. Es el expediente n.º 1586/2016-5, en el que un ciudadano mostraba su queja por el hecho de que las solicitudes de plaza para campos de trabajo que se ofertaban a través del Instituto Aragonés de la Juventud se llevaran a cabo vía telefónica. Desde el Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón se remitió informe explicando el sistema de inscripción telefónica empleado por el mencionado Instituto, haciendo referencia a su operatividad y sencillez. Igualmente, se indicó desde el Departamento, en su esfuerzo por mejorar, se tomarían en consideración las manifestaciones contenidas en la queja para intentar que todos los solicitantes quedaran satisfechos. De todo ello se dio traslado al interesado.

En el apartado de **patrimonio** se han incoado 14 expedientes. Su número varía notoriamente de un año a otro. Así, en el año 2015 se iniciaron 12 expedientes, 32 en el año 2014, 18 en el año 2013, 25 en 2012 y 6 en 2011.

La necesidad de conservar y proteger el rico patrimonio —monumental, mueble, documental...— existente en Aragón ha sido objeto de la apertura de diversos expedientes, referidos cada uno de ellos a diferentes bienes.

Así, en los expedientes n.º 811/2016 y 2488/2016-5 se ponía de manifiesto la situación de deterioro en la que se encuentra la torre mudéjar de la iglesia de Santo Domingo de Silos, en Lechago, mientras que en el expediente n.º 2643/2016-5 la denuncia se producía respecto del mal estado en el que se encuentra la iglesia del Carmen, de Alcañiz. El problema en todos estos casos se relaciona directamente con la falta de presupuesto para su conservación, siendo esta una contestación que se hace extensiva a casi todas las denuncias sobre situaciones ruinosas del patrimonio aragonés. Así, desde el Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón se responde informando de las actuaciones que lleva a cabo para analizar el estado de estos bienes y realizar el pertinente informe técnico, quedando luego pendiente la intervención hasta la existencia de partida presupuestaria.

Por su parte, en el expediente n.º 779/2016-5 se interesaba nuestra intervención al objeto de que el Ayuntamiento de Panticosa adquiriera algún tipo de derecho o título sobre la iglesia de El Pueyo de Jaca y su cementerio anexo y poder actuar así en su conservación. En la actualidad, dichos bienes son propiedad de la Confederación Hidrográfica del Ebro, teniendo el Obispado de Jaca un derecho de uso. De la respuesta remitida por la Confederación Hidrográfica del Ebro resultó su voluntad de diálogo con las partes implicadas —Ayuntamiento de Panticosa y Obispado de Jaca— para que, finalmente, pudiera darse respuesta favorable a las peticiones contenidas en la queja.

En el expediente n.º 1775/2016 se exponía la situación de deterioro y la necesidad de actuar para su conservación en el casco histórico de Monzón. El Gobierno de Aragón informó de la normativa por la que se regía este espacio así como de las actuaciones que desde la Administración autonómica se había llevado a cabo a lo largo de los últimos años para su protección.

Por su parte, en el expediente n.º 385/2016-5 se exponían los problemas existentes para visitar el Monte del Castellar, en el que hay un conjunto de restos arqueológicos. Desde el Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón se informó, en este caso, que el monte en cuestión era propiedad del Ejército de Tierra, quedando sujeto a la legislación relativa a la Defensa del Estado. Ello no obstante, la zona sí puede ser visitada, se indicó, si bien contando con la previa autorización especial del Ministerio de Defensa. Desde la propia Administración autonómica se facilitaron los datos del órgano al que debía dirigirse la solicitud de visita así como los documentos a aportar.

Por su parte, en el expediente n.º 2870/2016-5, sobre el estado actual en el que se encuentra el Monasterio de Rueda, a día de hoy cerrado al público. En cuanto al mismo, se ha dirigido escrito a los Departamentos de Educación, Cultura y Deporte y de Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda del Gobierno de Aragón solicitando informe y transmitiendo como posibles propuestas la separación entre la actividad de hospedería que se desarrolla en el Monasterio de Rueda y la gestión de las visitas, de manera que las vicisitudes de cada una de estas explotaciones no interfiriera en la otra y pudieran desarrollarse de manera independiente. Paralelamente, se propone la realización de las actuaciones necesarias para el mantenimiento adecuado del conjunto del Monasterio de Rueda, tanto del cenobio como de los espacios aledaños (caminos abiertos adyacentes al molino), como entorno natural de especial interés. Todo ello en aras de conseguir su reacondicionamiento, necesario a la vista del estado de dejadez que ahora les afecta. Este expediente se encuentra en tramitación.

Reseñamos también el expediente n.º 1256/2016-5, en el que se trató sobre la falta de uso del Pabellón Puente y la Torre del Agua (Zaragoza). Tanto el Gobierno de Aragón como el Ayuntamiento de Zaragoza remitieron contestación indicando las diferentes vicisitudes —jurídicas, económicas...— que han afectado a estos inmuebles así como las dificultades que hay para dotarlos de un uso adecuado.

En esta submateria, recogemos el expediente n.º 78/2016-5, en el que un particular manifestaba su queja por los daños y el peligro que suponía para personas e inmuebles próximos el encendido de la hoguera de San Antón en la c/Mayor de Santa Cruz de Moncayo. El Consistorio respondió indicando que se seguían normas supramunicipales para el acto así como que el lugar del encendido era el que tradicionalmente se había escogido por considerarlo el más idóneo dada la distancia con las construcciones más cercanas. Este expediente concluyó con Sugerencia en la que se pedía al Ayuntamiento de Santa Cruz de Moncayo un cambio de lugar de la hoguera, o, en su caso, la inclusión de una serie de medidas de prevención a considerar durante la celebración del acto. Resolución de la que no hemos recibido contestación del Ayuntamiento acerca de su aceptación o rechazo.

Otras cuestiones tratadas en este subapartado han sido las siguientes: denuncia de falsedades históricas observadas en un texto de German Lluch (expte. n.º 129/2016-5), disconformidad con la celebración de la Cincomarzada en Zaragoza por considerarla el interesado contraria a la Ley de Memoria Histórica expte. n.º 297/2016-5), disconformidad con que se considere el catalán como lengua propia de Aragón (expte. 604/2016-5), denuncia de un programa de televisión por mencionar como ente a la «Corona catalano-aragonesa». En estos casos, se ha remitido a los ciudadanos la información que sobre los diferentes asuntos han enviado, en su caso, las Administraciones intervinientes o se ha dado traslado de la queja a las entidades afectadas.

En el apartado de **responsabilidad patrimonial** se encuentra en tramitación el expediente n.º 2747/2016-5, en el que un ciudadano solicita que el Ayuntamiento de Cinco Olivas se haga cargo de los daños causados en su vivienda por la celebración del toro de fuego.

Finalmente, en el apartado **varios** se han incoado 4 expedientes. Tres de ellos —n.º 422/2016-5, 1510/2016-5 y 2818/2016-5— se refieren a la denegación del permiso para ensayar a una asociación musical en el Centro de Mayores Delicias, de Zaragoza, a pesar de que esta venía realizando sin queja alguna esta actividad desde años atrás. Mientras que en el expediente n.º 1510/2016-5, una particular, tras un suceso en el que su perro cayó en el foso de La Aljafería, solicitaba que se colocara una valla en dicho lugar en evitación de ulteriores caídas. De esta petición, finalmente, se dio traslado a las Cortes de Aragón, al ser dicha Institución la encargada de la gestión, mantenimiento y conservación del espacio en cuestión.

## 10. SANIDAD\*

### 10.1. DATOS GENERALES

Estado actual de los expedientes					
Año de inicio	2016	2015	2014	2013	2012
Expedientes incoados	143	157	177	150	144
Expedientes archivados	93	151	177	150	144
Expedientes en trámite	50	6	0	0	0

Sugerencias / Recomendaciones		
Año	2016	2015
Aceptadas	9	17
Rechazadas	1	0
Sin Respuesta	2	2
Pendientes Respuesta	3	0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>19</b>

Recordatorios de deberes legales		
Año	2016	2015
Recordatorios de deberes legales	6	1

\* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en la página web de la Institución ([www.eljusticiadearagon.es](http://www.eljusticiadearagon.es)).

<b>Resolución de los expedientes</b>	
<b>Expedientes solucionados</b>	<b>62%</b>
Por intervención de la Institución durante la tramitación	12%
Por haberse facilitado información	46%
Por inexistencia de irregularidad en la actuación de la Administración	0%
Por Recomendación o Sugerencia aceptada	4%
<b>Expedientes no solucionados</b>	<b>8%</b>
Recomendación o Sugerencia rechazada	2%
Recomendación o Sugerencia sin respuesta	2%
Recordatorios de deberes legales por silencio de la administración	4%
<b>Expedientes en trámite</b>	<b>23%</b>
Recomendación o Sugerencia pendiente de respuesta	2%
Pendientes de la información solicitada a la Administración	21%
<b>Expedientes remitidos</b>	<b>8%</b>
Remitidos al Defensor del Pueblo	8%
Remitidos a otros defensores	0%

<b>Relación de expedientes más significativos</b>		
<b>N.º Expediente</b>	<b>Asunto</b>	<b>Resolución</b>
338/2016	Libre elección de médico	Sugerencia pendiente de contestación
2073/2015	Demora en intervención quirúrgica urgente	Sugerencia aceptada
2033/2015	Demora en intervención de reducción de abdomen	Sugerencia parcialmente aceptada
1079/2015	Retraso en intervención en la Unidad del Columna del Hospital Miguel Servet	Sugerencia parcialmente aceptada
1466/2015	Problemas de salud mental	Recordatorio de Deberes Legales
61/2016	Dificultad para contactar telefónicamente con el Salud para anular y cambiar cita con los especialistas	Sugerencia aceptada
1505/2015	Retraso en la resolución de un expediente de responsabilidad patrimonial	Sugerencia aceptada
1692/2015	Posible error en diagnóstico	Sugerencia no aceptada
1463/2015	Permiso de residencia y atención sanitaria	Recordatorio de Deberes Legales
1889/2016	Demora en intervención de cirugía bariátrica	Sugerencia pendiente de contestación
1398/2015	Reagrupación familiar y asistencia sanitaria	Recordatorio de Deberes Legales
690/2015	Falta de coordinación de los servicios sanitarios de urgencia	Sugerencia sin respuesta
120/2016	Disconforme con valoración médica	Recordatorio de Deberes Legales
1362/2015	Solicitud de acceso a Historial Clínico	Sugerencia aceptada
2119/2016	Cancelación de citas médicas programadas	Sugerencia aceptada
1287/2015	Lista de espera para en pacientes psiquiátricos de larga duración	Recordatorio de Deberes Legales
1408/2015	Reclamación por atención sanitaria y dependencia	Recordatorio de Deberes Legales
2064/2015	Intervención por la Unidad de columna del Hospital Miguel Servet	Sugerencia aceptada
2114/2015	Trato dispensado por una enfermera	Recordatorio de Deberes Legales
2169/2015	Retraso en intervención quirúrgica	Sugerencia parcialmente aceptada

## 10.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

Este año, las quejas han pasado de 157 a 143, y esta leve disminución viene motivada en que este año no se ha tramitado ninguna queja colectiva, además de que no se ha presentado ninguna por falta de pago de material ortoprotésico.

Con todas las dificultades que supone la complejidad de este servicio sanitario, hay que reconocer que en Aragón tenemos una buena asistencia sanitaria, servicios médicos de calidad y buenos hospitales, siendo el problema principal el acceso al sistema sanitario.

Hay que volver a incidir en el problema de las listas de espera para intervenciones quirúrgicas, pruebas diagnósticas y consultas especializadas, teniendo que destacar la existente en la Unidad de Columna del Hospital Miguel Servet, así como los problemas para contratar especialistas en distintos Hospitales de nuestra Comunidad Autónoma, siendo preciso incentivar aquéllas plazas cuya cobertura presenta mayor dificultad, como se ha venido sugiriendo en muchas ocasiones durante años. El problema que se produce fundamentalmente en los Hospitales Comarcales está siendo tratado ya desde el año 2003 (Exptes. DI-474/2003-9, DI-1048/2006-9, DI-1257/2006-9, DI-1658/2006-9, DI-1196/2007-9), en los que se sugería la necesidad de establecer una serie de incentivos para estas plazas que, la experiencia demuestra, son de difícil cobertura.

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

### 10.2.1. Urgencias Hospitalarias

Hemos de volver a incidir, por su importancia, en las Urgencias sanitarias. En el año 2015 fue presentado un informe conjunto de todos los Defensores del Pueblo, que trataba de «Las Urgencias Hospitalarias del Sistema Nacional de Salud: Derechos y Garantías de los Pacientes».

Este informe tiene plena vigencia a fecha actual, y algunas de las propuestas allí contenidas están siendo llevadas a cabo, como la de la creación de unidades específicas para pacientes crónicos y garantizar el acompañamiento a pacientes en situación de vulnerabilidad.

Hoy en día, los servicios de urgencias suponen la principal vía de hospitalización. Son muchas las reclamaciones presentadas vinculadas con la saturación de los servicios y las consecuencias que ello tiene en la atención a los pacientes. Se trata de un área asistencial que vive en un escenario de constante presión asistencial. No obstante, muchas de las urgencias sanitarias habría que resolverlas fuera de ese ámbito asistencial.

El estudio atiende a tres objetivos generales: identificar los derechos y garantías implicados en la asistencia sanitaria de urgencias y estándares de aplicación; la especial consideración de la atención a personas en situación vulnerable; y las reclamaciones y sugerencias de la ciudadanía como barómetro del servicio y como herramienta para su mejora.

En cuanto a los recursos materiales y humanos, el informe hizo hincapié en la necesidad de reconocer la especialidad médica y de enfermería de urgencias y emergencia, lo que ayudaría a mejorar la calidad asistencial, el funcionamiento de los servicios y la eficacia organizativa hospitalaria.

Asimismo, constató una dotación insuficiente de plantillas titulares que en muchos casos es suplica con médicos residentes que asumen un grado excesivo de responsabilidad en la actividad asistencial, sobre todo en ciertas franjas horarias de la tarde y noche.

En relación con los medios materiales, el estudio evidencia que la implantación de la historia clínica electrónica y la compatibilidad entre las plataformas TIC de los diferentes Servicios de Salud ha de ser completada, y también insistió en la necesidad de mejorar los procedimientos para la tramitación de las quejas y sugerencias de los pacientes.

En cuanto a la atención a las personas especialmente frágiles (personas menores, mayores, con enfermedad mental, en riesgo social...), la medida más eficaz es la de poder estar acompañados por sus familiares o allegados. Por parte de esta Institución, se incoaron distintos expedientes de oficio que se dirigieron a los distintos Hospitales de nuestra Comunidad Autónoma instando a que se garantizara el acompañamiento de personas en situación de vulnerabilidad, estableciéndose protocolos de actuación para garantizar este derecho. Estas propuestas fueron aceptadas.

El estudio también invita a mejorar los métodos de triaje, así como la introducción de programas de calidad en el ámbito de los servicios hospitalarios de urgencias, que es hoy en día una exigencia legal y, al mismo tiempo, una garantía del adecuado funcionamiento de estos servicios.

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

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

### **10.2.2. Medidas para evitar la saturación en el Servicio de Urgencias en el Hospital Miguel Serret. (Expte. 1225/2014)**

Esta Institución también ha tenido conocimiento en distintas ocasiones a través de medios de comunicación y por manifestaciones de ciudadanos, de la saturación que sufren las Urgencias Sanitarias del Hospital Miguel Serret.

En concreto, se aludía a que un fin de semana distintos pacientes llegaron a esperar hasta 14 horas para que se les asignara un sitio en una sala de observación, algo que no resultaba posible porque estaban llenas, ya que no había más camas disponibles.

En orden a la instrucción del expediente, solicitamos información acerca hemos solicitado información acerca de qué posibles medidas podrían adoptarse para tratar de evitar estas saturaciones en el Servicio de Urgencias, así como cuanto entendieran procedente sobre el tema planteado.

En contestación se nos informó que tras una periodo de estudio del nuevo Plan Funcional de la Urgencia, en que se había redefinido la actividad de algunos puestos de atención médica, desde el mes de noviembre, la atención en dicho Servicio había quedado reforzada por personal facultativo en todos los turnos.

Añadieron que las cargas de trabajo a consecuencia de la reorganización de la docencia en ese Servicio se habían adecuado al nuevo Plan Funcional de Urgencias, lo cual estaba funcionando bien y era de esperar que siguiera siendo así.

Asimismo, señalaban en el informe que además se contaba para su utilización con la tercera Sala de Observación, en cuanto se saturaban las otras dos salas de observación de este Servicio.

Si bien era cierto que se apreciaba una leve disminución en el número de urgencias atendidas respecto al año anterior, era prematuro atribuir este descenso en exclusiva a la potenciación de otros Servicios de Urgencias de la ciudad. En este fenómeno, indican que influían causas múltiples como la variación climatológica.

No obstante, como se refería en otra contestación previa, la planificación en un Servicio de Urgencias se hacía en base a un histórico de demandas «medias» que, en determinadas ocasiones, podía verse superado por la suma de distintos factores coincidentes y no anticipables, y la necesidad de una planificación eficiente nos llevaba a ajustar los recursos disponibles a la actividad previsible.

Pese a lo expuesto, actualmente han tenido que volver a adaptar los servicios de Urgencias por una fuerte demanda asistencial, suspendiendo algunas intervenciones y derivando pacientes a distintos Centros hospitalarios.

### **10.2.3. Servicio de Urgencias del Hospital Royo Villanova (Expediente 2275/2016)**

En esta ocasión, varios ciudadanos aludían a la saturación que sufría el Servicio de Urgencias de ese Centro hospitalario, destacando también el trato amable y profesional de los facultativos que atendían dicho Servicio.

En contestación, el Departamento de Sanidad señaló que pese a que dicho Servicio contaba con profesionales especializados y con las instalaciones adecuadas para realizar la asistencia, en ocasiones, debido a la elevada demanda asistencial que puntualmente se producía, era necesario utilizar como áreas de observación y espera de resultados, zonas no preparadas a priori para ese fin, siempre garantizando la máxima seguridad para el paciente aunque lógicamente puede afectar a la intimidad del paciente y su comodidad.

Conocedores de esta situación, concluyeron afirmando que estaba prevista, en el Plan de Infraestructuras del Servicio Aragonés de Salud, la reforma del Servicio de Urgencias del Hospital Royo Villanova.

### **10.2.4. Servicio de Urgencias del Hospital Nuestra Señora de Gracia. (Expediente 382/2016)**

Un grupo de facultativos del Hospital Nuestra Señora de Gracia acudió a esta Institución señalando textualmente lo siguiente:

«El Servicio de Urgencias de este Hospital está destinado a atender a todos los pacientes externos que llegan: o por sus propios medios, o los que son trasladados allí en ambulancia desde sus domicilios, residencias o desde la vía pública.

Los médicos de urgencias atienden a los pacientes en la consulta y los tratan, en ocasiones practicando intervenciones de cirugía menor. Si el paciente lo precisa, se mantiene en observación en los boxes. También atienden el box de vitales, tramitan los ingresos en plantas o los traslados a otros centros, y se hacen cargo del paciente hasta que se admite el ingreso o su evacuación.

El Servicio de Urgencias cuenta, para los fines señalados, con una sala de triaje, dos consultas, tres boxes, una sala de curas y una sala para urgencias vitales. Se encuentra atendido actualmente por siete médicos: un jefe de unidad, recientemente nombrado y 6 adjuntos. Todos ellos son personal fijo estatutario o funcionario. Tienen el siguiente horario de trabajo:

a) jornadas de mañanas fijas, de 8h a 15h de lunes a viernes.

b) guardias por turno desde las 15h hasta las 8h del día siguiente y durante las 24 horas la mayoría de los sábados, los domingos y los festivos, que las realizan cinco de los 7 facultativos, pues los dos restantes se han acogido a la exención de guardias por razón de la edad.

Hasta hace aproximadamente un año, las jornadas de guardia se venían haciendo sin dificultad con una media aproximada de 30 pacientes diarios, la mayor parte de ellos con niveles de triaje IV y (poco urgentes o no urgentes).

Debe tenerse en cuenta que en la ciudad de Zaragoza, además de los centros hospitalarios, hay algunos centros de salud que también atienden urgencias en lo que se llaman Puntos de Atención Continuada (PAC).

Hace aproximadamente 20 meses, la gerencia del Salud tomó la decisión de cerrar o acortar el horario de atención a las urgencias en el PAC del centro de salud José Ramón Muñoz, más conocido como centro de Sagasta, de modo que los pacientes tendrían que desplazarse a urgencias del HNSG en el horario en que dicho centro estuviese cerrado. Para ello, destinaban un médico del PAC al HNSG que atendería los niveles de urgencia IV y durante algunas horas al día.

Por tal razón (o porque el servicio de urgencias del HNSG goza de mayor notoriedad últimamente debido al tratamiento que se le ha dado en los medios de comunicación), el hecho es que desde entonces, no ha dejado de aumentar el número de pacientes atendidos en urgencias en ese centro. Actualmente la media casi se ha triplicado y la complejidad de las patologías atendidas ha aumentado también en la misma proporción.

A pesar de ello, el número de médicos de guardia continúa siendo el mismo: solo uno por turno.

Se mantiene, de momento (aunque hay rumores de que no va a continuar), la presencia de un médico de atención primaria para las consultas no urgentes, con el horario de: lunes, martes, jueves y viernes de 17h a 00h, miércoles de 20h a 00h, sábados y domingos de 15h a 00h. Durante el resto del tiempo, los días festivos o, cuando el médico de atención primaria utiliza sus permisos reglamentarios y no es sustituido, el adjunto de urgencias hace él solo todo el trabajo. De modo que en las fechas de mayor asistencia de público (Navidad, Semana Santa o puentes) el único médico ha tenido que asistir a más de 80 pacientes a lo largo de 24 horas. No conocemos ningún servicio hospitalario de urgencias en la ciudad donde un solo médico llegue a alcanzar ni la tercera parte de esas cifras de asistencia en una sola guardia.

Por otra parte, la sala de urgencias vitales no tiene adscrito un médico sino que, para atender una urgencia vital, es necesario recurrir al médico de la UCI del centro que, solo si está desocupado en ese momento, puede colaborar en la reanimación del paciente.

En estas circunstancias resulta imposible atender de forma adecuada y segura a los enfermos aún en el hipotético caso de que todos ellos fueran urgencias con niveles IV y V. El médico no tiene tiempo ni de comer.

Hace más de un año que, cinco de los siete médicos del servicio vienen reclamando con insistencia a los sucesivos directores médicos, al coordinador de urgencias del Sector 1 y a la gerencia del Salud, de forma verbal y escrita, la presencia de dos médicos de urgencias las 24 horas del día todos los días del año. Hemos advertido de que es un serio riesgo tanto para los pacientes como para los facultativos y que la situación es insostenible. Hemos hecho propuestas de, al menos desplazar algunas mañanas (donde hay saturación de médicos) a tardes, a cambio de algunos días libres, a pesar de que esa no es la solución porque quedan sin cubrir las noches y los festivos.

...

Por ello, nos tememos que en el futuro las cosas van a continuar como están y con todas las vías de comunicación bloqueadas por parte de la administración.

Por las razones expuestas, solicitamos que la Administración sanitaria de pronta pronta solución al problema problema».

El Departamento de Sanidad informó, en definitiva, que se había procedido al estudio de la actividad del Servicio durante los meses de abril, mayo y junio de 2016, y que los resultados estaban dentro de los estándares normales en los Hospitales.

No obstante, trasladamos esta información a los interesados, señalándonos lo siguiente:

«... 2.— Desde hace varios años, coincidiendo con el cierre temporal del Punto de Atención Continuada en el centro de Salud de Sagasta, la presencia de un médico de Atención Primaria en urgencias del HNSG durante algunas horas de la tarde/noche ha sido completamente irregular, faltando además en los días de más afluencia de pacientes -los festivos- como puede demostrarse con muchos partes de incidencias ocurridos en los en los últimos meses.

3.— En los centros de salud pertenecientes al Sector Sanitario 1, hay carteles informativos indicando a los pacientes que deben trasladarse al HNSG cuando aquel centro se encuentre cerrado. Se da la paradoja de que en esos centros, continúa habiendo tres facultativos para atender urgencias de Atención Primaria mientras que en el HNSG, la mayor parte del tiempo hay solo uno. Es decir, el Salud considera necesaria la presencia de tres médicos de guardia para un centro de salud y un único médico de urgencias para un centro hospitalario.

4.— El hecho de que dos médicos acogidos a la exención de guardias (actualmente ya solo uno de ellos), realicen algunas jornadas de 4 horas de tarde durante tres días al mes, no soluciona el problema que venimos sufriendo. Las preguntas son:

1) ¿Qué calidad de asistencia se puede dar cuando un solo médico tiene que atender al mismo tiempo a dos pacientes con síndrome coronario agudo?

2) ¿Cómo hacer una reanimación en una parada cardiorrespiratoria si es imprescindible que sea hecha por dos médicos? ¿Cómo es posible que el médico de la UCI tenga que salir de su unidad durante varias horas para poder ayudar al médico de urgencias ante una urgencia vital?. En estas circunstancias, el hecho de que en determinadas horas del día haya dos o incluso tres médicos (como dice el informe de la administración), resulta irrelevante.

5.— En otros hospitales de Zaragoza, los médicos residentes -los que mayor número de pacientes tienen asignados- no ven más de 20 enfermos en cada guardia. En el HNSG -según los datos aportados por la administración-, la media de pacientes atendidos durante el último año ha sido de 58,51. ¿Se puede exigir a un médico que trabaje 24 horas seguidas sin descanso, mientras que en otros centros hay más de 20 médicos por guardia?

En conclusión: no pedimos ni mejoras económicas ni laborales sino la presencia de un segundo médico de urgencias las 24 horas del día. Solamente así, podremos trabajar con seguridad, dando la imprescindible calidad asistencial y evitando el estrés laboral con las consiguientes situaciones de riesgo para los profesionales y los pacientes».

Estamos a la espera de que se nos informe sobre lo manifestado por los interesados.

#### **10.2.5. Problemas de espacio en urgencias del Hospital San Jorge de Huesca (expediente 219/2016).**

Esta Institución tuvo conocimiento a través de distintos medios de comunicación y de manifestaciones de ciudadanos, de que los boxes de Urgencias en el Hospital San Jorge de Huesca, eran muy pequeños y que apenas se podía trabajar con un especialista junto a la camilla.

Ello conllevaba que muchos pacientes vieran alargada su espera por falta de espacio para atenderlos, ya que se diseñó para unas 60 asistencias al día y se superaban las 90.

Además, añaden que la ventilación era escasa, la iluminación era inadecuada y los techos demasiado bajos.

Las carencias se apreciaban en la sala de triaje, donde apenas cabían dos sillas y una mesa, sin posibilidad física para una camilla, y se añadía que existían dificultades en el hospital de día, donde había nueve camas —tendría que haber cuatro para hombres y cuatro para mujeres— pero, en ocasiones debían habilitar una décima, y los pacientes quedaban a la espera de resultados, del ingreso o mientras se estabilizaban.

Con el fin conocer más a fondo la realidad de este problema y las previsiones de actuación de la Administración Autónoma en orden a su resolución o mejora, se acordó iniciar un expediente de oficio, rogando información al respecto en la que se nos indicara en particular las actuaciones o previsiones relativa a tratar de paliar los problemas detectados en el Servicio de Urgencias del Hospital San Jorge de Huesca.

Pese a que a fecha actual estamos a la espera de recibir la información pertinente, se ha tenido conocimiento de que previsiblemente, a lo largo del año en curso van a ampliarse las Urgencias de ese Centro hospitalario.

### **10.2.6. Falta de mantenimiento del Hospital Obispo Polanco de Teruel (Expediente 1848/2015)**

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

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

Recabada la pertinente información del Departamento de Sanidad, se nos manifestó que desde la Dirección del Centro y con la finalidad de que el Centro Sanitario estuviera en las mejores condiciones de confort para los usuarios, se iban a tomar las medidas oportunas, incrementándose las tareas de mantenimiento en las instalaciones de dicho Hospital. Así, se informaba que en ese momento se estaba llevado a cabo el mantenimiento del tejado principal de hospitalización, el más antiguo, consistente en la sujeción de la tejas para evitar caída de las mismas a la calzada por el viento, y limpieza preventiva de desagües generales, que se realizaba de dos a tres veces al año.

No obstante, reconocían que estaba pendiente la mejora del tejado practicable de consulta externas por disponibilidad presupuestaria, con la finalidad de mejorar el aislamiento térmico y evitar posibles filtraciones, realizándose limpiezas de los sumideros de esta terraza practicable con más frecuencia, para evitar que se produjeran emboces cuando llovía.

### **10.2.7. Cartera de Servicios del Hospital de Jaca (Expte. 1833/2015)**

En esta reclamación, se hacía mención a las deficiencias de aseguramiento de la Cartera de Servicios del Hospital de Jaca desde su integración en el Servicio Aragonés de Salud.

En concreto, las más significativas eran la cobertura de la asistencia urgente de Ginecología y Obstetricia, a la ausencia de cobertura también de facultativo en el Servicio de Radiología desde septiembre de 2015, habiendo tenido que anular más de 300 citaciones de exploraciones ecográficas derivando a los pacientes a otros centros para su realización, no existiendo en la actualidad ninguna planificación ni priorización de todas estas citaciones anuladas.

Recabada la pertinente información del Departamento de Sanidad del Gobierno de Aragón se indicó que desde finales del pasado mes de junio, fecha en que se produjo la contratación de un Facultativo Especialista de Área en esa especialidad, ese Departamento de Sanidad estaba garantizando la atención a las urgencias obstetricias (incluidos partos) y ginecológicas en el horario de atención continuada del centro, desde el 15 horas hasta las 8 horas del día siguiente en días laborables y las 24 horas en domingos y festivos.

Por lo que respecta a la cobertura del Servicio de Radiodiagnóstico, señalaron que igualmente en el mes de junio se produjo la contratación de un Facultativo Especialista de Área en esa especialidad que, adscrito al Hospital General San Jorge, del mismo Sector Sanitario de Huesca, se ocupaba de la lectura de la información en remoto de los estudios radiológicos que se practican en el Hospital de Jaca. Además, añadían que con una periodicidad variable en función de la demanda asistencial, dicho profesional se desplazaría al Hospital de Jaca para la realización de estudios y ecografías. La periodicidad inicial establecida en este caso, indicaban, era la de desplazarse un día cada dos semanas pero, en función de las necesidades asistenciales, se garantizaría que este desplazamiento se lleve a cabo con mayor frecuencia.

### **10.2.8. Lista de espera en la Unidad de Columna del Hospital Miguel Servet. (Expediente 1079/2015)**

Son muchas las reclamaciones que se han presentado en esta Institución por la lista de espera existente en la Unidad de Columna del Hospital Miguel Servet, por lo que sugerimos a la Administración sanitaria que debería llevarse a cabo un estudio de las necesidades asistenciales así como de los recursos disponibles y, a su vista, adoptar las medidas oportunas para paliar las carencias que se presentaran, dotando a esa Unidad de los medios materiales y humanos que permitieran que las listas de espera estuvieran dentro de los márgenes aceptables en los Centros sanitarios.

Además, también hemos sugerido en distintos expedientes que en aras a evitar la situación de incertidumbre que genera a los pacientes el hecho de desconocer cuándo podrán ser intervenidos, a los efectos meramente orientativos y sin que resulte vinculante sería conveniente que, en función del lugar que ocupan en lista la lista de espera, se les comunicara la fecha aproximada en la que los mismos podrían ser operados.

El Departamento de Sanidad, en contestación a las sugerencias motivadas por la listas de espera en la Unidad de Columna, nos precisó que estaba realizando un seguimiento intensivo de las demoras quirúrgicas, así como de atención en consultas externas y de realización de procedimientos ambulatorios. Se habían adoptado diversas medidas que se habían traducido en un descenso continuado de la lista de espera de quirúrgica y en una reducción de los tiempos de citación a consulta de atención especializada.

Sin embargo, reconocían que había unidades clínicas donde la demora era todavía importante, aún a pesar de las medidas comentadas y sobre las que se están tomando medidas excepcionales, y entre ellas estaba la unidad de columna vertebral, señalando que estaba en estudio, en colaboración con los profesionales implicados de todos los hospitales de Aragón, la adopción de medidas específicas.

### **10.2.9. Medicamento Ataluren (Expediente 2104/2015)**

En este expediente, las familias de varios niños afectados por la enfermedad denominada Distrofia Muscular de Duchenne, aludían a lo siguiente:

«Los hijos de I, mellizos de 9 años de edad, y de C. padecen una enfermedad neurodegenerativa grave llamada Distrofia Muscular de Duchenne. Esta enfermedad causa la pérdida rápida de la función muscular y los afectados terminan perdiendo totalmente su independencia y falleciendo prematuramente.

Estos niños necesitan un fármaco llamado Ataluren que podría frenar su enfermedad. Este fármaco fue aprobado por la Agenda Europea del Medicamento en mayo de 2014, y puede administrarse a los pacientes solicitándolo sus neuropediatras, como es este caso. En septiembre de 2014 los neuropediatras de los niños solicitaron dicho fármaco en el Hospital Miguel Servet de Zaragoza por la vía de uso compasivo «uso de medicamentos en condiciones especiales» tal y como se ha hecho en otras comunidades autónomas como Galicia, Castilla-La Mancha, Comunidad Valenciana, Madrid, Extremadura, Andalucía y Cataluña, en las que ya ha sido concedido a todos los solicitantes.

Estos niños son los últimos tres casos que quedan en España a la espera de esta medicación.

Llevan esperando desde septiembre de 2014 y durante este tiempo la enfermedad de los niños sigue su curso.

En mayo de 2015, viendo que no tenían respuesta, pusieron una reclamación en la Consejería de Sanidad del Gobierno de Aragón con el apoyo de la asociación Duchenne Parent Project España, a la cual pertenecen ambas familias.

Mantuvieron conversaciones con el departamento jurídico de la Consejería y les prometieron acelerar todos los trámites para obtener una respuesta rápida. En septiembre comunicaron, tras una reunión con la Comisión de Medicamentos Huérfanos de Aragón, que decidían no conceder el medicamento (Ataluren) para estos niños ya que este se encontraba pendiente de asignación de precio y financiación por la comisión interministerial de precios de los medicamentos, y era criterio de la Consejería de Sanidad y de la Dirección del hospital no autorizar la adquisición de medicamentos que se encontrasen en esta situación.

En una nueva cita, se comunica que no les podían suministrar el medicamento a los niños hasta que no tuvieran un informe del Comité de Bioética de Aragón. Este comité tenía prevista una reunión para el 6 de noviembre, por lo que se comprometieron a volver a reunir a las familias el día 10 con nuevas noticias.

Dicho informe es desfavorable a la administración del Ataluren por varios motivos, basándose en el único sistema sanitario que ha rechazado su uso, el National Institute of Health and Care Excellence (NICE), en el Reino Unido, y sin tener en cuenta todos los sistemas sanitarios del resto de Europa que sí lo administran actualmente. En Dinamarca, Alemania y Noruega este medicamento ya se está comercializado, y existe un programa para el tratamiento con Ataluren en Francia e Italia similar al uso compasivo, igual que en el resto de casos de España.

También basan su negativa en la eficacia del fármaco, que todavía se encuentra en su tercera fase de ensayo clínico. La publicación de los resultados de esta fase está prevista a mediados de diciembre, aunque la asociación Duchenne Parent Project que ha tenido acceso a ellos, y son favorables.

Lo único que ofrecieron fue apoyo económico para cuidados paliativos que pudiera necesitar como rehabilitación, fisioterapia... Lo que nos ofrecen no es sino un derecho que todo ciudadano en un sistema sanitario universal, y no una excepción. Los niños ya están recibiendo estos cuidados gracias al esfuerzo de la familia, pero la medicación con Ataluren no está a su alcance, ni económicamente ni médicamente.

La familias se ven destrozadas viendo cómo sus hijos se van apagando poco a poco y que se denieguen tratamientos por motivos meramente económicos...».

Por parte de esta Institución, se solicitó al Gobierno de Aragón que, en la medida de lo posible, se agilizaran los trámites y los estudios necesarios para conocer la eficacia del tratamiento o su posible financiación.

Finalmente, y tras la realización de distintas gestiones, fue autorizada la administración del tratamiento a los niños afectados de distrofia muscular.

### **10.2.10. Dificultad para contactar telefónicamente con el Salud para cambiar o anular citas con los especialistas (Expediente 61/2016)**

El motivo de queja son las dificultades para contactar telefónicamente con el servicio previsto por el Salud para notificar cambios o anulaciones relacionados con las citaciones de los médicos especialistas.

El teléfono que figuraba en la carta de cita estaba siempre comunicando, por lo que muchos ciudadanos terminaban desistiendo de su pretensión.

En la respuesta del Departamento de Sanidad del Gobierno de fue que el horario de atención telefónica se había fijado de 8.30 a 11.00h. y de 14.00 a 18,00h, tal como figura en las citas que se envían a los pacientes, ya que de esta forma se compatibiliza la atención presencial con la demanda de atención telefónica procurando dar una respuesta lo más adecuada posible a los horarios y mecanismos por los que se producen los cambios y anulaciones de citas de especialistas.

Según ha constatado esta Institución, el problema de la falta de asistencia a las citas programadas y el alto porcentaje de pacientes que no acuden a consultas es un tema reincidente año tras año, y es una realidad que origina inconvenientes para el desarrollo normal de la actividad sanitaria y perjudica de forma directa a pacientes que podrían haber ocupado las citas perdidas.

Al respecto, en un informe elaborado en el año 2006 por esta Institución, en el que se abordó el problema de las listas de espera en el ámbito sanitario, se dedicó un apartado a «las actuaciones ante la falta de presentación de pacientes en las visitas programadas», indicándose textualmente lo siguiente:

«Este apartado se refiere al aspecto contemplado en el último de los ANTECEDENTES del presente informe, en el que se reproduce la queja de un ciudadano ante la experiencia de sufrir esperas excesivas y comprobar que llegado el día de la visita una gran parte de los pacientes citados no acuden, debido a que éstos, ante la demora de la visita, han acudido a los servicios de urgencias o a la medicina privada para hacerse las correspondientes pruebas, sin avisar. Esta circunstancia ha sido puesta de manifiesto ante el Justicia por muchos ciudadanos a lo largo del tiempo.

Consideramos que la Administración sanitaria debe afrontar este problema, y nos parece que las medidas que aporta el ciudadano que presenta la queja parecen razonables y deberían ser examinadas a los efectos de valorar su posible adopción o la implantación de otras similares.

En este sentido apunta el ciudadano que deberían estudiarse las cifras de pacientes que no acuden a las citas que han solicitado previamente para las distintas especialidades y los porcentajes de citas fallidas en las distintas especialidades. Si dichos porcentajes son significativos, habrían de aplicarse medidas para solucionar el problema que ello causa. El presentador de la queja apunta la idea de que, tal y como vienen haciendo las líneas aéreas y cualquier empresa privada que se encontrara en dicha situación, la actuación lógica visto el no funcionamiento del servicio telefónico creado por el Salud sería incrementar el número de pacientes llamados en un porcentaje similar al de fallos detectados, con un seguimiento periódico que ajustara dicho incremento a los resultados obtenidos. En su opinión, ello contribuiría a que en pocos meses el número de pacientes fallidos cayera de forma notable y no sería necesario llamar a más pacientes de los recomendables, por obtenerse un número de visitas finales próximo al 100% de los convocados al existir un recorte muy significativo en los tiempos de espera...

Por otro lado, ante esta problemática, cabría plantearse la posibilidad de adoptar medidas sencillas como la de contactar en los días inmediatos al de una consulta con los pacientes citados, a fin de confirmar su asistencia a la misma, de modo que aquellos que no tuvieran previsto acudir pudieran ser sustituidos por otros pacientes en lista de espera».

Con el fin de reducir la tasa de pacientes que no acuden sus citas programadas, siendo que la mayoría de los motivos se pueden clasificar como previsibles, a entender de esta Institución se deberían adoptar medidas para tratar de mejorar este servicio de atención telefónica aumentando el número de líneas, la franja horaria o dotando de más recursos humanos a dicha atención telefónica, habilitando además otros medios alternativos a través de internet para facilitar los cambios o anulaciones de citas.

Por otra parte propusimos también como mejora, establecer mecanismos de recordatorios de citas a través de SMS en pacientes que hubieran facilitado su móvil, o por medio de llamada telefónica para conformar su asistencia, para permitir un reaprovechamiento de las citas susceptibles de no acudir, con reasignación a otros pacientes, minimizando los problemas planteados.

Y, por último, también estimamos conveniente llevar a cabo campañas de concienciación ciudadana de la importancia de anular la cita en caso de no poder acudir para mejorar la atención y reducir así las posibles demoras.

El Departamento de Sanidad aceptó estas Sugerencias e indicó que se iba a incidir en la mejora de la atención telefónica a pacientes en el Servicio de Citaciones, y estaban valorando varias líneas de mejora, como disponer de e-mails corporativos en cada una de las Áreas de Citaciones de los centros, potenciar la atención telefónica, ampliando horarios y proporcionando recursos humanos y materiales, y valorando el aprovechamiento de las infraestructuras y oferta horaria del Servicio de Salud Informa para dar respuesta a esta necesidad de comunicación con los Centros de Atención Especializada.

### **10.2.11. Posibilidad de apertura de las oficinas de farmacia los sábados por la mañana (Expediente 382/2016)**

En este expediente, un amplio colectivo de farmacéuticos manifestaban su disconformidad con la decisión del Colegio de Farmacéuticos de Zaragoza, por la que no se autorizaba la apertura voluntaria de sus oficinas de Zaragoza capital los sábados por la mañana, como se permitía en el resto del territorio aragonés.

Tras llevar a cabo las gestiones oportunas, el Departamento de Sanidad indicó en definitiva que «con objeto de unificar los módulos de ampliación horaria existentes actualmente en las tres provincias, se van a iniciar los trámites para modificar la normativa vigente en esta Comunidad para adaptarla a la demanda actual de flexibilidad horaria».

No obstante lo anterior, se volvió a recibir un nuevo escrito en el que se manifestaba que habían mantenido gestiones con el Colegio Oficial de Farmacéuticos y que habían señalado que no iba a haber ningún cambio en el modelo actual de los horarios de farmacia en la mañana de los sábados

El Departamento Autonómico nos indicó que tenían previsto en este año 2016 modificar el Decreto 197/2009, de 17 de noviembre, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la ley 4/1999, de 25 de marzo, de Ordenación Farmacéutica, en materia de oficinas de farmacia y Botiquines.

Añadían que en la citada modificación se contemplaría la posibilidad de abrir los sábados por la mañana.

### **10.2.12. Pruebas diagnósticas**

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

Sin embargo, hay que resaltar que la lista de espera existente para estas pruebas diagnósticas, implica que se incrementa también la existente para consultas externas e intervenciones quirúrgicas.

### **10.2.13. Acceso a historiales clínicos y negligencias médicas**

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

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

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

#### **10.2.14. Reclamaciones de pacientes**

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

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

#### **10.2.15. Salud mental**

Esta Institución es consciente del avance que la atención al apartado dedicado a Salud Mental ha experimentado a lo largo de las últimas décadas, con una valoración especialmente positiva de los esfuerzos vertidos para que quienes padecen una enfermedad de esta naturaleza se integren de la forma más normalizada posible en la sociedad en la que viven. No obstante, puesto que todavía quedan aspectos a mejorar, debe seguir existiendo un compromiso de los poderes públicos para atender las demandas vertidas normalmente por los ciudadanos, también en forma de queja ante el Justicia de Aragón.

Debe por tanto trabajarse con las personas que, debido a esa enfermedad, se encuentran en clara situación de exclusión social, viéndose obligadas a vivir en la calle porque en ocasiones sus familiares ya no pueden hacerse cargo de estas personas enfermas.

Todo ello viene relacionado con la necesidad de trabajar con mayor intensidad el tratamiento ambulatorio, lo cual supone igualmente una mayor implicación de los Servicios Sociales en el seguimiento de estas personas de quienes, insistimos, se busca una integración normalizada en la sociedad evitando por tanto una estigmatización y, en la medida de lo posible, mantener su residencia en el lugar próximo al que normalmente han vivido. Igualmente las políticas de prevención son importantes y en ellas debe incidirse.

En relación con las quejas tramitadas por esta Institución en este ámbito, se han contabilizado un total de nueve quejas, algunas de ellas relativas a los internamientos de estas personas en centros o unidades adecuados para sus patologías, si bien, no siempre prosperan por ser el propio ciudadano quien desiste de la queja (Expedientes 1688/2016, 1895/2016 y 2417/2016). En estos casos el Justicia de Aragón solicita información al Departamento de Sanidad, dando traslado de la misma al ciudadano.

También ha sido objeto de queja la falta de plaza para internar a un familiar que sufría una enfermedad mental, siendo resuelta dicha cuestión (Expediente 1895/2016).

Esta Institución incoó de oficio un expediente, tras conocer la necesidad de reforzar el personal que atendía la Unidad Infanto-Juvenil del Hospital Clínico de Zaragoza, así como la Unidad de Adultos del Hospital Provincial de esta misma ciudad, como consecuencia del elevado número de casos relativos a trastornos alimentarios que atienden. Desde el Departamento de Sanidad se nos informó de que se estaba estudiando el modo de optimizar los recursos existentes y de llevar a cabo una mayor coordinación para la solución de esta realidad (Expediente 429/2016).

Finalmente cabe mencionar el expediente que se tramitó desde esta Institución como consecuencia de la queja en la que se ponía de manifiesto la necesidad de crear una Unidad Psiquiátrica Infanto-Juvenil en Calatayud.

Desde el Departamento de Sanidad se informó de que el Plan de Salud Mental que se estaba elaborando para los próximos cuatro años tendría en cuenta todas las cuestiones adjuntadas para dar un mejor servicio a este colectivo infanto-juvenil (Expediente 376/2016).

## 11. BIENESTAR SOCIAL\*

### 11.1. DATOS GENERALES

Estado actual de los expedientes					
Año de inicio	2016	2015	2014	2013	2012
Expedientes incoados	238	390	423	522	211
Expedientes archivados	180	391	423	522	211
Expedientes en trámite	58	1	0	0	0

Sugerencias / Recomendaciones		
Año	2016	2015
Aceptadas	11	64
Rechazadas	3	37
Sin Respuesta	4	7
Pendientes Respuesta	2	0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>108</b>

Recordatorios de deberes legales		
Año	2016	2015
Recordatorios de deberes legales	8	6

Resolución de los expedientes	
<b>Expedientes solucionados</b>	<b>74%</b>
Por intervención de la Institución durante la tramitación	25%
Por haberse facilitado información	33%
Por inexistencia de irregularidad en la actuación de la Administración	11%
Por Recomendación o Sugerencia aceptada	5%
<b>Expedientes no solucionados</b>	<b>6%</b>
Recomendación o Sugerencia rechazada	2%
Recomendación o Sugerencia sin respuesta	2%
Recordatorios de deberes legales por silencio de la administración	2%
<b>Expedientes en trámite</b>	<b>18%</b>
Recomendación o Sugerencia pendiente de respuesta	2%
Pendientes de la información solicitada a la Administración	16%
<b>Expedientes remitidos</b>	<b>2%</b>
Remitidos al Defensor del Pueblo	2%
Remitidos a otros defensores	0%

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
1624/2015	Posibilidad de que el IAI se reconozca con efectos retroactivos	Sugerencia Parcialmente Aceptada
1452/2015	Denegación de bonificación por ser perceptor de RAI	RDL
283/2016 1525/2016	Retraso de la resolución de reclamación contra denegación del IAI	Sugerencia Aceptada
2185/2016	Retraso de la resolución de reclamación contra denegación del IAI	Sugerencia Aceptada
1242/2016	Disconformidad con la suspensión del IAI	Sugerencia Parcialmente Aceptada
1219/2016	Disconformidad con la suspensión del IAI	RDL
1243/2016	Disconformidad con la extinción de la AIF por concesión del IAI sin que este se haya comenzado a percibir	Sugerencia Parcialmente Aceptada

\* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en la página web de la Institución ([www.eljusticiadearagon.es](http://www.eljusticiadearagon.es)).

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
1557/2016	Disconformidad con la denegación del IAI	Sugerencia sin respuesta
1625/2016	Disconformidad con la denegación del IAI	Sugerencia No Aceptada
2168/2016	Disconformidad con la denegación del IAI	Sugerencia Aceptada
2231/2016	Demora en la resolución de la renovación del IAI	Sugerencia pendiente de respuesta
2426/2016	Protección de familias monoparentales	Sugerencia Aceptada
2125/2015	Falta de respuesta a recurso de alzada en materia de dependencia	Sugerencia Aceptada
207/2016	Retraso en la valoración como dependiente	Sugerencia Parcialmente Aceptada
414/2016	Retraso en la valoración como dependiente	Sugerencia Sin Respuesta
2159/2015	Tardanza en la modificación del PIA	Sugerencia Parcialmente Aceptada
1361/2016	Denegación de residencia como acompañante de dependiente	Sugerencia No Aceptada
1849/2016	Solicitud de reconocimiento como persona dependiente sin contestación	Sugerencia No Aceptada
2149/2016	Solicitud de tarjeta acreditativa de discapacidad provisional	Sugerencia No Aceptada
1403/2016	Insuficiencia de plazas en el CAM	RDL
1797/2016	Empeoramiento de persona interna en CEDES	RDL
1252/2015-6	Sanción a titular de residencia para personas mayores por incumplimiento de ratio	Sugerencia aceptada
301/2016-6	Situación administrativa de una residencia geriátrica	Sugerencia no contestada
2201/2016-6	Acceso residencial a personas acompañantes de usuarios	Información con gestiones

## 11.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

Dentro del apartado dedicado a Asistencia Social englobamos diversas materias que afectan a colectivos especialmente desfavorecidos, como las personas reconocidas como dependientes, personas con algún tipo de discapacidad, personas mayores o persona que, en definitiva, viven una delicada situación económica o personal que requiere la necesaria intervención de los Servicios Sociales, normalmente a través de prestaciones de carácter económico, ya sean puntuales o de una mayor duración.

El proceder en los expedientes de esta naturaleza suele seguir un mismo cauce. Una vez recogida la queja, nos dirigimos a la Administración, local, autonómica, o incluso comarcal, y una vez recabada la información pertinente se valora si el proceder de la Administración ha sido o no correcto o, incluso si aun siendo así, podría haber actuado de otro modo menos perjudicial para el ciudadano. Cabe decir que, en general, la Administración en su respuesta se muestra correcta y comprensible, si bien en según qué casos la respuesta se demora ligeramente en el tiempo.

Durante el año 2016 se han tramitado un total de 238 quejas en materia de asistencia social, frente a las 390 tramitadas en el año 2015 y las 423 a lo largo del año 2014, lo cual supone claramente un descenso progresivo de este tipo de expedientes, que en consecuencia supone una valoración positiva tanto en la actuación de las administraciones, como en las condiciones de los ciudadanos más necesitados.

Continuando con estos datos, durante el año 2016 se han tramitado un total de 52 expedientes relativos al Ingreso Aragonés de Inserción, frente a los 94 del año anterior. Asimismo se han tramitado 47 expedientes en materia de dependencia, frente a los 86 del año anterior.

Por lo que se refiere al número de Sugerencias dictadas en materia de Asistencia Social, a lo largo del año 2016 se han dictado 28, frente a las 114 del año anterior. Llama la atención especialmente que durante el año 2015 se elaboraron un total de 61 en relación con el Ingreso Aragonés de Inserción, frente a las diez elaboradas en el año 2016. Algo parecido ocurre en materia de dependencia, así, si durante el año 2015 se dictaron 26 Sugerencias, a lo largo del año 2016 únicamente se dictaron 6.

Siempre con cautela, podría afirmarse que, en parte, esta problemática se ha visto reducida, tanto en lo que se refiere a prestaciones como en las ayudas a la dependencia.

A continuación revisaremos de manera más específica cada uno de estos apartados.

### **11.2.1. Prestaciones**

Durante los años inmediatamente anteriores al que se refiere el presente Informe, el tema más numeroso en cuanto a quejas presentadas se refiere, en materia de prestaciones, fue la tardanza en la resolución del Ingreso Aragonés de Inserción (IAI) o la renovación de este que, como ya dijimos, llegó a demorarse hasta nueve meses y al que dedicamos un extenso análisis en el Informe Especial realizado con motivo del estudio de personas en riesgo de exclusión en Aragón.

A pesar de que el número de quejas relativas a esta problemática ha descendido drásticamente, no hay que perderlo de vista, ya que sigue presente entre los expedientes tramitados. De hecho, debido a esa tardanza, se llegó a elaborar una sugerencia que tenía como fin que se aprobara con efectos retroactivos la prestación del IAI y que fue parcialmente aceptada (Expediente 1624/2015).

Lo que sí que ha aumentado considerablemente y quizá tenga que ver con el hecho de la tardanza a la que nos hemos referido, es el número de quejas relativas a la demora en la resolución de las reclamaciones presentadas contra las denegaciones del Ingreso Aragonés de Inserción, demora que, en ocasiones, ha rozado el año hasta que ha sido resuelta. Esta situación compromete más aún la situación de los solicitantes, ya que deben esperar a que la Comisión de Reclamaciones del Ingreso Aragonés de Inserción resuelva su recurso para poder promover una nueva solicitud de algún tipo de prestación.

En estos casos, lo que se hace desde esta Institución es dirigirse a los poderes responsables para que resuelvan lo antes posibles este tipo de reclamaciones, poniendo en valor todas las condiciones que afectan a los solicitantes, si bien, al no existir en la norma que regula esta prestación ni este órgano un plazo para resolverlas, no se puede afirmar que se esté contraviniendo la regulación vigente (Expedientes 283/2016, 1525/2016 y 2185/2016). Cabe destacar que, tras aceptar las Sugerencias elaboradas en este sentido, la Administración reconocía haber incrementado considerablemente su ritmo de trabajo, considerando que en un plazo breve se procedería a resolver las reclamaciones presentadas en los plazos previstos para ello (Expediente 2168/2016).

La denegación del Ingreso Aragonés de Inserción suele tener su causa en la imposibilidad para comprobar que existe realmente esa situación de necesidad, cuando consta que la unidad familiar afectada percibe ingresos suficientes para afrontar los gastos cotidianos, o cuando figura que la persona solicitante está empadronada en un domicilio en el que convive con otras personas con recursos. En estas ocasiones esta Institución recaba informes tanto del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón como del CMSS que haya atendido al afectado con el fin de saber si existe discordancia entre ambas Administraciones, aunque, en general, el Ayuntamiento no suele aportar datos relevantes al entender que se trata de una cuestión que compete al Gobierno de Aragón.

Lo cierto es que, en ocasiones, se ha podido comprobar que, efectivamente, había una convivencia entre varias personas, si bien no les unía ningún tipo de afectividad, sino que simplemente permitían que algunas personas, amigos y conocidos en general, se empadronasen en sus domicilios con el fin de poder solicitar algún tipo de prestación.

Esta cuestión tiene mucho que ver con un problema que se estudió de manera específica durante el año pasado y que no era otro que la dificultad de empadronarse de algunas personas sin hogar para poder gestionar las correspondientes prestaciones. A lo largo de este año se ha presentado algún supuesto, si bien ha sido resuelto de manera inmediata (Expedientes 767/2016 y 1613/2016).

Otro problema que afecta a esta prestación es la suspensión del Ingreso Aragonés de Inserción cuando el perceptor, o algún miembro de la unidad familiar, consta de alta en el régimen de la Seguridad Social por haber trabajado, aunque sea de modo esporádico o por unas horas mínimas a la semana. En estas ocasiones nos hemos dirigido no solo a la DGA sino también al Inaem, estando a la espera de recibir información al respecto (Expediente 1242/2016).

La suspensión, al margen de los supuestos mencionados anteriormente, en la mayoría de las ocasiones viene justificada por el incumplimiento de los acuerdos de inserción a los que el perceptor viene obligado cuando realiza las gestiones en su CMSS con el trabajador social que le ha sido asignado.

Incluso la cantidad de la prestación ha sido objeto de queja, si bien hay que decir que se trata de una tabla objetiva aprobada por su normativa, sin que ello pueda ser modificado, a no ser que se haya comprobado que no

se había aplicado algún tipo de corrector, en cuyo caso ha de procederse a la correspondiente subsanación (Expediente 2748/2016).

En parecidos términos se presentan quejas relativas a la Ayuda de Integración Familiar, si bien en un número mucho más reducido dado que, por sus requisitos, afecta a menos personas.

Las Ayudas de Urgencia son tramitadas por los CMSS y en este sentido existe una serie de quejas recurrente a lo largo de los años, que abarca desde la tardanza para citar a los usuarios de estos centros, hasta la disconformidad con las ayudas tramitadas o la insuficiencia de las ayudas de urgencia solicitadas. Sí que es cierto, y así se nos ha hecho saber, que la saturación de algunos de estos CMSS impide una mayor agilidad en la tramitación de los expedientes que hasta ellos llegaran.

Las Pensiones no Contributivas también se han visto afectadas en parecidos términos que los IAI. Así, se han presentado un número importante de quejas respecto años anteriores en las que se ponía de manifiesto la denegación o reducción de este tipo de prestaciones. Cabe decir que la problemática es muy parecida a la expuesta en el IAI y que viene justificada por la modificación de los ingresos que la unidad familiar percibe en un determinado momento.

Un escollo importante que sin embargo todavía no parece haber encontrado solución es el que afecta a aquellas personas que demandan una prestación pero que, por no cumplir los requisitos previstos para el IAI ni para la PNC quedan en una situación de especial vulnerabilidad. Desde esta Institución se busca el modo de que reciban algún tipo de cobertura.

Una cuestión que se puso de manifiesto durante el año anterior fue la relativa a la pobreza energética. En este sentido, a través de una sugerencia elaborada por esta Institución (Expediente 1812/2015) se aludía a la posibilidad de la creación de la figura del «hogar vulnerable», que conllevaría la prohibición por parte de las compañías de cortar el suministro de agua, luz y gas de las familias con dificultades para pagar los recibos. Estas cuestiones fueron contempladas inicialmente en el Decreto Ley de medidas urgentes de emergencia social en materia de prestaciones económicas, aprobado por el Gobierno de Aragón el día 15 de diciembre de 2015.

Recientemente ha sido aprobado la Ley 9/2016, de 3 de noviembre, de reducción de la pobreza energética de Aragón, cuyo fin no es otro que llevar a cabo la adopción de medidas para paliar y reducir la pobreza energética en los hogares en situación de vulnerabilidad de Aragón.

Para ello, se definen unas situaciones de vulnerabilidad y de especial vulnerabilidad que combinan la consideración del nivel de renta de las personas o unidades de convivencia con otras circunstancias sociofamiliares que justifican una mayor protección. Destaca asimismo esta Ley que para enfrentar el problema de la pobreza energética hacen falta líneas de acción desde los diferentes departamentos existentes a nivel laboral, social, sanitario y educativo.

Un nuevo grupo de quejas que hasta ahora apenas sí había aparecido entre los expedientes tramitados en esta Institución es el que afecta a aquellas personas que durante años han cotizado en la Seguridad Social y que, sin embargo, por haber trabajado como autónomos, no tienen derecho a acceder a ningún tipo de pensión ni prestación por desempleo, siendo especialmente precaria su situación (Expedientes 2357/2016 y 1897/2016). En estos casos nos hemos dirigido a distintos organismos, incluida la Dirección Provincial del Servicio Público de Empleo Estatal, si bien estamos a la espera de que sea emitida la respuesta.

De otro lado, a lo largo del año, se han presentado diferentes quejas que afectan a las familias, en especial a mujeres y menores de edad.

Especialmente llamativo ha sido el expediente en el que se ponía de manifiesto una situación en el que una viuda, madre de tres hijos, solicitaba algún tipo de prestación pues, al no haber cotizado su marido tiempo suficiente, sus hijos no tenían derecho a pensión de orfandad (Expediente 778/2016).

La pérdida de categoría de familia numerosa cuando uno de los hijos es discapacitado (Expediente 391/2016) o la falta de reconocimiento como familia numerosa en los supuestos de familias monoparentales con dos hijos a cargo han sido otras de las cuestiones propiamente estudiadas por esta Institución, elaborando una Sugerencia en este último caso, que ha sido aceptada por la Administración (Expediente 2426/2016).

Cierto es que la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las familias numerosas es de ámbito estatal y por ello esta Institución, lo mismo que el Gobierno de Aragón, tiene muy limitada su competencia para emitir algún pronunciamiento al respecto. No obstante, el artículo 46 de la Ley 9/2014, de 23 de octubre, de Apoyo a las Familias de Aragón, merece una mención especial, ya que define específicamente a las familias monoparentales y, reconoce, a este modelo de familia, junto con otros, se debe de dar una atención prioritaria y específica en los programas y actuaciones diseñadas por el Gobierno de Aragón, adoptando medidas singularizadas teniendo en cuenta su situación sociofamiliar.

Son precisamente esas medidas de educación, vivienda, empleo, etc. a las que nos hemos referido, el ámbito en el que la Administración Aragonesa puede actuar, ya que las políticas en materia tributaria, donde seguramente encontramos los beneficios más evidentes para estas familias, son adoptadas por el Gobierno Central, quedando en consecuencia excluida de nuestra competencia.

Puesto que existe una predisposición por parte de la Administración Aragonesa de proteger a las familias monoparentales, esta Institución estimó oportuno proponer al Gobierno de Aragón diversas gestiones que permitieran la protección de estas familias, tal y como se está haciendo en otras Comunidades Autónomas.

El Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón aceptó la Sugerencia, comprometiéndose a estudiar el modo en que podía favorecer a estas familias.

Finalmente, por afectar también a la familia, mencionar que se están tramitando dos expedientes como consecuencia de las quejas que se presentaron en esta Institución, en las que se manifestaba la disconformidad de algunos ciudadanos con la resolución mediante la cual se resolvía la convocatoria de subvenciones para familias con hijos e hijas nacidos de partos múltiples o procedentes de adopción múltiple. Las quejas traían su causa de la reducción de la cantidad previsto, por inexistencia de crédito suficiente para asumir el coste de las ayudas con el importe máximo establecido en la convocatoria (Expedientes 2708/2016 y 2741/2016).

Aunque no se refiere a prestaciones en sentido estricto, por ser materia propia del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón, fue tramitado en este apartado una queja relativa a la inscripción como parejas de hecho en el Registro que a tales efectos existe en nuestra Comunidad Autónoma. Se trataba de una pareja proveniente de Castilla La Mancha, inscrita allí como tal, que al fijar su domicilio en Aragón se veían en la obligación de inscribirse nuevamente en el Registro que a tales efectos existe en Aragón, con el temor de perder todos los posibles derechos hasta ese momento adquiridos (Expediente 2593/2016).

Desde la Administración Autonómica se informó de los pasos a seguir, siendo de tracto sucesivo los trámites entre ambos registros.

### **11.2.2. Dependencia**

Mientras que se percibe mejora en la tramitación de las prestaciones a las que anteriormente nos hemos referido, en el ámbito de la dependencia esta Institución ha podido constatar la tardanza en la gestión de las diversas fases que implica esta materia, desde el reconocimiento de dicha situación hasta la aprobación de la prestación que, en función del grado de dependencia, corresponde a la persona afectada. Sin embargo, según ha ido transcurriendo el año, sí que se ha percibido la resolución de muchos expedientes que estaban a la espera de empezar a percibir la prestación.

En cuanto al motivo por el que se presentan quejas ante esta Institución, ya anticipábamos que la cuestión más relevante es la relativa a los plazos. Así, la tardanza en el reconocimiento como dependiente hace que en la mayoría de las ocasiones nos dirijamos al Gobierno de Aragón para que nos informe sobre el estado de la cuestión, siendo en general satisfactoria la respuesta que a su vez es trasladada al interesado (Expediente 9/2016). Incluso se ha elaborado alguna Sugerencia cuando las circunstancias de la persona eran tan extremas que una valoración inmediata se hacía imprescindible, sobre todo si se tiene en cuenta que la causa del retraso no es imputable a la persona (Expediente 307/2016 y 414/2017).

No obstante, el motivo principal por el que se presentan quejas en esta Institución en materia de dependencia es por la falta de aprobación del Programa Individual de Atención (PIA) que a una persona reconocida como dependiente pudiera corresponderle, en parecidos términos a años pasados.

Lo que sí dista de años anteriores es que, en general, todos los expedientes que se han tramitado por dicho motivo han sido solucionados o al menos se estaban solucionando (Expedientes 28/2016, 282/2016, 290/2016, 834/2016, 1391/2016, 1563/2016, 1585/2016, 1601/2016, 1783/2016, 2003/2016 y 2592/2016).

Son datos valorados muy positivamente si se comparan con años anteriores, lo cual, al menos en parte, puede deberse al cumplimiento de los plazos previstos en la Ley y que se diseñaron de manera progresiva dependiendo del grado de dependencia.

Sin embargo y pese a este dato positivo, siguen planteándose quejas más que comprensibles relativas a la dependencia. Así, especialmente gravoso se entienden aquellos supuestos en los que un matrimonio dependiente está a la espera de que le sea asignada plaza en residencia (Expediente 2159/2016) o aquellos casos en los que un gran dependiente (Grado III) todavía no está percibiendo su prestación.

Un supuesto al que la normativa aragonesa no da respuesta es el que se plantea puntualmente, también en años anteriores, y que consiste en la negativa de la Administración de que el cónyuge de la persona reconocida como dependiente y cuya prestación consiste en plaza residencial, pueda entrar a vivir como acompañante en la

misma residencia, si esto no ha sido solicitado desde el inicio. Pese a que desde esta Institución se dictó Sugerencia para poder contemplar estos supuestos, la Administración Autonómica no aceptó el pronunciamiento (Expediente 1361/2016).

Sigue presente entre los motivos de queja en materia de dependencia, aunque es cierto que van perdiendo fuerza, la reclamación por parte de los herederos de personas dependientes que fallecieron sin percibir prestación alguna, y que son solucionados paulatinamente (Expediente 1770/2016).

La Administración aragonesa es consciente de esta situación y así nos lo ha hecho saber al informarnos de que en la tramitación de los expedientes que están pendientes de resoluciones, se está priorizando la resolución de aprobación de servicios y/o prestaciones derivadas de la Ley de Dependencia a personas con gran dependencia, dependencia severa y a los que tienen acceso al Sistema desde el 1 de julio de 2015, es decir, a las personas en situación de dependencia moderada. También y dentro de las posibilidades presupuestarias se trata de recuperar la tramitación del pago de prestaciones que generaron derecho a prestaciones y fallecieron antes de percibirlas.

Así, ante el volumen de expedientes pendientes de resolución en materia de dependencia, se está priorizando la incorporación al Sistema de aquellos que pueden disfrutar de este derecho en vida, quedando los fallecidos en un segundo orden en la prelación de prioridades (Expedientes 66/2016 y 377/72016).

Finalmente, temas diversos como pueda ser el desacuerdo con la valoración obtenida (Expediente 1851/2016), la tardanza en la revisión de la valoración (Expediente 2859/2016), la necesidad de asignar un recurso residencial ante el empeoramiento de la salud del dependiente (Expediente 1432/2016), la reclamación de cantidades indebidamente percibidas (Expediente 1785/2016), o las dificultades burocráticas que aparecen cuando una persona dependiente es trasladada de Comunidad Autónoma (Expediente 332/2016) motivan igualmente la intervención de esta Institución. En general, en estos casos se procede a recabar información sobre la cuestión concreta, intentando acercar posturas siempre que sea posible.

No obstante cuando se trata de disconformidad en la valoración, al tratarse de una actuación objetiva llevada a cabo en función de lo dispuesto en el un baremo elaborado por expertos, esta Institución no puede sino aceptarlos al carecer de competencia objetiva para llegar a un resultado diferente.

### **11.2.3. Discapacidad**

Otro de los grandes colectivos englobados en el apartado de Asistencia Social es el dedicado a las personas discapacitadas, que incluye tanto a la discapacidad física, psíquica como a la sensorial, si bien los expedientes que abordan las cuestiones de salud mental son tratados en el apartado correspondiente de Sanidad.

Una de las cuestiones que se trata dentro de este grupo es la que afecta a personas que han sido judicialmente incapacitadas y cuya tutela corresponde a un familiar o la propia Comunidad Autónoma a través de la Comisión de Tutela y Defensa Judicial de Adultos. Así, es recurrente el motivo de queja en el que se manifiesta la falta de conformidad con la administración de los bienes y dinero que esta Comisión gestiona respecto de sus tutelados. La disconformidad con la declaración de incapacidad o el internamiento en un centro de salud mental son otras de las cuestiones que se abordan en relación con estas personas. En general, esta Institución recaba información sobre estas cuestiones, constatando que la actuación administrativa ha sido la correcta. En los supuestos en los que ha existido un pronunciamiento judicial se facilita la información relativa a este tipo de procesos (Expedientes 49/2016, 286/2016, 375/2016, 1491/2016 y 2830/2016).

Otra de las cuestiones principales a tratar en este bloque de quejas es la que afecta al desacuerdo con el grado de minusvalía obtenido por la persona discapacitada tras ser examinada por el órgano competente. En estas ocasiones, el Justicia de Aragón se dirige al Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón con el fin de recabar información al respecto, si bien, por tratarse de la aplicación objetiva de las normas que conforman el baremo, no contamos con argumentos suficientes para evaluar la postura de la Administración, por lo que, constatada la correcta aplicación de la norma, se da traslado de la actuación al ciudadano, informándole en determinadas ocasiones de la posibilidad que la Administración le ofrece para pedir la revisión de su expediente, siempre y cuando haya transcurrido el plazo prefijado en las normas (Expedientes 1705/2016 y 2349/2016). En los casos en los que se solicita la modificación del grado de discapacidad se informa de los pasos a seguir para una posible revisión (Expedientes 266/2016 y 388/2016).

Sin duda alguna, a través de este grupo de quejas, también de manera recurrente se pone de manifiesto la necesidad de atender de modo más específico a las personas que sufren algún tipo de discapacidad con la creación de más centros para tal fin. En este sentido, se presentó una queja, según la cual las plazas existentes en el CAM eran insuficientes para atender la demanda que hay de este tipo de centros. Pese a la insistencia por parte de esta Institución para recabar información de la Administración, no se emitió respuesta alguna, de ahí que úni-

camente, al no contar con datos específicos para ello, se pudiera elaborar el correspondiente Recordatorio de Deberes Legales (Expediente 1403/2016).

La actuación de los profesionales que trabajan en estos centros también ha sido objeto de queja. Así, se nos hizo saber el perjuicio que causaba a algún usuario de un centro de Atades como consecuencia de la modificación de la ubicación de la parada del autobús que le recogía, si bien, requerida la pertinente información, se nos informó de que una solución contraria a la adoptada perjudicaría a más usuarios y al ser un servicio no concertado sino que sufragado por los padres de los usuarios esta Institución carecía de competencia para pronunciarse sobre la cuestión (Expediente 54/2016).

Otra queja que se presentó ante esta Institución y que sin embargo se resolvió fue la relativo al abono de las cantidades generadas en concepto de deuda como consecuencia del internamiento de una persona en el Centro Neuropsiquiátrico de Nuestra Señora del Carmen (Expediente 306/2016), al ser la plaza concertada. La apertura de más centros que se ocuparan de estas personas se incluía igualmente en el texto de la queja.

También se elaboró un Recordatorio de Deberes Legales al no obtener contestación de la Administración (aunque posteriormente se recibió la información recabada) a raíz del expediente que esta Institución incoó como consecuencia del internamiento de una enferma en CEDES. Según el escrito de queja, desde que se había decretado tal internamiento, el estado de la interesada había empeorado, si bien la información emitida por la Administración dejó clara la falta de cualquier tipo de irregularidad (Expediente 1797/2016).

Existen también quejas relativas a las prestaciones y ayudas que reciben por su condición de personas discapacitadas. Así, motivo de queja ha sido la disconformidad con la denegación de una ayuda solicitada en concepto de persona discapacitada. En este sentido, nos hemos dirigido al Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón, obteniendo por respuesta que el supuesto no reunía los requisitos previstos en la correspondiente Orden de Ayudas Individuales para personas con grado de discapacidad y personas en situación de dependencia, que al ser una cuestión objetiva no da cabida a ningún pronunciamiento por parte de esta Institución (Expediente 199/2016).

En relación con estas ayudas se presentó también una queja en la que, pese a la minusvalía reconocida al interesado, no se había aprobado ninguna prestación. Puesto que la Administración no tenía constancia de que esta persona hubiera demandado ayuda alguna, se le recomendó que contactara con el correspondiente CMSS para asesorarle al respecto (Expediente 1426/2016).

Finalmente una cuestión que merece pronunciamiento específico y que no es la primera vez que se trata, es la que relativa a la posibilidad de que se emita una tarjeta discapacidad provisional. Se trata de una cuestión que ha sido, de un lado, remitida al Defensor del Pueblo por ser competencia estatal (Expediente 1779/2016), si bien la Orden de 13 de noviembre de 2009, del Departamento de Servicios Sociales y Familia, permite cierta actuación de la Administración Autonómica (mediante esta norma se creó la tarjeta acreditativa de grado de discapacidad por primera vez en Aragón), de ahí que se elaborara una Sugerencia que sin embargo no fue aceptada (Expediente 2149/2016).

#### **11.2.4. Mayores**

### **Informe Anual «Personas Mayores» 2016**

#### **1. PLANTEAMIENTO GENERAL**

En esta materia, las actuaciones institucionales son múltiples y variadas, uniéndose a las quejas ciudadanas, los expedientes de oficio y las visitas a centros y establecimientos de atención a este colectivo.

A lo largo de 2016, se han tramitado un total de 32 expedientes de queja (46 el año anterior), de los que 14 se iniciaron por petición de un particular (45%) y 18 respondieron a la actividad de oficio del Justicia (55%). Reseñar, por otra parte, que el grueso de quejas que afectan a cuestiones derivadas de la aplicación de la normativa sobre personas dependientes, entre las que se encuentran lógicamente muchos de nuestros mayores, son objeto de atención en otro apartado de este Informe.

En cuanto al resultado de la actividad supervisora del Justicia, este año la Institución ha emitido 5 Resoluciones en este ámbito, concretamente dos Sugerencias y tres Recordatorio de Deberes Legales, dirigidas todas ellas al Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón. Una Sugerencia ha sido aceptada, y recientemente se ha recibido la información solicitada en dos de las quejas que concluyeron con recordatorio de deberes legales. Así,

**1) Expte. 1252/2015-6:** Sanción impuesta a titular de residencia geriátrica por incumplimiento de normativa en materia de ratio personal/usuarios. Sugerencia aceptada.

**2) Expte. 301/2016-6:** Situación administrativa de la Residencia Padre Francisco Piquer de Teruel. Sugerencia y Recordatorio de Deberes Legales no contestados.

**3) Expte. 2177/2016-6:** Solicitud de ampliación del tiempo de estancia temporal en residencia pública. Recordatorio de Deberes Legales y recepción posterior de la información solicitada, archivándose finalmente la queja por encontrarse en vías de solución.

**4) Expte. 2256/2016-6:** Circunstancias del fallecimiento de una usuaria de residencia pública. Recordatorio de Deberes Legales y recepción posterior de la información solicitada, archivándose finalmente la queja por inexistencia de irregularidad administrativa.

En el ámbito de la **atención residencial**, reseñar la publicación de la Orden de 15 de diciembre de 2015, de la Consejera de Ciudadanía y Derechos Sociales, de regularización de la situación administrativa de establecimientos de servicios sociales especializados. Dicha norma establece, en desarrollo del artículo 5 del Decreto 111/1992, de 26 de mayo, de la Diputación General de Aragón, un sistema excepcional de regularización dirigido a los centros de servicios sociales que vienen funcionando sin disponer de la preceptiva autorización provisional de apertura por no reunir los requisitos mínimos contenidos en el Decreto. Dado el especial interés de esta Institución por el colectivo de personas mayores y las continuas visitas que se giran a las residencias y centros de día a ellas dirigidos, se efectuó una actuación de oficio solicitando al Gobierno de Aragón información sobre el desarrollo y ejecución de la Orden en cuestión, especialmente en cuanto a los establecimientos afectados y la respuesta de los mismos en orden a la presentación del plan operativo de adecuación, así como su evaluación y cumplimiento. El Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales dio cumplida atención a la Institución, remitiéndonos un informe exhaustivo sobre las actuaciones desarrolladas en cumplimiento de la normativa vigente (Expte. 1819/2016-6)

La disconformidad de la titular de una residencia para personas mayores con el expediente sancionador incoado por el Gobierno de Aragón en base al incumplimiento de la ratio que señalaba la normativa aplicable entre número de camas en funcionamiento y personal del centro, motivó la formulación de una Sugerencia al Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales para que, en el marco del desarrollo de la Ley de Servicios Sociales de Aragón, se valorara la elaboración de una nueva norma que actualice, modifique y adapte los preceptos del Decreto 111/1992, de 26 de mayo, de la Diputación General de Aragón, por el que se regulan las condiciones mínimas que deben de reunir los servicios y establecimientos sociales especializados a la realidad actual, en aras especialmente del principio de seguridad jurídica que rige en nuestro ordenamiento jurídico. Dicha Sugerencia fue aceptada íntegramente, comunicándonos la Administración que se iban a elaborar los correspondientes desarrollos reglamentarios de la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón y el proyecto normativo sobre el régimen aplicable a las entidades privadas que desarrollen actividades en materia de servicios sociales, en los que se contemplaría la actualización de las condiciones mínimas materiales y funcionales exigibles a los centros de servicios sociales especializados (Expte. 1252/2015-6).

La prolongada ausencia de figura directiva en la Residencia de Mayores de Utrillas (Teruel) vino a desencadenar una serie de disfunciones, especialmente en materia de funcionamiento y personal de atención, que fueron puestas de manifiesto en una queja ciudadana. Finalmente, se consideró que la problemática se encontraba en vías de solución con la mediación de la Institución al comunicarnos el Gobierno de Aragón, tras efectuar visita inspectora al centro, que se había materializado la cobertura definitiva de la figura del director así como que existía un proyecto aprobado y presupuestado para instalar un ascensor montacamillas (Expte. 1824/2015-6).

La visita efectuada por personal de la Institución a la Residencia de Mayores de Valderrobres (Teruel) puso de manifiesto que la nueva entidad que gestionaba el recurso no se encontraba inscrita en el Registro que, al efecto, se había constituido por el Gobierno de Aragón. Se efectuó, en consecuencia, una Sugerencia al Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales en fecha 2 de diciembre de 2015, comunicándonos su aceptación y las consecuentes actuaciones para materializarla en fecha 12 de febrero de 2016 (Expte. 940/2015-6).

Asimismo, y tras la visita institucional a la Residencia municipal de Mayores de Cedrillas (Teruel), se abrió un expediente de oficio a fin de recabar la oportuna información del Gobierno de Aragón sobre las razones que estaban demorando la validación del Plan de Autoprotección y Emergencias del centro remitido por el Ayuntamiento de Cedrillas, así como las acciones desarrolladas en esa residencia en materia de inspecciones y autorizaciones pertinentes. Efectuadas diversas gestiones y actuaciones al respecto, finalmente se valoró que la problemática se encontraba en vías de solución tras la supervisión de la Institución, considerándose correcto el plan de evacuación redactado por el arquitecto municipal. Similares actuaciones y valoración se efectuaron tras la visita efectuada a la

Residencia municipal de Mosqueruela (Teruel) (Exptes. 2040/2015-6, 1976/2015-6, 2024/2015-6 y 2025/2015-6).

Se formuló queja ciudadana sobre la situación administrativa de la Residencia para mayores Elías Martínez Santiago de Zaragoza, dependiente del IASS. Así, se indicaba que desde la Sección de Prevención de Incendios del Ayuntamiento de Zaragoza se habían puesto de manifiesto diversas deficiencias e irregularidades en la edificación y sus instalaciones en este ámbito, sin perjuicio de no tener constancia de la existencia del correspondiente Plan de Autoprotección y Emergencias. De las gestiones efectuadas ante la entidad pública, que realizó las visitas y requerimientos pertinentes, no se pudo apreciar la existencia de irregularidad administrativa que pudiera motivar una resolución supervisora del Justicia, encontrándose el centro en correcta situación desde el punto de vista administrativo, y habiéndose elaborado y validado por la Administración el Plan de Autoprotección pertinente. No obstante, la posterior presentación de una nueva queja sobre deficiencias de la residencia, especialmente en materia de personal, determinó que el Justicia volviera a dirigirse al Gobierno de Aragón planteando la problemática expuesta, encontrándonos en este momento a la espera de recibir la información solicitada (Exptes. 105/2016-6 y 2756/2016-6)

En las visitas realizadas a dos residencias privadas de Huesca, de la misma titularidad, se detectó la ausencia de hoja de reclamaciones y el desconocimiento de los responsables del centro de la obligación de disponer de este documento para ofrecerlo a los usuarios. A este respecto, desde el Gobierno de Aragón se nos informó que, si bien no se había llegado a publicar el modelo oficial que exige el artículo 34.9 del Decreto 111/1992, de 26 de mayo, de la Diputación General de Aragón, por el que se regulan las condiciones mínimas que deben reunir los servicios y establecimientos sociales especializados, se disponía de un *modelo orientativo* que se pone a disposición tanto de los centros sociales especializados como de los usuarios de los mismo y sus familias. Los centros son conocedores de este hecho debiendo facilitar bien el referido modelo, bien informar al usuario que puede exponer el objeto de su reclamación en un escrito ordinario, firmado por el interesado y adjuntando la documentación justificativa necesaria para la tramitación de la misma. Asimismo, se nos señaló que, considerando el contenido muchas veces sensible de las reclamaciones, sobre todo en centros residenciales, se admitía cualquier formato de puesta en conocimiento del objeto de las mismas (Exptes. 143/2016-6 y 144/2016-6).

En relación con los acompañantes que ocupan plaza residencial pública o concertada por su vinculación a personas mayores dependientes, a raíz de una queja ciudadana en esta materia, desde el Gobierno de Aragón se nos indicó que los recursos residenciales disponibles por parte del IASS (tanto públicos como concertados) para atender a personas mayores se dirigen, casi en exclusiva, a personas dependientes. Esto significa que la asignación de tales recursos exige, con carácter previo, el reconocimiento de la condición de dependiente y la elaboración de un Programa Individualizado que determine la idoneidad del servicio de atención residencial, de acuerdo con sus condiciones específicas de dependencia. Excepcionalmente, la *Orden de 16 de abril de 2015, del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia*, permite extender la condición de beneficiarios de los servicios de alojamiento permanente, entre otros no dependientes, a los cónyuges y parejas estables no casadas de los mayores dependientes con ciertas condiciones (artículo 7.3). El objetivo es favorecer la integración y la calidad de vida del dependiente, permitiendo que acceda al recurso de alojamiento permanente con una persona de su entorno más próximo. Para el caso de fallecimiento del dependiente, dispone la norma que procederá el traslado de oficio de los acompañantes a otro centro de la Red Pública de Centros y Servicios Sociales de Aragón que sea más adecuado a sus necesidades. En consecuencia, cuando los acompañantes beneficiarios de la plaza de alojamiento permanente no tienen un perfil dependiente, no deberían seguir ocupando una plaza destinada a este tipo de usuarios, una vez desaparecida la circunstancia que justificaba dicha ocupación. En la Red Pública de Centros no existe, como regla general, recurso de alojamiento permanente para personas mayores no dependientes, excepto algunas plazas en las Residencias de Javalambre y Albarracín (Teruel) y en la Residencia de Ciudad de Huesca (Huesca), centros pertenecientes al IASS en los que, mientras no pueda acometerse su transformación en plazas para asistidos, subsisten residualmente esas plazas que pueden asignarse a «mayores válidos». Por lo tanto, a los acompañantes válidos se les ofertará la posibilidad de ocupar alguna de dichas plazas, según las disponibilidades en el momento de realizarse la oferta, y en otro caso, deberán reincorporarse a sus domicilios anteriores al ingreso en centro en su condición de acompañantes (Expte. 2201/2015-6).

En otro orden de cosas, se formuló queja en relación con la situación de la Residencia de Mayores El Sabinar del Río, ubicada en una localidad trolense dado que, por diversos retrasos en el proceso de adquisición del terreno para el inmueble, sus titulares no habían podido suscribir el Acuerdo Marco actualmente vigente con el Gobierno de Aragón para la concertación de plazas residenciales, por lo que solicitaban su modificación para permitir la inclusión de recursos a lo largo del periodo de validez del mismo, adoptando el sistema de contratación di-

námica. La respuesta que ofreció el IASS a la no modificación solicitada determinó finalmente el archivo de la queja al no apreciarse motivación justificante para el dictado de una decisión supervisora del Justicia (Expte. 2113/2015-6).

Por otra parte, el familiar de un usuario de una residencia privada acudió a la Institución ante el indebido cobro por parte del centro de un medicamento que, al parecer, estaba financiado por la Seguridad Social. Tras las diversas informaciones recabadas tanto del Salud como de Servicios Sociales y Consumo, se valoró que la Administración no había incurrido en irregularidad alguna que pudiera motivar una resolución supervisora, informando a la presentadora de la queja de la posibilidad de solicitar del centro, en su caso, el reintegro de ese pago pues al parecer la problemática se había originado en los servicios informáticos/médicos de la residencia (Expte. 2006/2016-6).

En materia de atención domiciliaria, se formuló una queja en relación a la modificación del horario de este servicio que se prestaba por parte del Ayuntamiento de Villamayor de Gállego (a través de la Mancomunidad Ribera Izquierda del Ebro) a una anciana de la localidad, habiéndolo adelantado media hora por la mañana (de 9 h a 8,30 h), señalando la queja lo temprano que resultaba para una persona de 101 años. Teniendo en cuenta que dicho cambio obedecía a una reestructuración del servicio para poder llevarlo a más usuarios, que dicha medida se encontraba prevista en la reglamentación por la que se regía y que la persona afectada tenía asignado su aseo personal en la propia cama, permaneciendo en ella tras el mismo, se consideró debidamente justificada y razonable la decisión administrativa (2066/2016-6).

Los viajes para personas mayores que organiza el Imsero también fueron objeto de queja durante esta anualidad, al reclamar unos usuarios diversos gastos que se les habían producido por una deficiente organización del viaje en cuanto a horarios de los desplazamientos. Al tratarse de un organismo con competencias a nivel nacional, este tipo de quejas se trasladan al Defensor del Pueblo (Expte. 1603/2016-6).

La queja de una persona jubilada sobre las diversas tarifas fijadas por el Ayuntamiento de Tamarite de Litera para acceder a las piscinas municipales, sin contemplar su específica situación con independencia de la edad, motivó la formulación de una Sugerencia al Consistorio afectado, en la que se analizaron los conceptos de tasa y de precio público en esta materia, siendo aceptada finalmente por el Ayuntamiento que procedió a modificar la Ordenanza reguladora. Relacionado con esta cuestión, se remitió al Defensor del Pueblo nacional la queja de una persona jubilada pero menor de 65 años al haberle sido denegado en Madrid el descuento establecido en un lugar público para los mayores de esa edad, sin tener en cuenta su situación de jubilación, aunque sea anticipada, pues su capacidad económica es idéntica o peor que la de las personas jubiladas a la edad oficial (Exptes. 1008/2015-6 y 2872/2016-6).

Por último, reseñar otro grupo de actuaciones del Justicia en relación con las personas mayores, que es el que aglutina multitud de consultas que se efectúan sobre temas varios que les afectan. Si bien desde la Institución se señala a los ciudadanos la imposibilidad de efectuar labores de asesoramiento jurídico a particulares, propias de otros profesionales del Derecho, ni de intervenir en conflictos que surgen entre particulares, sí se orienta a los interesados sobre la regulación general de la problemática que exponen y, en su caso, los organismos a los que puede dirigirse para su estudio y resolución, efectuando en otros casos algunas consideraciones al ciudadano sobre las situaciones que nos plantean. Así, son frecuentes las demandas de información sobre situaciones familiares diversas, guardadores de hecho de personas mayores, problemas de convivencia, conflictos por el cuidado y atención de un ascendiente, presunción de capacidad e instituciones tutelares así como decisiones judiciales al respecto, normativa sobre dependencia y atención residencial (Exptes. 32/2016-6, 2069/2016-6)

## 12. TRABAJO\*

### 12.1. DATOS GENERALES

Estado actual de los expedientes					
Año de inicio	2016	2015	2014	2013	2012
Expedientes incoados	33	58	70	88	69
Expedientes archivados	27	56	70	88	69
Expedientes en trámite	6	2	0	0	0

\* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en la página web de la Institución ([www.eljusticiadearagon.es](http://www.eljusticiadearagon.es)).

<b>Sugerencias / Recomendaciones</b>		
<b>Año</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Aceptadas	2	2
Rechazadas	0	0
Sin Respuesta	0	0
Pendientes Respuesta	0	0
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

<b>Recordatorios de deberes legales</b>		
<b>Año</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Recordatorios de deberes legales	0	0

<b>Informes</b>	
<b>N.º Expediente</b>	<b>Asunto</b>
DI-2258/2016-4	Informe sobre el conflicto colectivo planteado por el Comité de Empresa de Autobuses Urbanos de Zaragoza, S.A.

<b>Resolución de los expedientes</b>	
<b>Expedientes solucionados</b>	<b>58%</b>
Por intervención de la Institución durante la tramitación	9%
Por haberse facilitado información	27%
Por inexistencia de irregularidad en la actuación de la Administración	18%
Por Recomendación o Sugerencia aceptada	4%
<b>Expedientes no solucionados</b>	<b>0%</b>
Recomendación o Sugerencia rechazada	0%
Recomendación o Sugerencia sin respuesta	0%
Recordatorios de deberes legales por silencio de la administración	0%
<b>Expedientes en trámite</b>	<b>16%</b>
Recomendación o Sugerencia pendiente de respuesta	2%
Pendientes de la información solicitada a la Administración	13%
<b>Expedientes remitidos</b>	<b>27%</b>
Remitidos al Defensor del Pueblo	27%
Remitidos a otros defensores	0%

<b>Relación de expedientes más significativos</b>		
<b>N.º Expediente</b>	<b>Asunto</b>	<b>Resolución</b>
DI-728/2015-4	Departamento de Economía, Industria y Empleo. Gobierno de Aragón. Posibilidad de adoptar medidas para determinar a través de mecanismos que reflejen de manera veraz la variación de la situación como demandante de empleo del usuario del servicio público de empleo, como puede ser el informe de vida laboral, en supuestos en los que el interesado manifieste que un error en la aplicación informática haya podido impedir la consignación en plazo de una variación en dicha situación.	Sugerencia parcialmente aceptada
DI-2338/2016-7	Solicitud de subvención. Falta de resolución. Obligación de resolver.	Sugerencia aceptada

## 12.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

En esta materia el número de expedientes de queja tramitados ha disminuido, al pasar de 48 expedientes a 33. Ello ha sido debido al calificarse las quejas que se presentan sobre personal laboral en la materia de Empleo Público. El número de sugerencias ha sido de dos, al igual que el año pasado.

En esta materia hay que tener en cuenta que el Justicia no tiene competencia para supervisar la actuación de las empresas privadas, y que la gestión de las prestaciones y subsidios por desempleo corresponde a la Administración General del Estado.

Por ello, nuestra labor es sobre todo de información, remitiendo en el supuesto de detectarse alguna irregularidad el expediente al Defensor del Pueblo, o informado al ciudadano de sus derechos y de la forma de hacerlos valer.

Como años anteriores, es en relación a la gestión del **desempleo** contra la que se presentan más quejas; este año han sido seis expedientes de queja. Dichas quejas vienen referidas a la denegación por el Servicio Público de Empleo Estatal de la prestación por no haber sellado la cartilla, pero también por en relación al cumplimiento de los requisitos para tener derecho a alguna prestación en los casos de enfermedad, o de tener a cargo a un hijo menor de edad.

En este sentido, esta Institución venía constatando en los últimos meses un considerable aumento en las quejas derivadas de expedientes sancionadores incoados por el Servicio Público de Empleo por incumplimiento de obligaciones en relación con la percepción de prestaciones por desempleo (como el sellado de la tarjeta de desempleo, etc.), tanto en modalidad contributiva como no contributiva, lo que llevaba a la suspensión en ocasiones o incluso a la extinción de la ayuda.

Examinando el colectivo destinatario de dichas ayudas (personas en situación de especial vulnerabilidad), como Institución para la defensa de los derechos de los ciudadanos, individuales y colectivos, nos planteamos la posibilidad de que el mecanismo de información a los perceptores de ayudas de las obligaciones que les son exigibles fuese susceptible de mejora, al objeto de evitar situaciones de indefensión que pudiesen agravar su situación impidiendo alcanzar el objetivo pretendido.

Por ello, y al amparo de las facultades otorgadas por el artículo 2.3 de la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, con fecha 10 de noviembre se acordó incoar expediente de oficio al objeto de contribuir a la consecución del servicio público que tenemos encomendado. Así, nos dirigimos al Servicio Público de Empleo Estatal solicitando que nos informase acerca de los siguientes aspectos:

- a) Cuál era el mecanismo adoptado por dicha Administración para informar a los perceptores de ayudas por desempleo de las obligaciones que tienen impuestas y de las consecuencias de su incumplimiento;
- b) Si dicho mecanismo tiene en consideración las características específicas del colectivo de personas destinatario de las ayudas al desempleo (conocimiento del idioma, situación de vulnerabilidad, etc.).
- c) Si se había valorado la posibilidad de establecer instrumentos específicos para la adecuada comunicación y transmisión de información, atendiendo a dichas características (mediante el establecimiento de instrucciones o protocolos de actuación, formando al personal a su servicio, etc.)

Con fecha 16 de enero el Sepe envió informe indicando lo siguiente:

«En relación a su escrito por el que solicita informe sobre quejas realizadas a dicha Institución derivadas de expedientes sancionadores incoados por este organismo, por parte de este Servicio Público de Empleo Estatal (Sepe) se informa como sigue:

Es preciso señalar, en primer lugar, que los trabajadores beneficiarios de cualquier derecho tienen a su disposición distintos canales de información donde pueden consultar la solución a las dudas surgidas sobre requisitos, tramitación y obligaciones que la normativa establece para el mantenimiento de cualquier derecho que tengan reconocido.

Se pretende con ello llegar a todos los colectivos de trabajadores, independientemente de su edad, formación, sexo, residencia, nacionalidad, etc. Pero se persiguen además otros importantes objetivos, como ofrecer la mayor transparencia posible sobre la tramitación de las prestaciones por desempleo para reducir las incidencias que pudieran producirse por falta de información; dotar de mayor eficiencia la gestión de las prestaciones y ofrecer las mayores garantías posibles a los ciudadanos sobre sus derechos y obligaciones.

Asimismo, la información presencial que se ofrece actualmente a los solicitantes tanto de la Renta Activa de Inserción (RAI), como del programa Prepara o del Programa de Activación para el Empleo (PAE), no solo se produce en el momento del reconocimiento, sino posteriormente, ya que los trabajadores incluidos en estos programas tienen en todo momento a su disposición un asesor de empleo que les prestará una atención individualizada a través de sesiones periódicas en las que les propondrá las acciones necesarias para la mejora de su empleabilidad y les dará respuesta a todas sus demandas.

A ello hay que sumar el canal telefónico de atención a los ciudadanos, donde mediante identificación a través de datos de contraste, el interesado podrá obtener información particular y realizar determinados trámites en relación con su prestación por desempleo.

Por último, se encuentra disponible la página web [www.sepe.es](http://www.sepe.es), que ofrece toda la información a los ciudadanos mediante folletos y guías informativas, así como en el apartado de preguntas frecuentes.

Por tanto, podemos considerar que todos los ciudadanos, independientemente de su situación, tienen a su disposición toda la información que precisen, tanto de carácter general como particular, sobre las prestaciones por desempleo.

No obstante, si bien es cierto que la no renovación de la demanda en tiempo y forma supone la extinción del derecho en los casos citados, también es importante recordar que cuando el trabajador justifica la imposibilidad del cumplimiento de esta obligación, no es excluido de estos programas, siempre y cuando la justificación cubra la totalidad de periodo transcurrido entre la fecha prevista para la obligación y la presentación en la oficina de empleo o de prestaciones, comprobándose que esta se haya obtenido con inmediatez a la finalización de la causa que impidió la comparecencia.

Tienen la consideración de causa justificada, cuando en el periodo establecido para la obligación que se trate concurra alguna de las circunstancias siguientes que impidan la presentación, y queden debidamente acreditadas:

- Maternidad, paternidad, enfermedad o accidente de la persona titular de la demanda.
- Matrimonio de la persona titular de la demanda o nacimiento de un hijo, adopción o acogimiento.
- Fallecimiento, accidente o enfermedad graves, hospitalización o intervención quirúrgica sin hospitalización que precise reposo domiciliario, del cónyuge o parientes hasta el segundo grado de afinidad o consanguinidad.
- Traslado del domicilio habitual.
- Cumplimiento de un deber inexcusable de carácter público o personal.
- Realización de exámenes para la obtención de título académico, profesional o laboral, ejercicios de oposiciones, convocatoria pública de empleo, autorización administrativa, pruebas de selección para obtención de empleo, etc., que se acreditarán con los certificados de su realización.
- Causas de fuerza mayor notorias que imposibiliten la comparecencia (inundaciones, huelga de transporte...).
- La condición de víctima de violencia de género o de violencia doméstica podrá considerarse como impedimento real y válido para la no renovación en su fecha.
- Participación y/o asistencia a programas de desintoxicación o rehabilitación.
- Cuando en la renovación de la demanda se produzcan errores materiales o informáticos.

Es preciso recordar, además, que el Real Decreto Legislativo 3/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Empleo, establece en el apartado 1 de su artículo 41, refiriéndose a la inscripción como demandantes de empleo y suscripción del compromiso de actividad de los beneficiarios de prestaciones y subsidios por desempleo, que estos «(...)deberán inscribirse y mantener la inscripción como demandantes de empleo en el servicio público de empleo, lo que implicará la suscripción ante el mismo del compromiso de actividad, y deberán cumplir las exigencias de dicho compromiso, que quedarán recogidas en el documento de renovación de la demanda. (... )»

Añade el párrafo segundo del apartado 4 que «Los servicios públicos de empleo competentes verificarán, asimismo, el cumplimiento de la obligación de dichos beneficiarios de mantenerse inscritos como demandantes de empleo, debiendo comunicar los incumplimientos de esta obligación al Servicio Público de Empleo Estatal o, en su caso, al Instituto Social de la Marina, en el momento en que se produzcan o conozcan. (...)»

A tenor de lo expuesto, la colaboración y cooperación con los servicios públicos de Empleo autonómicos se materializa en que el Sepe es competente para el establecimiento de los requisitos de acceso necesarios para el reconocimiento del derecho y la percepción de la ayuda económica que ello conlleva, y que son los servicios públicos de empleo quienes realizan el seguimiento y control de las obligaciones que los perceptores han de cumplir para su mantenimiento, comunicando a este organismo lo incumplimientos que, en su caso, se produzcan.

Así se pronuncia el Tribunal Constitucional en la Sentencia 272/2015, de 17 de diciembre de 2015, al disponer que el SEPE no es competente para la imposición de sanciones a los beneficiarios o perceptores de prestaciones que cometan alguna de las siguientes sanciones:

- No cumplir el requisito, exigido para la conservación de la percepción de la prestación, de estar inscrito como demandante de empleo.
- No facilitar la información necesaria para la recepción de notificaciones y comunicaciones.

Al respecto de la citada Sentencia del Tribunal Constitucional, la Abogacía del Estado, en informe emitido el 26 de febrero de 2016, señala que, como consecuencia de la misma, ya no puede considerarse al SEPE competente para la imposición de sanciones, aunque mantiene su competencia para suspender el pago de las prestaciones por desempleo mientras no conste la inscripción como demandante de empleo, al tratarse de un requisito exigido para conservar el derecho al cobro de las prestaciones por desempleo.

Por tanto, son los servicios públicos de empleo de las Comunidades Autónomas quienes deberán comunicar al SEPE las resoluciones sancionadoras, cuando estas sean firmes en vía administrativa, y este el que deberá proceder inmediatamente a su ejecución.

Del mismo modo, son los servicios públicos de empleo de las Comunidades Autónomas quienes deben informar a los beneficiarios de prestaciones por desempleo, así como de RAI, PAE o Prepara, advirtiéndoles de que en caso de no renovación de la demanda en la fecha exacta indicada en la tarjeta de demanda, deberá solicitar nueva alta en el momento en que finalice la causa que le haya impedido cumplir con la obligación, siempre que se trate de una causa justificada y se acredite adecuadamente. Actualmente, en las tarjetas de renovación de la demanda de empleo, ya se informa que el incumplimiento de esta obligación por parte de los perceptores de prestaciones puede dar lugar al inicio de un procedimiento sancionador.

Examinado dicho informe, e interpretando que la Administración estaba adoptando las medidas necesarias para facilitar la información al colectivo de ciudadanos afectados por las circunstancias que motivaron la incoación de expediente de oficio, se acordó el archivo de las actuaciones.

Del informe remitido se desprende que cuando en la renovación de la demanda se produzcan errores materiales o informáticos, no se impondrá sanción al preceptor de la prestación por desempleo. A este respecto, se planteó queja en relación con problemas en el uso de la aplicación informática establecida para consignar las variaciones como demandante de empleo, lo que motivó que una ciudadana no pudiese reflejar su situación durante determinados días lo que determinó que el Sepe procediese a descontar el abono de la ayuda económica en el marco del programa Prepara, en aplicación de la normativa aplicable.

Las circunstancias apreciadas en el expediente, previa solicitud de información tanto al Sepe como al Instituto Aragonés de Empleo, motivaron que nos dirigiésemos a los servicios autonómicos de empleo para sugerir que en aquellos supuestos en los que se manifieste que un error en la aplicación informática haya podido impedir la consignación en plazo de una variación en la situación como demandante de empleo de un usuario del servicio público, se adopten medidas para corregir la situación. Así, entendíamos que cabría acudir al informe de vida laboral, u otro instrumento a disposición de la Administración, que refleje de manera veraz la variación de la situación como demandante de empleo del interesado.

En relación con los  **cursos de formación** , se presentó una queja por la denegación de unas prácticas de un curso de atención Sociosanitaria, que fue remitida al Defensor del Pueblo al ser la Administración del Estado quien realizó el curso.

Dentro del apartado de **extinción del contrato de trabajo**, y al igual que otros años, se han presentado quejas que tratan sobre los derechos de los trabajadores que pierden su puesto de trabajo; y en particular, podemos citar a una empresa que al ser vendida a otra evitó la extinción de parte de los contratos de trabajo.

Sobre subvenciones y ayudas, se tramitado un expediente de queja que dio lugar a formular Sugerencia al Instituto Aragonés de Empleo, con la finalidad de que resolviera una petición de ayuda por transporte y conciliación a la que tenía un derecho un alumno que había realizado un curso. El Instituto Aragonés de Empleo nos contestó que había resuelto la petición y concedido las ayudas solicitadas.

## 12.3. INFORMES

Al margen de las sugerencias y recomendaciones emitidas en ejercicio de la potestad de supervisión del Justicia de Aragón, en 2016 se emitió informe en relación con el conflicto colectivo planteado por el Comité de Empresa de Autobuses Urbanos de Zaragoza, S.A., empresa adjudicataria del servicio público urbano de transporte colectivo de viajeros de Zaragoza, al entenderse que se estaba afectando a la prestación de un servicio público.

### 12.3.1. Expediente 2258/2015-4

Con fecha 10 de diciembre de 2015 el Comité de Empresa de Autobuses Urbanos de Zaragoza, S.A., (en adelante AUZSA) empresa adjudicataria del servicio público urbano de transporte colectivo de viajeros de Zaragoza, convocó huelga en ejercicio del derecho reconocido por el artículo 28.2 de la Constitución Española.

Hasta la fecha, esta Institución no ha estimado procedente intervenir en el conflicto planteado. Por un lado, debemos partir del necesario respeto al legítimo ejercicio de un derecho constitucionalmente reconocido. Por otro, consta que se están desarrollando por ese Ayuntamiento actuaciones de mediación entre las partes implicadas, extremo que valoramos muy positivamente, al entender que contribuye a una solución paccionada que garantice el respeto a todos los intereses implicados.

No obstante, atendiendo a la duración del conflicto (en este momento estamos en la jornada 43 de paro del servicio), considerando el perjuicio que entendemos que se está causando al interés general y al bien común, y en ejercicio de la función de defensa de los derechos y libertades, individuales o colectivos de la ciudadanía, atribuida al Justicia de Aragón por el artículo 1 de la Ley 4/1985, de 27 de junio, por la que se regula la Institución, entendemos necesario formular las siguientes consideraciones:

**Primera.**— Esta Institución interpreta que no entra en el ámbito de nuestras competencias la supervisión de determinadas cuestiones económicas —referentes a revisiones salariales del personal que presta servicios en AUZSA, que en parte se derivan de la aplicación de laudo arbitral emitido con fecha 10 de octubre de 2013 por árbitro designado por la Comisión Consultiva Nacional de Convenios Colectivos—, al tratarse de una cuestión suscitada entre entes no sujetos a supervisión del Justicia de Aragón, en los términos recogidos en el artículo 5 de su Ley reguladora, consecuencia de procedimientos desarrollados a través de sus cauces legales e institucionales específicos.

**Segunda.**— No obstante, concurren en la situación planteada circunstancias que afectan a derechos e intereses de los ciudadanos, y sobre los que cabe nuestro pronunciamiento.

En primer lugar, el Comité de Empresa de AUZSA ha expuesto a esta Institución determinadas reclamaciones que afectan tanto a la adecuada prestación del servicio público, como al derecho a la seguridad y salud en el trabajo de sus empleados. Así, y en concreto, se ha manifestado literalmente a esta Institución lo siguiente:

«— Cada día prestamos servicio con vehículos en peores condiciones, hay una falta de mantenimiento y averías continuas debido a la falta de mecánicos. Esto afecta negativamente al servicio que se presta.

— Los horarios que nos imponen para los recorridos no se adaptan a la realidad. La empresa sigue cobrando por Km., lleve o no pasajeros, priorizando la realización del máximo de estos independientemente de la calidad del servicio que se ofrece. Esto afecta negativamente al servicio que se presta.

— La empresa nos presiona con sanciones arbitrarias ante la imposibilidad de realizar estos horarios sin incumplir las normativas de circulación. Esto afecta negativamente al servicio que se presta

— Tras lograr la readmisión de los 153 despedidos del ERE año 2013, se siguen realizando una media de 3000 horas extras mensuales, la inspección de trabajo sanciona a la empresa y sigue incumpliendo. Se demuestra la necesidad de nuevas contrataciones. Esto afecta negativamente al servicio que se presta.

— El desconocimiento con antelación de los turnos de trabajo diario y descanso semanal afecta a la conciliación de la vida laboral y familiar de los conductores y conductoras. Esto afecta negativamente al servicio que se presta.

— A día de hoy y en pleno siglo XXI, no disponemos de aseos adecuados en todos los terminales para conductores y sobre todo conductoras. Esto afecta negativamente al servicio que se presta.»

Atendiendo a las competencias atribuidas a ese Municipio por el artículo 25 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de Bases de Régimen Local, y en desarrollo de las funciones que le corresponden en materia de control de los servicios públicos prestados a través de fórmulas de gestión indirecta, entendemos que deben adoptarse las medidas necesarias para velar por que la empresa adjudicataria garantiza tanto la adecuada prestación del servicio como el respeto al derecho a la seguridad laboral de sus empleados.

**Tercera.**— En segundo lugar, y en lo que se refiere a la salvaguarda de la prestación del servicio público de transporte colectivo urbano de viajeros, consta a esta Institución que con fecha 5 de diciembre de 2015 la Vicealcaldesa del Ayuntamiento de Zaragoza emitió Decreto por el que se establecían los servicios mínimos relativos a la huelga convocada por los trabajadores de la empresa AUZSA a partir del día 10 de diciembre de 2015, de 9.00 h a 11.30 h y de 18.00 h a 20.30 h. El Anexo I del Decreto fija unos servicios mínimos del 33% en el horario de huelga para el personal de movimiento, añadiéndose el siguiente tenor literal:

«El servicio PMR se prestará al 100%.

Respecto al personal de la empresa le será de aplicación idénticos porcentajes del servicio ordinario como servicios mínimos (33% en horario de mañana y 33% en horario de tarde), al entender que debe mantenerse una razonable proporcionalidad entre personal de movimiento y el adscrito al resto de las tareas.»

Procede entrar en las siguientes consideraciones:

A) En primer lugar, el establecimiento de servicios mínimos para la garantía de los servicios esenciales en situaciones de huelga es una potestad discrecional de la autoridad administrativa y/o gubernamental, tal y como se desprende del artículo 28.2 de la Constitución Española, en relación con el 10.2 del Real Decreto Ley 17/1977, de 4 de marzo, por el que se reforma la normativa sobre relaciones de trabajo. Tal y como viene señalando la jurisprudencia (así, las Sentencias del Tribunal Constitucional 11/1981, 26/1981, 33/1981, 27/1989 y 43/1990, entre otras), los límites del derecho de huelga derivan no solo de su conexión con otros derechos consti-

tucionales, sino también con otros bienes constitucionalmente tutelados. La necesidad de evitar que los servicios esenciales no queden lesionados o puestos en peligro, justifica el establecimiento por la autoridad competente de unos denominados servicios mínimos que deben ser respetados. Para determinar que el derecho de huelga no se ve vulnerado, se viene manteniendo que dichos servicios mínimos deben ser debidamente justificados, al objeto de que exista una «razonable proporción» entre los sacrificios impuestos a los trabajadores que ejercen su derecho a la huelga, y los que padezcan los usuarios del servicio. En este sentido, la discrecionalidad radica en que la autoridad debe tanto analizar en base a criterios técnicos y de oportunidad como justificar los servicios mínimos a imponer.

En el supuesto examinado, el Decreto de 5 de diciembre de 2015 de la Vicealcaldesa del Ayuntamiento de Zaragoza justifica razonadamente, a juicio de esta Institución, los servicios mínimos decretados. No obstante, y transcurridas 43 jornadas de paro del servicio de transporte urbano de viajeros, constatamos circunstancias que a nuestro juicio evidencian un perjuicio a la ciudadanía que en desarrollo de nuestra función nos lleva a pronunciarlos.

B) Así, constan las dificultades y molestias que para el ciudadano se derivan de la situación planteada. El propio Decreto del Consistorio las apunta, al referir que la huelga implica que el ciudadano debe consumir más del doble de su tiempo normal en sus necesarios traslados entre domicilio y destino, extremo más gravoso para aquellos vecinos que residen en puntos más alejados del centro urbano a los que no llegan otros medios de transporte público, como el tranvía. Ello implica, como bien señala el Decreto, que se incrementen los gastos de desplazamiento, los problemas de seguridad, y que deba acudir a otros medios de transporte que en muchas ocasiones no resultan accesibles al afectado, por circunstancias técnicas y/o económicas.

Por otro lado, indica el Decreto literalmente que «la huelga está convocada de 9.00 a 11.30 y de 18.00 a 20.30, considerándole intervalo estricto, es decir, las dos horas y media de paro propuestas, se afectaría al 16% de los usuarios diarios, en la franja de la mañana y al 17% de los usuarios diarios, en la franja de tarde. Si se considera, como es lógico, que la retirada previa e incorporación posterior de autobuses (que lo hacen fuera del intervalo estricto de paro) también afecta a los usuarios, el período de afección se extiende de 8.00 a 12.30 por la mañana y de 17.00 a 21.30 por la tarde. En estas franjas se afecta al 30% y al 29% de los usuarios diarios respectivamente». Es decir, nos encontramos ante una restricción del servicio público que alcanza un período de tiempo más prolongado que el de las horas de huelga propiamente dicha, lo que multiplica las afecciones al ciudadano en los términos señalados, agravando el problema.

Por último, parece incontestable que los y las vecinos y vecinas de la ciudad están manifestando tanto su preocupación por la situación como las afecciones que están sufriendo y que dificultan el desempeño de su vida cotidiana. Ello hasta un extremo en el que entendemos que puede verse alterada la proporcionalidad razonable entre el sacrificio impuesto a los trabajadores que ejercen su derecho a la huelga, y el padecido por los usuarios del servicio. Es exclusivamente la preocupación por las afecciones a un servicio esencial, con los efectos que de ello se derivan para el interés general y el bien común, lo que lleva a esta Institución a dirigirse a ese Ayuntamiento.

C) Por último, y en este sentido, la jurisprudencia viene justificando la discrecionalidad de la autoridad gubernativa para el establecimiento de los servicios mínimos, siempre que quede adecuadamente justificada su proporcionalidad para garantizar el servicio esencial. Así, y a título de ejemplo, por Sentencia de 11 de abril de 2003 del Tribunal Supremo (RJ/2003/3705), en relación con servicios mínimos acordados con motivo de huelga de trabajadores del servicio de transporte de viajeros en Madrid, se consideró que unos servicios del 60% en líneas interurbanas con itinerario no coincidente con servicios ferroviarios de cercanías y del 50% respecto de las líneas urbanas coincidentes —lo que suponía la supresión de casi la mitad de los servicios prestados en líneas interurbanas en «horas punta»—, no suponía una vulneración ni sustantiva ni formal del ejercicio legítimo del derecho de huelga frente a la esencialidad del servicio.

Igualmente, el propio Tribunal Superior de Justicia de Aragón en Sentencia 540/2004, de 23 de junio (JUR/2004/268263), desestimó recurso contencioso-administrativo interpuesto contra Decreto del Ayuntamiento de Zaragoza por el que se establecían servicios mínimos a seguir en huelga convocada por trabajadores de la empresa prestataria del servicio de transporte urbano de viajeros. Frente a unos servicios acordados del 66%, y a la vista de la justificación y razonamiento aportados por el Consistorio, interpreta el Tribunal que «no puede decirse que la huelga convocada haya perdido su finalidad, por lo que no cabe estimar la falta de proporcionalidad en la prestación del servicio, atendidos los porcentajes de servicios mínimos que fija la resolución recurrida y las circunstancias concurrentes que recoge».

En conclusión, en la medida en que la fijación de servicios mínimos es una cuestión discrecional y/o de oportunidad, atendiendo a la legitimación dada por la jurisprudencia a servicios fijados en función de las circunstancias

concurrentes siempre que estén debidamente justificados y sean razonables, y considerando la situación planteada y los perjuicios que se están ocasionando a la ciudadanía, -que podrían exceder el límite de la proporcionalidad razonable entre el sacrificio impuesto a los trabajadores que ejercen su derecho a la huelga y el padecido por los usuarios del servicio-, consideramos necesario plantear a ese Consistorio que valore la posibilidad de ampliar los servicios mínimos fijados relativos a la huelga convocada por los trabajadores de la empresa AUZSA.

### 13. SEGURIDAD SOCIAL\*

#### 13.1. DATOS GENERALES

Estado actual de los expedientes					
Año de inicio	2016	2015	2014	2013	2012
Expedientes incoados	61	41	57	47	62
Expedientes archivados	56	40	57	47	62
Expedientes en trámite	5	1	0	0	0

Sugerencias / Recomendaciones		
Año	2016	2015
Aceptadas	0	0
Rechazadas	0	0
Sin Respuesta	0	0
Pendientes Respuesta	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Recordatorios de deberes legales		
Año	2016	2015
Recordatorios de deberes legales	0	0

Resolución de los expedientes	
<b>Expedientes solucionados</b>	<b>16%</b>
Por intervención de la Institución durante la tramitación	3%
Por haberse facilitado información	12%
Por inexistencia de irregularidad en la actuación de la Administración	1%
Por Recomendación o Sugerencia aceptada	0%
<b>Expedientes no solucionados</b>	<b>0%</b>
Recomendación o Sugerencia rechazada	0%
Recomendación o Sugerencia sin respuesta	0%
Recordatorios de deberes legales por silencio de la administración	0%
<b>Expedientes en trámite</b>	<b>7%</b>
Recomendación o Sugerencia pendiente de respuesta	0%
Pendientes de la información solicitada a la Administración	7%
<b>Expedientes remitidos</b>	<b>76%</b>
Remitidos al Defensor del Pueblo	76%
Remitidos a otros defensores	0%

\* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en la página web de la Institución ([www.eljusticiadearagon.es](http://www.eljusticiadearagon.es)).

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
771/2016-5	Incapacidad temporal. Disconformidad con alta de INSS tras año de baja por accidente laboral.	Información sin gestiones
342/2016-5	Pensiones. Solicitud de información sobre pensión de jubilación. Falta de cómputo de 5 años de cotizaciones.	Facilitación de la información
2875/2016-5	Pensiones. Falta de información sobre pensión de jubilación.	Facilitación de la información
2226/2016-10	Incapacidad permanente. Disconformidad con denegación de incapacidad permanente.	Inexistencia de irregularidad
2135/2016-5	Incapacidad permanente. A la espera de pasar por el tribunal médico y carente de ingresos.	En vías de solución tras mediación

## 13.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

En materia de Seguridad Social se han tramitado 61 expedientes durante el año 2016, con observándose un gran incremento en comparación con los incoados en el año anterior, que fueron 41. Conviene recordar que estas quejas se dirigen, principalmente, contra la Administración del Estado (Instituto Nacional de la Seguridad Social y Tesorería General de la Seguridad Social), excluidas de la facultad supervisora del Justicia de Aragón.

De los expedientes recibidos, 13 se refieren a cuestiones sobre situaciones de incapacidad —tanto temporal como permanente—. Las quejas formuladas sobre percepción de pensiones de jubilación, orfandad y viudedad han sido 24, mientras que las quejas sobre cotizaciones alcanzan las 11. El resto (12) se han englobado dentro del apartado genérico «varios», al no poderse incardinar en ninguno de los otros subapartados.

Los expedientes han concluido, bien con su remisión al Defensor del Pueblo, al carecer la Institución del Justicia de Aragón de competencia para su instrucción y resolución, bien con la comunicación a los interesados de la información solicitada, debiendo destacarse un año más el interés y colaboración de las Administraciones implicadas al remitir con prontitud los datos que se les solicitan.

Dentro del subapartado de **pensiones contributivas**, las quejas han versado sobre múltiples cuestiones. Así, entre otras, se han realizado consultas tales como qué requisitos son necesarios para su obtención, se han transmitido los problemas que existen en la percepción de pensiones abonadas por otros estados —en este caso, principalmente de las que han de ser atendidas por Venezuela—, se han planteado dudas sobre la forma de computar lo cotizado a efectos de jubilación, posibles casos de revisión de pensiones y sus efectos retroactivos o posibilidad de recuperación de complementos perdidos, dificultades en el cálculo de pensiones anticipadas o quejas por la falta de abono a las personas jubiladas de la parte proporcional de la paga extra de empleados públicos no cobrada en el año 2012.

En materia de declaraciones de **incapacidad permanente** se han planteado consultas sobre el procedimiento a seguir para solicitar la incapacidad. Por otro lado, se han recibido quejas que mostraban los temores de los interesados a que no se les reconociera así como la disconformidad de los afectados o de personas próximas con la denegación de estas incapacidades y/o con el grado reconocido o el alta concedida por la Administración. Esta Institución no puede entrar a valorar los dictámenes técnicos de carácter médico emitidos por los Equipos de Valoración de la Administración, si bien sí se dan pautas a los interesados sobre la posibilidad de impugnar la decisión dictada por el INSS sobre el concreto supuesto de hecho que se presenta.

Por su parte, y en materia de incapacidad temporal, las quejas recibidas giran en torno a resoluciones de alta laboral no aceptadas por el ciudadano, que considera que debe mantenerse su situación de incapacidad temporal. Al respecto, igualmente se facilita la oportuna información sobre cómo actuar.

En el subapartado de **cotizaciones**, las quejas presentadas este año han sido de contenido muy variado. Así, se han tratado cuestiones como la disminución de las pensiones en virtud de cambio legal en 2013 -a pesar de haber cotizado en su momento por otras cantidades-, reclamaciones por cotizaciones de autónomos, cotización en el extranjero y problemas para el cobro de la pensión de jubilación, falta de cotización por periodos trabajados, consecuencias en cuanto a la percepción de pensiones cuando existen impagos de cotizaciones o requisitos de cotización para generar derecho a pensión de jubilación.

Por último, en el subapartado **varios** se han recogido quejas de diferente índole. Reseñamos las siguientes: solicitud para que una mutua prosiga con un tratamiento médico —por accidente laboral— en relación con el interesado, ya dado de alta pero que, sin embargo, no se encuentra completamente restablecido; dificultades de una

ciudadana para que se le conceda una prestación para el cuidado de hijos con enfermedad grave; disconformidad con expediente sancionado por haber realizado un curso de formación y, a la vez, hallarse percibiendo la prestación de desempleo; o la disconformidad de un ciudadano con el hecho de que la oficina del INSS de Caspe solo abra dos días a la semana.

## 14. INMIGRACIÓN\*

### 14.1. DATOS GENERALES

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
1811/2016	Aula de inmersión lingüística y atención a la diversidad	Sugerencia aceptada
1812/2016	Dotación de Auxiliares de Educación Infantil en Centro con altas tasas de alumnado inmigrante	Sugerencia aceptada
1399/2016-6	Denegación de autorización de residencia temporal por reagrupación familiar	Remisión al DP
1614/2016-6	Resolución de expulsión por condena penal	Remisión al DP

### 14.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

Reflejamos en este apartado del Informe anual de la Institución las quejas y demandas ciudadanas que afectan a personas extranjeras en nuestra Comunidad Autónoma, siendo nuestro fin último contribuir a su efectiva integración en todos los ámbitos: familiar, social, educativo, sanitario, económico y laboral.

Por otra parte, el Justicia colabora en la protección y defensa de las personas extranjeras a través de actividades varias, como la participación activa en ponencias, cursos, jornadas y actos dirigidos a la difusión de sus derechos, así como en el fomento de los contactos periódicos que persiguen seguir profundizando en la búsqueda de soluciones para sus pretensiones, ofreciendo su mediación ante la Administración y los poderes públicos.

Así, la Institución del Justicia de Aragón no ha sido ajena a la situación de los refugiados en Europa y ha efectuado un seguimiento continuo tanto de las dificultades estructurales, derivadas del deficiente funcionamiento del sistema de asilo a nivel europeo, como de las situaciones puntuales a las que se han visto abocadas estas personas, motivadas por la falta de planificación de las autoridades europeas: insuficiente información concreta y en su idioma sobre el procedimiento de asilo, ubicación en instalaciones provisionales, en muchos casos sin condiciones adecuadas de habitabilidad, con carencias agravadas por las inclemencias del tiempo, devoluciones colectivas, etc.

La mayoría de las personas que sufren esta realidad son ciudadanos sirios que huyen de la guerra civil en su país, pero entre las personas solicitantes de asilo en Europa hay afganos, kurdos, pakistaníes, etc., con el triste denominador común de ser víctimas de persecución y violencia en sus países de origen, lo que les sitúa bajo el paraguas protector de la Convención de Ginebra, la legislación comunitaria y las respectivas normas de los estados miembros.

A pesar de que la letra y el espíritu del marco legal internacional reflejan un compromiso claro con los derechos humanos y en concreto con el reconocimiento del derecho de asilo como primero en la cadena para poder garantizar el resto de los derechos fundamentales (educación, asistencia sanitaria y social, libertad de movimientos, etc.), la realidad es que la mayoría de los Estados miembros son renuentes a cumplir con las cuotas determinadas por la Comisión Europea y las personas solicitantes de asilo llegan a cuentagotas, lo que confina a la mayoría a campos de refugiados símbolo del fracaso de las decisiones comunitarias y reflejo de improvisación.

Ante esta situación, el papel de la Institución del Justicia ha sido doble: por un lado, recabar información, tanto de las Administraciones competentes en la gestión del reasentamiento y reubicación de personas solicitantes de asilo, (sin olvidar que en este caso la competencia es estatal y nuestro ámbito de actuación se circunscribe a la Comunidad Autónoma y eso deja un margen muy escaso para la actuación específica), como de organizaciones ciudadanas y ONG comprometidas con la defensa de los derechos de los llamados refugiados.

\* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en la página web de la Institución ([www.eljusticiadearagon.es](http://www.eljusticiadearagon.es)).

Esta información se ha recogido, fundamentalmente, mediante la asistencia a foros y conferencias locales, nacionales e internacionales, entre los que cabe señalar los siguientes: Conferencia sobre refugiados de la Red Europea de Defensores del Pueblo, organizada por la Defensora del Pueblo Europea, Emily O'Reilly en junio de 2016; Jornada titulada: «La crisis humanitaria como consecuencia: refugiados y desplazados», organizada en octubre por el Seminario de Investigación para la paz y la Jornada propuesta por la Institución del Defensor del Pueblo de España en colaboración con el Alto Comisionado para los Refugiados (ACNUR) «Acogida e integración de los refugiados en España», celebrada también en el mes de octubre.

La Jornada contó con la asistencia de representantes de las Defensorías autonómicas, de ACNUR, y técnicos de empleo vivienda, educación e igualdad de los diferentes niveles de la Administración entre los que se encontraban en representación del Ayuntamiento de Zaragoza, Nacho Celaya, Coordinador del Área de Servicios Sociales y del Gobierno de Aragón, la Directora General de Igualdad y Familias, Teresa Sevillano, en una clara declaración de compromiso con los refugiados de las instituciones a la que representan, que desde el Justicia de Aragón se valora de forma muy positiva.

El objetivo de la Jornada era detectar los problemas que surgen en la aplicación del sistema español de acogida e integración de refugiados para mejorarlo de cara a la llegada de nuevos refugiados. En octubre de 2016, España solo había reubicado, procedentes de Italia y Grecia, 400 de los 9.000 refugiados a los que se ha comprometido con la UE hasta 2017.

Las conclusiones generales de dicha Jornada se pueden enumerar como sigue:

La llegada de inmigrantes es una necesidad demográfica de Europa envejecida y con una índice de natalidad que no garantiza el relevo generacional ni el mantenimiento de las prestaciones sociales.

La acogida e integración de los refugiados es un desafío global que deben afrontar la UE en su conjunto. En este sentido, el programa de reubicación de la UE es de emergencia y una manifestación de la solidaridad europea que se va definiendo sobre la marcha a base de prueba y error.

Los desafíos más inmediatos son dos: que los Estados, todo, realicen ofertas de acogida mensuales, de manera planificada y coordinada y que exista un compromiso con la acogida de los menores no acompañados. España es el segundo país que se ha ofrecido y en el momento de la Jornada había reubicado a 7 menores en un programa piloto.

La sociedad española está muy sensibilizada con la acogida y la integración y existe una solidaridad vecinal que no se está pudiendo canalizar.

Falta coordinación del Estado con las CCAA y los Ayuntamientos lo que ha generado una doble red de acogida y desigualdades entre las CCAA.

Las CCAA y los Ayuntamientos reclaman al Estado el ejercicio de sus competencias en acogida e integración y en este sentido piden al Estado que se ocupe solo de realizar la planificación general, tramitar el asilo y aportar financiación.

Las CCAA piden a la Administración central que establezca indicadores comunes y transparentes para medir la eficacia de los programas de acogida e integración en las diferentes áreas: aprendizaje del idioma, integración laboral, autonomía con el fin de avanzar hacia un sistema común que de resultados.

La Administración de Estado debería hacer un mayor esfuerzo en la información a la sociedad sobre los controles de seguridad que se realizan previos a la acogida con el fin de contrarrestar los mensajes xenófobos que dificultan las políticas de integración.

Al margen de estas conclusiones generales elaboradas por la Institución del Justicia tras la asistencia a la Jornada, las consideraciones oficiales en las materias de empleo, educación y vivienda, divulgadas por el Defensor del Pueblo se pueden consultar aquí: <https://www.defensordelpueblo.es/jornada-refugiados/conclusiones-y-propuestas-globales/>

Por otro lado, de forma complementaria a la recopilación de información, el Justicia de Aragón, a título individual, como Institución defensora de los derechos de la personas, ha denunciado las situaciones de falta de protección que se han originado, y a nivel colectivo, se ha sumado a las declaraciones conjuntas de las Instituciones de Defensores del Pueblo autonómicas, así como a las emitidas por el Defensor del Pueblo

Así, el Justicia de Aragón, Fernando García Vicente, ha sostenido en varios foros que la problemática que plantea la emigración, en general, y la de los refugiados, en particular, debe de tratar de resolverse, en los países de origen, de forma que nadie se vea obligado a dejar su país para huir de la guerra, la persecución por razones raciales o ideológicas, o por la falta de respeto a los derechos humanos, la pobreza o la carencia de otros derechos sociales básicos e indispensables.

En este sentido, la comunidad internacional tiene que apoyar la existencia de gobiernos estables, lo más democráticos posibles y respetuosos con los derechos humanos, que se preocupen del bienestar de sus ciudadanos y con los que poder negociar las condiciones de cooperación para fomentar el bienestar y el desarrollo económico-social

García Vicente expresó públicamente en la Conferencia de la Red Europea de Defensores del Pueblo celebrada el pasado mes de junio en Bruselas, su compromiso con la defensa de los derechos humanos de las personas solicitantes de asilo, la aplicación de las normas sobre protección internacional y en este sentido, el derecho a disponer de información detallada, comprensible y en su idioma de la situación administrativa en la que se encuentran estas personas y de la que muchas veces se ven privados.

La atención a este problema, que ha sacudido nuestras conciencias, ha hecho que se tambaleen los cimientos de la solidaridad europea y de las políticas comunes, seguirá estando presente en la agenda de la Institución comprometida con la promoción de la cultura de los Derechos Humanos.

Fruto de este compromiso es la firma de una Declaración conjunta de los defensores del pueblo autonómicos ante la crisis humanitaria que afecta a las personas refugiadas y solicitantes de asilo, latente desde 2012 y especialmente evidente en Europa a partir de 2015.

La trascendencia del acuerdo alcanzado aconseja la transcripción literal del mismo, que reza así:

«El Defensor del Pueblo Andaluz, el Síndic de Greuges de Catalunya, el Valedor do Pobo, el Diputado del Común, el Ararteko, el Justicia de Aragón, el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, el Procurador del Común de Castilla y León, y el Defensor del Pueblo de Navarra, Reunidos en Vitoria-Gasteiz el 2 de febrero de 2017, Manifiestan que:

En su condición de instituciones encargadas de velar por el respeto y la promoción de los derechos humanos, consideran indispensable alzar la voz para expresar al unísono su consternación ante la gravísima crisis humanitaria que afecta a los solicitantes de asilo y refugio en Europa mientras se tramitan con cuentagotas los procedimientos de acogida en los Estados miembros de la Unión Europea (UE).

Reconocen que, aunque una solución durable y sostenible de la problemática del desplazamiento de los refugiados consistiría en tratar el conflicto en los países de origen, esto no ha sido así. Por ello, es urgente buscar soluciones humanitarias en consonancia con la magnitud del problema existente.

Haciéndose eco de la reivindicación de las organizaciones sociales y de parte importante de la población civil de sus comunidades autónomas respectivas, se sienten en la obligación ineludible de apelar a las diversas instituciones implicadas en la gestión de esta crisis, para que se arbitren sin dilación medidas destinadas a proteger eficazmente la vida, la integridad, los derechos y la dignidad de cientos de miles de personas, hombres, mujeres, niñas y niños, que han sido impelidos a escapar de sus países de origen, inmersos en conflictos devastadores y que son merecedores de protección internacional.

Observan, con creciente preocupación, cómo las condiciones invernales y la ola de frío que sacude nuestro continente han empeorado aún más las ya penosas condiciones de vida de quienes se encuentran a la espera de ser acogidos y protegidos, provocando pérdida de vidas humanas y angustiosas situaciones totalmente inaceptables desde un punto de vista humanitario, lo que pone aún más en evidencia la insuficiencia de las actuaciones llevadas a cabo para dar respuesta a sus necesidades más elementales.

Subrayan la plena vigencia del derecho internacional humanitario, en especial del Convenio de Ginebra y el Protocolo de Nueva York, y de la normativa internacional de garantía de los Derechos Humanos, la Declaración Universal de los Derechos Humanos y los subsiguientes tratados, tales como el Convenio Europeo de Derechos Humanos y el Tratado de Lisboa que incluye la Carta de los Derechos Fundamentales de la UE, que reconocen derechos fundamentales vinculantes para las instituciones comunes y los Estados miembros que la componen.

Recuerdan que las normas antes citadas tienen naturaleza universal y deben ser aplicadas a todos los seres humanos sin excepción en cualquier lugar y tiempo; y llaman la atención sobre la Declaración de las Naciones Unidas de 19 de septiembre de 2016, según la cual la responsabilidad de proteger a las personas refugiadas es colectiva.

Rechazan las medidas adoptadas por algunos gobiernos que suponen un claro incumplimiento de la normativa de protección internacional y de los valores y principios que la inspiran.

Deploran el escaso cumplimiento de los compromisos relativos a la reubicación y reasentamiento de personas refugiadas por parte de los Estados miembros de la UE y, en particular, por España, lo que ha impedido que las CCAA hayan podido cumplir hasta hoy sus funciones en la acogida de las personas solicitantes de refugio.

Estiman que la presencia en Europa de un número elevado de personas sin estatuto de refugiado y sin autorización de residencia y de trabajo afecta negativamente a la dignidad, al derecho a la igualdad y al disfrute de los derechos humanos en su conjunto.

Constatan que la cuestión de los refugiados es un asunto de ámbito europeo que afecta no solo directamente a todos los Estados miembros de la UE, sino también a las CCAA del Estado español.

Verifican que el actual sistema ordinario de acogida a personas solicitantes de refugio o de protección internacional no permite la puesta a disposición de las plazas necesarias para cumplir los compromisos internacionales asumidos por el Estado español.

Consideran que la excepcionalidad, urgencia y gravedad de la crisis humanitaria hacen necesario superar el actual sistema de acogida, lento e ineficaz, favoreciendo mecanismos de coordinación territorial entre la Administración central y las de las comunidades autónomas que posibiliten una gestión capaz de dar respuesta a la magnitud del problema, ya que no puede obviarse que son, precisamente, las autoridades territoriales las que también tienen responsabilidad en la primera fase, en la prestación de los servicios públicos, cuidado y atención que necesitan las personas refugiadas que pueden llegar a sus territorios y, en la segunda fase, en las políticas de integración que permitan su incorporación y participación social.

Observan que las CCAA han expresado públicamente su marcado compromiso de intervenir más activamente en la solución de los diferentes problemas que afectan a los refugiados.

Como consecuencia de lo anterior, los defensores de pueblo enumerados más arriba, apoyados en los pronunciamientos previos realizados tanto por la Defensora del Pueblo de España como por las defensorías del pueblo autonómicas, y en un diagnóstico compartido de la actual situación, expresan su convicción de que es indispensable proceder a una evaluación profunda de los motivos por los que no se ha podido ofrecer hasta ahora acogida a los solicitantes de refugio y de protección subsidiaria humanitaria en Europa, y llaman a diseñar otras estrategias extraordinarias capaces de hacer frente al cataclismo humanitario al que Europa se está enfrentando.

Entre las medidas que proponen los defensores del pueblo autonómicos, se relacionan las siguientes:

Referidas a las CCAA, propuestas que serán trasladadas por los defensores autonómicos a los responsables gubernamentales de cada comunidad autónoma, adaptándolas, en su caso, y para su formulación concreta, a la realidad particular de cada territorio:

— Necesidad de incorporar a las agendas políticas respectivas un papel más decisorio en la política de inmigración y de asilo.

— Ofrecer plazas, en colaboración con los municipios y otras entidades locales y forales, que posibiliten un aumento de las reubicaciones y reasentamientos en todo el Estado, con vistas al cumplimiento de los compromisos asumidos.

— Reservar plazas específicas dirigidas a la protección a menores extranjeros no acompañados solicitantes de refugio y adecuar la atención a las necesidades derivadas de su situación de especial vulnerabilidad (conflicto bélico, trata, etc.).

— Colaborar con la administración del Estado en cuantas acciones posibiliten una más adecuada acogida de las personas demandantes de refugio o de protección subsidiaria.

— Poner en marcha mesas interinstitucionales y elaborar planes de actuación para la acogida de personas refugiadas, acordes con las directrices de la UE, en el caso de que no se haya hecho en la actualidad. Y que en ellos se prevea la participación de las entidades sociales que trabajan en la acogida de las personas refugiadas.

— Establecer sistemas que recojan y gestionen de forma eficaz los ofrecimientos respecto al acogimiento y atención a las personas refugiadas que se han presentado por parte de las familias y personas individuales, bajo la supervisión y con el apoyo de la Administración.

— Priorizar la atención a las personas refugiadas en los planes de integración que se están desarrollando tanto a nivel autonómico como local.

— Analizar la posibilidad de colaborar activamente junto al Estado en el Plan coordinado de ayuda de emergencia o instrumento similar, con la finalidad de participar en el mecanismo de protección civil de la UE y ofrecer apoyo práctico a los países desbordados por una situación de crisis, con carácter urgente, para hacer frente a la situación de emergencia que están viviendo por las bajas temperaturas de la época invernal.

— Prestar especial atención a las necesidades educativas, a la escolarización tardía de los menores y facilitar el acceso a los servicios educativos complementarios, especialmente el comedor y el transporte escolar.

— Apoyar programas de sensibilización e información sobre los derechos humanos, en general, y en concreto, respecto al derecho al asilo, que permitan combatir cualquier brote de racismo o xenofobia y la criminalización de los refugiados.

Referidas al Estado español, propuestas que serán remitidas a la Defensora del Pueblo, interesando que se dirijan a las oportunas instancias de la Administración general del Estado:

— Tener en cuenta las conclusiones de las jornadas celebradas por el Defensor del Pueblo y Acnur el 5 de octubre de 2016 y en el informe del Defensor del Pueblo: El asilo en España: La protección internacional y los recursos del sistema de acogida.

— Acelerar el cumplimiento de los compromisos asumidos con la UE de acogimiento de personas refugiadas, poniendo en marcha las medidas que estén a su alcance para ello: puesta a disposición de plazas de acogida, envío de expertos a las agencias, oficiales de enlace, etc.

— Establecer mecanismos de coordinación estable con las comunidades autónomas que posibiliten una corresponsabilidad en la gestión y la acogida de las personas demandantes de asilo en los diferentes territorios, prestando especial atención a la necesaria información, para desempeñar mejor las funciones legalmente reservadas a aquellas en materia social.

— Otorgar a las CCAA que así lo demanden un papel que permita trasladar su opinión y su posición en todas las fases, tanto con relación a las plazas para participar en el programa de reubicación y reasentamiento como con relación al procedimiento de acogida.

— Incorporar a los municipios y otras entidades locales y forales que soliciten su participación ofreciendo plazas para la acogida.

— Reflexionar sobre posibles sistemas de desconcentración, a través de la fórmula legal que se estime oportuna, para que aquellas CCAA que lo desearan pudieran corresponsabilizarse y participar en determinados trámites en la gestión de política de asilo e inmigración, con mayor peso al que se ha tenido hasta ahora, No en vano, las personas solicitantes de refugio y, en general, las personas inmigrantes, son atendidas por los servicios públicos gestionados por estas, por lo que las decisiones que se adoptan afectan plenamente al ejercicio de sus funciones.

— Valorar la posibilidad de conceder visados con validez territorial limitada por motivos humanitarios, con las cautelas necesarias, por las embajadas de España (artículo 25 Reglamento (CE) n.º 810/2009 del Parlamento europeo y del Consejo de 13 de julio de 2009, por el que se establece un código comunitario sobre visados (Código de visados), como, por ejemplo, el que se ha hecho en el caso de los corredores humanitarios promovidos por la Comunidad de San Egidio.

— Acelerar la posibilidad de participación en el mecanismo de protección civil de la UE y ofrecer apoyo práctico a los países desbordados por una situación de crisis, con carácter urgente, para hacer frente a la situación de emergencia que se está viviendo por las bajas temperaturas de la época invernal.

— Establecer instrumentos de transparencia en la gestión de los fondos de la UE dirigidos a la acogida de las personas solicitantes de refugio y de protección internacional, y fórmulas de reparto que tengan en cuenta las actuaciones de otras administraciones públicas.

Referidas a la Unión Europea, propuestas remitidas a los órganos de la UE y sus Estados miembros y, en su caso, a la Defensora del Pueblo Europea:

— Necesidad de remover los obstáculos que están impidiendo el cumplimiento, en los plazos deseables de la acogida del cupo de refugiados asignados a España.

— Analizar el Sistema europeo común de asilo (SECA), teniendo en cuenta la realidad ineludible de que las personas presentan la solicitud de asilo y toman decisiones respecto al lugar de residencia al margen de las previsiones del propio sistema.

— Promover y facilitar la participación de los actores implicados en la reflexión y propuestas de modificación del SECA que actualmente están en marcha.

— Evaluar el Acuerdo con Turquía, por considerar que es susceptible de vulnerar los derechos de las personas solicitantes de refugio, como se ha demandado por la Defensora del Pueblo Europea, así como valorar su eficacia, teniendo en cuenta el prisma económico con relación a los fondos económicos asignados, y reflexionar si la respuesta que Europa está dando mediante este acuerdo se concilia con un modelo respetuoso con los derechos humanos y los principios y valores proclamados en los artículos 2, 3 y 6.1 del Tratado de la Unión Europea.

— Explorar otras respuestas complementarias a las que se han puesto en marcha hasta el momento actual, en atención a la excepcionalidad de la situación, como es la posibilidad de que las embajadas de los Estados miembros de la Unión Europea tramiten solicitudes de refugio, tanto dentro de la Unión Europea como fuera de la Unión Europea. La opción de que únicamente se solicite en los hotspots y en el territorio de los distintos Estados europeos ha demostrado ser insuficiente.

— Insistir en la conveniencia de que existan flujos migratorios controlados y regulares como una alternativa respetuosa con la globalización mundial, que evitaría los actuales dramas humanitarios para alcanzar Europa. No en vano, el cierre de las fronteras para las personas refugiadas y para las personas migrantes estimula la existen-

cia de traficantes de personas que tratan de burlarlas poniendo en riesgo la vida de muchos seres humanos y enriqueciéndose a costa de su desesperación.

Este documento de propuestas será remitido, a los efectos oportunos, al Instituto Internacional del Ombudsman (IOI), a través del Presidente del IOI Europa para que lo presente en su junta ejecutiva junto con la propuesta de crear una *task force* de impulso y coordinación entre todos los defensores europeos.»

### **14.2.1. Educación**

Las quejas que se han presentado en materia educativa en relación con el alumnado inmigrante hacen referencia, mayoritariamente, a la falta de recursos para atender sus necesidades específicas de apoyo educativo.

En este sentido, es preciso tener en cuenta que la vigente Ley Orgánica de Educación entiende por alumnado con necesidad específica de apoyo educativo aquel que requiera una atención educativa diferente a la ordinaria, por presentar necesidades educativas especiales, por dificultades específicas de aprendizaje, TDAH, por sus altas capacidades intelectuales, por haberse incorporado tarde al sistema educativo, o por condiciones personales o de historia escolar con objeto de que pueda alcanzar el máximo desarrollo posible de sus capacidades personales y, en todo caso, los objetivos establecidos con carácter general para todo el alumnado.

La citada Ley Orgánica puntualiza que el alumnado que presenta necesidades educativas especiales es aquel que requiera, por un periodo de su escolarización o a lo largo de toda ella, determinados apoyos y atenciones educativas específicas derivadas de discapacidad o trastornos graves de conducta.

En nuestra Comunidad, el Decreto que regula las condiciones para el éxito escolar y la excelencia de todos los alumnos desde un enfoque inclusivo, hace referencia al alumnado con necesidad específica de apoyo educativo por presentar necesidades educativas especiales, que define como aquel que requiera, por un periodo de su escolarización o a lo largo de toda ella, de medidas específicas para responder a las necesidades derivadas de determinadas condiciones de funcionamiento personal, que cita expresamente.

Se advierte, por tanto, que el concepto de alumnado con necesidad específica de apoyo educativo es más amplio y engloba, en particular, al alumnado con necesidades educativas especiales.

En este sentido, habrá alumnos inmigrantes que presentarán necesidades específicas de apoyo educativo derivadas de su incorporación tardía al sistema educativo o por condiciones personales o de historia escolar, a los que se tendrá que prestar la atención que dichas necesidades requieren. Para ello, la Ley Orgánica de Educación exige a las Administraciones educativas dotar a los Centros de los recursos necesarios y disponer de suficiente profesorado y de profesionales cualificados.

La diversa casuística de necesidades de apoyo entre el alumnado inmigrante requiere una atención individualizada para abordar la complejidad de la tarea educativa que se ha de realizar. Debemos tener en cuenta que, desde el punto de vista organizativo, la modificación de matrícula entre esta población es continua a lo largo del curso, con constantes incorporaciones o bajas de alumnos, tal como expresa una de las quejas tramitadas en esta Institución.

Además, en ocasiones, es preciso actuar no solo con los alumnos inmigrantes sino también con sus familias proporcionando y prestando a los padres determinados servicios que no son los meramente educativos, como pudieran ser la explicación de circulares, documentos, instancias, con la consiguiente ayuda para cumplimentarlos, o bien el acompañamiento a realizar gestiones.

En consecuencia, el Justicia se ha pronunciado reiteradamente instando que se otorgue una consideración especial a los Colegios que escolarizan muy altos porcentajes de alumnado inmigrante, adoptando si fuera preciso las medidas de discriminación positiva pertinentes, en razón de las dificultades adicionales que su personal docente y laboral debe afrontar en el desempeño de las tareas que han de realizar con algunos de estos alumnos y sus familias.

En particular, la creación de aulas de inmersión lingüística y la dotación de suficiente personal de atención a la diversidad facilitará que los alumnos de dichos Centros, que requieren esos apoyos, se puedan escolarizar en unas condiciones que favorezcan una adecuada atención a sus peculiaridades y la satisfacción de las necesidades específicas y de compensación educativa adicionales que presenten.

### **14.2.2. Situaciones administrativas**

Exponemos en este apartado las cuestiones administrativas que afectan a ciudadanos extranjeros en Aragón, sin perjuicio de efectuar la oportuna reseña sobre la materia en el epígrafe «Interior» de este Informe Anual.

En cuanto a la administración destinataria de las quejas, señalar que el organismo público encargado de tramitar y resolver este tipo de expedientes es la Administración del Estado (Ministerio del Interior, Ministerio de Empleo y Seguridad Social, Ministerio de Justicia, Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación), quedando esta Institución al margen de una posible supervisión en su actuar, lo que determina la remisión de un elevado número de quejas a la Oficina del Defensor del Pueblo.

No obstante lo anterior, los supuestos que nos plantean los ciudadanos son siempre previamente valorados, pues en algunos casos basta con ofrecerles una orientación general sobre la forma de encauzar su problemática o pueden resolverse sus dudas mediante la solicitud de la debida información a la Administración, aun del Estado, y, en otros, puede llegar a alcanzarse una solución después de haber interesado información o de haber conferido el traslado de la preocupación concreta del ciudadano al organismo público competente. A este respecto, hay que destacar la colaboración prestada en todo momento por la Delegación del Gobierno en Aragón, organismo competente a estos efectos, que viene dando pronta y cumplida respuesta a las peticiones que se le remiten por la Institución en su neta función mediadora.

Por otra parte, algunos ciudadanos se dirigen al Justicia para formular consultas o demandando información sobre una cuestión determinada. Así, son habituales las relativas al proceso de adquisición de la nacionalidad española, la reagrupación familiar, renovación de la autorización de residencia u obtención del permiso de trabajo, expulsión del país, forma de impugnar las resoluciones administrativas, etc. En todos estos casos, y sin perjuicio de indicar al interesado que esta Institución no se encuentra facultada para realizar labores de asesoramiento jurídico concreto a particulares, propias de otros profesionales del Derecho, de forma genérica se le informa acerca de la normativa vigente así como de los mecanismos e instancias a los que pueden acceder en defensa de sus intereses.

A lo largo del año 2016 se han tramitado 4 expedientes de queja, habiéndose remitido al Defensor del Pueblo los siguientes:

— **Expte. 108/2016-6:** una asociación privada formula queja en relación con las actuaciones del Consulado de España en Tetuán (Marruecos) hacia la población hispano-marroquí desde hace más de una década, solicitando el envío de una comisión jurídica europea o de la ONU, sin que el Defensor del Pueblo haya efectuado pronunciamiento al respecto en el momento de elaborar este Informe.

— **Expte. 1399/2016-6:** un nacional de Ghana plantea ante la Institución su disconformidad con la denegación de la autorización de residencia temporal por reagrupación familiar tramitada a favor de su hijo. La resolución denegatoria fue motivada en que el familiar reagrupante no acreditaba los requisitos económicos exigidos para poder ejercer el derecho a la reagrupación familiar. Sin perjuicio de no apreciar irregularidad administrativa en la actuación pública tras el estudio del expediente incoado, la cuestión fue finalmente sometida a los Tribunales de Justicia, encontrándose en este momento a la espera de decisión judicial.

— **Expte. 1614/2016-6:** recoge la queja de un ciudadano colombiano sobre el que pesa una orden de expulsión de nuestro país al haber sido condenado por la comisión de un delito contra la salud pública, alegando haber cumplido ya la condena y estar residiendo en España desde hace casi dos décadas.

Indicar, en otro orden de cosas, que en materia de adquisición de la nacionalidad española se recibieron en pasadas anualidades varias quejas que manifestaban sus discrepancias con las pruebas necesarias para acceder a ella. Así, algunos ciudadanos nos expusieron sus dificultades para leer y escribir, motivo por el cual no superaron dichas pruebas. Remitidos los expedientes al Defensor del Pueblo, finalmente se emitió por esa Institución una Recomendación dirigida a la Secretaría de Estado de Justicia, en los siguientes términos:

«Impartir instrucciones para que se incluyan apoyos necesarios y ajustes razonables que garanticen el acceso en condiciones de igualdad efectiva a los solicitantes que padecen analfabetismo en el procedimiento para la adquisición de la nacionalidad española por residencia y establecer los métodos adaptados y adecuados a sus necesidades en todas las pruebas exigibles para la adquisición de la nacionalidad» (Expte. 1313/2013-6).

Con posterioridad, el Defensor del Pueblo nos ha informado que se había recibido la respuesta en la que se informaba de que se había aceptado la Recomendación realizada en el procedimiento para la adquisición de la nacionalidad española por residencia.

Así, en fecha 11 de octubre se publicó en el *Boletín Oficial del Estado* la Orden JUS/1625/2016, de 30 de septiembre, sobre la tramitación de los procedimientos de concesión de la nacionalidad española por residencia. En el artículo 10.5 relativo a las pruebas del Instituto Cervantes, se señala que «las personas que no sepan leer ni escribir o tengan dificultades de aprendizaje podrán solicitar la dispensa de estas pruebas al Ministerio de Justicia que, a la vista de las circunstancias particulares y las pruebas aportadas, resolverá motivadamente».

**15. INTERIOR\*****15.1. DATOS GENERALES**

<b>Estado actual de los expedientes</b>					
<b>Año de inicio</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>
Expedientes incoados	116	117	151	150	169
Expedientes archivados	91	116	151	150	169
Expedientes en trámite	25	1	0	0	0

<b>Sugerencias / Recomendaciones</b>		
<b>Año</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Aceptadas	1	6
Rechazadas	0	2
Sin Respuesta	1	0
Pendientes Respuesta	0	0
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>8</b>

<b>Recordatorios de deberes legales</b>		
<b>Año</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Recordatorios de deberes legales	0	1

<b>Resolución de los expedientes</b>	
<b>Expedientes solucionados</b>	<b>55%</b>
Por intervención de la Institución durante la tramitación	14%
Por haberse facilitado información	21%
Por inexistencia de irregularidad en la actuación de la Administración	17%
Por Recomendación o Sugerencia aceptada	2%
<b>Expedientes no solucionados</b>	<b>2%</b>
Recomendación o Sugerencia rechazada	0%
Recomendación o Sugerencia sin respuesta	2%
Recordatorios de deberes legales por silencio de la administración	0%
<b>Expedientes en trámite</b>	<b>20%</b>
Recomendación o Sugerencia pendiente de respuesta	0%
Pendientes de la información solicitada a la Administración	20%
<b>Expedientes remitidos</b>	<b>24%</b>
Remitidos al Defensor del Pueblo	21%
Remitidos a otros defensores	3%

<b>Relación de expedientes más significativos</b>		
<b>N.º Expediente</b>	<b>Asunto</b>	<b>Resolución</b>
609/2015-6	Sanción por estacionamiento en zona ESRE y pago como zona ESRO	Sugerencia no contestada
1791/2016-6	Denuncia no ratificada por el agente policial actuante	Solución tras supervisión
1598/2015-3	Estudio y sugerencias sobre varias cuestiones relacionadas con la ludopatía.	Sugerencia al Departamento de Presidencia. Gobierno de Aragón. Aceptada.

\* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en la página web de la Institución ([www.eljusticiadearagon.es](http://www.eljusticiadearagon.es)).

## 15.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

Se han tramitado 116 expedientes a lo largo del año 2016, exactamente el mismo número registrado el pasado año de 2015.

A continuación, y de forma sistematizada, se va a proceder a su estudio por materias para conocer con profundidad las cuestiones que más interesan y preocupan a la ciudadanía y las soluciones y sugerencias propuestas así como su grado de aceptación por parte de las administraciones competentes.

Las cuestiones referidas a **la seguridad vial y el tráfico** continúan siendo motivo de preocupación para la ciudadanía, siendo 30 los expedientes incoados relacionados con ello: en especial, ha de destacarse que la protección de las personas con discapacidad ha sido el que mayor número de quejas ha suscitado; así, la denegación de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad, la solicitud de creación de mayor número de plazas de aparcamiento para estas personas, el uso inadecuado de sus plazas de estacionamiento especialmente designadas y la petición de un nuevo diseño para aquellos tramos de carril-bici que aún no se hubieren implantado, son los principales asuntos a los que se alude en las quejas. Además, han sido motivo de quejas: los estacionamientos indebidos de vehículos en determinados lugares, la petición de mayor visibilización de señales de tráfico para garantizar la seguridad vial y evitar sanciones indeseadas, la indebida ocupación de vados, en especial, en municipios pequeños, la regulación del paso en calles estrechas de dichos municipios y la regulación del acceso a peatones en vías con obras, entre otras.

La disconformidad de algunas personas con **determinados expedientes administrativos sancionadores** ha motivado la incoación de **39** expedientes.

**El aludido funcionamiento irregular de los servicios que prestan las fuerzas del orden y su actuación** han promovido la apertura de 15 expedientes, todos ellos, a instancia ciudadana. Como se ampliará en este informe, en siete supuestos se aludía al supuestamente inadecuado trato de los agentes y, en el resto, a deficiencias en el funcionamiento del servicio.

Los expedientes tramitados relacionados con la **seguridad ciudadana** han sido, en número, prácticamente los mismos que el pasado año (13 el año 2015 y 14 el año 2016); en ellos se alude, principalmente, a actuaciones de personas que vulneran la pacífica convivencia y alteran la confianza y seguridad de la ciudadanía, pues, en ocasiones, se han llegado a denunciar actos constitutivos de delitos contra las personas, el patrimonio y la salud pública, tanto en el medio urbano (determinadas zonas de Zaragoza, en particular), como en el rural.

En el año de 2016 se han incoado **4** expedientes relacionados con la situación administrativa de personas extranjeras en Aragón, pormenorizándose en el apartado dedicado a la **Inmigración** el contenido de los expedientes y la actuación de la Institución a favor de los derechos de estas personas.

Aún cabe incluir un epígrafe de **Varios** para poder englobar bajo el mismo aquellos supuestos (12 expedientes este año) en los que, por su especial particularidad no pueden ser circunscritos en ninguno de los apartados anteriores.

### 15.2.1. Seguridad Vial y Tráfico. Sancionador

#### 15.2.1.1. Seguridad Vial y Tráfico

Cada año la ciudadanía muestra en la presentación de sus quejas su preocupación por instar a los poderes públicos la adopción de medidas concretas para garantizar la seguridad vial en nuestras carreteras y, también, en el ámbito urbano; esta preocupación es compartida por esta Institución quien, en el año de 2016 ha celebrado en su sede un encuentro en el que participaron representantes de la Administración, de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, de la Universidad, de la sanidad aragonesa, y de entidades y agentes sociales involucrados en su trabajo diario y por sus competencias en la seguridad vial, en la prevención de accidentes de tráfico y en el cuidado integral de las víctimas de los mismos, reiniciándose un debate, -que ya tuvo lugar años atrás-, relacionado con la creación en Aragón de un Instituto de Seguridad Vial como órgano técnico consultivo en el diseño de medidas que sirvan para disminuir los accidentes de tráfico y sus consecuencias.

Muchas son las cuestiones que se plantean cada año (hasta **30** expedientes en 2016), que se sistematizan por temas de la forma que a continuación se expone, haciéndose mención a los expedientes más significativos en cada uno de los temas tratados.

El tema que más quejas suscita es, de nuevo, **la protección de las personas con alguna discapacidad en el tráfico viario**. Ello se traduce en diferentes demandas:

—La solicitud de un mayor número de plazas de estacionamiento reservadas para personas con alguna discapacidad: las quejas recibidas relacionadas con esta cuestión se referían a las localidades de Calatayud (se archivó el expediente por hallarse en vías de solución tras la supervisión de la Institución) y Morés (en trámite).

— El uso inadecuado de plazas reservadas para estacionamiento de vehículos de personas con alguna discapacidad: las quejas tramitadas hacían alusión a la ocupación indebida y habitual de las plazas que se ubican en el Hospital Miguel Servet de Zaragoza, archivándose los expedientes por hallarse en vías de solución tras la supervisión.

—La denegación de la concesión de las tarjetas de estacionamiento para personas con alguna discapacidad: se han recibido cuatro quejas de personas que mostraban su disconformidad con la denegación de su solicitud por parte del Ayuntamiento correspondiente; en concreto, los Ayuntamientos aludidos eran los de Biescas, Teruel y Huesca. En todos los casos dicha denegación se fundamentaba en el informe previo y preceptivo emitido por el IASS en el que, reconociéndose la discapacidad, no se reconocía, por el contrario, limitación de la movilidad; esta Institución carece de los medios técnicos para valorar el grado de discapacidad y de falta de movilidad de una persona y así se le hace saber a los presentadores de las quejas. En tres de los cuatro casos, el IASS había dictado resoluciones fundamentadas en la legalidad, archivándose los expedientes por inexistencia de irregularidad en la actuación de la Administración. El cuarto supuesto se halla en trámite.

—La alusión a la estrechez del carril-bici en Zaragoza y las dificultades que la misma causa a las personas que transitan por él y que sufren alguna discapacidad ha sido puesto de manifiesto a esta Institución: al respecto, se confirió traslado al Ayuntamiento de Zaragoza con la propuesta de que, en lo sucesivo, se tome en consideración esta circunstancia en los nuevos trazados del carril-bici.

Otro de los temas recurrentes es la petición de la actuación de las Policías Locales en los casos de **estacionamientos indebidos de vehículos en la vía urbana y en los vados**. En una de las quejas, se trasladó a esta Institución la disconformidad de algunos ciudadanos con los estacionamientos de vehículos en la explanada de la Aljafería; además, otro grupo de ciudadanos denunciaba también la falta de espacio para estacionar en los alrededores del edificio. Este último expediente se archivó tras la recepción del informe emitido por el Ayuntamiento de Zaragoza sobre la creación de nuevos espacios de estacionamiento para los vecinos de la zona. Han sido también objeto de queja los estacionamientos indebidos y la falta de respuesta por parte de las autoridades competentes a estas denuncias ciudadanas en las localidades de Alcañiz y Benasque (ambos expedientes se archivaron por hallarse en vías de solución tras la supervisión), en Peralta de Alcofea, en Cuarte de Huerva y en Pinseque (en trámite).

**Los cortes de las calles por razón de la ejecución de obras o por otras causas** (fiestas patronales, mercadillos...) ocasionan, en algún caso, desinformación acerca de la reorganización del tráfico o problemas de acceso a las vías cortadas; ejemplo de ello fueron los expedientes tramitados como consecuencia de las obras ejecutadas en la calle Allué Salvador de Zaragoza (se archivaron los dos expedientes tramitados por hallarse en vías de solución tras supervisión) y como consecuencia de los cierres de determinadas calles del casco histórico de Alcañiz (en trámite). Están relacionados con este tema los expedientes instruidos por quejas en las que se mostraba la disconformidad ciudadana con la regulación de determinados pasos en las localidades de Estadilla (archivado el expediente por haberse llegado a una solución al problema expuesto) y Aniñón (en trámite).

Por último, debe indicarse que en el año de 2016 se ha recibido menor número de quejas relacionadas con el **uso de la bicicleta** en la ciudad de Zaragoza; en algunos casos, las personas que han presentado queja han mostrado su disconformidad con la prohibición de circulación de bicicletas por las aceras, en concreto, por los paseos y bulevares que disponen de aceras de anchura notable. De otra parte, se ha solicitado por medio de queja, interesando la mediación de esta Institución, la reanudación del uso del estacionamiento subterráneo para bicicletas que se encuentra en la plaza de San Pedro Nolasco de Zaragoza, hallándose en trámite el expediente, a la espera de la respuesta de la Administración.

### 15.2.1.2. Sancionador

En este año 2016, se han incoado en la Institución 39 expedientes de queja (42 en 2015), lo que supone un ligero descenso en el número de asuntos tramitados, siguiendo la tónica iniciada ya en la pasada anualidad, a lo que ha podido contribuir tanto la reducción del número de sanciones de tráfico impuestas por la Policía Local de Zaragoza, que integra el grueso de las quejas en esta materia, como la corrección cada vez mayor que se observa en la tramitación y resolución de los procesos administrativos sancionadores que se incoan, sin perjuicio del cumplimiento y respeto por parte de los órganos administrativos de las resoluciones dictadas por esta Institución a lo largo de los años.

En cuanto a las **Resoluciones** formuladas por el Justicia ejerciendo su capacidad supervisora, señalar la Sugerencia dirigida al Ayuntamiento de Zaragoza en la que el Justicia otorgaba al ciudadano el amparo solicitado en relación con una sanción impuesta por estacionamiento en la zona ESRO-ESRE. El Consistorio afectado no nos ha dado traslado de su postura al respecto (Expte. 609/2015-6).

De las **39 quejas recibidas**, han sido 2 los casos solucionados por la mediación del Justicia; 15 fueron archivadas por inexistencia de irregularidad, 13 remitidas al DP y 4 a otros comisionados. En 2 casos se ofreció información; en otro, un ciudadano desistió de su pretensión; otra queja se rechazó por sentencia previa y el resto se encuentran en tramitación.

En líneas generales, las administraciones públicas a las que nos hemos dirigido han atendido, de forma puntual y correcta, las peticiones de diverso orden que desde esta Institución se les han efectuado.

Señalar que la potestad sancionadora de la Administración es uno de los ámbitos en los que el Justicia despliega sus actuaciones supervisoras, desarrollando estas funciones desde una doble perspectiva: por un lado, se comprueba si el órgano administrativo ha observado los trámites y formalidades legales en la instrucción y resolución del expediente sancionador, en cuanto el cumplimiento de ello se configura como garantía para preservar los derechos del administrado. En segundo lugar, cuando la cuestión sometida a la Institución versa sobre el fondo de una resolución sancionadora, el Justicia considera que la valoración de la prueba encaja en el ámbito de discrecionalidad inherente a la potestad sancionadora de la Administración, sin que el criterio del órgano administrativo pueda ser suplantado por el de esta Institución salvo que, por ausencia de prueba de cargo o por una valoración ilógica o arbitraria de la prueba practicada, la resolución sancionadora vulnerara la presunción constitucional de inocencia, lo que justificaría una intervención y decisión supervisora, en su caso.

**La mayoría de las quejas ciudadanas en esta materia suelen enmarcarse en el concreto ámbito del tráfico y la circulación** (75%), y durante esta anualidad ha venido aplicándose con normalidad el Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial (BOE 31/10/2015), que integra, debidamente regularizados, aclarados y armonizados, el texto articulado de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, aprobado por el Real Decreto Legislativo 339/1990, de 2 de marzo, y las leyes que lo han modificado. En esta nueva norma se ha incluido la transposición de la Directiva (UE) 2015/413 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de marzo de 2015, por la que se facilita el intercambio transfronterizo de información sobre infracciones de tráfico en materia de seguridad vial, que se había recogido en la Disposición Final Segunda de la Ley 35/2015, de 22 de septiembre, de reforma del sistema para la valoración de los daños y perjuicios causados a las personas en accidentes de circulación, a cuya derogación se procede.

En cuanto a la tramitación y resolución de los expedientes incoados este año, señalar que, se ha procedido al estudio de **9 expedientes** (25%) que hacían referencia a materias varias tales como **la posesión de sustancias estupefacientes, tenencia de armas y objetos prohibidos, desórdenes y alteración del orden público, desobediencia a la autoridad**, así como a la comisión de infracciones a las que se refiere la Ordenanza municipal reguladora del procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora (2014), que vino a derogar la Ordenanza de la Ciudad de Zaragoza sobre Protección del Espacio Urbano (2008) y modificó la Ordenanza de Limpieza Pública, Recogida y Tratamiento de Residuos Sólidos (1986), la Ordenanza de Uso de Zonas Verdes y la Ordenanza de Actividades Publicitarias en el ámbito urbano (2000). Señalar que, si bien como hemos indicado *supra*, las quejas en materia de tráfico siguen siendo las mayoritariamente formuladas por los ciudadanos, se viene experimentando cada anualidad un ligero incremento de las que acabamos de referir, que afectan, en términos generales, a la convivencia ciudadana.

Tras el oportuno estudio y diversas gestiones en torno a las cuestiones planteadas, se han archivado **15** quejas por no haberse detectado irregularidad en la actuación pública que motivara una decisión supervisora:

En algunos de estos casos no ha podido acreditarse la fundamentación de la queja al existir versiones contradictorias —del administrado y de la entidad pública— sobre los hechos controvertidos, entrando en aplicación la presunción *iuris tantum* sobre el valor probatorio de las denuncias de los agentes de la autoridad que establece actualmente el artículo 77.5 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (anterior artículo 137 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común), así como el artículo 88 del texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial para las quejas que versaban sobre esta materia.

En otros casos, se ha valorado la correcta actuación pública tras el pertinente estudio y análisis de las consideraciones expuestas por el ciudadano y el organismo afectado en la materia concreta objeto de la queja. Así, se

han planteado cuestiones relativas a la tramitación general del expediente sancionador y el órgano competente, las notificaciones efectuadas y el valor de la denuncia policial, la calificación jurídica de la infracción y su posible prescripción, la obligación de resolución expresa, la detracción de puntos y el pago de las sanciones económicas así como los medios de impugnación de la resolución sancionadora.

Este año hemos registrado **2** casos en los que esta Institución ha entendido que, en aplicación del ordenamiento jurídico, la razón asistía al ciudadano, y así lo admitió la Administración afectada, que procedió a corregir su actuación tras la mediación ejercida por el Justicia.

Se remitieron **13** expedientes de queja al Defensor del Pueblo por pertenecer el órgano sancionador a la Administración General del Estado y en **4** ocasiones se enviaron a otro defensor autonómico por razones de competencia territorial (tres a Cataluña y uno a Andalucía).

En dos ocasiones las quejas se solucionaron ofreciendo al ciudadano la información que demandaba; un ciudadano desistió de la queja interpuesta y en otro caso no pudo intervenir la Institución al haber sido sentenciada previamente la cuestión sometida a la consideración del Justicia. El resto de quejas recibidas en 2016 en esta materia se encuentran en tramitación en el momento de elaborar este Informe.

### **15.2.2. Seguridad Ciudadana**

Durante el año de 2016 se ha recibido un número de quejas muy parecido al año anterior, 14 frente a las 13 del pasado año.

Las personas que se han dirigido a esta Institución instaban en sus quejas, principalmente, mayor vigilancia policial en la zona a la que se referían en sus escritos. Concretamente, se ha demandado la mediación de la Institución ante la Administración por **faltas graves de la convivencia vecinal y vulneración de la seguridad ciudadana** en algunas calles del barrio Oliver de Zaragoza, Venta del Olivar, Plaza de los Sitios, algunas calles de Parque Goya, calle Zapata y Plaza del Rosario de esta ciudad. En la mayoría de los supuestos, los problemas descritos en las quejas se hallan en vías de solución tras la supervisión de la Institución, en el entendimiento, además, de que la aludida inseguridad ciudadana ha de paliarse no solo mediante la intervención de las fuerzas del orden, sino, también, mediante la adopción de medidas de carácter social y preventivo, proponiéndose soluciones desde diferentes perspectivas: la del empleo, la de la educación en el tiempo libre, la de la integración social, y todo ello, en abierto diálogo con las asociaciones vecinales y utilizando la mediación próxima como mecanismo para la resolución de conflictos con propuestas consensuadas entre las personas implicadas.

**En el ámbito rural** también se han detectado situaciones de inseguridad ciudadana y así lo han puesto de manifiesto las personas que se han dirigido a esta Institución: los robos y hurtos en la zona de Alfamén, aludiendo a la falta de efectivos suficientes, ha vuelto a ser motivo de queja en el año 2016. También se ha alegado esta falta de seguridad ciudadana en el polígono industrial de Alcañiz y en la localidad de Muel. En aquellos supuestos en los que se demanda mayor número de agentes en la zona, se han remitido los expedientes a la Oficina del Defensor del Pueblo, al tratarse de actuaciones cuya responsabilidad compete al Ministerio del Interior.

### **15.2.3. Actuación de las fuerzas del orden y funcionamiento**

El número de expedientes tramitados durante el año de 2016 ha ascendido a **15**, cifra superior a la del año anterior, que se instruyeron 9. En nueve de esos quince expedientes, el objeto de la queja era el **supuestamente inadecuado trato de los agentes del orden en el ejercicio de su autoridad**: en 4 quejas se aludía a miembros de la Policía Nacional, en 3 quejas, a miembros de la Policía Local de Zaragoza y en 2, a miembros de la Guardia Civil.

Respecto de los cuatro primeros expedientes citados (Policía Nacional), dos fueron remitidos a la oficina de la Defensora del Pueblo, en un tercer expediente, el ciudadano presentador de la queja desistió de su pretensión, y, el cuarto, se remitió al Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana, al haberse alegado un trato incorrecto por parte de un Policía de Benidorm.

Los expedientes que se incoaron por el supuesto trato inadecuado por parte de agentes de la Policía Local de Zaragoza fueron también archivados; el primero de ellos, por desistimiento del ciudadano presentador de la queja. El segundo, por inexistencia de irregularidad en la actuación del agente; y en el tercero, se medió ante el Ayuntamiento de Zaragoza quien ofreció una información a la ciudadana que presentó la queja, quien aceptó la misma y dio su pretensión por satisfecha.

Por último, y respecto a los dos expedientes tramitados como consecuencia de las quejas dirigidas por la actuación de miembros de la Guardia Civil, uno de ellos se remitió a la oficina de la Defensora del Pueblo y en el otro,

se ofreció la información oportuna al ciudadano, quien vio así su pretensión satisfecha y desistió de interesar la remisión del expediente a la Defensora del Pueblo.

También se han recibido durante el año de 2016 quejas en las que se aludía a **supuestas deficiencias en el funcionamiento de las oficinas de la Policía Nacional (5) y de la Policía Local (1)**. En uno de estos casos, relacionado con la falta de respuesta de la Administración ante una solicitud instada por una persona apátrida, se remitió el expediente a la Oficina de la Defensora del Pueblo. Tres de las quejas recibidas hacían alusión a la disconformidad ciudadana con el nuevo sistema para solicitar cita previa para renovación de D.N.I. y pasaporte y con los retrasos detectados en la oficina de Monzón y en los dos restantes, se procedió al archivo, tras ofrecer la Policía Local de Zaragoza la posibilidad de atender directamente a la ciudadana presentadora de la queja para resolver su pretensión.

#### 15.2.4. Varios. Otros supuestos

Se engloban en este epígrafe todos aquellos expedientes que, por la diversidad de temas que se abordan, o pueden incardinarse en ninguno de los epígrafes anteriormente mencionados.

De todos ellos, merecen destacarse especialmente, los que a continuación se exponen.

El pasado año comenzó el estudio de diferentes cuestiones relacionadas con las personas que sufren o han sufrido **ludopatía** en Aragón; concluido dicho estudio, en 2016 se dictó Sugerencia dirigida al Gobierno de Aragón en la que se le instaba a que perseverara en la colaboración con el Ministerio del Interior, reforzándola en el sentido de instar mayor dotación policial, si así lo demandaren tanto el incremento de la actividad inspectora y sancionadora (con especial atención a la protección de los menores de edad) como el aumento de la atención a las personas que pudieren instar su inclusión en el Registro de Prohibidos, facilitándoles la información precisa para realizar la tramitación prevista en la norma. Además, se le sugirió que incluyera en la página web del Gobierno de Aragón la información oportuna y necesaria sobre la ludopatía, sintomatología, problemas que genera, test de autodetección, medidas preventivas, teléfonos de asociaciones dedicadas a la ayuda y rehabilitación, qué es el Registro de Interdicciones de Acceso al Juego o también llamado Registro de Prohibidos (nacional y autonómico), cómo acceder al mismo, trámites y modelos impresos para facilitar dicha tramitación y toda aquella información que fuere surgiendo y que fuere de interés para las personas afectadas. La Sugerencia fue aceptada por el Gobierno de Aragón.

De nuevo se dirigieron a esta Institución algunas **de las víctimas del acto terrorista perpetrado en 1979 en el Hotel Corona de Aragón de Zaragoza**, instruyéndose seis expedientes; en todos ellos se informó a los interesados del contenido de la Sugerencia que se dictó por esta Institución en el año anterior en la que se instaba al Gobierno de Aragón que se planteara la previsión de llevar a cabo las actuaciones oportunas para que la Ley de medidas a favor de las víctimas del terrorismo amparase la situación descrita en las quejas, ofreciendo así una solución al problema expuesto, e indicando a dichos interesados que, en su día, la sugerencia no fue aceptada, no existiendo en la actualidad previsión de modificación de la norma, pese a la propuesta efectuada en ese sentido por esta Institución.

Por último, ha de hacerse, también, especial referencia al expediente instruido con ocasión de la visita que, en fecha 23 de febrero de 2016, efectuó esta Institución a la Inspección Central de Guardia de la Policía Nacional, ubicada en la Comisaría Actur-Rey Fernando de Zaragoza, con los asesores de la Defensora del Pueblo en el marco del **Mecanismo de Prevención de la Tortura y Malos tratos**.

## 16. JUSTICIA\*

### 16.1. DATOS GENERALES

Estado actual de los expedientes					
Año de inicio	2016	2015	2014	2013	2012
Expedientes incoados	117	118	144	176	166
Expedientes archivados	109	118	144	176	166
Expedientes en trámite	8	0	0	0	0

\* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en la página web de la Institución ([www.eljusticiadearagon.es](http://www.eljusticiadearagon.es)).

Sugerencias / Recomendaciones		
Año	2016	2015
Aceptadas	1	2
Rechazadas	0	0
Sin Respuesta	0	0
Pendientes Respuesta	0	0
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

Recordatorios de deberes legales		
Año	2016	2015
Recordatorios de deberes legales	0	0

Resolución de los expedientes	
<b>Expedientes solucionados</b>	<b>55%</b>
Por intervención de la Institución durante la tramitación	5%
Por haberse facilitado información	47%
Por inexistencia de irregularidad en la actuación de la Administración	2%
Por Recomendación o Sugerencia aceptada	2%
<b>Expedientes no solucionados</b>	<b>0%</b>
Recomendación o Sugerencia rechazada	0%
Recomendación o Sugerencia sin respuesta	0%
Recordatorios de deberes legales por silencio de la administración	0%
<b>Expedientes en trámite</b>	<b>6%</b>
Recomendación o Sugerencia pendiente de respuesta	0%
Pendientes de la información solicitada a la Administración	6%
<b>Expedientes remitidos</b>	<b>38%</b>
Remitidos al Defensor del Pueblo	38%
Remitidos a otros defensores	0%

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
115/2016-6	Necesidad legal de certificación negativa de antecedentes penales por delitos sexuales	Sugerencia aceptada
1876/2016-6	Retrasos en emisión de informes por el IMLA	En vías de solución tras supervisión
317/2016-6	Medios económicos destinados al servicio de turno de oficio	En vías de solución tras mediación

## 16.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

En este ámbito dedicado a «Justicia», durante el año 2016 hemos tramitado un total de **112** expedientes, cifra muy similar a la registrada en el año 2015 (110), y se ha formulado una **Sugerencia** de oficio al Departamento de Presidencia del Gobierno de Aragón, ante el dictado de una nueva normativa en materia de protección a la infancia, que vino a establecer la necesidad legal de estar en posesión de una certificación negativa de antecedentes penales por delitos sexuales para el acceso y ejercicio a profesiones, oficios y actividades que impliquen contacto habitual con menores. La Sugerencia fue íntegramente aceptada (Expte. 115/2016-6)

Hay que reseñar que, en esta materia, el respeto por el cumplimiento del principio constitucional de independencia judicial consagrado en el artículo 117 de nuestra Carta Magna y reflejado en el artículo 15 de la Ley Reguladora del Justicia de Aragón, según el cual «el Justicia no entrará en el examen de aquellas quejas sobre las que esté pendiente resolución judicial y lo suspenderá si, iniciada su tramitación se interpusiera o formulase por persona interesada demanda, denuncia, querrela o recurso ante los Tribunales ordinarios y el Tribunal Constitucional», obliga a esta Institución a responder a las quejas presentadas por los ciudadanos con arreglo a la legalidad vigente, exponiendo en su caso a los interesados las competencias que la Ley atribuye al Justicia y los límites que el ordenamiento jurídico impone a su función supervisora, así como la imposibilidad de que la Institución interfiera en forma alguna en el desarrollo de la función jurisdiccional.

Así, durante este año se han formulado **28** quejas (27 en 2015), en las que el ciudadano mostraba su **disconformidad con el contenido de una resolución judicial**, fundamentalmente sentencias dictadas por la jurisdicción civil o penal, si bien también en menor medida procedentes de los ámbitos social y contencioso. En todos estos supuestos se informó a los interesados de las competencias de esta Institución, del significado del principio constitucional de independencia judicial y, especialmente, de los recursos que el ordenamiento jurídico prevé para combatir las resoluciones judiciales.

Incluimos en este grupo las quejas ciudadanas en las que se detectó la pendencia de un proceso judicial, en tramitación o en ejecución de sentencia, sobre los hechos sometidos a la consideración del Justicia, lo que determinó la imposibilidad de su intervención; de lo que se informa adecuadamente al ciudadano, orientándole de forma genérica sobre la cuestión que plantea, así como interesándonos por la resolución final dictada en el proceso por si hubiera algún aspecto de la queja que no estuviere afectado por ella y permitiera la intervención institucional.

En cuanto al **funcionamiento general de la Administración de Justicia**, especialmente en lo referente a los medios humanos, materiales y económicos, competencias transferidas a nuestra Comunidad Autónoma en el año 2008, hemos atendido **26** expedientes de queja a lo largo de 2016 (35 en 2015). En este ámbito se incluyen las quejas relativas a retrasos o errores en la tramitación de procesos jurisdiccionales, en las resoluciones que se dictan y en el proceso de su ejecución. También recogemos aquí las quejas sobre actuaciones que se desarrollan por los diversos organismos integrados en el Ministerio de Justicia y, en ocasiones, por los propios profesionales que intervienen en los procedimientos. Atendiendo al caso concreto, la actuación del Justiciazo se orienta en diversa dirección, desde su remisión al Defensor del Pueblo por ser la Institución competente para su estudio y supervisión como el traslado a la autoridad competente en nuestra Comunidad Autónoma o en el ámbito jurisdiccional, en aras a su posible solución tras la mediación del Justicia, sin perjuicio de informar al interesado, en su caso, del contenido del Reglamento 1/1998, de 2 de diciembre, del Consejo General del Poder Judicial, que regula la tramitación de quejas y denuncias relativas al funcionamiento de los Juzgados y Tribunales.

Así, en cuanto a la problemática surgida en pasadas anualidades en la incoación y tramitación de los expedientes de adquisición de la nacionalidad española por residencia en el Registro Civil de Zaragoza, que motivó diversas actuaciones de oficio y la formulación de varias Sugerencias al Gobierno de Aragón, reseñar que en 2016 se ha reducido considerablemente el número de quejas sobre este particular, entendiéndose que ello ha sido debido, por una parte, a la implementación de mejoras en el sistema de cita previa de conformidad con las resoluciones dictadas por la Institución y, por otra, a la disminución del número de solicitantes de adquisición de la nacionalidad española por diversos motivos, entre otros, la entrada en vigor de una nueva normativa más rigurosa. Las quejas recibidas este año han hecho referencia a los retrasos que se vienen produciendo en la tramitación de estos expedientes en el Ministerio de Justicia, incluyéndose aquí también las demoras en formalizar la nacionalidad ya concedida, así como en la resolución de los recursos interpuestos contra las resoluciones denegatorias de la nacionalidad interesada.

Respecto a las quejas relacionadas con el reconocimiento y ejercicio del **derecho a la asistencia jurídica gratuita**, se han tramitado 7 expedientes sobre el particular (8 en 2015). En términos generales, la actuación de la Institución se dirige a informar al interesado del significado y contenido de este derecho y de su regulación legal, especialmente en materia de recursos, teniendo en cuenta que la resolución de este tipo de expedientes en última instancia corresponde a la autoridad judicial. Las quejas más frecuentes hacen referencia a la denegación del derecho por superar la unidad familiar la cuantía de ingresos prevista en la normativa, si bien también venimos recibiendo pretensiones ciudadanas en orden a la concreta actuación profesional observada por el letrado designado, los honorarios abonados o la negativa al nombramiento de otro abogado, dirigiéndonos habitualmente al respectivo Colegio de Abogados y/o al Departamento de Justicia del Gobierno de Aragón para demandar la información oportuna y resolver en consecuencia.

En esta materia, tras la reforma normativa de la Ley 1/1996, de 10 de enero, de asistencia jurídica gratuita a través de la Ley 42/2015, de 5 de octubre, de reforma de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, a fin de adecuarla a la realidad actual (las modificaciones afectaron a variados aspectos, como la precisión de que el reconocimiento del derecho por circunstancias sobrevenidas no tiene carácter retroactivo, la proporcionalidad de las aportaciones del sistema en los supuestos de pluralidad de litigantes con este derecho, los efectos de la solicitud sobre la caducidad o prescripción y los supuestos que permiten el reconocimiento de este derecho, estableciendo una casuística más amplia), se ha procedido a la modificación consecuente del Reglamento de Asistencia Jurídica Gratuita en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Aragón (Decreto 110/2014, de 8 de julio) a través del Decreto 161/2016, de 8 de noviembre. Así, se han introducido reformas en las normas de organización y funcionamiento de las Comisiones Provinciales de Asistencia Jurídica Gratuita y en el procedimiento para el reco-

nocimiento de este derecho; se establecen medidas de coordinación con los Colegios de Abogados en la prestación de los servicios del turno de guardia para la asistencia a las mujeres víctimas de la violencia de género; se acoge la participación de los servicios sociales, mediante la incorporación de sus informes en la elaboración de los expedientes; se agiliza el procedimiento para determinar y justificar la subvención a los Colegios Profesionales, como compensación económica por la prestación de sus servicios, y se introducen también modificaciones en materia de asistencia pericial gratuita.

En cuanto a actuaciones de oficio del Justicia, reseñar las dos siguientes:

— El aumento de quejas ciudadanas que se produjo en 2014 motivó una actuación de oficio de la Institución en colaboración con el REICAZ, elaborándose una Sugerencia que dirigimos al Departamento de Justicia del Gobierno de Aragón sobre el derecho a la asistencia jurídica gratuita. La Directora General de Justicia nos comunicó la aceptación íntegra de todas las propuestas planteadas siempre de conformidad con la normativa estatal y autonómica de aplicación (Expte. 1900/2014-6).

— El interés del Justicia por el respeto de los derechos constitucionales y el buen funcionamiento de los servicios públicos, motivó la apertura de un expediente de oficio ante las noticias recibidas sobre un posible recorte del 40% en la partida presupuestaria del Gobierno de Aragón destinada al servicio del turno de oficio (2016), lo que podía conllevar serios perjuicios para las partes afectadas, tanto los profesionales que desempeñan estas funciones como los ciudadanos que las demandan. Recabada las informaciones pertinentes y efectuadas las gestiones oportunas, la problemática planteada se consideró en vías de solución (Expte. 317/2016-6).

Otro grupo de quejas es el que viene exponiendo la disconformidad de los ciudadanos con las **actuaciones desarrolladas por Abogados, Procuradores u otros profesionales del ámbito de la Justicia**, habiéndose estudiado este año 12 expedientes (9 en 2015). Hay que señalar que este tipo de quejas está especialmente relacionado con el grupo señalado en el apartado anterior, así por ejemplo las recibidas por desacuerdo del ciudadano con la declaración de insostenibilidad de la pretensión formulada por el Letrado del turno de oficio que le ha sido asignado por el Servicio de Asistencia Jurídica Gratuita o las que demandan el nombramiento de otro profesional de oficio en sustitución del que fue designado en primer lugar. Y también se observa una estrecha relación de estas quejas con las que muestran la disconformidad del justiciable con el contenido de las resoluciones judiciales, pues gran parte de las que hacen referencia a la actuación profesional de abogados y procuradores son planteadas por ciudadanos que no han visto reconocida su pretensión en un procedimiento judicial y que imputan a la actuación de estos profesionales el adverso resultado para sus intereses. En estos casos, sin prejuzgar ni valorar en modo alguno la actuación del profesional cuestionado, se informa al ciudadano de los cauces legales a través de los cuales puede exigir, en su caso, la responsabilidad de estos profesionales en su triple vertiente de responsabilidad penal, civil y disciplinaria. Respecto a esta última, la Institución suele interesar del Colegio Profesional la información necesaria que, posteriormente, y una vez obtenida, se ofrece al ciudadano para su mejor conocimiento y, para que, en su caso, adopte decisiones posteriores a la vista de lo informado, sin perjuicio de supervisar que el procedimiento seguido se haya ajustado al ordenamiento jurídico y que el ciudadano haya tenido acceso a la resolución que se dicte y a las vías de impugnación oportunas. En este grupo incluimos también las quejas sobre las minutas y honorarios de abogados y procuradores o sobre la actuación de otros profesionales del Derecho, como médicos forenses, peritos psicólogos, registradores de la propiedad o notarios.

En materia de **instituciones penitenciarias**, nuestra Comunidad Autónoma carece de título competencial sobre la materia. Por ello, en principio, las quejas que se reciben sobre el funcionamiento de la Administración penitenciaria son remitidas al Defensor del Pueblo que ejerce su función supervisora sobre los órganos de la Administración General del Estado, o al Sindic de Greuges de Cataluña en virtud de las competencias que, en el ámbito penitenciario, ostenta esa Comunidad Autónoma. Todo ello sin perjuicio de que, cuando así lo aconsejan las circunstancias del caso, el Justicia realice cuantas gestiones considere necesarias para la solución del problema planteado.

A lo largo de 2016, destacar el incremento del número de quejas relacionadas con supuestas disfunciones en este ámbito, habiendo recibido **25** (11 en 2015), presentadas la mayoría por personas internas en el centro penitenciario de Zuera o por sus familiares. Estos expedientes hacen referencia a temas varios como puede ser la aplicación del tratamiento penitenciario, denegación de permisos, clasificaciones, trato recibido por funcionarios, situación penal o traslados.

También llega a conocimiento de la Institución en este ámbito la situación particular de personas que se encuentran presas en centros penitenciarios extranjeros, interesándonos por las actuaciones desarrolladas en estos supuestos por el Defensor del Pueblo nacional. Así, destacar el caso, que nos transmitió la Fundación +34, de una mujer en una prisión de Perú cuyo hijo de tres años estaba en riesgo de adopción ante la situación irregular del padre,

de vecindad civil aragonesa. El caso estaba ya en el DP pero nos interesamos por las gestiones que se estaban realizando desde allí. Como al padre le exigían el pago de una multa de 1.800 dólares para regularizar su situación en el país y concederle así la custodia del menor, se estaba trabajando en intentar que desde el Ministerio de Asuntos Exteriores se le otorgara una ayuda retornable, además de estar indagando sobre la familia extensa del padre de cara a la acogida del niño. Recientemente, hemos tenido conocimiento de la resolución favorable de este caso, encontrándose padre e hijo ya en España, siendo que la madre iba a ser trasladada en próximas fechas a un centro penitenciario de nuestro país para seguir cumpliendo su condena (Expte. 1960/2015-6 y 25/2016-6).

Por último, la Institución desarrolla otro tipo de actuaciones dirigidas, en su mayoría, a la atención de **consultas** relacionadas con la Administración de Justicia, que se satisfacen, en la mayoría de los casos, con una información general al interesado y su derivación hacia el organismo o profesional competente, teniendo en cuenta que la Institución no se encuentra facultada para realizar labores de asesoramiento jurídico concreto a particulares. Así, durante el año 2016 los ciudadanos han planteado cuestiones relativas a la prueba testifical en un procedimiento penal, revisiones de sentencias, embargo judicial, cambio de nombre, indemnizaciones por motivos varios, extravío de sentencia, sustituciones de penas, custodias de menores, indulto parcial así como conflictos familiares en vía judicial. El número de expedientes incoados ha sido de 7 (13 en 2015).

## 17. EMPLEO PÚBLICO\*

### 17.1. DATOS GENERALES

Estado actual de los expedientes					
Año de inicio	2016	2015	2014	2013	2012
Expedientes incoados	254	176	173	215	162
Expedientes archivados	109	173	173	215	162
Expedientes en trámite	145	3	0	0	0

Sugerencias / Recomendaciones		
Año	2016	2015
Aceptadas	16	18
Rechazadas	9	8
Sin Respuesta	4	3
Pendientes Respuesta	4	0
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>29</b>

Recordatorios de deberes legales		
Año	2016	2015
Recordatorios de deberes legales	2	2

Informes	
N.º Expediente	Asunto
DI-1253/2016-4	Informe acerca del Anteproyecto de Ley de Función Pública de la Comunidad Autónoma de Aragón

\* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en la página web de la Institución ([www.eljusticiadearagon.es](http://www.eljusticiadearagon.es)).

<b>Resolución de los expedientes</b>	
<b>Expedientes solucionados</b>	<b>48%</b>
Por intervención de la Institución durante la tramitación	9%
Por haberse facilitado información	20%
Por inexistencia de irregularidad en la actuación de la Administración	14%
Por Recomendación o Sugerencia aceptada	6%
<b>Expedientes no solucionados</b>	<b>6%</b>
Recomendación o Sugerencia rechazada	4%
Recomendación o Sugerencia sin respuesta	1%
Recordatorios de deberes legales por silencio de la administración	1%
<b>Expedientes en trámite</b>	<b>46%</b>
Recomendación o Sugerencia pendiente de respuesta	3%
Pendientes de la información solicitada a la Administración	43%
<b>Expedientes remitidos</b>	<b>1%</b>
Remitidos al Defensor del Pueblo	1%
Remitidos a otros defensores	0%

<b>Relación de expedientes más significativos</b>		
<b>N.º Expediente</b>	<b>Asunto</b>	<b>Resolución</b>
1086/2015-4	Ayuntamiento de Samper de Calanda. Cobertura de puestos de personal laboral con carácter temporal mediante procedimientos que garanticen la publicidad, el mérito y la capacidad en el acceso al empleo público, en condiciones de igualdad.	Sugerencia archivada por falta de contestación.
1759/2015-4	Comarca de Gúdar-Javalambre. Procedimiento de selección para provisión de puesto de Educador Social. Publicidad del proceso y elaboración de bolsa de empleo respetando lo establecido en las bases aprobadas.	Sugerencia aceptada.
1565/2016-4	Ayuntamiento de Villamayor de Gállego. Deber de respetar la normativa aplicable a los procedimientos que convoque para la elaboración de listas de espera para la provisión de puestos vacantes con carácter temporal, garantizando la adecuación entre el contenido de los procesos selectivos y las funciones o tareas a desarrollar y ajustando la composición del órgano de selección al artículo 60 del EBEP.	Sugerencia pendiente de contestación.
2031/2016-4	Entidad local menor Ontinar del Salz. Deber de respetar la normativa aplicable a los procedimientos selectivos que convoque para la provisión de puestos de personal laboral con carácter temporal, garantizando el principio de publicidad y ajustando la composición del órgano de selección al artículo 60 del EBEP.	Sugerencia aceptada.
2034/2016-4	Entidad local menor Ontinar del Salz. Respeto a la normativa aplicable a los procedimientos selectivos que convoque para la provisión de puestos de personal laboral con carácter temporal; evitando establecer criterios de selección que puedan vulnerar el principio de igualdad en el acceso al empleo público, y adoptando las medidas necesarias para garantizar que el órgano de selección se ajusta en su composición y funcionamiento a la normativa aplicable.	Sugerencia aceptada.
1694/2015-4	Departamento de Sanidad. Gobierno de Aragón. Exclusión de aspirante de proceso selectivo para acceso a la condición de personal estatutario fijo en plazas básicas de la Categoría de Técnicos en Cuidados Auxiliares de Enfermería. Incorrecta aplicación de las bases: las titulaciones de grado medio de formación profesional de la Familia de Sanidad habilitaban para participar en el proceso. Deber de revisar la decisión administrativa.	Sugerencia no aceptada

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
610/2016-4	Departamento de Sanidad. Oportunidad de incluir entre las plazas a ofertar dentro de la OEP para el año 2016 en el ámbito del personal estatutario del Salud, puestos de la Especialidad de Microbiología y Parasitología de la categoría de Facultativos Especialistas de Área.	Sugerencia no aceptada.
1826/2015-4	Departamento de Educación, Cultura y Deporte. Gobierno de Aragón. Procesos selectivos para acceso a cuerpos de personal docente no universitario: a) Adopción de criterios de valoración de los requisitos de forma de las programaciones didácticas presentadas que garanticen el respeto a los principios de mérito y capacidad. c) Oportunidad de permitir a los aspirantes la lectura de la programación didáctica presentada, pese a que se interprete que concurren presuntos errores formales, evitando indefensión ante revisiones posteriores.	Sugerencia parcialmente aceptada.
1185/2016-4	Departamento de Educación, Cultura y Deporte. Gobierno de Aragón. Deber de resolver recurso de alzada. Inclusión de ciudadano en lista de espera para provisión de puestos de personal docente no universitario con carácter interino.	Recomendación no aceptada.
2211/2016-4	Departamento de Educación, Cultura y Deporte. Gobierno de Aragón. Valoración de título C1 de la Escuela Oficial de Idiomas en proceso selectivo para acceso a Cuerpo de personal docente no universitario. Interpretación de que lleva implícita la justificación del título B2. Consiguiente valoración dentro del apartado 2.4.2 como certificado de nivel avanzado o equivalente de Escuelas Oficiales de Idiomas.	Sugerencia no aceptada.
2072/2015-4	Universidad de Zaragoza. Desarrollo de procesos para cubrir, con carácter temporal por personal no permanente, puestos de trabajo de personal de administración y servicios, respetando el procedimiento de elaboración de listas de espera y su aplicación regulado en la normativa aplicable.	Sugerencia archivada por falta de contestación.
1536/2016-4	Pruebas selectivas para el ingreso en el Cuerpo Ejecutivo de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, Escala de Ayudantes Facultativos, Analistas de Laboratorio. Recomendaciones: a) Que se suspenda la ejecución del procedimiento, hasta la resolución de los recursos de alzada planteados, al objeto de evitar perjuicios de difícil reparación. b) Que se dé traslado a todos los interesados en el procedimiento de los recursos de alzada interpuestos. c) Que se atienda a las solicitudes de acceso a información pública en relación con el proceso selectivo y se proceda a facilitar el mismo, en los términos regulados en la Ley 8/2015.	Sugerencia parcialmente aceptada.
304/2016-4	Departamento de Sanidad. Gobierno de Aragón. Deber de convocar proceso de movilidad voluntaria para cubrir plazas de la categoría de Enfermero/a en centros sanitarios de la Comunidad Autónoma de Aragón, dando así cumplimiento a la normativa aplicable en la materia.	Sugerencia aceptada.
860/2016-4	Departamento de Sanidad. Gobierno de Aragón. Posibilidad de formalizar convenios de colaboración con otras Administraciones públicas para posibilitar que el personal funcionario de carrera y el estatutario fijo de los servicios de salud puedan acceder a los procedimientos de movilidad voluntaria convocados para ambos tipos de personal.	Sugerencia no aceptada.

<b>Relación de expedientes más significativos</b>		
<b>N.º Expediente</b>	<b>Asunto</b>	<b>Resolución</b>
1488/2016-4	<p>Departamento de Sanidad. Gobierno de Aragón. Procedimientos para provisión de puestos de trabajo de carácter directivo de centros sanitarios del Salud:</p> <p>a) Respeto a normativa en procedimientos de provisión de puestos de carácter directivo por libre designación.</p> <p>b) Cobertura de puestos directivos a través de contrato de Alta dirección: necesidad de convocatoria específica.</p> <p>c) Respeto al tenor literal del artículo 43 de la ley 13/2000, evitando cobertura de puestos no calificados como órganos de dirección a través de contratos de Alta dirección.</p> <p>d) Provisión de puestos en órganos de dirección por el procedimiento reglado ordinario previsto en la RPT.</p>	Sugerencia parcialmente aceptada.
880/2015	<p>Ayuntamiento de Zaragoza. Convocatoria de procedimiento reglado para la provisión de los puestos de trabajo que fueron cubiertos de manera provisional por Decreto de 31 de octubre de 2014, de la Consejería de Participación Ciudadana y Régimen Interior.</p>	Sugerencia aceptada.
1511/2016-4	<p>Ayuntamiento de Villamayor de Gállego. Deber de revisar su plantilla de personal y su relación de puestos de trabajo para que se adecuen a la normativa aplicable en materia de empleo público.</p>	Sugerencia parcialmente aceptada.
2043/2015-4	<p>Departamento de Hacienda y Administración Pública. Gobierno de Aragón. Oportunidad de establecimiento de mecanismo transitorio que permita a los funcionarios de carrera la consolidación de grado personal hasta la aprobación con carácter definitivo del nuevo modelo de carrera administrativa.</p>	Sugerencia parcialmente aceptada.
797/2015-4	<p>Ayuntamiento de Caspe. Deber de resolver de forma expresa y notificar en plazo las decisiones adoptadas respecto a las solicitudes planteadas por los funcionarios a su servicio.</p>	Sugerencia archivada por falta de contestación.
861/2016-4	<p>Departamento de Sanidad. Gobierno de Aragón. Posibilidad de permitir participar en el proceso de integración en la categoría de Enfermero/a Especialista en Salud Mental a todo el personal estatutario fijo del Cuerpo de Enfermería que esté desempeñando funciones en una plaza de Enfermero/a Especialista en Salud Mental y que reúna la titulación específica para ello.</p>	Sugerencia no aceptada.
1682/2015-4	<p>Departamento de Educación, Cultura y Deporte. Gobierno de Aragón. Deber de estimar las solicitudes de reconocimiento del derecho a la percepción del componente de formación permanente, «sexenio», formuladas por los funcionarios interinos de cuerpos docentes no universitarios, evitando que el recurso a la vía judicial para su estimación implique un perjuicio tanto a los derechos e intereses de los afectados como al propio interés general.</p>	Sugerencia no aceptada.
2067/2015-4	<p>Departamento de Hacienda y Administración Pública. Gobierno de Aragón. Inclusión en la regulación de las ayudas sociales para los empleados públicos del Gobierno de Aragón como beneficiarios de las mismas a aquellos empleados públicos que tienen a su cargo personas con discapacidad, en similares términos a los establecidos para las ayudas para hijos con discapacidad, desarrolladas en Capítulo II del Decreto 176/2014, de 4 de noviembre.</p>	Sugerencia aceptada.

<b>Relación de expedientes más significativos</b>		
<b>N.º Expediente</b>	<b>Asunto</b>	<b>Resolución</b>
1648/2016-4	Departamento de Educación, Cultura y Deporte. Gobierno de Aragón. Formación permanente de personal docente no universitario. Modificación del marco normativo que la regula, estableciendo un procedimiento de autorización para asistencia a actividades de formación ágil, basado en criterios claros y reglados.	Sugerencia aceptada
1117/2015-4	Ayuntamiento de Zaragoza. Deber de contestar a solicitudes planteadas por empleados públicos a su servicio. Adopción de medidas organizativas para adaptación de jornada de trabajo de empleada pública al objeto de facilitar conciliación de vida personal y profesional.	Sugerencia archivada por falta de contestación.
1737/2015-4	Departamento de Educación, Cultura y Deporte. Gobierno de Aragón. Compensación económica a personal docente interino por vacaciones generadas no disfrutadas al encontrarse en situación de permiso por maternidad.	Sugerencia no aceptada.
2048/2015-4	Departamento de Educación, Cultura y Deporte. Gobierno de Aragón. Vacaciones generadas durante permiso de maternidad por profesora de educación secundaria interina.	Sugerencia no aceptada.
1716/2016-4	Departamento de Hacienda y Administración Pública. Gobierno de Aragón. Normativa en materia de conciliación de la vida personal, familiar y laboral de los empleados públicos. Sustitución del tiempo de lactancia por un permiso retribuido acumulado en jornadas completas para el personal temporal cuya permanencia no va a ser cierta hasta que el hijo o hija alcance los doce meses de edad.	Sugerencia pendiente de contestación.
2042/2016-4	Ayuntamiento de Monzón. Derecho de acceso a información pública. Deber de atender a solicitud de acceso mediante resolución en la que se pronuncie de manera expresa facilitando la información pública requerida o denegando el acceso, en este caso de manera motivada y en base a alguno de los motivos consignados en el artículo 30 de la Ley 8/2015.	Sugerencia pendiente de contestación.
2171/2016-4	Comarca de La Jacetania. Solicitud de acceso a información pública. Deber de facilitar la totalidad de los datos requeridos.	Sugerencia aceptada.
1239/2015-4	Departamento de Desarrollo Rural y Sostenibilidad. Gobierno de Aragón. Posibilidad de que la empresa pública SARGA negocie, adopte y publique unas instrucciones o protocolo para la selección de personal que garanticen los principios de publicidad, igualdad, mérito y capacidad en la contratación de sus empleados y que optimicen su transparencia.	Sugerencia parcialmente aceptada.
1620/2016-4	Departamento de Desarrollo Rural y Sostenibilidad. Gobierno de Aragón. Necesidad de que la empresa pública SARGA desarrolle los procedimientos selectivos del personal no directivo previa convocatoria pública y conforme a los principios de igualdad, mérito y capacidad.	Sugerencia aceptada.
773/2015-4	Departamento de Desarrollo Rural y Sostenibilidad. Gobierno de Aragón. Medidas oportunas para garantizar que SARGA, S.L.U., adopta una política de personal en relación con trabajadores de base de la brigada helitransportada de Ejea de los Caballeros que garantice sus derechos y se ajuste a los principios de eficacia, eficiencia, legalidad, economía y mejora continua que deben informar la actuación de una empresa pública, cara a consagrar la calidad de los servicios prestados por la Administración autonómica.	Sugerencia aceptada.

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
2130/2016-4	Departamento de Desarrollo Rural y Sostenibilidad. Gobierno de Aragón. Medidas para alcanzar la estabilidad laboral de doce meses en las cuadrillas forestales y de espacios naturales protegidos lo antes posible, cumpliendo con ello el objetivo marcado en la Ley 15/2006, de 28 de diciembre, de Montes de Aragón.	Sugerencia pendiente de contestación.

## 17.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

Durante el año 2016 se han tramitado en el área de Empleo Público del Justicia de Aragón XXX quejas, frente a las XXX que se tramitaron el anterior.

Por ámbitos de intervención, debemos partir del análisis de los problemas puestos de manifiesto en relación con el acceso al empleo público. Por un lado, se ha constatado una disminución en el número de quejas referentes a procesos selectivos celebrados por la Administración autonómica para el acceso a cuerpos del ámbito de la Administración general. Entendemos que ello se debe a una reducción del número de procesos selectivos celebrados; particularmente si tomamos como referencia los años 2014 y 2015, marcados por el aumento consecuencia de las disposiciones adoptadas para dar cumplimiento a las sentencias de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Supremo de 29 de octubre de 2010 y del Tribunal Superior de Justicia de Aragón de 10 de febrero de 2012, por las que se dictaminaba la obligatoriedad de incluir en las ofertas de empleo público correspondientes a los años 2007 y 2011 la totalidad de las plazas vacantes ocupadas con carácter interino.

Sí que se han planteado quejas en relación con procesos selectivos para el acceso a plazas de personal estatutario en establecimientos sanitarios, -entre otros aspectos, en relación con las plazas ofertadas en las diferentes especialidades-, así como con oposiciones para ingreso en cuerpos de personal docente no universitario. Así, y a este respecto, de nuevo se han examinado los criterios de valoración de los requisitos de forma de las programaciones didácticas que deben defenderse, como parte de la fase de oposición del proceso, y se ha emitido resolución en relación con la valoración en el baremo de méritos de la fase de concurso de los títulos acreditativos de conocimiento de idiomas.

En este punto concreto, la queja se planteó en relación con la valoración en el apartado de titulaciones de enseñanzas de régimen especial del baremo del título C1 expedido por la Escuela Oficial de Idiomas. Previo los trámites preceptivos, se constató que la Administración, aplicando de manera literal lo dispuesto en la norma, interpreta que dado que se prevé exclusivamente la baremación del título B2, el título C1, pese a ser superior a aquel, no resultaba valorable en dicho apartado. Acudiendo a una interpretación más extensiva del tenor de la norma, y a nuestro juicio más garante de los principios de mérito y capacidad en el acceso, se sugirió que dicho título fuese valorado en el referido apartado.

El acceso al empleo público en la Administración local ha vuelto a motivar diversos expedientes de queja, que han dado lugar a pronunciamientos; cuestiones como la publicidad de las convocatorias y de los procesos de selección, el respeto a los plazos establecidos para la ejecución de las ofertas de empleo público, o las medidas adoptadas para garantizar el mérito y capacidad en el acceso han justificado la emisión de resoluciones.

En cuanto a los problemas puestos de manifiesto en relación con la movilidad de los empleados públicos y los procesos de provisión de puestos de trabajo, una de las características de la actividad del Justicia de Aragón en el año 2016 en el área de empleo público ha sido el aumento de quejas y sugerencias en relación con los concursos de traslados convocados por el Salud para personal estatutario. Ello responde sin duda al aumento de convocatorias de dichos procedimientos, extremo que valoramos positivamente, ya que tal y como ha señalado reiteradamente esta Institución, la convocatoria regular de procesos reglados de provisión de puestos constituye el mecanismo que garantiza tanto el respeto a los derechos de los empleados públicos como la provisión de puestos conforme a principios de igualdad, mérito y capacidad, salvaguardando de esa manera el interés general. En este sentido, debemos manifestar nuestra esperanza en que dicha política de gestión de personal se mantenga, y que se proceda con la regularidad necesaria a la convocatoria de procedimientos de movilidad, en todos los ámbitos de la Administración.

En cualquier caso, parece inevitable que la celebración de procesos de movilidad lleve a pronunciamientos expresos de esta Institución, cara a contribuir a un correcto desarrollo de los mismos. Así, y entre otras cuestiones, se ha recordado al Departamento competente el deber de convocar procesos de movilidad en categorías como la

de Enfermero/a, en las que no se había procedido en tal sentido; se planteado la posibilidad de formalizar convenios de colaboración con otras Comunidades Autónomas, para facilitar la movilidad del personal estatutario fijo y el personal estatutario de carrera de los diferentes servicios de salud; y se ha analizado la convocatoria de procesos de provisión de puestos a través de contratos de alta dirección, en los términos que más adelante se detallan.

Por último, otra característica del año 2016 ha sido el notable aumento de quejas en relación con la garantía del respeto al catálogo de **derechos y deberes de los empleados públicos**. Así, y entre otras medidas propuestas, se ha sugerido lo siguiente:

- En relación con las ayudas sociales para los empleados públicos del Gobierno de Aragón, reguladas en el Decreto 176/2014, de 4 de noviembre, se sugirió que incluyesen como beneficiarios a aquellos empleados públicos que tienen a su cargo personas con discapacidad, en similares términos a los establecidos para las ayudas para hijos con discapacidad.

- Se planteó la oportunidad de estimar las solicitudes de reconocimiento del derecho a la percepción del componente de formación permanente, «sexenio», en los términos que detallamos más adelante.

- Se analizó el marco normativo que regula la formación permanente del personal docente no universitario, y se sugirió su modificación, mediante el establecimiento de un procedimiento de autorización para asistencia a actividades de formación ágil, basado en criterios claros y reglados.

- Por último, y en relación con la conciliación de la vida personal y profesional de los empleados públicos, se formularon diversas resoluciones, de las que se da cuenta más adelante.

La actividad supervisora desarrollada ha originado x resoluciones formales en materia de función pública. De las sugerencias y recomendaciones emitidas, x han sido aceptadas de manera expresa, x están pendientes de contestación, x ha sido archivadas al no haber recibido contestación en plazo de la Administración, y x no han sido aceptadas por la Administración.

También procede indicar que x expedientes de queja se han archivado por haberse alcanzado durante su tramitación una solución satisfactoria para los intereses de los ciudadanos afectados.

Como asuntos tratados a destacar podemos citar los siguientes:

### **17.2.1. Provisión de puestos de carácter directivo en centros sanitarios del Salud**

En el *Boletín Oficial de Aragón* de 23 de marzo de 2016 se publicaron diversas resoluciones del Director Gerente del Servicio Aragonés de Salud, de fecha 9 de marzo de 2016, por las que se convocaba la provisión por el sistema de libre designación de puestos de trabajo de carácter directivo de centros sanitarios del Servicio Aragonés de Salud.

Por un lado, señalaba la base tercera de las diferentes resoluciones que en el proceso podría participar «el personal sin vinculación previa a la administración, que cumpla con los requisitos anteriormente enunciados, con el fin de que el órgano de selección pueda contar con un mayor número de aspirantes que reúnan criterios de idoneidad en el proceso de selección. En estos supuestos, la provisión se formalizará con posterioridad a la publicación en el *Boletín Oficial de Aragón*, del correspondiente nombramiento, conforme a lo establecido en el Real Decreto 1382/1985, de 1 de agosto, por el que se regula la relación laboral de carácter especial de personal de alta dirección».

Con ello, se permitía tomar parte en el proceso de provisión de puestos tanto a personal funcionario de carrera, personal estatutario y personal laboral que no pertenezca al subgrupo de clasificación del puesto ofertado, como a personal sin vinculación previa con la Administración que cumpla con los requisitos fijados. En tal caso, se formalizaría un contrato de Alta Dirección conforme al Real Decreto 1382/1985, de 1 de agosto.

Con ello, y a juicio de esta Institución, podían producirse las siguientes disfuncionalidades:

a) Se llevaba a **confusión**, ya que se incluían dos mecanismos de provisión muy diferentes —uno reglado, el de libre designación, y otro más discrecional y excepcional, el contrato de alta dirección—, en una misma convocatoria.

b) No se daba la suficiente **publicidad** a la convocatoria de procedimiento para la cobertura de una plaza a través del contrato de Alta dirección, con lo que se impide que el apartado 5 del artículo 43 de la Ley 13/2000 introducido por la Ley 2/2016 alcance efectividad.

c) Se perjudicaba a la **transparencia** en los procesos de provisión de puestos mediante contrato de alta dirección.

Por ello, se planteó a la Administración la necesidad de que los procesos de cobertura de puestos directivos en el Salud a través de contrato de Alta dirección sean **objeto de una convocatoria específica** —y no se inclu-

yan dentro de convocatorias para provisión de puestos por libre designación— garantizando así la publicidad exigida por el artículo 43.5 de la Ley 13/2000 y la transparencia como principio que debe guiar el funcionamiento de la Administración.

Por otro lado, ya el Justicia de Aragón tuvo ocasión de pronunciarse acerca de los contratos de alta **dirección** a través de resolución emitida en expediente tramitado con número de referencia D-1660/2013-4, en la que se sugirió al entonces Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia del Gobierno de Aragón que «aun cuando la Ley 13/2000 permite la contratación de personal a través de contrato de alta dirección, procure proveer los puestos en órganos de dirección de centros sanitarios y sociales por el procedimiento reglado ordinario previsto en la Relación de Puestos de Trabajo, para garantizar la transparencia y el respeto a los principios de igualdad, mérito y capacidad, salvo en los supuestos muy excepcionales en que sea oportuno acudir a aquel sistema».

Dicho pronunciamiento partía del análisis del contrato de alta dirección, que se configura como una relación laboral especial; excluida por tanto, en principio, del ámbito de aplicación del Estatuto de los Trabajadores (en adelante ET), aprobado por Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo. Su régimen jurídico se halla recogido en el Real Decreto 1382/1985, de 1 de agosto, por el que se regula la relación laboral de carácter especial del personal de alta dirección. Señala el artículo 3 que se rige por la libre voluntad de las partes, sin perjuicio de las normas de carácter imperativo del Real Decreto citado, y de las remisiones del mismo al propio ET.

Se trata por tanto de una relación que pese a su naturaleza laboral se halla más próxima a la contratación civil, inspirada en la libre autonomía de la voluntad y en el principio de igualdad de partes. A consecuencia de esta especial naturaleza, la regulación del alto directivo presenta singularidades carentes de equivalente en la relación laboral común, como la extinción por desistimiento y el régimen indemnizatorio en caso de finalización del contrato.

Tal y como señalábamos, la Ley 13/2000, de 27 de diciembre, de Cortes de Aragón, de Medidas Tributarias y Administrativas, incluyó en el artículo 43 una habilitación para la provisión de puestos de carácter directivo en los órganos de dirección de centros, servicios y establecimientos sanitarios y sociales a través del régimen laboral especial de alta dirección.

Señala la norma lo siguiente:

«1. La provisión de los órganos de dirección de los centros, servicios y establecimientos sanitarios y sociales podrá efectuarse, también, conforme al régimen laboral especial de alta dirección, regulado en el Real Decreto 1382/1985, de 1 de agosto.

2. Se entienden por órganos de dirección, a los efectos previstos en el párrafo anterior, los directores Gerentes, los directores Médicos y de Enfermería y los directores de Gestión y Servicios Generales.

3. Las retribuciones del personal directivo contratado al amparo del RD 1382/1985, de 1 de agosto, serán equivalentes a las previstas en las relaciones de puestos de trabajo del Servicio Aragonés de Salud e Instituto Aragonés de Servicios Sociales para puestos similares desempeñados por funcionarios, personal laboral o estatutario de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.

4. Los contratos formalizados al amparo de lo dispuesto en los apartados anteriores no podrán contemplar indemnizaciones por cese en el puesto distinto de la fijada con carácter general en el artículo 11 del Real Decreto 1382/1985, de 1 de agosto.»

Así, por ley se estableció que los puestos de órganos de dirección de centros, servicios y establecimientos sanitarios y sociales (entendiendo por tales los puestos de directores Gerentes, los directores Médicos y de Enfermería y los directores de Gestión y Servicios Generales) se pueden cubrir a través de un contrato de alta dirección, pese a que dichos puestos aparezcan en la relación de puestos de trabajo del Departamento u organismo público como reservados a personal funcionario, estatutario o laboral. Ello implica la aplicación de lo establecido en el Real Decreto 1382/1985; es decir:

a) La relación laboral se rige por la voluntad de las partes, con sujeción a las normas del Real Decreto. Las demás normas de la legislación laboral común, incluido el Estatuto de los Trabajadores, solo serán aplicables en los casos en que se produzca remisión expresa, o así se haga constar específicamente en el contrato.

b) La selección del personal de alta dirección se realiza libremente por el empleador, en este caso la Administración Pública, sin sujeción expresa a los principios de igualdad, mérito y capacidad.

c) La cobertura de puestos de órganos de dirección a través de contratos de alta dirección no obtiene publicidad expresa, al aparecer los puestos en la Relación de Puestos como reservados a personal funcionario, estatutario o laboral pese a que se recurra a esta fórmula de contratación.

d) El cese del personal contratado a través de dicha fórmula se produce por voluntad del alto directivo o por decisión del empresario, en los términos establecidos en el artículo 11 del mencionado Real Decreto.

La Ley 2/2016, de 28 de enero, de Medidas Fiscales y Administrativas de la Comunidad Autónoma de Aragón, incluyó en el artículo 30 una modificación de la Ley 13/2000, de 27 de diciembre, de Medidas Tributarias y Administrativas, añadiendo un apartado 5 en el artículo 43, anteriormente citado, en el que se establece lo siguiente:

«5. La provisión de los órganos de dirección de los centros, servicios y establecimientos sanitarios y sociales se llevará a cabo mediante convocatoria pública, que deberá exigir la titulación correspondiente al grupo de clasificación profesional al que figure adscrito el puesto o, en su caso, la que se exija con carácter específico en la relación de puestos de trabajo.»

Es decir, es preceptiva **convocatoria pública** para la provisión de puestos a través de contrato de alta dirección en los supuestos en que quepa tal mecanismo.

El Estatuto Básico del Empleado Público (en adelante EBEP), cuyo texto refundido fue aprobado por Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, concedió cierto amparo legal al empleo del contrato de alta dirección en la Administración, a través de su artículo 13.

No obstante, y a juicio de esta Institución, en dicha figura concurren una serie de condicionantes:

«— En primer lugar, consideramos que, desde la adopción de esta modalidad contractual en la Administración autonómica por la Ley de 13/2000, resulta insuficiente la publicidad acordada a dicha modalidad de provisión de puestos.

— En segundo lugar, no siempre resultan debidamente garantizados los principios de igualdad, mérito y capacidad en la provisión de puestos en la Administración.

— En tercer lugar, el Real Decreto 1382/1985 establece que los derechos y obligaciones concernientes a la relación laboral especial se establecen por acuerdo entre las partes. Es decir, las condiciones laborales del personal del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia contratado a través de contrato de alta dirección no se rigen por el sistema establecido por la normativa de función pública para los empleados públicos.»

Por ello, de nuevo planteamos al Departamento de Sanidad que aun cuando la Ley 13/2000 permite la contratación de personal a través de contrato de alta dirección, procure proveer los puestos en órganos de dirección de centros sanitarios y sociales por el procedimiento reglado ordinario previsto en la Relación de Puestos de Trabajo, para garantizar la transparencia y el respeto a los principios de igualdad, mérito y capacidad, salvo en los supuestos muy excepcionales en que sea oportuno acudir a aquel sistema.

### **17.2.2. Percepción del componente de formación permanente, sexenio, por funcionarios interinos de cuerpos de personal docente no universitario**

El Acuerdo del Consejo de Ministros de 11 de octubre de 1991, por el que se regulan las retribuciones complementarias del profesorado, recogía el complemento específico por formación permanente del personal docente no universitario (conocido como «sexenio»). Dicho complemento estaba asociado, en su regulación, a la permanencia durante periodos de seis años como funcionario de carrera en la función pública docente, siempre que se acrediten durante dicho periodo, como mínimo, cien horas de actividades de formación.

A finales de 2015, se incoó expediente en relación con el reconocimiento del sexenio al personal docente no universitario que desempeña funciones con carácter interino. Tal y como informó el departamento de Educación, Cultura y Deporte «dado que el requisito expresado en el Acuerdo era retribuir la formación permanente a los funcionarios de carrera, esta componente retributiva no era de aplicación al personal docente no universitario que prestaba sus servicios en régimen de interinidad». Por ello, tradicionalmente en el ámbito de la Administración autonómica aragonesa no se reconocían sexenios al personal interino, pese a la permanencia durante periodos de seis años y el cumplimiento del requisito de formación.

No obstante, la restricción del complemento específico por formación permanente a los funcionarios de carrera de cuerpos docentes no universitarios se ha visto modificada sustancialmente con la introducción del principio de igualdad retributiva, vía normativa europea y jurisprudencia, tanto comunitaria como estatal. Debemos señalar varios hitos:

A) La Directiva 1999/70/CE, de 28 de junio, para la aplicación del Acuerdo marco sobre el trabajo con contrato de duración determinada, celebrado el 18 de marzo de 1999 entre las organizaciones interprofesionales de carácter general. El objeto del referido Acuerdo consistía en la mejora de la calidad del trabajo de duración determinada, garantizando el respeto al principio de no discriminación, y el establecimiento de un marco para evitar los abusos derivados de la utilización de sucesivos contratos o relaciones laborales de duración determinada. La cláusula 4 del Acuerdo establece el principio de no discriminación, que implica que «no podrá tratarse a los trabajadores con un contrato de duración determinada de una manera menos favorable que a los trabajadores fijos

comparables por el mero hecho de tener un contrato de duración determinada, a menos que se justifique un trato diferente por razones objetivas».

B) Diversos pronunciamientos del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, en relación con el diferente tratamiento acordado por la normativa estatal a los funcionarios interinos frente al dado a los funcionarios de carrera (a título de ejemplo, el Auto de 9 de febrero de 2012, en Asunto C 556/11, caso Lorenzo Martínez, en el que entiende el Tribunal que no existe razón objetiva alguna que justifique el reconocimiento exclusivo a los funcionarios de carrera del componente retributivo examinado).

C) En el ámbito estatal también se han producido pronunciamientos judiciales en la cuestión. Así, el Tribunal Supremo, en Sentencia de 22 de octubre de 2012, señaló que «tras la sentencia de 22 de diciembre de 2010 no hay duda del sentido de la cláusula 4, apartado 1, del Acuerdo incluido como anexo de la Directiva 1999/70/UE», lo que le lleva a plantear la «procedencia de aplicar la citada cláusula 4, apartado 1, de conformidad con el pronunciamiento del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, en el caso de los trienios reclamados por profesores interinos por el período no prescrito anterior a la entrada en vigor del Estatuto Básico del Empleado Público».

D) El Tribunal Constitucional se ha pronunciado en Sentencia de 5 de noviembre de 2015, en la que rechaza que la condición de interino pueda ser factor excluyente del percibo de sexenios por los profesores. La fuerza de esta sentencia parte, por un lado, de que el propio Tribunal Constitucional se aparta de la jurisprudencia inicial en que consideraba válida la diferenciación retributiva entre interinos y funcionarios; y por otro, en que asume la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea como parámetro para apreciar la inconstitucionalidad de una norma por la lesión al principio de igualdad.

E) Por último, consta a esta Institución que se están produciendo numerosos pronunciamientos de órganos jurisdiccionales en la Comunidad Autónoma de Aragón que están reconociendo el derecho del personal docente no universitario que desempeña sus funciones con carácter interino a percibir los «sexenios», considerándose desplazadas las normas que, en este aspecto, diferencian entre personal interino y funcionario de carrera.

F) La propia Administración reconocía en su informe que «en la Comunidad Autónoma de Aragón únicamente se viene retribuyendo al personal docente no universitario interino que mediante fallo judicial tiene reconocido el derecho a la percepción del componente de formación, sexenio, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 103.2 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso administrativa».

El criterio adoptado por el departamento de Educación, Cultura y Deporte, -que impone a los funcionarios interinos afectados la necesidad de acudir a la vía judicial para obtener el reconocimiento de su derecho a percibir el componente de formación-, supone un doble perjuicio:

a) En primer lugar al propio afectado, por los costes que implica el verse obligado a acudir al órgano jurisdiccional para la efectividad de un derecho que le ha sido reconocido en instancias judiciales superiores.

b) En segundo lugar, al propio interés general. La «judicialización» del modelo de reconocimiento de sexenios adoptado, impide la efectividad y eficiencia en el funcionamiento de la Administración, implica a la larga un mayor coste en la prestación del servicio público —al obligar a destinar recursos públicos a la defensa judicial—, y en conclusión perjudica al interés general.

Por todo ello, con fecha 12 de julio de 2016 se emitió resolución por la que se sugería al Departamento de Educación, Cultura y Deporte que estimase las solicitudes de reconocimiento del derecho a la percepción del componente de formación permanente, «sexenio», planteadas por los funcionarios interinos de cuerpos docentes no universitarios, evitando que el recurso a la vía judicial para su estimación implicase un perjuicio tanto a los derechos e intereses de los afectados como al propio interés general.

### **17.2.3. Conciliación de vida personal y profesional de empleados públicos**

En materia de conciliación de la vida personal, familiar y profesional de los empleados públicos, a lo largo del año 2016 se han emitido cuatro pronunciamientos relevantes:

1) En primer lugar, con fecha 9 de marzo de 2016 se sugirió al Ayuntamiento de Zaragoza que en aplicación de lo establecido en el artículo 13 del Pacto-convenio municipal para el periodo 2012-2015, aprobado con fecha 28 de marzo de 2012 por el Gobierno de Zaragoza, estudiase la posibilidad de atender a la petición de adaptación de la jornada de trabajo formulada por una funcionaria a su servicio, garantizando con ello su derecho a la conciliación de la vida personal, familiar y profesional.

2) En segundo lugar, con fecha 24 de febrero de 2016 se emitió resolución en expediente de queja en el que se analizaba el derecho de una profesora interina en situación de permiso por maternidad al disfrute de las vaca-

ciones devengadas y no disfrutadas, al coincidir con dicho permiso, y al producirse el cese con anterioridad al fin de este. Tal y como se recalca, de la normativa y la jurisprudencia aplicable se desprende que el hecho de encontrarse en situación de baja por maternidad no debe limitar el derecho de la trabajadora a disfrutar de sus vacaciones. No obstante, en el caso concreto planteado dado que el cese se produjo con anterioridad al fin del permiso, le fue imposible ejercer su derecho a las vacaciones al reincorporarse a su puesto. Es en este punto donde entendimos aplicable la interpretación jurisprudencial conforme a la cual si la relación laboral se ha extinguido con anterioridad a la fecha fijada para el período vacacional, se genera derecho a percibir una compensación económica proporcional al tiempo trabajado en el año de referencia.

Por ello, se sugirió al Departamento de Educación, Cultura y deporte que compensase económicamente a la funcionaria interina por las vacaciones generadas durante el curso 2014/2015 que no pudo disfrutar al encontrarse en situación de permiso por maternidad.

3) Por último, se planteó a esta Institución queja en relación con la posibilidad reconocida a los empleados de la Administración autonómica de sustituir el permiso por lactancia por un permiso retribuido, y su aplicabilidad al personal que desempeña funciones con carácter interino cuya permanencia no va a ser cierta hasta que el hijo o hija alcance los doce meses de edad.

Al respecto, con fecha 24 de octubre de 2016 se emitió Resolución que partía del análisis de la normativa aplicable. Así, el Acuerdo del Gobierno de Aragón de 9 de mayo de 2006 hace referencia literalmente a la posibilidad de que el permiso de lactancia sea sustituido por «una licencia retribuida de cuatro semanas de duración o la que resulte en caso de parto múltiple, que se podrá acumular al permiso por maternidad o paternidad». A su vez, el Estatuto Básico del Empleado Público regula dicho permiso en el artículo 48 señalando lo siguiente:

«Igualmente la funcionaria podrá solicitar la sustitución del tiempo de lactancia por un permiso retribuido que acumule en jornadas completas el tiempo correspondiente».

La queja vino motivada por la situación de una funcionaria, a la que se negó la acumulación de las horas de lactancia al preverse su cese antes de que el hijo o hija cumpliera los doce meses de edad, al estar ofertada la plaza que ocupaba con carácter interino en concurso de traslados.

En nuestra resolución, intentábamos analizar la cuestión desde una perspectiva teleológica. Partíamos de que el objetivo del permiso por lactancia, y la posibilidad de que el mismo sea sustituido por un permiso retribuido, es facilitar la conciliación de la vida personal y profesional de los empleados públicos, desde la perspectiva de la protección de la maternidad, «con especial atención a la asunción por la sociedad de los efectos derivados del embarazo, parto y lactancia».

La norma básica del Estado —a mayor abundamiento posterior al Acuerdo aprobado por el Gobierno de Aragón— habla de manera genérica de la sustitución del tiempo de lactancia por un permiso que acumule el tiempo correspondiente. A diferencia de la disposición autonómica, no se alude a una duración de dicho permiso retribuido, lo que podría equivaler a una acumulación del total de horas de lactancia hasta que el hijo o hija alcance los doce meses de edad. Con esto significábamos que entendemos que el EBEP no parece establecer el límite a la acumulación de lactancia fijada por la Administración autonómica, que exige que la permanencia del empleado o de la empleada sea cierta hasta que el hijo cumpla los doce meses de edad.

En este mismo sentido, defendemos una interpretación de la norma que sea lo más favorable posible a los derechos e intereses de los ciudadanos, y que a la vez permita el eficaz cumplimiento del objetivo previsto; en este caso la conciliación de la vida personal y laboral del empleado público.

Resulta razonable que para acumular las horas de lactancia en un permiso retribuido es requisito imprescindible la generación, o en este caso previsión de generación, de dichas horas mediante la vinculación efectiva con la Administración. Por lo que parece lógico que el cese como funcionario interino determina que dejen de generarse horas de lactancia, lo que imposibilita su acumulación en un permiso. No obstante, entendemos que resulta igualmente previsible, en supuestos como el planteado, cuál va a ser la fecha de dicho cese, lo que permite calcular las horas de lactancia que se van a generar y acumularlas de manera proporcional en un permiso retribuido.

Por todo ello, se sugirió al Departamento de Hacienda y Administración Pública del Gobierno de Aragón que modificase la normativa en materia de conciliación de la vida personal, familiar y laboral de los empleados públicos, permitiendo a los empleados públicos temporales cuya permanencia no va a ser cierta hasta que el hijo o hija alcance los doce meses de edad solicitar la sustitución del tiempo de lactancia por un permiso retribuido acumulado en jornadas completas correspondientes al tiempo de permanencia efectiva en la Administración.

### **17.2.4. Políticas de personal de empresas públicas adscritas al Gobierno de Aragón**

Por último, debemos aludir a los pronunciamientos emitidos a lo largo del ejercicio en relación con procedimientos selectivos y políticas de personal desarrollados por empresas públicas; en concreto por Sarga, dependiente del Departamento de Desarrollo Rural y Sostenibilidad del Gobierno de Aragón.

Han sido cuatro las resoluciones dirigidas a dicho Departamento:

1) En primer lugar, partimos de la constatación del elevado número de reclamaciones planteadas en relación con los procesos de selección desarrollados tanto por la extinta Sodemasa, como por la empresa en la que se ha integrado, Sarga. Durante los últimos años se han emitido numerosas resoluciones en relación con la publicidad acordada a los procesos de selección, los requisitos de participación exigidos a los aspirantes, la participación de entidades sindicales en la valoración de los mismos o, en general, el procedimiento desarrollado, al objeto de garantizar la adecuación a la ley. Ello llevó a la remisión de resolución por la que se sugería el establecimiento de unas instrucciones genéricas, un protocolo de actuación que garantice que la selección del personal no directivo de la empresa se realiza respetando los principios de igualdad mérito y capacidad, y con la adecuada publicidad.

2) Dicha sugerencia general no fue óbice para que se supervisase un procedimiento específico de selección, lo que motivó nuevo pronunciamiento.

3) En tercer lugar, a raíz de queja planteada en relación con el despido de un trabajador de la cuadrilla helitransportada de Ejea de Los Caballeros, se constató que durante los dos últimos años se había producido un elevado número de despidos en dicha cuadrilla calificados como improcedentes. De hecho, los mismos habían afectado al 16% de la plantilla.

Al respecto, partíamos de que la declaración de un despido improcedente supone el reconocimiento legal de que una decisión empresarial ha vulnerado derechos de los trabajadores. Lo cual a su vez implica una lógica obligación de resarcimiento de éstos a cargo de la empresa, sea mediante la readmisión, con abono de los salarios de tramitación, sea mediante indemnización. Al encontrarnos ante una empresa pública, la declaración de improcedencia de los despidos acordados entraña connotaciones que nos llevaron a pronunciarnos de manera expresa.

Pese a que el personal de las empresas públicas de la Administración autonómica se rige por el derecho laboral, la titularidad pública impone la necesidad de que se desarrolle una actuación conforme a principios de eficacia, eficiencia o transparencia, que necesariamente deben informar la política de personal adoptada. En este sentido, entendimos que la reiteración de despidos declarados improcedentes no respondía a aquellos.

En primer lugar, tal y como hemos señalado la declaración de improcedencia de despidos de trabajadores de base supone la constatación de una vulneración de sus derechos. En segundo lugar, implica costes para la empresa y afecta negativamente a su eficacia y eficiencia. Y por último, entendemos que puede revelar una gestión poco acorde con los criterios de calidad que deben informar la actividad de entidades adscritas a Administraciones Públicas.

Por ello, se sugirió a la Administración la adopción de medidas oportunas para garantizar que Sarga adopta una política de personal para los trabajadores de base de las cuadrillas helitransportadas que garantice sus derechos y se ajuste a los principios citados.

4) Por último, con fecha 25 de julio de 2016 se interpuso queja en la que se planteaba, entre otras peticiones en relación con el personal adscrito a Sarga que desarrolla las tareas de prevención y extinción de incendios, que se impulsasen las medidas para alcanzar el objetivo de estabilidad laboral de las cuadrillas forestales y de espacios naturales protegidos marcado en el artículo 102 de la Ley de Montes de Aragón.

Señala dicho artículo que «El departamento competente en materia de medio ambiente promoverá anualmente las medidas convenientes para conseguir que se alcance una estabilidad laboral de doce meses, en atención a las diferentes tareas de gestión forestal, en las cuadrillas forestales y de espacios naturales protegidos integradas en la entidad instrumental correspondiente, priorizando el uso de esta plantilla para la contratación de otras prestaciones».

Al respecto, indicaba el escrito de queja que «las cuadrillas forestales contratadas por SARGA por encargo de la DGA trabajan una media de 6 meses al año, esta situación se viene repitiendo desde hace años»; por lo que solicitaba un mayor esfuerzo por parte de la Administración para conseguir la estabilidad pretendida por la Ley.

Solicitada información al Departamento de Desarrollo Rural y Sostenibilidad, este señaló que no estamos ante un «mandato general e ilimitado en su aplicación», y que no se fija «una fecha límite para lograr tal implantación, ni mucho menos que la misma sea totalmente efectiva en 2016». A continuación, informaba de las medidas adoptadas para alcanzar dicho objetivo:

- Las cuadrillas helitransportadas trabajan prácticamente todo el año.
- La mayoría de las cuadrillas terrestres dobles trabajan ocho o más meses al año (hasta 270 días).

— Las cuadrillas terrestres simples trabajan entre 6 y 8 meses al año, habiendo incrementado este periodo en 2016.

A la vista de lo informado, con fecha 22 de diciembre de 2016 se emitió resolución, partiendo de la constatación de que tal y como señalaba la Administración, no estamos ante un mandato que establezca una fecha límite para lograr tal implantación. No obstante, tampoco cabía obviar que la Ley 15/2006, de 28 de diciembre, de Montes de Aragón entró en vigor el 30 de enero de 2007. Lleva, por consiguiente, casi diez años vigente; un tiempo que entendimos razonable para alcanzar el objetivo marcado.

Por ello, partiendo de la valoración positiva de los esfuerzos desarrollados por la Administración para alcanzar el objetivo de estabilidad consignado en la norma, el objetivo perseguido por la ley (la protección del patrimonio forestal de Aragón), el respeto a los derechos e intereses de los trabajadores afectados y el propio principio de legalidad nos llevó a sugerir a la Administración que continuase promoviendo las medidas para alcanzar la estabilidad laboral de doce meses en las cuadrillas forestales y de espacios naturales protegidos lo antes posible, cumpliendo con ello el objetivo marcado en la Ley 15/2006, de 28 de diciembre, de Montes de Aragón.

### 17.3. INFORMES

Al margen de las sugerencias y recomendaciones emitidas en ejercicio de la potestad de supervisión del Justicia de Aragón, en 2016 se ha emitido informe acerca del Anteproyecto de ley de Función Pública de la Comunidad Autónoma de Aragón, en el que se analizaba el articulado y se formulaban consideraciones y propuestas a incluir en el proyecto a remitir a las Cortes de Aragón.

#### 17.3.1. Expediente 1253/2016-4

Con fecha 6 de abril de 2016 tuvo entrada en esta Institución escrito del Consejero de Hacienda y Administración Pública del Gobierno de Aragón por el que se daba traslado del texto del **Anteproyecto de Ley de la Función Pública de Aragón**, y se solicitaba a esta Institución que formulase las aportaciones, sugerencias o propuestas que se estimasen oportunas, al objeto de que se valore su posible inclusión en el texto del Anteproyecto.

Debemos partir de que esta Institución valora muy positivamente tanto el procedimiento de necesario desarrollo legislativo del Estatuto Básico del Empleado Público, como la posibilidad ofertada de participar en el mismo mediante la aportación de alegaciones.

Tal y como se señalaba en el Informe Especial sobre el estado del Empleo Público en la Administración de la Comunidad Autónoma Aragonesa, presentado por el Justicia de Aragón, la existencia de un modelo de empleo público respetuoso con los principios de igualdad, mérito, capacidad y publicidad en el acceso, de oferta de oportunidades de promoción profesional y adecuada compensación por el trabajo dedicado al servicio público, así como de formación apropiada para atenderlo, y en el que se establezca un equilibrio adecuado entre derechos e intereses legítimos y deberes, obligaciones y responsabilidades, es primordial para garantizar el mejor servicio al conjunto de la ciudadanía, y constituye elemento necesario del **derecho de los ciudadanos a una buena administración**, consagrado en el artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

En el referido informe, se constató que la función pública de la Administración autonómica aragonesa viene arrastrando carencias que en determinadas variables alcanzan un nivel cuasi estructural: la elevada temporalidad, manifiesta en la tasa de interinidad en puestos reservados a personal funcionario así como en el porcentaje de contratación laboral temporal; la provisionalidad en la ocupación de puestos de trabajo; la carencia de instrumentos que den transparencia a las políticas de empleo público; la desmotivación personal y profesional de los efectivos humanos con que cuenta la Administración; etc.

Así, se concluía la necesidad de adoptar medidas, no solo para afrontar un contexto presupuestario que podía resultar más restrictivo, sino para superar tales carencias, consecuencia de las políticas desarrolladas durante los últimos años.

A juicio de esta institución, la adopción de reformas estructurales del empleo público no puede ni debe redundar en un empobrecimiento de los servicios públicos, en una limitación del derecho a acceder a la función pública conforme a principios de igualdad, mérito y capacidad, o en una debilitación, envejecimiento y desprofesionalización del empleo público. Es precisa una reforma que permita la optimización y gestión racional de los recursos públicos; que consagre los principios de igualdad, mérito y capacidad no solo en el acceso a la función pública sino en todo el cuadro normativo por el que se rige; y que favorezca el prestigio del servidor público, dignificando su labor y promoviendo su motivación personal y profesional.

A la hora de plantear aportaciones, sugerencias o propuestas al anteproyecto de Ley de Función Pública en tramitación, consideramos oportuno desgranar las principales carencias detectadas por esta Institución en el modelo de función pública de la Administración autonómica aragonesa, y las medidas que a nuestro juicio deben adoptarse, para relacionarlas con el articulado del texto en tramitación. Ello nos permitirá realizar algunas aportaciones al final del presente informe, al objeto de contribuir al proceso legislativo en ejercicio de nuestras funciones de tutela del ordenamiento jurídico aragonés, y defensa de los derechos de los ciudadanos, individuales y colectivos.

En cuanto a las **carencias**, en el Informe del Justicia de Aragón sobre el estado del Empleo Público en la Administración de la Comunidad Autónoma aragonesa se constató un elevado nivel de **temporalidad** (por número de interinos y personal laboral contratado con carácter temporal) entre el personal de la Administración autonómica: 22% en el ámbito sectorial de la Administración general, 13% en Justicia, 23% en Sanidad, y 27% en Educación. Pese a que dichos datos vienen referidos al ejercicio 2013, no podemos evitar incidir en los efectos nocivos que dicha interinidad tiene sobre el sistema de empleo público: en primer lugar, por el nivel de temporalidad y provisionalidad, con las afecciones que de ello pueden derivarse tanto para los derechos e intereses de los empleados públicos afectados, como para la propia eficacia y eficiencia en el funcionamiento de la Administración. En segundo lugar, por la vulneración del derecho a acceder al empleo público en condiciones de igualdad, publicidad, mérito y capacidad. Es indudable que una elevada tasa de interinidad revela una insuficiente oferta de empleo público (OEP), que no llega a proveer todas las necesidades de personal de la Administración, así como una ineficaz gestión de los recursos humanos con los que cuenta aquella.

En segundo lugar, se apreciaba la necesidad de reforma del **modelo de carrera administrativa**, vinculado a los mecanismos de provisión de plazas como única vía para hacer efectiva la progresión profesional. Ello, sumado a la insuficiencia en la convocatoria de procesos de movilidad, se traducían en una elevada **provisionalidad en la ocupación de puestos**. Dicha provisionalidad puede resultar especialmente perjudicial en aquellos puestos en los que, al desempeñarse funciones de control e intervención, se requiere una estabilidad e independencia garantizadas por la objetividad derivada de la ocupación reglada de la plaza.

Igualmente, el modelo de carrera establecido impide introducir elementos que permitan la **evaluación efectiva del desempeño del puesto** y la retribución adecuada en función de las responsabilidades inherentes al cargo desarrollado.

También se ha venido constatando que pese al esfuerzo en los últimos años para la actualización y publicación de las relaciones de puestos de Trabajo de los diferentes Departamentos y organismos públicos de la Administración autonómica, las estructuras administrativas adoptadas pueden adolecer de falta de flexibilidad, revelando las dificultades con que se enfrenta el sector público para adaptar sus medios personales a las necesidades que se van planteando.

Por último, las medidas de contracción del gasto público que se han adoptado a partir del año 2012, como mecanismo para reducir el déficit público en el contexto de crisis económica y financiera, han reducido las posibilidades de la Administración para atender a dichos problemas. La congelación de las ofertas de empleo público a partir de dicho año dificulta la adopción inmediata de medidas para reducir la tasa de temporalidad; sin perjuicio de que es una medida que no implica necesariamente una reducción del gasto público. En cualquier caso, dicha tasa es un problema cuasi-estructural del empleo público aragonés, que se viene manifestando desde antes de la adopción de medidas para el control del déficit, y que revela por consiguiente una insuficiencia reiterada en las sucesivas ofertas de empleo público aprobadas por la Administración autonómica en las últimas legislaturas.

Es cierto que durante los ejercicios 2014 y 2015 se ha constatado un aumento de los procesos selectivos desarrollados por la Administración del Gobierno de Aragón, consecuencia de las disposiciones adoptadas para dar cumplimiento a las sentencias de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Supremo de 29 de octubre de 2010 y del Tribunal Superior de Justicia de Aragón de 10 de febrero de 2012, por las que se dictaminaba la obligatoriedad de incluir en las ofertas de empleo público correspondientes a los años 2007 y 2011 la totalidad de las plazas vacantes ocupadas con carácter interino. Ello se ha traducido en el desarrollo de numerosos procedimientos selectivos en ejecución de los Decretos de Oferta de Empleo Público complementarios de los Decretos 67/2007, de 8 de mayo, por el que se aprobó la Oferta de Empleo Público para el año 2007, y 83/2011, de 5 de abril y 133/2011, de 14 de junio, por los que se aprobó la Oferta de Empleo Público para el año 2011, adoptados por imperativo del Decreto-Ley 1/2014, de 9 de enero, del Gobierno de Aragón. No obstante, a juicio de esta Institución la nueva normativa debe implicar la adopción de medidas para evitar que el acceso reglado y regular al empleo público resulte no de la aplicación de sentencias judiciales, sino de la constatación de la necesidad de evitar la temporalidad en el desempeño de puestos en el sector público.

En este sentido, a juicio del Justicia de Aragón las medidas a adoptar para la consolidación de un modelo de función pública moderno, profesional e independiente, únicamente sujeto al principio de legalidad y a la defensa del interés general, pasan por la definitiva **aprobación por las Cortes de Aragón de la Ley de Función Pública de la Comunidad Autónoma**; cuyo Anteproyecto por el presente se informa. Ya en su día, se planteó que dicho texto debía contener las siguientes previsiones:

1.— La opción genérica por un **régimen estatutario para los servidores públicos**; sin perjuicio de la reserva expresa y tasada de determinadas funciones, en razón de su especificidad, a personal laboral. Entendemos que con ello se contribuye a la superación del fenómeno de huida del derecho administrativo y la privatización de la actuación pública. La necesaria reserva de las funciones a desarrollar por la Administración al funcionariado evita el recurso a entidades instrumentales de diversa tipología que pueden suponer una duplicación de funciones, contribuyendo al aumento del gasto, y comprometen los principios de legalidad y seguridad jurídica.

En este sentido, valoramos positivamente el establecimiento en el **artículo 19** del Anteproyecto de la reserva de puestos de trabajo con carácter general para su desempeño por personal funcionario. Entendemos que con ello se da garantía a los principios que deben inspirar un sector público basado en criterios de objetividad, imparcialidad, transparencia y respeto al interés general.

2.— La regulación de un **nuevo modelo de carrera administrativa** integrada por tres modalidades: carrera vertical, carrera horizontal y promoción interna. El mecanismo de carrera horizontal, con las adecuadas garantías y precisiones, debe constituir un instrumento que satisfaga el derecho a la progresión en la carrera profesional de los funcionarios de carrera, a la vez que facilite la estabilidad y permanencia en los puestos reglamentariamente provistos. Con ello se contribuirá a la racionalidad y eficiencia de la Administración.

El Anteproyecto de ley de Función Pública contempla el nuevo sistema de carrera profesional en el **Capítulo I del Título VI**. El derecho a la promoción profesional de los funcionarios de carrera se configura a través de tres mecanismos: carrera horizontal, vertical y promoción interna, mediante diversas modalidades. En concreto, el **artículo 73** articula la carrera horizontal mediante un itinerario por tramos, para cuya adquisición se introducen elementos de evaluación. Consideramos que constituye un procedimiento adecuado, que puede permitir la evaluación del desempeño del puesto y la retribución adecuada al empleado público, contribuyendo a la dignificación de su labor y a su motivación personal y profesional.

3.— El establecimiento de mecanismos que permitan la **evaluación efectiva del desempeño del puesto**, permitiendo una retribución acorde al esfuerzo realizado y las responsabilidades asumidas. La superación de la concepción estática e igualitarista del empleo público fomentará la eficacia en el funcionamiento de la Administración y contribuirá a superar la desmotivación profesional y la frustración de su personal.

En línea con lo señalado en el párrafo anterior, la consolidación del sistema de carrera horizontal puede constituir un instrumento adecuado para dicho fin. Igualmente, la previsión de sistemas de gestión del rendimiento en el **capítulo III del Título III** resulta oportuna y necesaria. Si bien, consideramos necesario que se garantice adecuadamente que dichos mecanismos sean objetivos y transparentes, al objeto de evitar que una eventual discrecionalidad en la evaluación del rendimiento lleve a **arbitrariedad**, comprometiendo la necesaria independencia e inamovilidad en el desempeño de sus funciones de los empleados.

4.— La máxima garantía de los principios de igualdad, mérito y capacidad en el **acceso al empleo público**. Para ello, consideramos necesario, en primer lugar, que se dé prioridad a la oposición como sistema selectivo, en tanto constituye el sistema que de manera más objetiva permite acreditar el mérito y capacidad de los aspirantes en condiciones de igualdad. En segundo lugar, procede la inclusión de las previsiones necesarias para el establecimiento de un procedimiento reglado para la designación de los miembros de los órganos de selección para los procedimientos de acceso al empleo público; procedimiento que debe garantizar tanto el carácter imparcial y profesional de sus miembros como la independencia en la actuación del órgano, que debe revestir un carácter esencialmente técnico.

El **Título V** del Anteproyecto recoge el acceso al empleo público. Pese a que el **artículo 63** alude a la oposición como sistema selectivo ordinario, consideramos oportuno dotarle de manera específica de una mayor preferencia, relevando el sistema de concurso-oposición a un papel más residual.

El **artículo 64** regula los órganos de selección, cuya composición y funcionamiento se determinarán reglamentariamente. En este sentido, consideramos oportuno recordar la sugerencia emitida por esta Institución en expediente tramitado con número de referencia DI-626/2007-4, en la que el Justicia de Aragón analizó la regulación autonómica del procedimiento de selección para acceso al empleo público, y planteó la necesidad de que en el procedimiento reglado para la designación de los miembros de los órganos de selección —a aprobar en el futuro en desarrollo de la Ley en tramitación—, se estableciesen mecanismos para asegurar que en la designación de los

miembros del tribunal prevalecen los criterios que aseguren el carácter técnico, objetivo e imparcial de los miembros, por encima de criterios meramente representativos. Entendemos que la redacción del artículo 64 persigue dicho objetivo, en línea con lo marcado en el Estatuto Básico del Empleado Público, cuyo texto Refundido fue aprobado por Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre. En cualquier caso, y tal y como se sugirió, consideramos interesante que en la regulación de desarrollo a aprobar se incluya, entre otros aspectos, la previsión de medidas para asegurar la imparcialidad no solo subjetiva sino también objetiva de los miembros del tribunal.

Para ello, procede la exclusión expresa tanto de funcionarios que hubiesen realizado tareas de preparación de aspirantes en un tiempo prudencial anterior, como de funcionarios vinculados con cualquier entidad social que cuente con medios personales y materiales para la preparación de aspirantes a ingresar en la función pública en el cuerpo para el que se convoca el proceso. De igual modo, consideramos ajustada la exclusión del tribunal del proceso selectivo para ingreso en un determinado cuerpo y escala de aquellos funcionarios de reciente ingreso en dicho cuerpo que, por tal circunstancia, pueden haber tenido contacto directo y prolongado con los opositores.

Por otro lado, esta Institución también planteó en su momento la necesidad de establecer un modelo administrativo para la atribución de funciones más flexible, que permita adaptar de manera ágil las estructuras de puestos a las necesidades que se vayan planteando. Para ello es básica la actualización y publicación periódicas y efectivas de las relaciones de puestos. Un modelo de empleo público funcionalmente adaptable a las necesidades del servicio público implica una gestión más eficiente de los recursos humanos con que cuenta la Administración; con ello se contribuye al cumplimiento de los principios de economía y adecuada asignación de los medios a los objetivos, establecidos en el artículo 4 de la Ley de Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, cuyo Texto refundido fue aprobado por Decreto Legislativo 2/2001, de 3 de julio.

En este sentido, las Administraciones Públicas estructuran su organización a través de las relaciones de puestos de trabajo (RPT) u otros instrumentos organizativos similares, que conforme al EBEP deben comprender, al menos, «la denominación de los puestos, los grupos de clasificación profesional, los cuerpos o escalas, en su caso, a que estén adscritos, los sistemas de provisión y las retribuciones complementarias. Dichos instrumentos serán públicos».

La RPT constituye la disposición a través de la cual la Administración, en ejercicio de su potestad de autoorganización, recoge de forma ordenada, sistemática y orgánica todos los puestos que conforman la estructura de puestos susceptibles de ser atendidos por el personal a su servicio. Se trata de un instrumento organizativo en cuya elaboración el ente administrativo cuenta con un considerable grado de discrecionalidad; por ello mismo la RPT se constituye en garantía de la eficacia y en antídoto frente a la imprecisión y la arbitrariedad.

La Ley de Ordenación de la Función Pública de la Comunidad Autónoma de Aragón, cuyo Texto Refundido fue aprobado por Decreto Legislativo 1/1991, de 19 de febrero, ya señalaba en su artículo 17 que «las relaciones de puestos de trabajo, que deberán actualizarse con carácter anual, así como sus modificaciones, se publicarán en el *Boletín Oficial de Aragón*».

En este sentido, de nuevo valoramos positivamente que el Anteproyecto contemple en el **artículo 42** la obligatoriedad de la Administración de publicar cada año en el *Boletín Oficial de Aragón* las **relaciones de puestos de trabajo íntegras y actualizadas**. A juicio de esta Institución, la nueva redacción supone una mejora respecto a la del texto vigente, ya que se ha venido constatando la dificultad de tener conocimiento fiable de la situación de las RPT de los diferentes departamentos y organismos públicos, atendiendo a las diferentes actualizaciones puntuales que se iban aprobando y publicando a lo largo de los sucesivos ejercicios. Indudablemente, la publicación anual del texto íntegro y actualizado de todas las RPT reforzará la transparencia de las Administraciones, y contribuirá al fortalecimiento de los principios de publicidad y seguridad jurídica.

Para terminar, debemos proceder a señalar diversas **aportaciones puntuales** a otros aspectos del texto del Anteproyecto, al objeto de que se valore su posible inclusión en el texto que se remita a las Cortes de Aragón para su tramitación como proyecto de Ley:

A) En primer lugar, dentro del Título I, dedicado a la regulación de la organización Institucional, el Capítulo I contempla la creación del **Consejo de la Función Pública de Aragón**, órgano de participación y consulta en la materia integrado por representantes de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, de la Diversidad de Zaragoza, de las entidades locales y de entidades sindicales presentes en la Mesa Común de negociación de las Administraciones públicas.

Atendiendo a las funciones asignadas a dicho órgano por el apartado 2 del **artículo 5** de la norma, teniendo en cuenta las funciones del Justicia de Aragón de tutela del ordenamiento jurídico y defensa de los derechos de los ciudadanos, individuales y colectivos, y partiendo de la evidencia de que la supervisión del adecuado funcionamiento del empleo público es primordial para el cumplimiento de dichos objetivos, consideramos necesario que el Consejo incluya a un representante de la Institución del Justicia de Aragón, a nombrar por su titular.

B) En segundo lugar, el artículo 20 del Anteproyecto contempla en su apartado cuarto al personal sometido a **relación laboral especial de alta dirección**, y señala que podrá desempeñar puestos de carácter directivo adscritos a entidades previstas en la letra d) del apartado 1 del artículo 3 (esto es, entidades de derecho público adscritas a Administraciones).

Esta Institución ha tenido ocasión de manifestarse en diversas ocasiones en referencia al recurso a los contratos de alta dirección en la Administración autonómica aragonesa, manifestando nuestro reparo

El contrato de alta dirección se configura como una relación laboral especial; excluida por tanto, en principio, del ámbito de aplicación del Estatuto de los Trabajadores (en adelante ET), aprobado por Real decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo. Su régimen jurídico se halla recogido en el Real Decreto 1382/1985, de 1 de agosto, por el que se regula la relación laboral de carácter especial del personal de alta dirección. Señala el artículo 3 que se rige por la libre voluntad de las partes, sin perjuicio de las normas de carácter imperativo del Real Decreto citado, y de las remisiones del mismo al propio ET. Con carácter subsidiario, resulta de aplicación la legislación civil y mercantil. No es derecho supletorio aplicable al contrato de alta dirección el convenio colectivo, puesto que este se negocia teniendo como destinatario al personal laboral común.

Se trata por tanto de una relación que pese a su naturaleza laboral se halla más próxima a la contratación civil, inspirada en la libre autonomía de la voluntad y en el principio de igualdad de partes. A consecuencia de esta especial naturaleza, la regulación del alto directivo presenta singularidades carentes de equivalente en la relación laboral común, como la extinción por desistimiento y el régimen indemnizatorio en caso de finalización del contrato.

La Ley 13/2000, de 27 de diciembre, de Cortes de Aragón, de Medidas Tributarias y Administrativas, incluyó en el artículo 43 una habilitación para la provisión de puestos de carácter directivo en los órganos de dirección de centros, servicios y establecimientos sanitarios y sociales a través del régimen laboral especial de alta dirección.

Señala la norma lo siguiente:

«1. La provisión de los órganos de dirección de los centros, servicios y establecimientos sanitarios y sociales podrá efectuarse, también, conforme al régimen laboral especial de alta dirección, regulado en el Real Decreto 1382/1985, de 1 de agosto.

2. Se entienden por órganos de dirección, a los efectos previstos en el párrafo anterior, los directores Gerentes, los directores Médicos y de Enfermería y los directores de Gestión y Servicios Generales.

3. Las retribuciones del personal directivo contratado al amparo del RD 1382/1985, de 1 de agosto, serán equivalentes a las previstas en las relaciones de puestos de trabajo del Servicio Aragonés de Salud e Instituto Aragonés de Servicios Sociales para puestos similares desempeñados por funcionarios, personal laboral o estatutario de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.

4. Los contratos formalizados al amparo de lo dispuesto en los apartados anteriores no podrán contemplar indemnizaciones por cese en el puesto distinto de la fijada con carácter general en el artículo 11 del Real Decreto 1382/1985, de 1 de agosto.»

Así, por ley se estableció que los puestos de órganos de dirección de centros, servicios y establecimientos sanitarios y sociales (entendiendo por tales los puestos de directores Gerentes, los directores Médicos y de Enfermería y los directores de Gestión y Servicios Generales) se pueden cubrir a través de un contrato de alta dirección, pese a que dichos puestos aparezcan en la relación de puestos de trabajo del Departamento u organismo público como reservados a personal funcionario, estatutario o laboral. Ello implica la aplicación de lo establecido en el Real Decreto 1382/1985; es decir:

a) La relación laboral se rige por la voluntad de las partes, con sujeción a las normas del Real Decreto. Las demás normas de la legislación laboral común, incluido el Estatuto de los Trabajadores, solo serán aplicables en los casos en que se produzca remisión expresa, o así se haga constar específicamente en el contrato.

b) La selección del personal de alta dirección se realiza libremente por el empleador, en este caso la Administración Pública, sin sujeción expresa a los principios de igualdad, mérito y capacidad.

c) La cobertura de puestos de órganos de dirección a través de contratos de alta dirección no obtiene publicidad expresa, al aparecer los puestos en la Relación de Puestos como reservados a personal funcionario, estatutario o laboral pese a que se recurra a esta fórmula de contratación.

d) El cese del personal contratado a través de dicha fórmula se produce por voluntad del alto directivo o por decisión del empresario, en los términos establecidos en el artículo 11 del mencionado Real Decreto.

En cualquier caso, cabe remarcar que el Tribunal Supremo se refirió en Sentencia de 2 de abril de 2001 a las peculiaridades de la alta dirección en la Administración Pública. En dicho caso se cuestionaba la naturaleza de alta dirección de los contratados como titulares de los órganos de dirección de los centros sanitarios de las institu-

ciones de este carácter del Instituto Nacional de la Salud. El Tribunal consideró que no cabía exigir la concurrencia de los requisitos del art. 1.2 del Real Decreto 1382/1985, pues tal interpretación vaciaría de contenido la Ley 30/1999, de 5 de octubre, de selección y provisión de plazas de personal estatutario de los Servicios de Salud, que expresamente preveía la cobertura del puesto por personal de alta dirección en su Disposición Adicional Décima, dejándola sin efecto. En suma, venía a decir el Tribunal que era esencial la existencia de una norma con rango legal (en este caso la Ley 30/1999) para aplicar los contratos de alta dirección en el ámbito de la Administración Pública.

El propio EBEP ha concedido cierto amparo legal al empleo del contrato de alta dirección en la Administración, al establecer en el artículo 13, al regular al personal directivo profesional, que «cuando el personal directivo reúna la condición de personal laboral estará sometido a la relación laboral de carácter especial de alta dirección».

En este sentido, preocupa a esta institución que la referencia contenida en el artículo 20 del texto del Anteproyecto legitime un uso regular de la figura del contrato de Alta Dirección, convalidando la autorización legal expresa de la Ley 13/2000, y en cierto sentido habilitando la extensión de la figura a otros organismos públicos de la Administración autonómica.

Ello tiene consecuencias. En primer lugar, debe velarse por que los contratos de Alta Dirección se vean directamente afectados por la exigencia de designación conforme a principios de mérito y capacidad y a criterios de idoneidad, establecida en el EBEP para el personal directivo en la Administración. En segundo lugar, y a la vista de la experiencia constatada en la adopción de dicha modalidad contractual en la Administración autonómica por la Ley de 13/2000, resulta insuficiente la publicidad acordada a dicha modalidad de provisión de puestos. La Administración goza de una mayor discrecionalidad, tanto en la decisión de proveer el puesto a través de contrato de alta dirección, como en la selección del aspirante; selección que no resulta publicitada. En tercer lugar, el Real Decreto 1382/1985 establece que los derechos y obligaciones concernientes a la relación laboral especial se establecen por acuerdo entre las partes. Es decir, las condiciones laborales del personal contratado a través de contrato de alta dirección no se rigen por el sistema establecido por la normativa de función pública para los empleados públicos, sino por lo que pacten las partes; salvo que en dicho pacto se acuerde la remisión a la normativa general. Entendemos que dicha fórmula puede llevar un trato desigual entre el personal al servicio de la Administración, afectando negativamente a los fundamentos de actuación en materia de empleo público recogidos en el artículo 1 del EBEP.

En conclusión, consideramos necesario plantear una revisión de la regulación de la relación laboral especial de alta dirección en el artículo 20 del texto. A juicio de esta Institución, debería plantearse la posibilidad de eliminar o al menos restringir dicha modalidad de contrato para la provisión de puestos en la Administración. En cualquier caso, y en el supuesto de que se entienda necesario contemplarla, atendiendo a las previsiones del EBEP, sería oportuno establecer limitaciones:

a) En primer lugar, debería limitarse el contrato de alta dirección a supuestos tasados y muy excepcionales.

b) En segundo lugar, deberían establecerse mecanismos que garantizaran que la selección se desarrolla con plena garantía de los principios de igualdad, mérito, capacidad y publicidad en el acceso al empleo público, tal y como exige el propio artículo 13 del EBEP.

c) En tercer lugar, el **artículo 33** del Texto recoge la **oferta de empleo público**, instrumento aprobado anualmente por las Administraciones públicas, que debe recoger las necesidades de recursos humanos, con asignación presupuestaria, cuya incorporación se considere necesaria para el adecuado funcionamiento de los servicios.

Señala el **apartado 11** del artículo que la ejecución de la Oferta de Empleo Público deberá desarrollarse dentro del plazo de un año. Consideramos afortunada dicha previsión, atendiendo al retraso que se viene constatando en la ejecución de OEP por parte de diferentes Administraciones aragonesas, no solo autonómica sino también locales. Tal y como ha señalado reiteradamente esta Institución, el retraso en la ejecución de la Oferta impide la plena realización del derecho de acceso al empleo público, limita la efectividad en el funcionamiento de las Administraciones y perjudica al interés general y el bien común.

En este sentido, viene preocupando a esta institución la polémica que se viene planteando en relación con la eventual «caducidad» de las OEP, al no respetarse el plazo de tres años establecido en el EBEP para su ejecución.

Esta Institución ha venido defendiendo que la oferta de empleo público es un instrumento de planificación y gestión del personal al servicio de las Administraciones Públicas. No obstante, técnica y jurídicamente no se trata de un acto administrativo. Tal y como ha señalado el Tribunal Supremo, se trata del primer elemento en el iter que conduce a la efectividad del derecho al acceso al empleo público; si bien, se configura como una disposición no

reglamentaria con un contenido normativo directo —al habilitar para la convocatoria de procesos selectivos—, que eventualmente puede contener determinaciones de carácter programático o directivo.

Al no tratarse de un acto administrativo en sentido estricto, no le resultan aplicables las previsiones respecto a la caducidad de los procedimientos por transcurso del plazo, contenidas en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Antes bien, el Estatuto Básico del Empleado Público establece el plazo de tres años para la ejecución de las Ofertas de Empleo Público; pero en ningún momento establece que transcurrido dicho plazo pueda considerarse caducado el procedimiento para ingreso en el empleo público. La Oferta tiene un carácter normativo, como hemos señalado, y se constituye en el primer elemento que lleva a la efectividad del derecho consagrado en el artículo 23 de la Constitución española. En este sentido la Administración debe ser escrupulosa en el respeto al plazo fijado para la ejecución de la Oferta de Empleo Público, desarrollando los procedimientos selectivos precisos. En cualquier caso, el incumplimiento de dicho plazo, pese a ser reprochable, en ningún caso determinaría la caducidad de cualquier proceso selectivo que deba desarrollarse en ejecución de la oferta. Entendemos que el principio *in dubio pro actione*, y la necesidad de desarrollar los procesos para la cobertura de las plazas consideradas necesarias para la adecuada satisfacción del interés público, exigen que las plazas se convoquen pese a que haya transcurrido el plazo de tres años aludido en su queja.

Así —y valorando positivamente el establecimiento de un plazo de un año para la ejecución de la OEP—, consideramos que cabría plantear la oportunidad de que se regulen de manera más pormenorizada los plazos para dicha ejecución, tal y como se hacía en la Ley de Función Pública de la Comunidad Autónoma en vigor. Igualmente, cabría plantear la posibilidad de que se establezca expresamente en la norma que el incumplimiento de dicho plazo no legitima a la Administración a considerar que la Oferta «ha caducado», esto es, que pervive la obligación de convocar las plazas incluidas. Con ello se eliminaría cualquier controversia en la materia, se garantizaría el principio de seguridad jurídica y se perfeccionaría el derecho de acceso al empleo público.

D) En cuarto lugar, el **Capítulo IV del Título IV** del texto del Anteproyecto recoge el **derecho a la protección eficaz en materia de seguridad y salud** en el trabajo. Examinada la redacción del artículo 61, y teniendo en cuenta la experiencia de esta Institución en la supervisión de la actuación de la Administración a raíz de quejas interpuestas por ciudadanos que han considerado vulnerados sus derechos e intereses, consideramos necesario plantear que se incorpore alguna previsión referente a la **prevención de riesgos de carácter psicosocial** en el ámbito de las Administraciones públicas aragonesas.

E) En cuanto a la regulación de la **situación de servicios especiales**, en el **artículo 112** del texto, debemos plantear las siguientes apreciaciones. En primer lugar, y en relación con el vigente Texto Refundido de la Ley de Función Pública de Aragón, se constata la eliminación del derecho a la reserva de puesto de trabajo, establecida en el artículo 32 de esta, previéndose el reingreso al servicio activo de los funcionarios en tal situación mediante adscripción a un puesto de trabajo de igual nivel al del último obtenido en destino definitivo y en la misma localidad. Entendemos que dicha medida resulta proporcionada, al adaptarse de manera literal al articulado del EBEP, y al facilitar la cobertura ágil y eficaz de puestos, evitando una «congelación» de las plazas reservadas.

No obstante, la vigente Ley de Función Pública prevé en el artículo 33 la posibilidad de que los funcionarios en situación de servicios especiales participen en las convocatorias públicas para la provisión de puestos de trabajo, extremo que no se establece de manera específica en el anteproyecto de ley. Pese a que pueda interpretarse que dicha posibilidad se deduce del texto, entendemos que la inclusión expresa no resulta supérflua. Por un lado, es coherente con el modelo establecido, y compatible con la fórmula de reingreso fijada en el apartado 4 del artículo 112. Por otro, no debemos obviar que es una posibilidad que se mantiene para personal de otras Administraciones públicas, como son los cuerpos de Jueces y Fiscales. Finalmente, entendemos que con ello se garantiza de manera más efectiva el derecho a la carrera administrativas del personal funcionario en situación de servicios especiales, facilitando su reingreso en su Administración de origen. Por consiguiente, entendemos que procede establecer en el artículo 112 de manera expresa que los funcionarios declarados en situación de servicios especiales podrán participar en las convocatorias públicas para la provisión de puestos de trabajo.

F) En el sentido señalado en el apartado anterior, se constata que por un lado el **artículo 112** del Anteproyecto prevé que el tiempo que los funcionarios declarados en **servicios especiales** permanezcan en tal situación se les computará a efectos de carrera profesional, reconocimiento de trienios, promoción interna y derechos en el régimen de la Seguridad Social que les sea de aplicación. Pero por su parte el **artículo 21**, por el que se regula el **personal eventual**, indica expresamente en el apartado 5 que en ningún caso se considerará como mérito para el acceso a la condición de funcionario y de contratado laboral, para la promoción interna, la provisión de

puestos de trabajo y la progresión en la carrera profesional, la prestación de servicios en la condición de personal eventual.

Estamos de acuerdo con esta previsión; no obstante, puede plantearse una contradicción con lo señalado en el artículo 112.3 para aquellos funcionarios que acceden a un puesto de personal eventual que implica el pase en su Administración de origen a la situación de servicios especiales; particularmente en lo que afecta a su carrera profesional. Por tanto, consideramos oportuno plantear la posibilidad de que en el artículo 21.5 se indique expresamente como excepción la de los supuestos en que el personal eventual es personal funcionario que como consecuencia de su nombramiento como tal en su Administración de origen pasan a la situación de servicios especiales.

G) Por último, el **artículo 69** de la Ley regula el **acceso al empleo público de personas con discapacidad**. Debemos partir de que el mismo, en condiciones de igualdad y garantizando el respeto a los principios de mérito y capacidad, es una de las cuestiones que vienen preocupando particularmente a esta Institución.

De hecho, los pronunciamientos de la Institución sobre la cuestión han sido reiterados a lo largo de su existencia. Así, ya en el año 2000 se emitió resolución por la que se sugería a la Diputación General de Aragón la búsqueda de fórmulas que, siendo respetuosas con los límites constitucionales derivados del derecho de acceso a los puestos públicos en condiciones de igualdad, facilitarían el acceso de las personas con diversidad funcional a los empleos que fueran adecuados a sus características. Entre otros aspectos, se indicaba expresamente que las soluciones no solo se debían centrar en los procesos selectivos para acceso a puestos de carácter permanente, sino también, y de un modo muy intenso, en los diferentes procesos selectivos para acceso a puestos funcionariales de carácter interino o a puestos laborales de carácter temporal o interino. Es este un campo específico en el que las posibilidades de acceso de las personas con diversidad funcional son mayores, al tratarse de sistemas de selección más flexibles.

Dicha sugerencia, aceptada expresamente por la Administración, se tradujo en la inclusión por las Cortes, a propuesta del Gobierno, de una disposición en la Ley 26/2001, de 28 de diciembre, por la que se aprobaban medidas de carácter económico, administrativo y financiero, por la que se modificaba la Disposición Adicional Sexta de la Ley de Función Pública de la Comunidad Autónoma de Aragón añadiendo un cuarto párrafo con la siguiente redacción:

«Con el fin de asegurar la efectividad de lo previsto en la presente Disposición, el Decreto que apruebe la oferta anual de empleo público podrá establecer la convocatoria de turnos específicos, en determinadas Escalas y Clases de especialidad o categorías profesionales, para disminuidos físicos, psíquicos o sensoriales, fijándose el número de plazas y las condiciones de la convocatoria en el propio articulado del Decreto. Igualmente cabrá establecer un turno específico en los procesos de selección de personal funcionario interino y laboral eventual».

Así, se constataba que la posibilidad de introducir medidas de discriminación positiva que faciliten la integración laboral de personas con discapacidad mediante la inclusión de turnos específicos en los procesos de selección de personal interino no solo es viable al amparo del texto constitucional, sino que aparecía expresamente previsto en la legislación autonómica de función pública.

No obstante, la redacción propuesta para el **artículo 69** del Anteproyecto de Ley de Función Pública de la Comunidad Autónoma no hace referencia expresa al acceso al empleo público con carácter temporal de personas con discapacidad. Por ello, consideramos oportuno que dicha cuestión se incluya, en similares términos a los establecidos en la vigente Ley de Función Pública a raíz de modificación operada por Ley 26/2001; esto es, que se contemple establecer turnos específicos para personas con discapacidad en procesos de selección de personal funcionario interino y laboral temporal.

## 18. DERECHOS\*

### 18.1. DATOS GENERALES

Estado actual de los expedientes					
Año de inicio	2016	2015	2014	2013	2012
Expedientes incoados	93	75	69	93	75
Expedientes archivados	80	75	69	80	75
Expedientes en trámite	13	0	0	13	0

\* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en la página web de la Institución ([www.eljusticiadearagon.es](http://www.eljusticiadearagon.es)).

<b>Sugerencias / Recomendaciones</b>		
<b>Año</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Aceptadas	14	4
Rechazadas	3	0
Sin Respuesta	3	0
Pendientes Respuesta	2	0
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>4</b>

<b>Recordatorios de deberes legales</b>		
<b>Año</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Recordatorios de deberes legales	0	1

<b>Resolución de los expedientes</b>	
<b>Expedientes solucionados</b>	<b>76%</b>
Por intervención de la Institución durante la tramitación	23%
Por haberse facilitado información	40%
Por inexistencia de irregularidad en la actuación de la Administración	2%
Por Recomendación o Sugerencia aceptada	12%
<b>Expedientes no solucionados</b>	<b>4%</b>
Recomendación o Sugerencia rechazada	1%
Recomendación o Sugerencia sin respuesta	3%
Recordatorios de deberes legales por silencio de la administración	0%
<b>Expedientes en trámite</b>	<b>13%</b>
Recomendación o Sugerencia pendiente de respuesta	7%
Pendientes de la información solicitada a la Administración	6%
<b>Expedientes remitidos</b>	<b>7%</b>
Remitidos al Defensor del Pueblo	7%
Remitidos a otros defensores	0%

<b>Relación de expedientes más significativos</b>		
<b>N.º Expediente</b>	<b>Asunto</b>	<b>Resolución</b>
215/2016-5	Dotación de espacios para grupos municipales. Ayuntamiento de Illueca.	Sugerencia sin respuesta
1817/2016-5	Ejercicio del derecho de acceso a archivos y registros. Ley 8/2015, de 25 de marzo, de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana en Aragón. Comarca de las Cinco Villas.	Recomendación sin respuesta
1845/2016-5	Ejercicio del derecho de acceso a archivos y registros. Ley 8/2015, de 25 de marzo, de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana en Aragón. Comarca de Los Monegros.	Recomendación aceptada
1856/2016-5	Ejercicio del derecho de acceso a archivos y registros. Ley 8/2015, de 25 de marzo, de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana en Aragón. Forma de la resolución de conclusión del procedimiento: escrita. Comarca de Somontano de Barbastro.	Recomendación aceptada
1868/2016-5	Ejercicio del derecho de acceso a archivos y registros. Ley 8/2015, de 25 de marzo, de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana en Aragón. Procedimiento a seguir y resolución escrita. Ayuntamiento de Almudévar.	Recomendación aceptada
1862/2016-5	Ejercicio del derecho de acceso a archivos y registros. Ley 8/2015, de 25 de marzo, de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana en Aragón. Forma de la resolución de conclusión del procedimiento: escrita. Comarca de Bajo Aragón-Caspe.	Recomendación aceptada
1752/2016-5	Ejercicio del derecho de acceso a archivos y registros. Ley 8/2015, de 25 de marzo, de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana en Aragón. Procedimiento a seguir. Falta de indicación de los motivos de la solicitud: no implica, por sí sola, rechazo de plano de esta. Ayuntamiento de Caspe.	Recomendación aceptada

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
1864/2016-5	Ejercicio del derecho de acceso a archivos y registros. Ley 8/2015, de 25 de marzo, de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana en Aragón. Procedimiento a seguir. Comarca de Campo de Daroca.	Recomendación aceptada
2080/2016-5	Ejercicio del derecho de acceso a archivos y registros. Ley 8/2015, de 25 de marzo, de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana en Aragón. Procedimiento a seguir. Ayuntamiento de Calatorao.	Recomendación aceptada
2089/2016-5	Ejercicio del derecho de acceso a archivos y registros. Ley 8/2015, de 25 de marzo, de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana en Aragón. Procedimiento a seguir. Ayuntamiento de Utebo.	Recomendación aceptada
2083/2016-5	Ejercicio del derecho de acceso a archivos y registros. Ley 8/2015, de 25 de marzo, de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana en Aragón. Procedimiento a seguir. Ayuntamiento de Gallur.	Recomendación pendiente de respuesta
1853/2015-5	Ley de Memoria Histórica: placa situada en fachada de iglesia parroquial. Ayuntamiento de Terrer.	Sugerencia aceptada
117/2016-5	Ley de Memoria Histórica: cambio de nombre de vías y retirada de placa situada en fachada de iglesia parroquial. Ayuntamiento de Tabuena.	Sugerencia aceptada
1644/2016-5	Ley de Memoria Histórica: placa situada en fachada de iglesia parroquial. Ayuntamiento de Sabiñán.	Sugerencia aceptada
2098/2016-5	Ley de Memoria Histórica: placa situada en fachada de iglesia parroquial. Ayuntamiento de Ardisa.	Sugerencia no aceptada
2351/2016-5	Tasa por servicio de tanatorio. Cuotas bonificadas: supuestos de aplicación. Ayuntamiento de Cella.	Sugerencia pendiente de respuesta
2166/2016-5	Ley de Memoria Histórica: placa situada en fachada del edificio consistorial y monolito. Entidad Local Menor de Ontinar de Salz.	Recomendación aceptada
2161/2016-5	Ley de Memoria Histórica: monolito situado en cementerio. Ayuntamiento de Paracuellos de la Ribera.	Recomendación parcialmente aceptada
2123/2015-5	Ley de Memoria Histórica: retirada de la medalla de oro de la ciudad de Calatayud concedida a Francisco Franco en 1951. Ayuntamiento de Calatayud.	Sugerencia no aceptada
2398/2016-5	Inclusión de mociones y propuestas en el orden del día de Plenos Municipales. Ayuntamiento de Alagón.	Sugerencia no aceptada
1663/2016-5	Derecho de los Concejales a obtener información sobre asuntos municipales. Ayuntamiento de Samper de Calanda.	Sugerencia pendiente de respuesta
2838/2016-5	Empadronamientos en la localidad de Villalba de Perejil. Control.	Información sin gestiones

## 18.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

En el apartado de «Derechos» nos encontramos ante dos tipos de quejas claramente diferenciadas: por un lado, están aquellas en las que se denuncian afecciones a derechos de ciudadanos particulares y, por otro, las que aluden a las dificultades para el ejercicio de del derecho de participación política con las que, en ocasiones, se encuentran los representantes democráticamente elegidos.

Dentro del primer grupo incluimos un bloque de quejas relacionado con el **cumplimiento de la Ley de la Memoria Histórica**:

Así, el número de quejas sobre la existencia y mantenimiento de monolitos, placas, nombres de vías o plazas... en municipios aragoneses en posible contradicción con la Ley de la Memoria Histórica se ha visto incrementado en estos últimos años. Y reseñable también es el dato de que la gran mayoría de estos expedientes han concluido con Recomendaciones generalmente aceptadas por la Administraciones Locales destinatarias.

En este sentido, en el expediente n.º 117/2016-5 se solicitaba la retirada en Tabuenca de la nomenclatura franquista de alguna de sus calles; en los expedientes n.º 1644/2016-5 y 2098/2016-5, la petición se realizaba respecto de placas colocadas en las fachadas de iglesias parroquiales dedicadas a los caídos, en Sabiñán y Ardisa, respectivamente; en el expediente n.º 2161/2016-5 se pedía que se retirase una placa franquista del cementerio de Paracuellos de Jiloca, mientras que en el expediente n.º 2166/2016-5 la queja se refería al escudo franquista sito en la fachada del Ayuntamiento de Ontinar de Salz y al monolito conmemorativo de la visita de Francisco Franco ubicado en la carretera de acceso al pueblo.

En todos los casos descritos, los expedientes concluyeron con el dictado de Recomendaciones instando a los Ayuntamientos a la iniciación del procedimiento/expediente que resulta de la Ley de la Memoria Histórica para la valoración de estos elementos y, en su caso, retirada. Todo ello con base en la indica ley y en la interpretación que en torno a estas cuestiones se habían ya realizado por algunos Juzgados y por el Defensor del Pueblo respecto de otras localidades. La respuesta de los Consistorios requeridos ha sido positiva en todos los casos, menos en uno.

Otro numeroso grupo de expedientes versó sobre **el ejercicio del derecho de acceso a archivos y registros**, materia que, en la actualidad, aparece ligada a cuestiones de transparencia y buen gobierno de la Administración Pública.

En este caso, las quejas (expedientes n.º 1752/2016-5, 1776/2016-5, 1817/2016-5, 1845/2016-5, 1856/2016-5 a 1871/2016-5 y 2079/2016-5 a 2090/2016-5) se dirigieron frente a varias entidades Locales que no habrían dado respuesta adecuada a las peticiones de información sobre el personal con discapacidad empleado en las mismas que les formuló un ciudadano. La postura adoptada por Comarcas y Ayuntamientos fue diversa: algunos contestaron a lo solicitado, otros no dieron respuesta alguna, otros optaron por informar verbalmente y otros interesaron información extra sobre los motivos de la solicitud previamente a decidir sobre su procedencia.

Sobre esta cuestión, la normativa sobre el ejercicio del derecho de acceso a archivos y registros públicos se ha visto actualizada en los últimos años.

Así, si originariamente se recogían algunos de sus aspectos en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común, esta se ha visto superada con la entrada en vigor de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, como legislación básica, y, en el ámbito autonómico aragonés, con la Ley 8/2015, de 25 de marzo, de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana de Aragón, que cumplimenta la anterior.

En ambas normas se regula el procedimiento a seguir para el ejercicio de este derecho, atendándose con ello al mandato constitucional establecido en el art. 105 CE que dispone que: «La Ley regulará: b) El acceso de los ciudadanos a los archivos y registros administrativos, salvo en lo que afecte a la seguridad y defensa del Estado, la averiguación de los delitos y la intimidad de las personas».

Desde esta Institución, consideramos que la respuesta que había de darse al ciudadano en había de atender al procedimiento de información que, al efecto, se encuentra regulado en las indicadas leyes, y así lo recogimos en las distintas Sugerencias dictadas con motivo de estos expedientes en las que se trató, además de la cuestión general del procedimiento a seguir para su tramitación, otros aspectos concretos del mismo, como la obligación de dar respuesta escrita, la imposibilidad de rechazar de plano este tipo de solicitudes solo por el hecho de que en las mismas no se indique el motivo de la petición, medidas a considerar previamente al dictado de resolución en casos en los que se pudieran ver afectados derechos de terceros... Todas las Sugerencias dictadas fueron aceptadas. Paralelamente, muchos de estos expedientes fueron archivados por encontrarse en vías de solución.

**Otros temas** tratados, referidos a posibles vulneraciones o afecciones de derechos de los ciudadanos fueron los siguientes:

En el expediente n.º 234/2016-5, un particular exponía las dificultades que encontró para enviar al Gobierno de Aragón un escrito a través del Registro de Entrada Electrónico; la respuesta remitida por la Administración autonómica se consideró adecuada, y de ella se le dio traslado al interesado.

En el expediente n.º 2431/2016-5 se denunció la diferencia observada en los datos del censo para las elecciones en el barrio de la Cartuja Baja (Zaragoza) remitidos en su día por el Ayuntamiento de Zaragoza; desde el Consistorio zaragozano se atendió la queja, identificando la cantidad correcta de censados y dando una explicación acerca del porqué se había producido dicha diferencia de datos.

En el expediente n.º 196/2016-5 un ciudadano solicitaba que se investigase si los restos de su padre se encontraban en una fosa común, en Brea de Aragón. Desde el Gobierno de Aragón se remitió información sobre tal cuestión, que fue transmitida al interesado.

En el expediente n.º 59/2016-3 una ciudadana denunciaba que a su marido se le había impedido entrar en Marruecos a pesar de tener la nacionalidad española por haber nacido en el Sahara. En el expediente n.º 1535/2016-3 un particular mostraba su disconformidad con el hecho de que la Guardia Civil no hubiera aplicado el protocolo de violencia de género cuando quiso denunciar por malos tratos a su expareja. Y, en el expediente n.º 1540/2016-3 se aludía al paso de aviones militares por la noche, sobrevolando en barrio de Valdespartera (Zaragoza). En todos estos casos, al intervenir en las cuestiones planteadas órganos de la Administración central y quedar estos fuera de nuestra competencia supervisora, se acordó remitir las quejas al Defensor del Pueblo.

En el expediente n.º 1741/2016-3 un ciudadano denunciaba que sufrió un accidente por colisión con un animal en una autovía, sin que nadie se hiciera cargo de los daños que había sufrido.

En un plano intermedio se pueden catalogar un grupo de expedientes en los que se trata de diferentes **cuestiones relacionadas con el empadronamiento y sus consecuencias y con las actuaciones de altas y bajas de vecinos en municipios**.

Así, en el expediente n.º 347/2016-5 un ciudadano ponía de manifiesto las diferentes trabas que se había encontrado en el Ayuntamiento de Zaragoza para empadronarse con sus hijos en el domicilio que le había sido adjudicado en propiedad tras un proceso de divorcio. Este caso se archivó por solución tras nuestra intervención.

En el expediente n.º 2277/2016-5 la queja se refería a la negativa del Ayuntamiento de Alcorisa a empadronar en un piso a sus inquilinos. Tras informarnos el interesado que se había solucionado el problema, se procedió a su archivo.

En el expediente n.º 2838/2016-5 se recogió queja en la que se relataba la existencia de personas empadronadas en la localidad de Villalba del Perejil que no residían en la localidad. En este caso, se remitió al interesado un informe sobre la figura del empadronamiento, normas por las que se rige, requisitos a considerar en las altas y bajas, órganos encargados de su gestión así como sobre formas de control y posibilidades de reclamación en caso de empadronamientos «falsos» o «irregulares», considerando que sería de utilidad para el ciudadano por si deseaba actuar al respecto.

Finalmente, en relación con las consecuencias derivadas del empadronamiento en uno u otro lugar, se atendió en el expediente n.º 2351/2016-5 la queja de una familia en la que se mostraba su disconformidad con la decisión del Ayuntamiento de Cella de no aplicarles, en el servicio de tanatorio, una cuota reducida por empadronamiento en la localidad de su padre fallecido. En este caso, se reconocía por los afectados que el anciano, efectivamente, al tiempo de su deceso, no estaba empadronado en Cella, pero ello se debía a que hubo de trasladarse a residencia de otra localidad —no había posibilidad de ello en Cella-, exigiéndosele el empadronamiento en esta última. Estándolo solo durante 6 meses (los inmediatamente anteriores a su muerte) y habiendo estado empadronado durante más de 9 décadas en Cella. El expediente concluyó con Sugerencia en la que, reconociendo el correcto actuar del Consistorio al denegar la aplicación de esta cuota reducida por no cumplirse los requisitos establecidos para ello, se interesaba que por el Ayuntamiento de Cella se buscara una fórmula que atemperara la rigidez de esta decisión, considerando las circunstancias personales del fallecido, que pasaba a ser considerado como un «forastero» en su localidad de nacimiento y vida de más de 90 años.

En el apartado de derechos políticos de miembros de la Administración Local nuevamente se han planteado diferentes cuestiones.

Así, en el expediente n.º 215/2016-5 se atendió la queja de un grupo municipal de Illueca por la falta de espacio para la celebración de reuniones y actividades propias de su actividad como representantes políticos. De los escritos de las partes implicadas resultaba que, en realidad, existía algún espacio del Consistorio que podría ser usado por el grupo municipal en cuestión, sin embargo, las propuestas se rechazaban por la Alcaldía por considerar esta que los lugares propuestos no eran adecuados, ofreciéndose otros, si bien, de manera no permanente. Este expediente concluyó con Sugerencia en la que se recordaba al Ayuntamiento de Illueca la procedencia de dotar de espacios a los grupos municipales para el correcto desempeño de su función, ex art. 27 ROF. Se pretendía, en cualquier caso, la búsqueda de un lugar adecuado para ello y el entendimiento entre los interesados. Esta Sugerencia no recibió respuesta del Ayuntamiento de Illueca.

Por su parte, en el expediente n.º 2398/2016-5 se denunciaba por parte de un grupo municipal de Alagón la no inclusión de varias mociones en el Orden del Día del Pleno del Ayuntamiento. Desde Alcaldía se remitió informe explicando los diferentes motivos por los que había acordado rechazar la inclusión de estas mociones en el Orden del Día, aludiendo, principalmente, al hecho de que el objeto a tratar en la propuesta no era competencia del

Pleno. Tras un examen de la cuestión, esta Institución dictó Sugerencia en la que instaba al Ayuntamiento de Alagón —Alcaldía— a incluir en el Orden del Día de la correspondiente sesión plenaria las mociones y propuestas de resolución a las que se refería el expediente. Ello con independencia del órgano competente para adoptar el acuerdo sobre las mismas y sin perjuicio de la emisión por parte de Secretaría del correspondiente informe sobre los aspectos legales y competenciales de su contenido para su aprobación. Ante esta resolución, el Ayuntamiento de Alagón solicitó aclaraciones, a las que esta Institución contestó. Tras ello, se recibió respuesta del Ayuntamiento de Alagón rechazando nuestra Sugerencia.

En el expediente n.º 1663/2016-5 un concejal aludía a la negativa del Ayuntamiento de Samper de Calanda de poner a su disposición determinada documentación relativa a la contabilidad municipal. El Consistorio no contestó a nuestra solicitud de información, dictándose tras ello Sugerencia en la que se recordaba al Ayuntamiento su obligación de facilitar a los concejales la información obrante en las dependencias municipales que estos precisen para el ejercicio de su función democrática y representativa. Todavía no consta respuesta del Ayuntamiento a esta resolución.

El incumplimiento de plazos de presentación de la Cuenta General de la Comarca de Somontano fue objeto de estudio en el expediente n.º 2202/2016-5. En este caso, desde la Comarca se remitió un informe dando explicación al retraso denunciado, a la vez que se comprometía *ad futurum* a adecuarse a los plazos que la ley establecía para la presentación y aprobación de la mencionada cuenta —antes del 1 de junio—. De todo lo cual se dio traslado al grupo municipal presentador de la queja.

Por último, y también dentro de este subapartado de «Derechos», reseñamos el expediente n.º 2718/2016-5, sobre retribuciones de los Consejeros Comarcales de la Comarca Cuencas Mineras, que, en la actualidad, se encuentra en estudio.

## 19. CONTRATACIÓN PÚBLICA\*

### 19.1. DATOS GENERALES

Estado actual de los expedientes					
Año de inicio	2016	2015	2014	2013	2012
Expedientes incoados	31	19	61	28	35
Expedientes archivados	23	19	61	28	35
Expedientes en trámite	8	0	0	0	0

Sugerencias / Recomendaciones		
Año	2016	2015
Aceptadas	1	2
Rechazadas	0	0
Sin Respuesta	1	2
Pendientes Respuesta	2	0
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>4</b>

Recordatorios de deberes legales		
Año	2016	2015
Recordatorios de deberes legales	1	0

\* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en la página web de la Institución ([www.eljusticiadearagon.es](http://www.eljusticiadearagon.es)).

<b>Resolución de los expedientes</b>	
<b>Expedientes solucionados</b>	<b>66%</b>
Por intervención de la Institución durante la tramitación	11%
Por haberse facilitado información	42%
Por inexistencia de irregularidad en la actuación de la Administración	11%
Por Recomendación o Sugerencia aceptada	3%
<b>Expedientes no solucionados</b>	<b>5%</b>
Recomendación o Sugerencia rechazada	0%
Recomendación o Sugerencia sin respuesta	3%
Recordatorios de deberes legales por silencio de la administración	3%
<b>Expedientes en trámite</b>	<b>21%</b>
Recomendación o Sugerencia pendiente de respuesta	3%
Pendientes de la información solicitada a la Administración	18%
<b>Expedientes remitidos</b>	<b>8%</b>
Remitidos al Defensor del Pueblo	3%
Remitidos a otros defensores	5%

<b>Relación de expedientes más significativos</b>		
<b>N.º Expediente</b>	<b>Asunto</b>	<b>Resolución</b>
1784/2015-5	Queja sobre posibles irregularidades en contrato de restauración y acondicionamiento de espacios públicos municipales. Ayuntamiento de Sádaba.	Recordatorio de Deberes Legales.
869/2016-5	Procedimiento de contratación de las obras de «restauración del Retablo de la Sagrada Familia de la Iglesia de San Bartolomé», de Calatorao. Adjudicación. Recurso de reposición: contenido y resolución. Congruencia con las peticiones de los recurrentes. Ayuntamiento de Calatorao.	Sugerencia parcialmente aceptada.
2075/2016-5	Cambio de titularidad de vehículo adquirido por particular a la Comarca de Bajo Aragón-Caspe, constanding como previo titular el Ayuntamiento de Caspe.	Sugerencia pendiente de respuesta.
99/2016-5	Participación en procesos de contratación pública, como licitadores, de entidades con financiación pública: situación de desigualdad de partida que ello crea respecto del resto de participantes que carece de aquella financiación externa.	Planteamiento de la cuestión a la Defensora del Pueblo Europeo. Informe de la Comisión Europea.
849/2016-5	Examen del contrato de ejecución de obras de movimiento de tierras y dotación de servicios a parcela industrial en el sector frente a Cuadras de Esteras del municipio de Calatayud. Alegación de fraccionamiento prohibido por la ley.	Inexistencia de irregularidad.
201/2016-5	Sobre contratación reiterada del Ayuntamiento de Calatayud con una consultora.	Inexistencia de irregularidad.

## 19.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

El número de expedientes incoados este año en materia de contratación -31- se ha visto incrementado notoriamente respecto de los registrados en el año 2015 (19), lejos aun así de los abiertos en el año 2014, que ascendieron a 61.

Una de las explicaciones de la minoración de expedientes recibidos en estos dos últimos años se encuentra en el hecho de que un buen número de quejas venían motivadas por la demora de las administraciones en el pago de facturas pendientes con empresas o particulares, cuestión que, al haberse regularizado en buena medida, no ha generado más que un expediente este año. Otras causas se encontrarían en una menor celebración de contratos por parte de las administraciones así como en una mejora de los procedimientos de ordenación de la contratación, favorecida por una actuación más rigurosa de los agentes intervinientes en su celebración y ejecución, lo que redundaría en una disminución de la conflictividad que esta materia pueda generar.

En cualquier caso, se pone de manifiesto la necesidad de que las Administraciones, en el desarrollo de su actividad contractual, mantengan en este ámbito unos estándares suficientes de publicidad y transparencia y faciliten a los interesados todas las explicaciones precisas en evitación de situaciones de oscuridad generadoras de incertidumbre y, en ocasiones, suspicacias fácilmente evitables.

Los expedientes que concluyeron con Sugerencia en el año 2016 fueron los siguientes:

El expediente n.º 869/2016-5, en el que un ciudadano manifestaba su disconformidad con un proceso de contratación realizado por el Ayuntamiento de Calatorao. En concreto, el relativo al procedimiento negociado para la restauración del retablo de la Sagrada Familia de la Iglesia de San Bartolomé. Al parecer, durante la fase de adjudicación y tras la resolución por parte del Consistorio de un recurso de reposición formulado por uno de los licitadores, el Ayuntamiento acordó la anulación de la adjudicación y la retroacción de las actuaciones del procedimiento al momento inicial, procediendo entonces a fijar unas condiciones para los licitadores que alguno de ellos no podía cumplir, quedando por ello excluido automáticamente del proceso. El presentador de la queja aducía que la petición de los recurrentes en ningún momento había ido más allá de solicitar que se repitiera la fase de adjudicación, y que, con su actuación, el Consistorio había cambiado las reglas del juego. Tras solicitar informe al Ayuntamiento de Calatorao, el expediente concluyó con Sugerencia en la que se indicaba que, a la hora de resolver recursos, la Administración no podía ir más allá de lo que era el objeto del recurso, por cuestiones de congruencia con las peticiones de las partes. La actuación en este caso, siempre considerando que no había habido mala fe en el Ayuntamiento, sin embargo, no había sido la correcta, sugiriéndose que, *ad futurum*, esta forma de actuar se modificara. Esta resolución fue parcialmente aceptada por el Ayuntamiento de Calatorao.

Y, el expediente n.º 2075/2016-5, en el que un particular exponía los problemas que se encontraba para proceder a realizar el cambio de titularidad a su nombre de un bien transmitido por la Comarca de Bajo Aragón-Caspe y cuyo anterior titular había sido el Ayuntamiento de Caspe. Al parecer, el primer cambio de titularidad no se había producido, lo que dificultaba la realización del segundo, que afectaba directamente al ciudadano. Ninguna de las dos Administraciones implicadas dieron respuesta al problema, lo que motivó el dictado de Sugerencia por parte de esta Institución en la que se advertía la ausencia de óbice o dificultad alguna para la Comarca como para el Ayuntamiento para proceder a realizar su cambio de titularidad, sin que esta falta de diligencia pudiera hacerse recaer en el último comprador, que se veía perjudicado por la dejadez de las previas Administraciones propietarias. Esta Sugerencia está pendiente de respuesta.

Otros expedientes de interés, aun cuando no concluyeran en Sugerencia o Recomendación, fueron los siguientes:

En el expediente n.º 99/2016-5 se ponía de manifiesto las dificultades de algunos licitadores cuando concurrían en concursos públicos con fundaciones, centros universitarios u otras entidades que disponían en mayor o menor medida de financiación pública. De esta manera, se indicaba, las ofertas que estas podían hacer siempre serían mejores que las del resto de licitadores privados en la medida en que, a la hora de valorar sus costes, no se incluirían partidas que fueran sufragadas con financiación pública, algo que sí debía considerarse por el resto de interesados, encareciendo sus ofertas. Esta problemática se puso de manifiesto tanto ante el Gobierno de Aragón como ante el Ayuntamiento de Zaragoza, de cuyos informes resultaba la imposibilidad de excluir de los concursos a estas entidades so pena, en ese caso, de contravenir Directivas europeas y principios generales de contratación como la libertad de concurrencia. La relevancia del tema planteado nos llevó a dirigirnos al Defensor del Pueblo del Europeo, que, por su parte, por considerarlo de especial interés, lo remitió a la Comisión Europea a través de la formulación de la correspondiente «Query», la cual, a su vez, nos hizo llegar su respuesta. Sus términos así como la formulación del problema son transcritos íntegramente en el apartado de «expedientes más relevantes».

En el expediente n.º 849/2016-5 fue objeto de examen el contrato de ejecución de obras de movimiento de tierras y dotación de servicios a parcela industrial en el sector frente a Cuadras de Esteras del municipio de Calatayud, por si en el concurría un supuesto de fraccionamiento prohibido por la ley. Tras recibir la respuesta del Ayuntamiento de Calatayud, se concluyó en la inexistencia de irregularidad por no apreciarse los presupuestos del fraccionamiento aludido.

Y, en el expediente n.º 201/2016-5 se solicitaba el estudio de las decisiones del Ayuntamiento de Calatayud en cuanto que, de manera más o menos continuada, contrataba siempre con la misma empresa consultora. De la actuación del Consistorio bilbilitano, examinado su informe, no resultó irregularidad alguna.

Por su parte, en el expediente n.º 1527/2016-5 un ciudadano denunciaba la falta de contestación de la Diputación Provincial de Zaragoza a una petición sobre un expediente de contratación para la revisión del PGOU de Pastriz. Este expediente se solucionó satisfactoriamente.

En materia de contratación pública encontramos, a su vez, otro bloque de expedientes n.º 1419/2016-5, 1996/2016-5, 1997/2016-5, 1999/2016-5, 2000/2016-5, 2001/2016-5, 2434/2016-5 sobre solicitudes de invitación de interesados a participar en procesos de contratación no atendidas por las entidades municipales. En estos casos, el origen del conflicto se encuentra en el Informe 33/09, de 1 de febrero de 2010 de la Junta Consultiva de Contratación Administrativa en el que se fija la siguiente doctrina:

«2. La solicitud de participación y la presentación de ofertas en un procedimiento negociado sin publicidad por parte de empresarios no invitados previamente por el órgano de contratación, obliga a este a formular invitación, en el primer caso, y a aceptar la oferta en el segundo, siempre que las mismas hayan sido presentadas en tiempo hábil, considerado el estado del procedimiento, y reúnan los demás requisitos precisos para ser tomadas en consideración».

Con apoyo en este informe, cuyo contenido, por su parte, ha sido también seguido por la Junta Consultiva de Contratación Administrativa de la Comunidad Autónoma de Aragón en su informe 16/2012, de 19 de septiembre-diversas mercantiles y particulares han formulado a varios Ayuntamientos su interés en ser invitados a participar en estos procesos. Las quejas que han llegado al Justicia de Aragón se refieren precisamente a aquellos casos en los que estas peticiones de participación no han sido consideradas por Consistorios y Mancomunidades. Lo especialmente reseñable de estos expedientes es el hecho de que la doctrina indicada, en principio, es de aplicación para los casos de contratos negociados sin publicidad, forma esta de contratación que no fue la seguida por las Administraciones Locales a las que se requirió información, que optaron por emplear otros mecanismos de contratación, como los contratos menores. En otros casos, la falta de consideración de estas invitaciones se debió, simplemente, a que no habían existido procesos de contratación.

En otro grupo diferenciado podemos reseñar una serie de expedientes sobre reclamaciones de adjudicatarios y contratados por falta de abono de los servicios prestados y de certificación de los trabajos realizados. Así, en el expediente n.º 1998/2016-5 se solicitaba al Ayuntamiento de Sádaba un certificado de ejecución de consultorías y asesoramiento urbanístico realizado por el arquitecto técnico contratado, y que fue emitido tras nuestra intervención. En el expediente n.º 2115/2016-5 se solicitaba al mismo Ayuntamiento el pago de una factura por los trabajos realizados, sobre lo que se informó por el Consistorio en cuanto a los pasos que estaba llevando a cabo para solucionar el problema. En el expediente n.º 2740/2016-5, una traductora e intérprete solicitaba el pago de sus servicios en la Administración de Justicia, mientras que en el expediente n.º 2807/2016-5 se interesaba que, también, por parte del Gobierno de Aragón, se atendiera al abono de los servicios prestados por un transportista de ruta escolar. Estos dos últimos casos continúan en instrucción.

Como se ha podido observar con los expedientes descritos *ut supra*, la casuística tratada en materia de contratación pública es muy variada. Otros ejemplos de ello son los siguientes: en el expediente n.º 2331/2016 se aludía a lo que se consideraba un excesivo coste de renovación de los equipos informáticos del Gobierno de Aragón; de esta queja se dio traslado a la Administración autonómica. En el expediente n.º 1602/2016-5 se examinó la gestión del Palacio de Congresos-Expo Aragón en cuanto a la contratación que realizaba de sus servicios de azafatas, en cuanto que, al parecer, siempre se llevaba a cabo con la misma empresa, excluyendo sin aparente justificación a otras posibles interesadas en la prestación del servicio. En este caso, las entidades públicas de las que depende el Palacio de Congresos en cuestión informaron sobre su predisposición y voluntad de que este tipo de contrataciones se realizaran conforme a la normativa administrativa de aplicación. En el expediente n.º 1624/2016-5 se denunciaba la existencia de posibles irregularidades en la adjudicación por el Ayuntamiento de Utebo de la explotación del bar de las instalaciones deportivas municipales y, en los expedientes n.º 2304/2016-5 y 2305/2016-5, se aludía a la falta de información de los Ayuntamientos de Layana y Sádaba en relación con sus servicios de arquitectura. Estos expedientes se archivaron tras los informes remitidos por el Consistorio, en los que quedaron aclaradas las dudas planteadas por los reclamantes. La transparencia en las licitaciones y la puesta a disposición de la información a los interesados es fundamental para evitar sospechas de parcialidad y malos entendidos.

Concluimos este epígrafe relacionando los expedientes que continúan en tramitación: el expediente n.º 2454/2016-5, sobre petición de declaración de nulidad de pleno derecho de un acto administrativo dictado en el seno de un proceso de contratación de la Comarca de las Cinco Villas; el expediente n.º 2640/2016-5, sobre determinación de criterios seguidos por el Ayuntamiento de Alcañiz para distribuir publicidad institucional en los medios de comunicación; y el expediente n.º 2903/2016-5, sobre petición de información acerca del proceso de contratación de arquitecto promovido por el Ayuntamiento de Sádaba.

**DEFENSA DEL ESTATUTO DE AUTONOMÍA Y TUTELA DEL ORDENAMIENTO JURÍDICO ARAGONÉS****1. DEFENSA DEL ESTATUTO DE AUTONOMÍA Y TUTELA DEL ORDENAMIENTO JURÍDICO ARAGONÉS****1.1. DATOS GENERALES**

Estado actual de los expedientes					
Año de inicio	2016	2015	2014	2013	2012
Expedientes incoados	7	17	24	35	29
Expedientes archivados	6	17	24	35	29
Expedientes en trámite	1	0	0	0	0

Sugerencias / Recomendaciones		
Año	2016	2015
Aceptadas	0	0
Rechazadas	0	0
Sin Respuesta	0	0
Pendientes Respuesta	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

Recordatorios de deberes legales		
Año	2016	2015
Recordatorios de deberes legales	1	0

Informes	
N.º Expediente	Asunto
107/2016-6	Informe Especial sobre el Estado de Observancia, Aplicación e Interpretación del Ordenamiento Jurídico Aragonés.
2334/2016-10	Informe del Justicia de Aragón sobre propuesta de modificación art.262 (aptdo.7) de la L.A.L.A.
850/2016-5	Informe del Justicia de Aragón al Proyecto de Ley de Integridad y Ética Pública.

**1.2. PLANTEAMIENTO GENERAL**

La competencia atribuida en el Estatuto de Autonomía a esta Institución en la defensa del Estatuto de Autonomía y en la tutela del ordenamiento jurídico aragonés se ha traducido a lo largo de 2016, entre otras actuaciones, en la tramitación de 7 expedientes, dándose cuenta de algunos de los cuales a continuación de una forma más pormenorizada, atendiendo a su especial trascendencia.

La mayoría de los expedientes fueron incoados debido a la presentación de un escrito por parte de ciudadanos, cuya finalidad era realizar consultas de muy diversa índole, pero todas ellas relacionadas con la aplicación del ordenamiento jurídico aragonés. En cada uno de los expedientes se le explican a las personas interesadas las competencias legalmente atribuidas a esta Institución, y, tomando en consideración que no es labor del Justicia de Aragón suplantar la labor de otros profesionales del Derecho, se informa en todos los supuestos de forma somera a los interesados acerca de los posibles cauces de actuación a través de los cuales pudieran canalizar sus demandas y dudas.

Como cada año, en 2016 se incoó de oficio el **expediente 107/2016-6** para la elaboración del Informe sobre el Estado de Observancia, Aplicación e Interpretación del ordenamiento jurídico aragonés, que se publicará próximamente, pudiendo consultarse, también en la página web de esta Institución.

Debe destacarse como hecho relevante que en el año de 2016, y en aplicación de la Ley 8/2015, de 25 de marzo, de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana de Aragón, se constituyó el Consejo de Transparencia de Aragón, órgano colegiado que, con independencia orgánica y funcional, tiene encomendada la promoción de la transparencia de la actividad pública en la Comunidad Autónoma, y al que corresponde resolver las reclamaciones que se interpongan contra las resoluciones en materia de acceso a la información pública, con carácter potestativo y previo a su impugnación en vía contencioso-administrativa. De conformidad con su normativa, el Consejo se compone de un representante de cada uno de los Grupos Parlamentarios de las Cortes de Aragón, un representante del Justicia de Aragón, un miembro del Consejo Consultivo de Aragón, un representante

de la Cámara de Cuentas, un representante de las entidades locales, un representante del Departamento del Gobierno de Aragón competente en materia de transparencia, un miembro nombrado por la Universidad de Zaragoza, dos representantes de los agentes sociales, colectivos o asociaciones con mayor representatividad en la Comunidad Autónoma de Aragón y dos representantes de las organizaciones y asociaciones de defensa de los consumidores y usuarios legalmente constituidas. El 31 de mayo de 2016 se constituyó el Consejo de Transparencia de Aragón habiendo sido designada para su vicepresidencia una asesora en representación de esta Institución. Como consecuencia de este nombramiento, la Institución ha participado en las ponencias elaboradas en respuesta a las reclamaciones interpuestas contra resoluciones en materia de acceso a la información pública, ha colaborado en la emisión de Informes y ha asistido a las sesiones del Consejo a la que ha sido convocada.

Entrando ya en el estudio de aquellos expedientes especialmente singulares, debemos citar, en primer lugar, el expediente 2334/2016-10 en el que se emitió Informe dirigido al Consejo de Transparencia de Aragón, sobre propuesta de modificación por adición de un nuevo apartado 7 del artículo 262 de la L.A.L.A., cuyo contenido se transcribe a continuación:

## «INFORME

### **Sobre Propuesta de Modificación, por adición de un nuevo apartado 7 del artículo 262, de la Ley 7/1999, de 9 de abril, de Administración Local de Aragón**

#### **Planteamiento:**

En fecha 16 de septiembre de 2016, la Dirección General de Administración Local remitió solicitud de informe al Consejo de la Transparencia de Aragón, del que forma parte el Justicia de Aragón, para que, de conformidad con lo establecido en los artículos 37.3 c de la Ley 8/2015, de 25 de marzo, de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana de Aragón y 5 c del Reglamento de Organización y de Funcionamiento del Consejo de Transparencia de Aragón, se emitiera Informe acerca de una propuesta de modificación del artículo 262 de la Ley de Administración Local de Aragón.

En concreto, la reforma legislativa propone adicionar un nuevo apartado 7 del artículo 262, con la siguiente dicción literal:

“Artículo 262.— Fondo de Cooperación Municipal:

7.— Aquellos municipios que no cumplan con las obligaciones de remisión de información establecidas en la presente Ley, ni con las obligaciones impuestas en materia de publicidad activa por la normativa sobre transparencia durante el ejercicio inmediatamente anterior, verán retenidas las cantidades que le correspondan en aplicación del punto 5 de este artículo.

La continuidad en el cumplimiento dentro del primer semestre del ejercicio siguiente, supondrá la pérdida del derecho a la percepción de dichas cuantías.

Durante el primer mes del año, el Departamento competente en materia de Administración Local, emitirá certificado sobre el estado de cumplimiento de las obligaciones establecidas en la presente Ley, por parte de los municipios aragoneses.

En el mismo plazo, el órgano encargado de velar por el cumplimiento de las obligaciones de publicidad activa impuestas por la normativa sobre transparencia, emitirá el correspondiente certificado sobre la actuación de los municipios en esta materia.”

#### **Consideraciones jurídicas:**

La Memoria de la Propuesta de reforma reconoce en su propia redacción que la introducción del apartado séptimo del artículo 262 de la Ley 7/1999, de Administración Local de Aragón, está inspirada por las medidas similares reguladas por la Administración del Estado en la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía sostenible.

Resulta también pertinente señalar que la justificación que se aduce en la Memoria hace referencia a la escasa adhesión de las entidades locales a la herramienta web puesta a disposición de estas por el Departamento de Presidencia del Gobierno de Aragón para el cumplimiento de sus obligaciones en materia de transparencia (conforme a lo previsto en Disposición Adicional Tercera de la Ley 8/2015), lo que entraña —se dice— un incumplimiento legal por parte de las mismas. En este sentido, estamos de acuerdo con el espíritu y finalidad de esta Ley, además de ser necesaria su existencia.

Por último, en la Memoria de la Propuesta se hace referencia, también, al incumplimiento, por un número “apreciable” de entidades locales aragonesas, de la obligación de remisión al citado Departamento de “copia literal o, en su caso, un extracto adecuado y suficiente de sus actos y acuerdos” (conforme a lo dispuesto en art.

145 de la L.A.L.A), de “copia de la plantilla y relación de puestos de trabajo” (art. 236 de la L.A.L.A.), y de “Presupuestos, liquidaciones y las ordenanzas fiscales que aprueben” (art. 258 de la L.A.L.A.).

De esta manera, con el apartado 7 que se pretende adicionar al art. 262 de la L.A.L.A., el legislador buscaría “favorecer” el cumplimiento por parte de los Entes Locales de sus obligaciones anuales de información y de publicidad activa. Y lo hace estableciendo consecuencias negativas para el municipio que no las atienda, como son la retención de las cantidades procedentes del Fondo de Cooperación Municipal correspondientes al año entrante a percibir por los municipios y, si continuase el incumplimiento durante los seis primeros meses, la pérdida de las mismas.

Al respecto, conviene recordar que el Fondo de Cooperación Municipal, tal y como aparece configurado en el artículo 262 de la Ley de Administración Local de Aragón, tiene carácter incondicionado (en el sentido de que no es finalista en cuanto a su aplicación concreta por parte de la entidad local beneficiaria, correspondiendo a esta determinar dicha aplicación concreta en su Presupuesto, como señala el apartado 4 del artículo); es, pues, una transferencia de capital desde el Presupuesto de la Comunidad Autónoma para financiación de los Presupuestos municipales.

Y, desde la perspectiva de la Administración de la Comunidad Autónoma, tal y como establece el mismo artículo, en su apartado 1, “tiene por objeto contribuir al equilibrio económico de los municipios de la Comunidad Autónoma y a la realización interna del principio de solidaridad”, distribución que aparece reglada en ese mismo artículo.

Así las cosas, si tal y como se establece en la redacción propuesta del apartado 7, a adicionar, el incumplimiento de las obligaciones de remisión de información establecidas en los artículos 145, 236 y 258 de la L.A.L.A, y el incumplimiento de las obligaciones impuestas en materia de publicidad activa por la normativa sobre transparencia, durante un ejercicio, pueden dar lugar a la retención, en el siguiente ejercicio, de las cantidades que les correspondieren en aplicación del apartado 5, y a la pérdida del derecho a la percepción de dichas cuantías si continuare el incumplimiento dentro del primer semestre siguiente, ello se traduce en la retirada de los recursos presupuestarios a los vecinos del municipio de que se trate, para atención a las necesidades de los mismos. Medida que, a nuestro juicio, puede ser desproporcionada al privar de recursos, precisamente, a municipios que, por sus carencias, más lo necesitan.

A su vez, no deben olvidarse cuáles son los objetivos perseguidos con el Fondo de Cooperación Municipal, como son el de contribuir al equilibrio económico de los municipios de Aragón así como la realización del principio de solidaridad. Estos objetivos quedarían difuminados con la aplicación automática de las medidas que se pretenden introducir legalmente ante el incumplimiento de unas obligaciones de información y publicidad activa que, tampoco podemos perder de vista, tienen un objetivo diferente y ajeno al pretendido con la creación de este Fondo.

Dicho lo anterior, desde nuestro punto de vista, entendemos que es necesaria la previsión legal de medidas dirigidas a asegurar el cumplimiento de estas obligaciones de información y publicidad activa —objetivos de la Ley 8/2015, de 25 de marzo, de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana de Aragón, que han de atenderse—, pero consideramos que habrían de ser articuladas de manera diferente a las que se proponen en el apartado 7 a adicionar.

De esta manera, podría preverse la aplicación potestativa, no automática e inmediata, de las medidas de retención y privación de estos fondos, o la toma en consideración y valoración de manera previa de los motivos del incumplimiento de estas obligaciones de información por parte del Ente Local en cuestión, dándole audiencia y permitiendo su subsanación —de manera semejante a lo que acaece en la UE en los casos de incumplimiento de los países miembros de las medidas económicas que aquella impone, así como, en cualquier caso, la posibilidad de recuperación de las cuantías del Fondo de Cooperación Municipal en el momento en que las obligaciones de transparencia exigidas han sido debidamente atendidas.

Por otra parte, resulta interesante realizar un análisis de la normativa de la Administración del Estado invocada en la Memoria de la Propuesta de Reforma.

En este sentido, es cierto que el artículo 36 de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía sostenible, al regular el “Incumplimiento por las Entidades locales de la obligación de remitir la información relativa a la liquidación de sus presupuestos a la Administración General del Estado” habilita a esta para retener, a partir del mes de junio del ejercicio siguiente al que corresponda, aquella liquidación, y hasta que se produzca la regularización de la citada remisión, así como la de las liquidaciones de los ejercicios a los que resulta de aplicación la norma, el importe de las entregas a cuenta y, en su caso, anticipos y liquidaciones definitivas de la participación en los tributos del Estado que les corresponda.

Y, todo ello, en el caso de que se incumpliere la obligación de remitir al Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas toda la información relativa a la liquidación de sus respectivos presupuestos de cada ejercicio, de acuerdo con lo establecido en el artículo 193.5 del texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, y también en caso de incumplimiento de la obligación de remitir al Tribunal de Cuentas la información a la que se refiere el artículo 212.5 del texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo).

Pero, también, en su apartado 2 se establece la posibilidad de suspender dicha retención de fondos cuando las entidades locales justificaren razonadamente el incumplimiento, disponiendo su redacción literal:

“2. En el supuesto de que las Entidades locales justifiquen razonadamente la imposibilidad material de dar cumplimiento a la obligación mencionada en el apartado anterior, la Secretaría General de Coordinación Autonómica y Local suspenderá por el tiempo que determine, de acuerdo con aquellas alegaciones, la retención de fondos a la que se refiere dicho apartado, previa solicitud del Pleno de la Entidad local afectada.”

Esta previsión —que no está contemplada en el nuevo párrafo 7 del artículo 262 de la L.A.L.A.—, o una previsión en términos similares, permitiría encauzar la solución de los casos en los que la causa o razón de dicho incumplimiento derivara de deficiencias de medios técnicos, materiales y personales de las entidades incumplidoras.

Además, de la mera lectura del texto del artículo 36 de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía sostenible, se deduce que las medidas en él establecidas tienen carácter temporal, y que, en tanto que medidas temporales, se regula su extinción en su apartado 3, al disponer:

“3. Cuando se remita la mencionada información a la Secretaría General de Coordinación Autonómica y Local, esta reanudará el pago de las entregas a cuenta, a partir de la que corresponda al mes siguiente al de su recepción, así como el de las cantidades retenidas con anterioridad. La remisión se podrá realizar utilizando el procedimiento de transmisión electrónica, de acuerdo con la norma de la Ley de Presupuestos Generales del Estado que regule la información a suministrar por las Corporaciones locales.”

Así, y como es de ver, la medida estatal de retención de cantidades viene a retirarse cuando la información se remite, y se reanuda sin efecto lesivo para las Entidades Locales. No hay mención a una pérdida del derecho a la percepción de las cuantías que corresponden a los municipios como la prevista en el párrafo segundo del nuevo apartado 7 que se propone adicionar al artículo 262, que sí apunta a su pérdida definitiva, lo que consideramos excesivo, además de perjudicar directamente a los vecinos de la comunidad, últimos beneficiarios de este Fondo del que, finalmente, se verían privados.

En cuanto a las medidas de control y a la tipificación de las conductas y de su reproche sancionador para quienes incumplieren con las obligaciones previstas en las leyes anteriormente invocadas cuyo cumplimiento les incumbiere, bien por razón de su cargo en la Corporación o por el desempeño de un cargo funcional, debe estarse a lo previsto en los artículos 41.3 y 41.4 de la Ley de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana de Aragón y en la normativa reguladora del régimen disciplinario que correspondiere.

### **Conclusiones:**

1.º La medida de retención de cantidades que puedan corresponder a las entidades locales con cargo al Fondo de Cooperación Local, en caso de incumplimiento por aquellas de las obligaciones establecidas en la L.A.L.A. y en la Ley de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana de Aragón, debería configurarse como medida potestativa, y no automática. Además, resultaría aconsejable que se regulase, en su caso, la posibilidad de suspensión de las retenciones en los supuestos de incumplimiento justificado y debidamente razonado.

2.º Por otra parte, consideramos, en línea con la regulación estatal a la que se ha hecho referencia, que dicha medida habría de tener carácter temporal, esto es, hasta que por la entidad incumplidora se diere efectivo cumplimiento a la obligación de que se trate, y en ningún caso, de pérdida definitiva del derecho a la percepción de cantidades que legalmente correspondieren a las entidades de dicho Fondo, por cuanto la comunidad de vecinos no debe ser perjudicada por actuaciones personales de quienes, por su condición de cargo público local, o funcional, son los directamente obligados a cumplir las obligaciones establecidas.»

Por último, merece especial mención el expediente n.º 850/2016-5, incoado de para estudiar el Proyecto de Ley de Integridad y Ética Pública que nos fue remitido por las Cortes de Aragón durante su fase de enmiendas. Desde esta Institución se procedió a realizar un informe proponiendo textos alternativos, modificaciones y supresiones respecto de algunos de los preceptos presentados, pretendiendo con ello su mejora y eficacia en cuanto al fin pretendido con la norma. Este Proyecto de Ley continúa en tramitación en las Cortes de Aragón.

Se procede aquí a transcribir el contenido de este informe:

## «INFORME DEL JUSTICIA DE ARAGÓN AL PROYECTO DE LEY DE INTEGRIDAD Y ÉTICA PÚBLICA

### A. PLANTEAMIENTO GENERAL

Cualquier Ley que tenga por objeto la implementación de principios básicos tales como la rectitud, la honradez o la lealtad para con el interés general en la actuación de todas aquellas personas que forman parte del sector público aragonés va a merecer siempre el apoyo de esta Institución.

El Proyecto de Ley de Integridad y Ética Pública —que, actualmente, se encuentra en fase de presentación de enmiendas—, pretende la consecución de estos objetivos, ante lo que no podemos sino manifestar nuestro deseo de que, una vez aprobada, sirva de manera adecuada a los fines para los que se elaboró.

Con el convencimiento de que desde esta Institución podemos colaborar en su mejora es por lo que el Justicia de Aragón ha procedido a su estudio, realizando una serie de reflexiones en torno a uno de los puntos principales que regula, como es la denominada “Agencia de Integridad y Ética Pública”.

Es función del Justicia de Aragón poner voz a la ciudadanía y recoger el sentir generalizado sobre la forma en que deben combatirse las corruptelas observadas —algunas de especial calado y gravedad— en el sector público.

Debe, así, atajarse, cualquier viso de corrupción, gestión abusiva e interesada o amiguismo, que en este ámbito pueda atisbarse. Todo ello en la medida en que las personas que integran el sector público, con su actuar, dirigen y gestionan la actividad política y administrativa, la cual no solo se sustenta con las aportaciones de todos sino que, además, incide en nuestra vida ordinaria, en cuanto que la ordena y desarrolla a través de la aprobación y desarrollo de políticas públicas que abarcan todos los ámbitos de nuestra existencia.

Precisamente, una forma eficaz de atender las peticiones ciudadanas de control del buen hacer de la Administración y de los gobernantes es mediante la previsión de órganos garantes de ello.

En conexión con esta tendencia cívica, el legislador ha previsto, a través del Proyecto de Ley de Integridad y Ética Pública, la creación de una Agencia específica, del mismo nombre, concebida en el artículo 6 como un “ente público comisionado de las Cortes de Aragón, que asumirá las competencias establecidas en esta Ley para la garantía, coordinación e impulso de la integridad y ética pública”.

Dicho lo anterior, y siempre reiterando nuestro apoyo a la decisión del legislador aragonés de buscar mecanismos efectivos de lucha contra la corrupción, sin embargo, consideramos que podría producirse un solapamiento de algunas competencias entre las reconocidas a la mencionada Agencia en el Proyecto de Ley examinado con las propias que ya ostenta el Justicia de Aragón.

Al respecto, se ha de recordar que el Justicia de Aragón es una Institución de la Comunidad Autónoma aragonesa que tiene asignadas competencias de supervisión sobre la actividad de las Administraciones Públicas autonómicas, comarcales y locales aragonesas. Así resulta de la lectura del artículo 59 del Estatuto de Autonomía de Aragón.

Comparando estas funciones con las que el Proyecto de Ley en estudio reconoce a la Agencia de Integridad y Ética Pública, podemos concluir que:

- Algunas de ellas se superpondrían. A título de ejemplo, mencionamos la relativa a la investigación de actos u omisiones que pudieran ser constitutivos de infracción administrativa, disciplinaria o penal (art. 7.d) del Proyecto) o las referidas al establecimiento de criterios —protocolos— de control de la acción pública (art. 7.c) del Proyecto). En este sentido, la Ley del Justicia precisamente atribuye a esta Institución las funciones relativas a la supervisión de la actividad de las Administraciones Públicas aragonesas para la protección y defensa de los derechos y libertades individuales o colectivos de los ciudadanos, la tutela del ordenamiento jurídico aragonés y la defensa del Estatuto de Autonomía. (art. 2 LJ).
- Otras, por la propia naturaleza y fines de esta Institución, de hecho, ya están siendo asumidas por el Justicia de Aragón, como pueden ser las relativas a la elaboración de informes y dictámenes sobre cuestiones ligadas a la ética pública o la referida al planteamiento de propuestas a las Cortes y al Gobierno de Aragón en las materias de su competencia (esto último, como prevé el art. 7.g) del Proyecto). Así, recientemente —en fecha 1 de octubre de 2013— se publicó el “Informe especial sobre transparencia y buen gobierno en la Comunidad Autónoma de Aragón”.
- Existe un tercer bloque de funciones, que ya por su carácter eminentemente administrativo ya por suponer un riesgo de injerencia en la actividad de las Cortes, entendemos que no podrían ser asumidas por el Justicia de Aragón. Si bien, ello sin perjuicio de poder ser reguladas de manera diferente, asignándose su

ejercicio a otros órganos. Ejemplo de ello son las descritas en los apartados h) e i) del Proyecto de Ley, sobre asistencia a las comisiones parlamentarias de investigación y sobre implantación y gestión del registro de lobbies de Aragón.

- Existe un cuarto bloque de funciones, recogidas en el Capítulo III del Proyecto de Ley, relativas a la evaluación de políticas públicas y disposiciones legales, que, por su carácter, podrían ser encomendadas a una comisión vinculada directamente con las Cortes de Aragón, como podría ser la Comisión Aragonesa de Integridad y Ética Pública. Este último organismo ya se prevé en el Proyecto de Ley. Entendemos que su posible y deseable configuración y reforzamiento como Comisión Parlamentaria —tal y como se plantea en la propuesta incluida en este Informe evitaría duplicidades—, garantizaría la racionalidad en el gasto y la estructura pública y facilitaría el cumplimiento de funciones de control sobre aspectos de la actividad del ejecutivo y legislativo autonómicos como puede ser la evaluación de las políticas públicas.
- Finalmente, el mismo Proyecto de Ley reconoce como resultado de las actuaciones que, en su caso, desarrolle la Agencia, la posibilidad de emitir recomendaciones e informes (art. 15.5 del Proyecto), de la misma manera que, ya de presente, y según la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, realiza esta Institución como fórmula de conclusión de expedientes o de estudio de cuestiones de especial relevancia (arts. 22 y 36 de la Ley del Justicia).

Así las cosas, desde el Justicia de Aragón se propone la asunción de la mayoría de competencias que en el Proyecto de Ley se atribuyen a la “Agencia de Integridad y Ética Pública”, considerando que, algunas de ellas, ya las desempeña, y otras son plenamente asumibles dada la naturaleza y fines de esta Institución.

De esta manera, se evitaría la duplicidad tanto de entidades con funciones análogas como del presupuesto necesario para la creación y funcionamiento de una Agencia de estas características.

En este caso, consideramos que la creación dentro de esta Institución de una Área específica con las funciones previstas para la Agencia en el Proyecto de Ley sería la propuesta funcional y orgánica más adecuada.

Siguiendo estas premisas y razonamientos, el Justicia de Aragón propone la modificación del texto del Proyecto de Ley de Integridad y Ética Pública en los términos que se recogen a continuación.

## **B. PROPUESTA DE MODIFICACIÓN DEL TEXTO DEL PROYECTO DE LEY DE INTEGRIDAD Y ÉTICA PÚBLICA**

### **Exposición de motivos, capítulos, artículos y disposiciones cuya modificación se sugiere**

#### **1. Exposición de motivos: se proponen las siguientes modificaciones**

##### **1.1. Se propone la siguiente redacción del Apartado III de la Exposición de Motivos**

“III

Una forma eficaz de atender las peticiones ciudadanas referidas al control del buen hacer de los gobernantes, de las Administraciones Públicas y de todos aquellos que forman parte de estas es mediante la previsión de órganos de garantía.

En este sentido, el Justicia de Aragón, como Institución de la Comunidad Autónoma aragonesa, tiene asignadas competencias de supervisión sobre la actividad de las Administraciones Públicas autonómicas, comarcales y locales aragonesas. Así resulta de la lectura del artículo 59 del Estatuto de Autonomía de Aragón.

Aprovechar el potencial de esta Institución para perfilar y ampliar sus funciones como Institución vigilante de los principios de integridad y ética pública en Aragón es consecuencia natural de lo que ha sido una larga tradición histórica como defensor tanto de los derechos individuales y colectivos de los aragoneses, como del buen funcionamiento de la Administración y respeto al Estatuto de Autonomía.

Se configura así en esta Ley, en su capítulo primero, a la figura del Justicia de Aragón como la Institución idónea para asumir una serie de funciones para la promoción, impulso y garantía de la integridad y ética pública en el sector público de Aragón.

A continuación, y sobre tal base se define el ámbito de aplicación al que se van a referir las diferentes medidas, remitiendo el concepto del sector público de Aragón al establecido como tal en la normativa de la Cámara de Cuentas y el de sector público autonómico al regulado en la normativa de la administración de la Comunidad Autónoma. Además, se concretan las autoridades y cargos del sector público autonómico destinatarios de la Ley y se prevé, igualmente, que esta pueda aplicarse en los supuestos en que así se establezca a autoridades y cargos de las instituciones y órganos estatutarios u otras entidades cuya normativa así lo exija.

Este primer capítulo se completa con el establecimiento de los objetivos generales que se pretenden alcanzar y con el mandato a la administración educativa para que incluya contenidos formativos en estas materias en los currículos, y al Instituto Aragonés de Administración Pública para que haga lo propio en sus planes formativos.

## **1.2. Se propone la siguiente redacción del apartado IV de la Exposición de Motivos**

“IV

El capítulo segundo se dedica a regular el ámbito de actuación, funciones y organización de aquellas Instituciones y organismos a los que se les encomienda la promoción y garantía de la integridad y ética pública en Aragón.

La Sección 1.ª se refiere al Justicia de Aragón, describiéndose de manera pormenorizada las diferentes funciones, potestades, procedimientos de actuación y emisión de informes en los que ha de enmarcarse su actividad como Institución de garantía del buen hacer del sector público aragonés.

La Sección 2.ª prevé la creación de una Comisión Aragonesa de Integridad y Ética Pública como organismo de evaluación, consulta, participación y colaboración con otras entidades con competencias concurrentes. Su composición vendrá establecida por Reglamento aprobado al efecto por las Cortes de Aragón, pudiendo dotarlo estas de la condición de Comisión Parlamentaria con los efectos correspondientes. En cuanto a sus funciones, se incluyen las relativas a la evaluación de políticas públicas y disposiciones legales y aquellas otras que se prevean reglamentariamente, sin perjuicio de la evaluación interna que se realice por la Administración autonómica. Si la evaluación de políticas públicas tiene un precedente inmediato, en la Ley 5/2013, de 20 de junio, de calidad de los servicios públicos de la administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, su alcance se potencia ahora, asignándole a la indicada Comisión, la evaluación externa de las políticas públicas, tratando así de lograr la efectiva realización de las evaluaciones que procedan conforme a sus sucesivos planes de actuación.

Mayor interés si cabe tiene, desde la perspectiva del impulso de una cultura de integridad y ética pública, la evaluación de las disposiciones legales. Se trata con ella, en línea con lo que ya están haciendo los países más avanzados en esta materia, de prevenir prácticas regulatorias que no respondan a los intereses generales o que, aun haciéndolo, resulten ineficaces. Para ello la Ley somete a evaluación las disposiciones legales en todas sus fases, desde los trabajos iniciales de redacción del anteproyecto hasta su ejecución. Y lo hace con los objetivos de prevenir la captura regulatoria y técnica, de impedir la adopción de normas deliberadamente defectuosas, inseguras y, a la postre, ineficaces, o la aprobación de normas que subordinen los intereses generales a otros diferentes.

La Sección 3.ª se dedica al Registro de Lobbies de Aragón. Antes que el propio Estado, Aragón es una de las primeras Comunidades Autónomas en dotarse de este tipo de registro, dependiente de las Cortes de Aragón, a través del cual se les imponen a los mismos, y a las autoridades y cargos con los que se relacionen, concretas exigencias de transparencia y el compromiso de cumplir con un código ético mínimo.

La capacidad de influir debe someterse a exigencias éticas y de transparencia, como ya lo está en los más avanzados Estados de la OCDE y de la propia Unión Europea o, siendo pioneros en esta materia, en los Estados Unidos de América desde hace ya setenta años. Los Códigos de Conducta afectarán a los lobistas y los lobbies al igual que a las autoridades y cargos que se relacionen con ellos. Y así ha de ser, en el marco de la nueva cultura de integridad que mediante esta Ley se promueve, porque lo rechazable no es que exista comunicación entre los intereses privados, corporativos, empresariales, sociales o de otro orden y los intereses generales, ni que los titulares de los primeros intenten influir sobre los decisores públicos; lo rechazable, lo que ha de combatirse, es la opacidad de tales prácticas, la influencia torticera, determinante a la postre de que las decisiones no se adopten por razones de interés general sino por otras razones que, en última instancia, no responden al mandato de eficaz servicio al interés general que la administración y sus servidores están constitucional y estatutariamente llamados a cumplir.

## **1.3. Se propone la supresión de los apartados V y VI de la Exposición de Motivos**

El apartado V se refiere a la evaluación de políticas públicas y disposiciones legales, que ha pasado a incorporarse al apartado IV de la Exposición de Motivos.

El apartado VI se refiere a la creación del Registro de Lobbies de Aragón, y de ello ya se hace mención también en el apartado IV de la Exposición de Motivos de nuestra propuesta.

#### **1.4. Se propone la siguiente modificación del apartado VII de la Exposición de Motivos.**

En función de cómo se regule el denominado "estatuto del denunciante" habrá de adaptarse las funciones que en relación con el mismo se reconozcan a las Instituciones y organismos con competencia en integridad y ética pública.

#### **1.5. Se propone la siguiente modificación del apartado VIII de la Exposición de Motivos**

Sustitución de la menciones a la "Agencia de Integridad y Ética Pública" en el párrafo segundo por la "Comisión de Integridad y Ética Pública".

Eliminación de la mención a la "Agencia de Integridad y Ética Pública" del resto de párrafos de este apartado VIII.

#### **1.6 Se propone la siguiente redacción del apartado X de la Exposición de Motivos**

"X

La parte final de esta Ley incorpora muy relevantes novedades en forma de disposiciones adicionales o finales. Entre las primeras, se establece la obligación de comunicar nombramientos, a los efectos del riguroso control del régimen de conflictos de intereses e incompatibilidades o los plazos de aprobación de los reglamentos precisos para la puesta en marcha de la Comisión de Integridad y Ética Pública y el Registro de Lobbies y Lobistas, sin perjuicio de las competencias al respecto de las Cortes, las directrices para la regulación en la futura normativa de empleados públicos de Aragón del personal directivo, la delimitación de quienes ostentan la condición de alto cargo o asimilado, la supresión de tratamientos protocolarios oficiales personales, manteniendo los de los órganos e instituciones, el régimen de publicidad de las circulares, instrucciones u otras resoluciones de la Intervención General de la Administración de la Comunidad Autónoma y la cláusula de género. Aun cuando todas ellas introducen relevantes novedades resultan especialmente destacables las normas atinentes al estatuto del personal directivo, pieza clave para la efectiva profesionalización de la administración aragonesa y la continuidad de las políticas públicas fundamentales, por un lado; y el esfuerzo por lograr una transparencia efectiva y la mayor seguridad jurídica en el ejercicio de sus funciones por parte de la Intervención General de la administración autonómica.

La presente Ley entrará en vigor de forma inmediata, salvo en aquellos aspectos en que resulta imprescindible su previo desarrollo o la adopción de medidas organizativas. Además, la aplicación del nuevo régimen de conflictos de intereses e incompatibilidades se difiere, lógicamente y como resulta habitual y obligado, a los nuevos nombramientos de autoridades y cargos del sector público autonómico, dando así continuidad al régimen vigente en el momento del nombramiento de los actuales altos cargos. Sin embargo, se anticipa la aplicación del régimen sobre publicidad de las declaraciones de actividades y de bienes y derechos patrimoniales de dichas autoridades y altos cargos, ya contempladas en la normativa sobre transparencia condicionándolas al nuevo régimen previsto en esta Ley.

Son muchas también las reformas que para impulsar la integridad y ética pública se plantean mediante disposiciones finales que modifican la Ley 8/2015, de 25 de marzo, de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana de Aragón; la Ley 3/2011, de 24 de febrero, de medidas en materia de contratos del sector público de Aragón; la Ley 5/2015, de 25 de marzo, de subvenciones de Aragón; el Decreto Legislativo 1/2014, de 8 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Urbanismo de Aragón; y la Ley 2/2009, de 11 de mayo, del Presidente y del Gobierno de Aragón. Se amplía, en esta última, la regulación de los procesos de traspaso de poderes, con objeto de evitar malas prácticas, concretando las facultades del Presidente y del Gobierno en funciones, por un lado, y el proceso mismo de traspaso de poderes, la comisión de traspaso y la documentación e información precisa para realizarlo, por otro.

En materia de contratos se establecen diversas medidas en relación con la publicidad, la composición de las mesas y comités de expertos, competencia del Tribunal Administrativo de Contratos Públicos de Aragón, composición de este, conflictos de intereses, participación previa de candidatos o licitadores, exigencias de compromisos éticos, protocolos de legalidad en la licitación, monitorización de contratos o causas de exclusión, entre otras. También muy relevantes son las modificaciones en materia de subvenciones, que clarifican el ámbito de aplicación de esta normativa en relación con los organismos públicos, ampliándola incluso respecto de lo establecido en la normativa estatal, introducen mayores garantías de profesionalización e independencia para su otorgamiento, régimen de subvenciones normativas, exigencias de comisiones técnicas de valoración y regímenes de justificación

o de reintegro, entre otras. En materia de urbanismo, finalmente, se introducen medidas que permiten u obligan, según los casos, a los órganos autonómicos competentes a comunicar a la Comisión de Integridad y Ética Pública determinados expedientes de alteración o aprobación de planeamiento o convenios cuando, a su juicio, pueda resultar comprometida la integridad o ética pública.”

## **2. Texto articulado: se proponen las siguientes modificaciones:**

### **2.1. Artículo 1: Se propone la siguiente redacción:**

«Artículo 1. Objeto.

Es objeto de la presente Ley el establecimiento del régimen de promoción, impulso y garantía de la integridad en el sector público de Aragón y en las personas y entidades que se relacionan directamente con el mismo.

### **2.2. Artículo 2: Se propone la eliminación del apartado 5**

### **2.3. Artículo 3: se propone la siguiente redacción:**

“Artículo 3. Objetivos generales.

Son objetivos generales en materia de integridad y ética pública en Aragón los siguientes:

a) Encomendar al Justicia de Aragón, como Institución encargada por el Estatuto de Autonomía de Aragón de la protección y defensa de los derechos individuales y colectivos en Aragón, la tutela del ordenamiento jurídico aragonés y la defensa del Estatuto de Autonomía de Aragón, las funciones para la garantía, coordinación e impulso de la integridad y ética pública.

b) Promover y fortalecer las medidas para garantizar la integridad y ética pública combatiendo eficazmente cualquier modalidad de corrupción.

c) Promover, facilitar y apoyar la cooperación y asistencia entre los órganos y organismos competentes.

d) Impulsar la evaluación de políticas públicas como instrumento para garantizar su adecuado diseño y ejecución.

e) Implantar, en conexión con la evaluación de políticas públicas, la evaluación de las disposiciones normativas que las regulan, su elaboración, adecuación al objeto, fundamentación desde la perspectiva del interés general y ejecución.

f) Monitorizar la tramitación de procedimientos administrativos concretos con objeto de verificar el cumplimiento de la normativa aplicable y las exigencias de integridad y ética pública.

g) Regular el régimen de los lobbies para garantizar la transparencia en su actuación en relación con el sector público en Aragón.

h) Establecer y fomentar el cumplimiento de los códigos de conducta de los empleados públicos y de buen gobierno.

i) Regular el estatuto del denunciante a los efectos establecidos en esta Ley.

j) Regular los elementos esenciales del estatuto de los cargos sujetos a esta Ley para garantizar su integridad y actuación ética y, en particular, para evitar sus potenciales conflictos de intereses.”

### **2.4. Capítulo II: se propone la siguiente redacción:**

#### “CAPÍTULO II

#### Instituciones y organismos para la Integridad y Ética Pública

#### SECCIÓN 1.ª: EL JUSTICIA DE ARAGÓN COMO GARANTE DE LA INTEGRIDAD Y ÉTICA PÚBLICA

Artículo 6. Competencia del Justicia de Aragón en materia de Integridad y Ética Pública.

1. El Justicia de Aragón, como Institución para la protección y defensa de los derechos individuales y colectivos en Aragón, la tutela del ordenamiento jurídico aragonés y la defensa del Estatuto de Autonomía de Aragón, asume las funciones establecidas en esta Ley para la garantía, coordinación e impulso de la integridad y ética pública.

2. Para el ejercicio de las funciones en materia de Integridad y Ética Pública, el Justicia de Aragón designará los Asesores que crea necesarios, de acuerdo con las partidas que figuren en su presupuesto, y conforme a lo establecido en su ley reguladora.

3. El Justicia de Aragón podrá crear un área específica de Integridad y Ética Pública, a cuyo frente designará un responsable de entre sus asesores.

#### Artículo 7. Funciones.

De manera específica, se encomiendan al Justicia de Aragón las siguientes funciones:

- a) Estudiar, promover e impulsar cuantas medidas favorezcan la integridad y ética pública, la obligación de rendir cuentas y la debida gestión de los asuntos y los caudales públicos.
- b) Impulsar la implantación de procedimientos de toma de decisión transparentes y abiertos al escrutinio público impulsando la celebración de pactos de integridad.
- c) Promover el establecimiento de criterios previos, claros y estables de control de la acción pública en coordinación con los órganos y organismos de control interno y externo de la actuación administrativa.
- d) Actuar, en ejercicio de las potestades que le son reconocidas por el Estatuto de Autonomía de Aragón y su ley reguladora, contra el fraude, la corrupción y cualquier otra actuación que, en perjuicio de los intereses generales, infrinja los códigos de conducta y de buen gobierno.
- e) Investigar, en ejercicio de las potestades que le son reconocidas por el Estatuto de Autonomía de Aragón y su ley reguladora, los actos u omisiones que pudieran ser constitutivos de infracción administrativa, disciplinaria o penal y, en función de los resultados de su investigación, instar la iniciación de los procedimientos que procedan para depurar las responsabilidades a que pudiese haber lugar.
- f) Colaborar con los órganos competentes en la formación del personal en materia de integridad y ética pública.
- g) Asesorar, informar y plantear propuestas a las Cortes y al Gobierno de Aragón en las materias de su competencia.
- h) Colaborar con los órganos competentes en materia de transparencia para garantizar la efectiva implantación de la normativa en la materia.
- i) Colaborar con los órganos competentes en materia de conflictos de intereses e incompatibilidades para prevenir y corregir actuaciones que pudieran infringir el régimen aplicable en cada caso.
- j) Cuantas otras atribuciones le sean asignadas por Ley.

#### Artículo 8. Potestades y procedimiento de actuación.

1. El ejercicio de las funciones del Justicia de Aragón en materia de Integridad y Ética Pública se desarrollará de conformidad con lo establecido en el Estatuto de Autonomía de Aragón y su ley reguladora.

2. De manera específica, el Justicia de Aragón o aquel en quien delegue puede:

- a) Personarse en cualquier oficina o dependencia de las entidades del sector público en Aragón para solicitar información, efectuar comprobaciones in situ y examinar los documentos, expedientes, libros, registros, contabilidad y bases de datos, cualquiera que sea el soporte en que estén grabados, así como los equipos físicos y lógicos utilizados.
- b) Efectuar las entrevistas personales que se estimen convenientes, tanto en la correspondiente dependencia del sector público en Aragón como en la sede del Justicia de Aragón. Los entrevistados tienen derecho a ser asistidos por la persona que ellos mismos designen.
- c) Acceder, si así lo permite la legislación vigente, a la información de cuentas corrientes en entidades bancarias en que se hayan podido efectuar pagos o disposiciones de fondos relacionados con procedimientos de adjudicación de contratos del sector público u otorgamiento de subvenciones públicas, mediante el requerimiento oportuno.
- d) Acordar, al efecto de garantizar la indemnidad de los datos que puedan recogerse, la realización de copias o fotocopias adverbadas de los documentos obtenidos, cualquiera que sea el soporte en que estén almacenados.

#### Artículo 9. Elaboración de dictámenes e informes especiales.

1. El Justicia de Aragón podrá realizar actuaciones específicas o elaborar dictámenes en su ámbito de actuación en el área de Integridad y Ética pública.

2. El Justicia de Aragón presentará anualmente un informe especial sobre el grado de cumplimiento de la normativa aplicable en materia de Integridad y Ética Pública, las actuaciones desarrolladas en el área, las carencias detectadas y las medidas a adoptar por las Administraciones públicas aragonesas.

#### Artículo 10. Confidencialidad.

1. Las actuaciones del Justicia de Aragón en el área de Integridad y Ética pública están sometidas a la máxima reserva con objeto de garantizar el buen fin de sus actuaciones y los derechos de las personas y entidades afectadas.

2. El personal del Justicia de Aragón, para garantizar la confidencialidad de sus actuaciones, está sujeto al deber de secreto. El incumplimiento de este deber dará lugar a responsabilidad disciplinaria.

3. El Justicia de Aragón deberá informar de sus actuaciones al personal que pudiera resultar afectado y, en todo caso, deberá otorgarle audiencia antes de formular conclusiones o informes sobre el resultado de las mismas. Excepcionalmente, cuando lo exija el buen fin de las actuaciones, podrá diferirse la información al personal afectado, comunicándolo en tal caso al responsable del órgano o entidad correspondiente.

Artículo 11. Protección y cesión de datos.

1. El tratamiento y cesión de los datos obtenidos por el Justicia de Aragón como resultado de sus actuaciones en el área de Integridad y Ética Pública, especialmente los de carácter personal, están sometidos a las disposiciones vigentes sobre protección de datos.

2. El Justicia de Aragón no cederá los datos que obtenga en el área de Integridad y Ética Pública excepto a órganos o entidades que, de acuerdo con la normativa vigente, puedan o deban conocerlos por razón de sus funciones. En todo caso, no podrán utilizarse ni cederse con fines diferentes de los establecidos en esta Ley.

3. Los órganos e instituciones con competencias relacionadas con la integridad y ética públicas o con funciones de control de los cargos y entidades sujetos a esta Ley establecerán acuerdos de colaboración para la comunicación de datos e información relevante en el ámbito de sus respectivas competencias.

4. Los datos e información recabados por el Justicia de Aragón en ejercicio de sus competencias en el área de Integridad y Ética Pública serán remitidos a la autoridad competente para iniciar los procedimientos disciplinarios, sancionadores o penales a que pudieran dar lugar.

## SECCIÓN 2.ª: LA COMISIÓN ARAGONESA DE INTEGRIDAD Y ÉTICA PÚBLICA

Artículo 12. Comisión Aragonesa de Integridad y Ética Pública.

1. Independientemente de las funciones atribuidas al Justicia de Aragón, la Comisión de Integridad y Ética Pública es el órgano colegiado de consulta, participación y colaboración con los órganos y organismos con competencias concurrentes.

2. La Comisión tendrá la composición que establezca el reglamento de organización y funcionamiento aprobado al efecto por las Cortes de Aragón. El Reglamento de las Cortes podrá asimilarla a todos los efectos a las Comisiones Parlamentarias.

3. La Comisión desarrollará las funciones en materia de evaluación de políticas públicas y disposiciones legales, además de aquellas que se le asignen en su reglamento de organización y funcionamiento, de conformidad con lo previsto en la presente Ley.

Artículo 13. Ámbito material de la evaluación de políticas públicas.

1. La evaluación externa de las políticas públicas, que realizará la Comisión Aragonesa de Integridad y Ética Pública, podrá abarcar materias completas de la competencia del sector público autonómico, o limitarse a ámbitos o sectores concretos que integren tales materias.

2. La evaluación de las políticas públicas se realizará conforme a los principios y criterios recogidos en la Ley 5/2013, de 20 de junio, de calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y tendrá por finalidad comprobar el grado de aplicación, entre otros, de los criterios que se relacionan en el artículo 3 de dicha ley.

Artículo 14. Evaluación externa de políticas públicas.

La evaluación externa de las políticas públicas deberá tratar, como mínimo, los siguientes aspectos:

- a) Necesidades detectadas y que se pretenden resolver.
- b) Segmentación de los interesados o grupos de interés a los que se dirige.
- c) Objetivos que se pretenden alcanzar.
- d) Resultados alcanzados.
- e) Relación entre los elementos anteriores.
- f) Efectos producidos.
- g) Impactos constatados y sectores sobre los que se ha producido.
- h) Medios administrativos, técnicos y jurídicos y recursos económicos y humanos empleados.
- i) Costes soportados y relación con los medios empleados.
- j) Procedimientos utilizados y razones de su elección.
- k) Grado de colaboración interinstitucional.
- l) Grado de participación ciudadana en la elaboración y desarrollo de la política pública.

- m) Valoración por los ciudadanos de las actuaciones desarrolladas.
- n) Comparabilidad con otras Administraciones públicas.
- ñ) Cumplimiento de la legalidad y de los derechos de los ciudadanos.

Artículo 15. Evaluación de disposiciones legales.

1. Deberán ser objeto de evaluación las disposiciones legales autonómicas, su elaboración, adecuación al objeto, fundamentación desde la perspectiva del interés general y ejecución.

2. La evaluación de disposiciones legales podrá tener los siguientes objetos:

a) Prevenir la captura regulatoria y técnica resultante de prácticas tales como el control de los grupos de expertos, la financiación de investigación sesgada o la financiación de congresos y reuniones profesionales a cambio de apoyo difuso a los intereses de los financiadores.

b) Impedir la adopción de normas que generan voluntariamente lagunas o antinomias o, en general, cualquier tipo de inseguridad jurídica, para condicionar o impedir su eficacia.

c) Evitar la aprobación de normas que, bajo una apariencia regulatoria, diluyan realmente la regulación hasta comprometer su eficacia o subordinarla a intereses diferentes de los generales.

d) Garantizar los controles y la aplicación de las normas en la fase regulatoria.

Artículo 16. Momento de la evaluación.

1. La evaluación externa de las políticas públicas se realizará con posterioridad a la implementación de la política pública programada.

2. La evaluación de disposiciones legales autonómicas podrá realizarse en cualquier momento de su aplicación y podrá comprender desde los trabajos iniciales de redacción del anteproyecto hasta su ejecución.

Artículo 17. Publicidad.

La Comisión Aragonesa de Integridad y Ética Pública dará publicidad a sus evaluaciones por los medios técnicos que considere más adecuados a fin de conseguir su máxima difusión entre el personal de la Administración pública y el conjunto de la ciudadanía.

Artículo 18. Informe a las Cortes de Aragón.

La Comisión Aragonesa de Integridad y Ética Pública dará cuenta a las Cortes de Aragón de los resultados de las evaluaciones que realice.”

### SECCIÓN 3.ª: EL REGISTRO DE LOBBIES DE ARAGÓN

Artículo 19. Registro de lobbies de Aragón.

1. Se crea el Registro de lobistas y lobbies, que tendrá carácter público y gratuito.

2. Las Cortes de Aragón serán las responsables del Registro de lobistas y lobbies.

Artículo 20. Régimen jurídico.

1. El régimen jurídico del Registro será establecido mediante Reglamento aprobado por las Cortes de Aragón conforme a las siguientes reglas mínimas:

a) En el Registro se inscribirán los lobistas y los lobbies que desarrollen su actividad en relación con los cargos y autoridades sujetos a esta Ley.

b) La estructura y contenido del Registro deberá distinguir las diferentes categorías de contenidos, sujetos, actividades e información que han de inscribirse, así como el código de conducta aplicable en cada caso y los sistemas de seguimiento y control de cumplimiento.

c) El Registro dará publicidad, a través de la página web de transparencia de la administración, institución u órgano correspondiente, a la agenda de las autoridades y cargos sujetos al presente capítulo y a la información resultante de la actividad de los lobistas y lobbies y, en particular, a las reuniones y los informes y documentos tratados en ellas o de ellas resultantes.

d) La inscripción, que tendrá lugar a instancia de parte mediando declaración responsable, habilitará para ejercer la actividad de lobby como lobista o lobby inscrito en el Registro y producirá aquellos otros efectos que establezca su normativa reguladora.

e) El Registro tendrá carácter electrónico.

2. Los lobistas y los lobbies no podrán disponer de los anteproyectos de disposiciones normativas de cualquier naturaleza antes de que éstos resulten accesibles al público en general.”

## **2.5. Capítulo III: se propone su supresión**

La evaluación de políticas públicas y disposiciones legales se atribuye a la Comisión Aragonesa de Integridad y Ética Pública, y se recoge en la Sección 2ª del Capítulo II de la propuesta de la presente propuesta.

## **2.6. Artículo 27: se propone su eliminación al tratar del Registro de lobbies y lobistas y quedar este incorporado a la Sección 3.ª del Capítulo II**

## **2.7. Artículo 28: se propone su eliminación al tratar del Registro de lobbies y lobistas y quedar este incorporado a la Sección 3.ª del Capítulo II**

## **2.8. Artículo 35: sobre el estatuto del denunciante**

Esta Institución entiende que la regulación en el Proyecto de Ley objeto de análisis del estatuto del denunciante en el artículo 35, -que supone la asignación de facultades a la Agencia de Integridad y Ética Pública, cuyas funciones son atribuidas al Justicia de Aragón en nuestra propuesta-, no se ajusta a los principios que informan la actuación del Justicia de Aragón, en los términos recogidos en el Estatuto de Autonomía de Aragón y su ley reguladora. Por ello, y atendiendo al respeto que nos merece el espíritu que informa la norma en tramitación, consideramos necesario que se plantee una redacción alternativa, en la que se vea garantizado tanto el respeto a la normativa vigente y el reparto de competencias, como a los intereses de otras instancias que desempeñan funciones de asesoramiento legal y, en definitiva, a los derechos e intereses de los eventuales implicados, atendiendo a la idiosincrasia del defensor autonómico de derechos y libertades de la ciudadanía.

## **2.9. Artículo 34: se propone la siguiente redacción para el apartado 6**

«6. El incumplimiento del código de conducta podrá ser objeto de queja ante el Justicia de Aragón».

## **2.10. Artículo 41: se propone la siguiente redacción para el apartado 5**

“5. Podrá establecerse una compensación económica mensual, durante un período máximo de dos años, en relación con aquellos cargos o autoridades que cuando tomaron posesión desarrollaban una actividad que conforme a esta Ley resulte totalmente incompatible, por razón de las funciones desarrolladas, al cese. La incompatibilidad deberá ser apreciada motivadamente por el órgano competente en materia de conflictos de intereses e incompatibilidades, previo informe vinculante de la Comisión de Integridad y Ética Pública. La percepción de esta compensación económica mensual será incompatible con la percepción de cualquier otra retribución, pública o privada, en los mismos términos que resultasen aplicables a su beneficiario antes del cese.”

## **2.11. Artículo 46: se propone la siguiente redacción para el apartado 6**

“6. Si las conclusiones del informe reflejasen indicio de enriquecimiento injustificado se solicitará colaboración de la Agencia Estatal de Administración Tributaria a los efectos de aclarar los hechos. Si concluida esta colaboración persistiesen los indicios de enriquecimiento injustificado se dará traslado a las autoridades y órganos competentes.”

## **2.12. Disposición adicional cuarta: se propone la siguiente redacción**

“Disposición adicional cuarta. Aprobación de los reglamentos de la Comisión Aragonesa de la Integridad y Ética Pública y del Registro de lobbies.

1. En el plazo de ... las Cortes de Aragón aprobarán el reglamento de organización y funcionamiento de la Comisión Aragonesa de Integridad y Ética Pública.

2. En el plazo de ... las Cortes de Aragón aprobarán el reglamento que regule el régimen jurídico del Registro de lobbies.

**2.13. Disposición final segunda: se propone la siguiente redacción del apartado 8, de la redacción propuesta para el artículo 25 de la Ley 3/2011, de 24 de febrero, de medidas en materia de contratos del sector público de Aragón, cuya modificación se contempla**

“Artículo 25. Protocolos de legalidad para los licitadores.

Los órganos de contratación podrán obligar a los licitadores a incluir junto con sus ofertas, bajo pena de exclusión de la licitación, todos o alguno de los siguientes compromisos:

a) Compromiso de suscripción de un protocolo de legalidad con el objetivo prevenir y luchar contra la corrupción, las actividades delictivas y las distorsiones de la competencia. Los órganos de contratación determinarán el contenido de las cláusulas incluidas en los protocolos de legalidad respetando los principios de igualdad de trato, transparencia y proporcionalidad.

b) Compromiso de sujeción a la monitorización del procedimiento de contratación en todas sus fases por la Comisión de Integridad y Ética Pública y el Justicia de Aragón.”

**2.14. Disposición final cuarta: en materia de urbanismo**

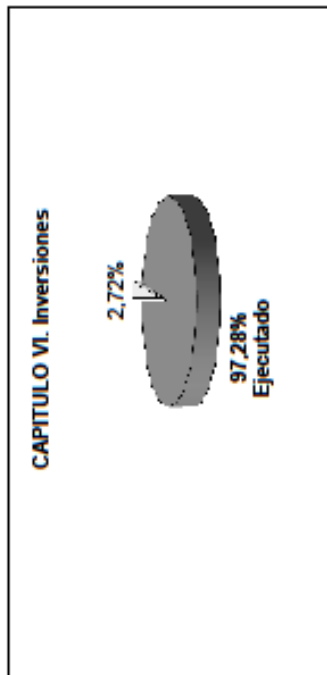
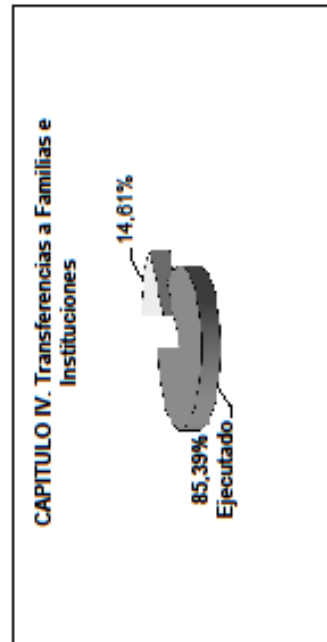
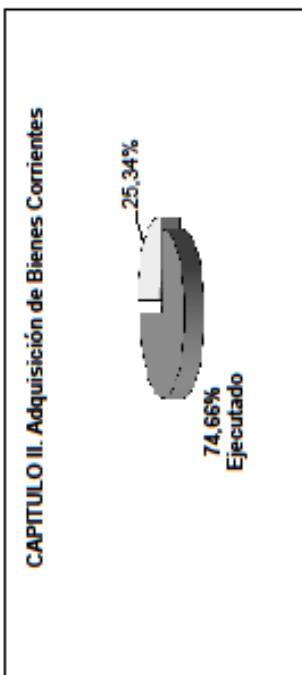
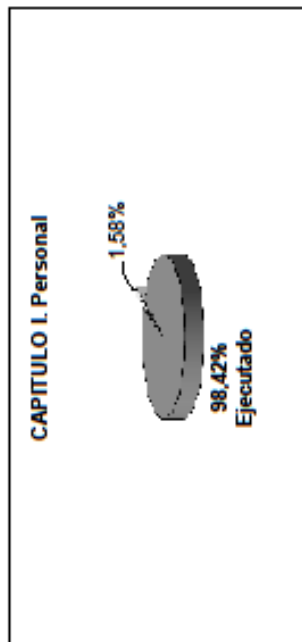
Se propone la sustitución de la “Agencia de Integridad y Ética Pública” por la “Comisión de Integridad y Ética Pública”. Consideramos que las decisiones sujetas a comunicación a este organismo tienen un componente discrecional y político que aconseja que sea la Comisión adscrita a las Cortes de Aragón la que asuma las funciones que se prevén en esta Disposición.»

**DATOS ECONÓMICOS**

**SERVICIO ECONÓMICO 01 02  
CORTES DE ARAGÓN - EL JUSTICIA DE ARAGÓN  
GRADO DE EJECUCIÓN DE EJERCICIO ECONÓMICO 2016**

**RESUMEN GENERAL**

PARTIDA PRESUPUESTARIA	Precupuesto 2014	Modificaciones	TOTAL	Disponible	Obligaciones reconocidas	Pagado	Pendientes Pago	Grado ejecución
CAPITULO I: Personal	1.520.330,13 €	0,00 €	1.520.330,13 €	24.027,72 €	1.496.302,41 €	1.477.350,62 €	18.951,79 €	98,42%
CAPITULO II: Adquisición de Bienes Corrientes	340.157,00 €	8.788,86 €	348.945,86 €	88.439,03 €	260.506,83 €	260.506,83 €	0,00 €	74,66%
CAPITULO IV: Transferencias Corrientes	12.735,18 €	0,00 €	12.735,18 €	1.860,00 €	10.875,18 €	10.875,18 €	0,00 €	85,39%
CAPITULO VI: Inversiones	0,00 €	2.000,00 €	2.000,00 €	54,38 €	1.945,62 €	1.945,62 €	0,00 €	97,28%
<b>TOTAL PRESUPUESTO 2014</b>	<b>1.873.222,31 €</b>	<b>10.788,86 €</b>	<b>1.884.011,17 €</b>	<b>114.381,13 €</b>	<b>1.769.630,04 €</b>	<b>1.750.678,25 €</b>	<b>18.951,79 €</b>	<b>93,93%</b>





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. Lectura única especial
      - 1.4.2.1. Aprobados
      - 1.4.2.2. En tramitación
      - 1.4.2.3. Rechazados
      - 1.4.2.4. Retirados
    - 1.4.3. Proyecto de Ley de Presupuestos
      - 1.4.3.1. Aprobado
      - 1.4.3.2. En tramitación
      - 1.4.3.3. Rechazado
      - 1.4.3.4. Retirado
    - 1.4.4. Reforma del Estatuto de Autonomía
      - 1.4.4.1. Aprobada
      - 1.4.4.2. En tramitación
      - 1.4.4.3. Rechazada
      - 1.4.4.4. Retirada
    - 1.4.5. Procedimientos legislativos ante las Cortes Generales
      - 1.4.5.1. Aprobados
      - 1.4.5.2. En tramitación
      - 1.4.5.3. Rechazados
      - 1.4.5.4. Retirados
      - 1.4.5.5. Caducados
    - 1.4.6. Delegaciones legislativas
      - 1.4.6.1. Comunicación del uso de la delegación legislativa
      - 1.4.6.2. Control del uso de la delegación legislativa
    - 1.4.7. 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
  - 3.2. 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