



BOLETÍN OFICIAL DE LAS **CORTES DE ARAGÓN**

Número 43
Fascículo 1.º
Año XLII
Legislatura XI
16 de febrero de 2024

Sumario

10. JUSTICIA DE ARAGÓN 10.1. INFORME ANUAL

Informe anual del Justicia de Aragón correspondiente al año 2023 4034

10. JUSTICIA DE ARAGÓN

10.1. INFORME ANUAL

Informe anual del Justicia de Aragón correspondiente al año 2023.

PRESIDENCIA DE LAS CORTES DE ARAGÓN

Presentado en las Cortes de Aragón por el Justicia de Aragón el informe anual correspondiente al año 2023 a que se refiere el artículo 35 de la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, y en virtud del artículo 9 del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Justicia de Aragón, se ordena su publicación en el Boletín Oficial de las Cortes de Aragón.

Zaragoza, 6 de febrero de 2024.

La Presidenta de las Cortes
MARTA FERNÁNDEZ MARTÍN

Informe anual del Justicia de Aragón 2023

ÍNDICE

PRESENTACIÓN

TRABAJO REALIZADO DE ACUERDO CON LAS FUNCIONES LEGALMENTE ENCOMENDADAS

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

1. SERVICIOS SOCIALES
2. SANIDAD
3. EDUCACIÓN
4. VIVIENDA
5. TRABAJO
6. INTERIOR
7. EMPLEO PÚBLICO
8. DERECHOS
9. URBANISMO
10. INDUSTRIA Y COMERCIO
11. ECONOMÍA Y HACIENDA
12. AGRICULTURA, GANADERÍA Y MONTES
13. OBRAS PÚBLICAS
14. SERVICIOS PÚBLICOS Y TRANSPORTES
15. CULTURA, PATRIMONIO Y DEPORTE
16. SEGURIDAD SOCIAL
17. JUSTICIA
18. TRANSPARENCIA
19. MEDIO AMBIENTE, CONSERVACIÓN DE LA NATURALEZA, FLORA Y FAUNA
20. CONTRATACIÓN PÚBLICA
21. MEDIACIÓN

B) TUTELA DEL ORDENAMIENTO JURÍDICO ARAGONÉS Y DEFENSA DEL ESTATUTO DE AUTONOMÍA

1. Expedientes relativos a la aplicación del Derecho Foral aragonés
2. Jurisprudencia del Tribunal Superior de Justicia de Aragón, Sala de lo Civil en procedimientos de Derecho Foral aragonés
3. Actuaciones relativas a la constitucionalidad de normas aragonesas o que afectan a Aragón

C) MATERIAS CON OBLIGACIÓN LEGAL DE INFORME DEL JUSTICIA

1. Infancia y adolescencia
2. Igualdad
3. Mandatos de la Ley 8/2018, de actualización de Derechos Históricos

D) ACEPTACIÓN DE LAS RESOLUCIONES DEL JUSTICIA

E) EL DEBER DE COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES CON LA INSTITUCIÓN

1. Recordatorios de deberes legales
2. Resoluciones sin respuesta de la Administración

F) OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

ANÁLISIS INSTITUCIONAL DE FUNCIONAMIENTO 2023

A) DEL PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN

B) DE LOS MEDIOS ECONÓMICOS

1. Medios económicos

2. Presupuesto aprobado y grado de ejecución

C) COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES

1. Relaciones Institucionales

2. Comunicación

ANEXOS

A) DATOS ESTADÍSTICOS

B) AGENDAS

PRESENTACIÓN***“Mirar a los ojos del ciudadano y pisar el territorio”***

El documento recogido en las casi quinientas páginas siguientes, bajo el título ***“Informe anual del Justicia 2023”***, viene a dar cumplimiento a la obligación estatutaria y legal que establece que el Justiciazgo deberá presentar ante las Cortes de Aragón un informe en el que se resume su actividad. El informe deberá en su caso ser expuesto oralmente ante el pleno de la Cámara, cosa que no ha ocurrido este año 2023 (tampoco lo fue en el 2022), al no ser convocados a la sesión específica del parlamento que fija el artículo 37 de la ley reguladora del Justiciazgo. Tampoco se ha procedido a convocar a esta Institución básica de autogobierno a la Comisión de las Cortes con la que se relaciona, por tercer año, para la presentación y explicación de los distintos informes especiales realizados y entregados a la presidencia del parlamento, y ello pese a solicitarse por escrito expresamente cada vez se realizaba una entrega, y con carácter general a la presidenta de la Comisión en el otoño de 2023, sin recibir respuesta alguna.

El lema de este informe, ***“Mirar a los ojos al ciudadano y pisar el territorio”***, pretende poner de relevancia, a la vista del trabajo realizado por el equipo del Justiciazgo en el pasado 2023, tanto fruto de las quejas ciudadanas como de las actuaciones de oficio y la elaboración de distintos informes, la necesidad de contar con una administración que atienda al ciudadano directamente y en lo posible de forma presencial, sin que se produzca la sensación de olvido o inaccesibilidad que muchos aragoneses manifiestan sentir, y ello de acorde siempre a sus necesidades concretas y singulares, y que ello se realice a lo largo de todo el territorio aragonés, sin discriminación alguna se viva en entorno urbano o rural.

Cuando cada vez más desde las distintas defensorías del pueblo, tanto nacionales como internacionales, no paramos de luchar contra el fenómeno de una administración que no mira a los ojos de los ciudadanos, poniendo por medios pantallas y sistemas informáticos, ha sido una constante en el trabajo del equipo del Justiciazgo este año el ser una institución próxima a las personas y al territorio.

El movernos por el amplio y a casi siempre despoblado Aragón nos ha permitido tener una visión mucho más cercana que la que nos pueden mostrar los escritos o informes técnicos (sin menospreciarlos), y el entrevistarse con el alcalde y los vecinos de Talamantes o con los de Nogueras, ver en un centro escolar o sanitario de Andorra o en el valle de Tena los problemas de primera mano en educación o sanidad, o transitar por la pista que va de Caneto a Tierrantona, es algo que nos enriquece y nos permite proponer a las administraciones, desde el conocimiento en primera persona, posibles soluciones a los problemas, que sin olvidar el sometimiento al marco jurídico aplicable en cada caso, puedan ser lo más beneficiosas posible para los destinatarios del servicio público.

Ello seguimos haciéndolo desde ese no siempre entendible concepto que es la *Autoritas*, la capacidad de hacer de quien tiene la facultad de cambiar las cosas lo haga no por imposición, coacción o miedo al castigo, y sí por convicción, y, dando la vuelta a esa discusión que se dice hubo entre Unamuno y Millán Astrain en la Salamanca del golpe, en la que el primero le dijo al segundo ***“Venceréis pero no convenceréis”***, nosotros lo que debemos lograr es ***“Vencer porque convencemos”***.

Se atribuye a Ignacio de Loyola aquello de ***“en tiempo de tribulaciones no se deben hacer mudanzas”***. Vivimos tiempos de desasosiego en muchos momentos, con escenarios de guerra cercanas (lejanas y olvidadas siempre las ha habido), presiones migratorias e incertidumbres y desafecciones en lo político, social y económico.

En el Justiciazgo este tiempo de tribulación lo hemos vivido en primera persona este 2023 con la ausencia del justicia Dolado por enfermedad, y su final renuncia al cargo el pasado 2 de junio, que ha ocasionado que por primera vez desde la recuperación del Justicia de Aragón en 1987, hayamos estado, usando lenguaje vaticano, en sede vacante. Situación que cuando se escriben estas líneas se ha hecho público que se solventará por las Cortes de Aragón cuando en unas semanas se elija un nuevo titular de la Institución, por primera vez mujer.

Pero las personas pasan y las obras quedan, y el equipo de esta defensoría ha seguido trabajando en estos meses al 120%, y así se continuará hasta que otros vengan a relevarnos en nuestra labor de defensa de los derechos y libertades individuales y colectivos frente al actuar de la administración, a la que por ello supervisamos, y que no debe ser nunca vista como una intromisión en el funcionamiento de órganos y servicios públicos, antes bien, lo que queremos, y así lo explicamos en las múltiples reuniones de presentación, coordinación y divulgación que mantenemos con ayuntamientos y órganos de la administración autonómica, es que sin dejar de cumplir con nuestra

obligación de fiscalización, nos vean como un instrumento de ayuda en la solución de problemas en su relación con los ciudadanos, y aún en la forma de afrontar, quizás con otra mirada, los retos en su deber de gestión de lo público.

Los números, que una vez más debemos señalar tienen una relativa importancia para analizar el trabajo anual de esta institución, son similares a los de años anteriores. Así, se han abierto 1745 nuevos expedientes frente a los 1721 del año anterior, tramitándose un total en el año de 2.278 expedientes, y se han dictado 173 resoluciones, entre sugerencias recomendaciones y recordatorios de deberes legales, de las cuales únicamente 16 han sido expresamente rechazadas por la administración. Si de materias debemos hablar en cuanto a las mayores respecto a las quejas presentadas, vuelven a ser en aquellas obligaciones prestacionales de las administraciones como sanidad, servicios públicos, bienestar social y educación, junto a las también habituales de función pública, interior y justicia.

Ha sido este 2023 un año de intenso trabajo desde el Justiciazgo en proyectos locales y nacionales pero también internacionales, en los que tanto aprendemos, y a los que llevamos algo de esta tierra nuestra y de nuestra forma de ser.

La participación en las redes de infancia y mujeres de la FIO, organización internacional que reúne a los defensores de este y el otro lado del atlántico, ha permitido conocer otras formas de trabajo y contextos, pero también aportar la visión que desde Aragón se tiene de los problemas de esos colectivos tan vulnerables a veces.

De igual forma Aragón ha estado presente en la Red Europa de defensorías ENO, que liderada por la Defensora de la Unión Europea, agrupa a defensorías nacionales y regionales europeas, en el seno de la cual en el pasado mes de noviembre pudimos en Bruselas participar en las sesiones que, desarrolladas en torno a temas de tanta actualidad como las migraciones a este ya viejo continente, que necesita, ante el envejecimiento de sus gentes, nuevos pobladores que aseguren su futuro. Pero también pudimos analizar el uso de algoritmos e inteligencia artificial en la relación ciudadanos- administración, desde el temor de enfrentarnos a una tecnología que nos deshumaniza y nos adelanta en muchas ocasiones.

Pero si algo ha podido marcar el 2023 en cuanto a la participación del justiciazgo a nivel internacional ha sido nuestra presencia como ponentes invitados en la Conferencia Internacional del Ombudsman desarrollada en setiembre en Roma, bajo la organización del Coordinamento de Defensorías Italianas, y que se convirtió en la primera reunión mundial de defensorías, en la que pudimos exponer una cuestión tan preocupante para esta tierra, pero que también lo es para muchas otras como pudimos comprobar, como son las carencias y dificultades en llevar al mundo rural las prestaciones sanitarias, recogidas extensamente en nuestro Informe Especial de Sanidad Rural en Aragón, el cual, junto al informe sobre Seguridad Rural, ha sido uno de los más importantes y últimos trabajos de este equipo.

Pero si hemos de hablar de informes especiales, ese instrumento que el Justiciazgo utiliza para el estudio de sectores o materias concretas que afectan a Aragón, y en base a ello trasladar a las administraciones y a nuestras Cortes, propuestas de mejora, el último ha sido el presentado hace pocos días sobre las situaciones de riesgo en la infancia y la adolescencia en Aragón, en el que volvemos incidir en lo que es nuestra bandera: un Justicia social centrado en los más desfavorecidos. Y todo ello lo ha hecho el equipo del Justiciazgo, las 25 personas que cada mañana acuden al Palacio de Armijo, y a nuestras oficinas de Huesca y Teruel periódicamente, con nuestros propios medios, eso sí, apoyados y ayudados muchas veces por los que más saben en cada materia, que acuden a nuestra llamada siempre sin pedir nada a cambio.

Hemos trabajado además internamente para ser referentes en materia de igualdad y no discriminación, e incluso en lo poco que directamente depende de nuestro hacer diario, en sostenibilidad medioambiental, con lo que intentamos que ayudemos a conseguir una mejor sociedad, presente y para el futuro, y un mejor planeta.

Es casi una obligación que en este Informe anual tengamos una referencia, aunque sea mínima, a nuestro Derecho Foral, las normas civiles que nos son propias, dentro de nuestra misión legal de Tutela del Ordenamiento Jurídico Aragonés. En el 2023 hemos visto nacer la Cátedra de Derecho Civil y Foral aragonés, que quizás lo primero que sorprenda de ella es que hasta ahora no existiera. La unión de voluntades de gobierno, cortes y el Justiciazgo, de la mano y en el seno de la Universidad de Zaragoza, ha logrado que en este 2023 ya podamos decir que esa seña de identidad tan nuestra, nuestro derecho foral, cuenta con un instrumento para su estudio académico, la formación de nuevos teóricos del mismo, y que debe servir para su difusión y conocimiento en la sociedad aragonesa.

También podemos congratularnos que la Comisión Aragonesa de Derecho Civil ha entregado al Gobierno de Aragón su borrador para el futuro anteproyecto de reforma de nuestro Código de derecho Foral en cuanto al derecho de la persona, y en concreto a la nueva forma de afrontar lo que hasta ahora era la incapacidad y tutela que en él se recogían y que los nuevos marcos jurídicos estatales e internacionales han forzado a tener que adaptar para evitar situaciones de inseguridad jurídica, que por desgracia se han venido produciendo. Es de esperar que el extenso y complicado trabajo realizado por los grandes técnicos y académicos de nuestro derecho foral, tenga un feliz y rápido camino en nuestras Cortes y en breve podamos contar con una nueva regulación en un ámbito que afecta singularmente a personas que requieren los apoyos de su entorno y de toda la sociedad.

Este Informe Anual del Justiciazgo contempla igualmente el resto de obligaciones a él legalmente impuestas, y la memoria de toda su actividad. En este sentido se recoge, dentro de la ya citada misión de tutela del ordenamiento jurídico aragonés, el total de sentencias dictadas en el año 2023 en los recursos de casación foral, y las quejas presentadas respecto al derecho foral aragonés.

Las materias específicas de menores, igualdad y derechos históricos, respecto de las cuales distintas normas obligan a su expresa presencia en el Informe Anual, gozan de apartados específicos. Igualmente se recoge un apartado del cumplimiento de la ley de transparencia, recogiendo los problemas de funcionamiento del Consejo aragonés en la materia.

Se detalla igualmente la actividad institucional, formativa editorial, divulgativa, etc., al igual que se cumple con la obligación de exponer la liquidación del presupuesto anual 2023 del Justiciazgo, el cual se ha ejecutado en un 88,03%, de tal forma que de los 2.088.406 presupuestados, únicamente se han gastado 1.924.708 euros.

Se me permitirá que cierre esta presentación del "Informe Anual del Justicia 2023", como lugarteniente del Justicia de Aragón que ha tenido, sin quererlo, que asumir durante demasiado tiempo las funciones de justicia, procediendo a despedirme de la propia Institución, de las Cortes a las que va dirigido el informe, y con ello del pueblo aragonés a los que éstas representan. Han sido años de mucho trabajo, con mi total entrega a intentar cumplir con las obligaciones estatutariamente impuestas, en lo que he querido dar lo mejor de mí, y sé que también lo ha hecho el total del gran equipo personal del Justiciazgo. En este momento del adiós a la institución que tanto amo, no puedo más que dar las gracias por la confianza en mí depositada como primer lugarteniente del Justicia democrático, y por el honor que se me ha permitido ostentar en mi cargo y en las obligaciones y responsabilidad asumidas. En el momento del adiós lo último que querría pedir, y desear, es que el nuevo equipo del Justicia de Aragón siga, lo que doy por hecho hará, dejándose la piel por la defensa de los derechos y libertades de los aragoneses, y en especial por aquellos más desfavorecidos, los que tanto necesitan de su voz y apoyo, mirándoles a los ojos y tocando el territorio.

Zaragoza, a 6 de febrero de 2023.

Lugarteniente en funciones de Justicia de Aragón
JAVIER HERNÁNDEZ GARCÍA

TRABAJO REALIZADO DE ACUERDO CON LAS FUNCIONES LEGALMENTE ENCOMENDADAS

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

1. Servicios Sociales

Expedientes iniciados	166
Expedientes finalizados	169
Resoluciones emitidas	2
Resoluciones aceptadas	2

Planteamiento general

En esta área, seguimos la tendencia señalada en el informe del año pasado y hemos experimentado un descenso en el número de quejas presentadas que ha supuesto un 12,29% en relación con 2022, y nos ha colocado en un 6,55% menos de quejas en comparación con las cifras del año 2019, antes de la llegada del "efecto Covid":

	2019	2020	2021	2022	2023
Expedientes iniciados	168	259	314	179	166

Vemos, en la evolución de estos últimos cinco años que, sobre todo por efecto de la pandemia de Covid19, se produjo un incremento de un 54,17% del año 2019 al 2020 y un 21,23% del 2020 al 2021 (o que supone un incremento del 86,90% del año 2019 al 2021 que fue el momento álgido). Posteriormente tuvimos un descenso superior al 43% del año 2021 al 2022, para terminar con el señalado 12,29 de este año.

Debemos señalar, no obstante, que no todo el descenso se puede atribuir al Covid19 ya que, dentro de nuestra contabilidad también ha tenido una influencia notable, la desaparición del Ingreso Aragonés de Inserción (IAI) y su sustitución por el Ingreso Mínimo Vital (IMV) ya que todas las quejas relativas al primero figuraban en el apartado Servicios Sociales mientras que las del segundo vienen reflejándose aquí en el Informe, pero en las estadísticas del apartado de Seguridad Social.

Tal y como hicimos en informes anteriores, hemos de insistir en la necesidad de intensificar los canales de atención presencial a las personas, en el área de Servicios Sociales para evitar una limitación de los derechos de las personas más vulnerables ya que la derivación a canales alternativos relacionados con las tecnologías de la información, tanto para la solicitud de prestaciones como para la obtención de cita previa y el cumplimiento de trámites documentales, puede tener graves efectos para la ciudadanía que, por su carencia de medios materiales o de habilidades cognitivas, sufre en mayor medida la brecha digital en todos los ámbitos, pero especialmente en un ámbito como el de los Servicios Sociales a los que acceden, precisamente, las personas más vulnerables con menos recursos tecnológicos y déficit en habilidades digitales

Como viene siendo habitual, sin perjuicio de aquellas dirigidas a los Servicios Sociales Comarcales o a los Ayuntamientos de más de 20.000 habitantes, la mayoría de las quejas tramitadas han tenido como interlocutor al

Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón (Departamento de Bienestar Social y Familia, con el cambio de gobierno), al ostentar la competencia principal en la materia.

Pero queremos destacar que no nos limitamos a la tramitación administrativa de los expedientes si no que nuestro interés va más allá y trata de dar respuesta a lograr no sólo la defensa de sus derechos sino también el bienestar de las personas que acuden a nosotros. A modo de ejemplo, transcribimos aquí (anonimizada) la diligencia, con nuestra actuación, en un supuesto en el que, pese a no abrir queja por falta de pretensión, quisimos poner la situación en conocimiento de las Administraciones implicadas:

“En el día de ayer, 7 de junio de 2023, recibimos una carta manuscrita de un ciudadano en el que manifestaba su intención de suicidarse debido a problemas de convivencia en su barrio con la comunidad de etnia gitana y adjuntaba un testamento ológrafo en el que manifestaba su voluntad de ceder su vivienda a cualquier asociación que luchase contra la ablación genital.

En un primer momento, la compañera de la Policía Nacional adscrita a la CC.AA. que realiza labores de vigilancia y seguridad en nuestro edificio se puso en contacto con su Jefatura para que enviaran una patrulla a comprobar que el ciudadano se encontraba bien, cosa que hicieron, encontrándolo descansando en su domicilio en apariencia muy tranquilo, aunque observaron indicios de algún tipo de enfermedad mental.

Por nuestra parte comprobamos que ya en el año 2015 había presentado un escrito de queja con un relato incoherente, en el que nos informaba de un 66% de grado de discapacidad y de haber tenido algunos ingresos psiquiátricos. Dicho expediente fue rechazado por carecer de pretensión concreta ante alguna Administración Pública.

Nos pusimos en contacto con el CMSS..., donde nos atendió la trabajadora social que lleva su caso, quien nos confirmó que esa misma mañana había estado con él y que lo había notado muy extraño. Le había dicho que ha dejado la medicación y que su madre está muy preocupada. Nos confirma, además, que la familia está bastante atenta a la evolución del ciudadano en cuestión quien está aquejado de una importante enfermedad mental, de hecho a los Servicios Sociales llegó a través de una asociación de protección de personas con problemas mentales, con la que, según nos dijo, se iba a poner en contacto. En todo caso, comprobamos que tanto la familia como los Servicios Sociales están haciendo seguimiento de la situación.

Esa misma mañana se pusieron en contacto con desde el Servicio de Salud Mental de la Almozara que está siguiendo al ciudadano desde el año 2017 manifestando su intranquilidad por el escrito que nos ha remitido y de cuya existencia se ha enterado a través del CMSS. Están en contacto con uno de los hermanos del ciudadano y nos dice que, dado que ha dejado de tomar la medicación y ha verbalizado la intención autolítica, con redacción de testamento ológrafo incluida, va a tramitar un P-10 en base a nuestra información para valorar un posible ingreso involuntario (el último ingreso psiquiátrico que tuvo fue en el año 2016).

Dejamos constancia de todos estos extremos de cara a futuras situaciones que puedan plantearse en relación al ciudadano en cuestión”.

Un año más, hemos de reiterar nuestro agradecimiento por la disposición y colaboración con este Justiciazgo tanto desde el citado Departamento, como desde la Dirección Gerencia del IASS y de sus Direcciones Provinciales y desde la Fundación para el apoyo a la autonomía y capacidades de las personas de Aragón. Sinceramente creemos que esta es la mejor vía para dar servicio a la ciudadanía a la que todas las Instituciones nos debemos.

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

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

1.1 Prestaciones

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

Seguiremos incluyendo, no obstante, en este epígrafe también todas las quejas relativas al **Ingreso Mínimo Vital (IMV)** establecido por el [Real Decreto-Ley 20/20, de 29 de mayo](#) y regulado por la [Ley 19/2021, de 20 de diciembre](#) que sustituyó al citado decreto y que entró en vigor el 1 de enero de 2022, configurando esta renta social como “el derecho subjetivo a una prestación de naturaleza económica que garantiza un nivel mínimo de renta a quienes se encuentren en situación de vulnerabilidad económica”, y cuya gestión corresponde al Gobierno Central, a través de los organismos competentes en materia de Seguridad Social pero que ha tenido una incidencia total en el sistema de Rentas Mínimas Autonómicas y, concretamente, en el Ingreso Aragonés de Inserción (IAI), ya que provocó su derogación y la aprobación por parte del Gobierno de Aragón primero del Decreto-Ley 5/20 por el que se regula la **Prestación Aragonesa Complementaria del Ingreso Mínimo Vital (PACIMV)** y el Servicio Público Aragonés de Inclusión Social que, en el año 2021 fue sustituido por la [Ley 3/2021, de 20 de mayo](#), y en la práctica supuso la desaparición del IAI, y la creación de un nuevo tipo de renta mínima definida como

“una prestación periódica y de derecho subjetivo de naturaleza económica, subsidiaria del IMV y, en su caso, complementaria de cualquier otro ingreso o tipo de recursos o prestaciones a los que tenga derecho la unidad familiar”. El desarrollo reglamentario de esta Ley se hizo efectivo a través del [Decreto 161/2021, de 13 de octubre de 2021](#).

Un buen número de quejas recibidas tienen relación con el problema que supone el que los criterios económicos que deben cumplir las unidades de convivencia para su concesión son idénticos en ambas prestaciones, por lo que familias que cobraban anteriormente el IAI y ven denegada su solicitud de IMV se están quedando sin acceso a renta mínima alguna. De igual manera, existen problemas derivados del hecho de que se tengan en cuenta los ingresos del año anterior a la hora de determinar el importe a percibir, lo que provoca denegaciones a quien, en el momento de la solicitud, no percibe ingreso alguno, así como, provoca bastantes quejas en los momentos de la revisión anual del importe a percibir.

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

Consecuencia de la configuración de **la Prestación Aragonesa Complementaria del IMV (PACIMV)**, como una prestación de carácter subsidiario, y en su caso complementario, de cualquier otro ingreso, prestación o recursos a los que tenga derecho la unidad de convivencia, y por tanto, condicionada a la previa solicitud del IMV, resulta habitual que muchas quejas vengan referidas simultáneamente a ambas prestaciones.

No obstante, hemos de señalar que un buen número de quejas referidas, sobre todo al IMV, han estado motivadas en la dificultad para obtener información sobre el estado de las solicitudes o de la resolución de las reclamaciones previas presentadas ante la denegación del mismo, dado el sistema de cita previa que opera en el INSS y la escasez de personal en los Centros de Atención e Información de la Seguridad Social (CAISS). Cuestión ésta que se desarrolla más ampliamente en el apartado de [Derechos Digitales](#).

No han faltado quejas en las que se manifestaba el desacuerdo con los requisitos establecidos para la obtención, tanto del IMV como de la PACIMV, fundamentalmente por parte de quienes, viviendo a su juicio una situación de vulnerabilidad económica, quedaban fuera de la cobertura del sistema. Si bien no es misión de esta Institución entrar a valorar situaciones de mera disconformidad con la legislación aplicable, en las ocasiones que hemos podido dirigirnos a la Consejería de Ciudadanía y Derechos Sociales, en relación con la PACIMV, y al Defensor del Pueblo, por ser la institución competente para supervisar el IMV, no hemos dejado de señalar los supuestos que, a nuestro juicio, quedan en situación de desamparo con el actual sistema, así como la problemática causada por la coincidencia de los criterios económicos de ambas prestaciones, por la referencia a los ingresos del año anterior que tan mal casa con la vulnerabilidad sobrevenida, o por la valoración del Patrimonio y los problemas que causa cuando este carece de liquidez, no produce rentas, o resulta indisponible.

Señalábamos en el informe del año pasado que el sistema se había ido consolidando y, por tanto, puede resultar de interés para quien quiera profundizar en el análisis de su funcionamiento la consulta de la [Segunda Opinión de la Autoridad Independiente de Responsabilidad Fiscal \(AIREF\)](#) que, conforme exige la ley, analiza en profundidad el sistema. Los datos son referidos a 2022 ya que la Opinión relativa a 2023 todavía no ha sido publicada (habitualmente se presentan en el mes de junio)

Pese a que el conocimiento sobre el funcionamiento del sistema ha mejorado por el transcurso del tiempo y su mayor implantación, no han faltado quejas provocadas por el mero desconocimiento. Así, si bien han sido menores las que versaban sobre las cuantías por creer que el mínimo garantizado era el neto a percibir con independencia de los ingresos percibidos por otros motivos, hemos tenido quejas que mostraban desconocimiento sobre los complementos de vivienda de ambas prestaciones. En el caso del IMV, por desconocer que no ha sido desarrollado reglamentariamente y, por tanto, no se aplica todavía -lo que nos obliga a señalar aquí la necesidad de proceder a dicho desarrollo reglamentario-; y en el caso del complemento de vivienda de la PACIMV por desconocer que se podía solicitar al estar desarrollado en el Decreto 161/2021, de 13 de octubre por el que se regula la PACIMV. Hemos detectado que este desconocimiento fundamentalmente se da en quienes son titulares del IMV y no acuden a sus Centros Municipales o Comarcales de Servicios Sociales para informarse al poder hacer la solicitud directamente a través de la web. En todos estos casos hemos trasladado la información necesaria para que se hicieran efectivos sus derechos.

Por otra parte, también hemos detectado a lo largo de este año ciertos problemas derivados de la concesión automática del IMV a unidades de convivencia, fundamentalmente por ser receptoras de la prestación por hijo a cargo que, a la hora de revisar las cuantías y cruzar los datos con los facilitados por la AEAT, se comprobaba que no cumplían el requisito de vulnerabilidad económica conforme a la normativa del IMV. Esto provocaba que se les iniciase expediente de cobro indebido, en muchos casos, por ingresos de los que ya no disponían.

Los problemas que daban lugar a que, tal como referimos en el informe del año pasado, a ciertas personas se les siguiera pagando la PACIMV, pese a que se habían trasladado de Comunidad Autónoma y habían notificado en tiempo y forma el traslado, han sido corregidos en el nuevo aplicativo informático.

Por último, señalar que tampoco este año hemos tenido queja alguna sobre la actuación de la **Comisión de Reclamaciones de la PACIMV**, órgano previsto en la Ley reguladora de esta prestación y que es el encargado de resolver las reclamaciones que las personas interesadas presentan contra las resoluciones que recaigan en su solicitud de la PACIMV, y que viene a sustituir al recurso de alzada. Señalamos esta circunstancia por que en años anteriores era habitual que tuviéramos alguna queja sobre el funcionamiento (demoras, disconformidad con las reso-

luciones...) del órgano análogo del IAI, pero resulta lógico porque la intensidad de ambas prestaciones ha resultado muy diferente.

Por su interés general, en el informe del año pasado hicimos referencia a un expediente del Defensor del Pueblo en materia de IMV que terminó con una **Sugerencia** que en aquel momento estaba pendiente de respuesta pero que ahora ya sabemos que fue rechazada por la Administración. Lamentamos que así fuera ya que se trataba de un supuesto generalizable relativo a una denegación del IMV por considerar el INSS que la existencia del título jurídico debe ser acreditada documentalmente, y que las declaraciones sobre el subarriendo de una habitación suscritas por el arrendatario de la vivienda y por la persona solicitante de la prestación, no son válidas a dichos efectos, y pretendía que se retrotrajeran las actuaciones del expediente y se iniciaran de oficio los trámites necesarios para comprobar el cumplimiento de los requisitos determinantes del reconocimiento de la prestación, de conformidad con lo previsto en artículo 9 de la Ley 19/2021, de 20 de diciembre, por la que se establece el ingreso mínimo vital, pero que además solicitaba información sobre otras cuestiones de interés:

".../... En segundo lugar, en atención al interés del asunto planteado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, se solicita la remisión de información sobre las siguientes cuestiones de alcance general:

1. Sobre el acceso a la prestación de IMV de las personas en situación de vulnerabilidad económica, que se comprueba que residen en precario o como ocupas y están empadronadas en un inmueble sin título para ello y conviven con otras personas sin vínculos de parentesco.

2. Criterio en los casos en que la persona solicitante individual del IMV reside en el domicilio de una tercera persona, sin vínculos de parentesco, que le proporciona habitación sin contraprestación económica dada su situación de carencia de recursos. Documentación exigida para acreditar estas situaciones.

3. Previsiones y criterio sobre la vía de acceso y documentación que se va a exigir a los refugiados ucranianos acogidos en domicilios particulares que cumplan el requisito temporal de residencia legal en España y el requisito de encontrarse en situación de vulnerabilidad económica, conforme a los datos fiscales del ejercicio 2022, pero no están en condiciones de acreditar su situación de riesgo de exclusión social".

En relación con las **Ayudas de Urgencia** tramitadas por los Centros Municipales de Servicios Sociales de los municipios de más de 20.000 habitantes y los Servicios Sociales de las distintas Comarcas, existen una serie de quejas recurrentes a lo largo de los años, si bien en este año hemos de señalar que hemos recibido un número menor que en años anteriores y de carácter más general y no referidas a ayudas concretas, por parte de personas que no pueden acceder a ayudas recurrentes (IMV o PACIMV). En algún caso, la falta de atención por parte de la Administración en cuestión era atribuible a la falta de presentación de documentación o a la inasistencia del ciudadano a las citas programadas. Podemos concluir que, pese a la tensión del sistema provocada por la derogación del IAI y su sustitución por el IMV y la PACIMV, las ayudas de Urgencia han funcionado razonablemente bien, gracias al incremento de las partidas presupuestarias dedicadas a ellas.

Si bien, hemos de señalar que también tensionan el sistema de Ayudas de Urgencia las disfunciones en otro tipo de prestaciones y subvenciones. Así, por ejemplo, tuvimos queja de una persona que, estando pendiente de recibir respuesta de su solicitud de ayuda al alquiler solicitada al Gobierno de Aragón, solicitaba ayuda de urgente necesidad para el pago del alquiler con la dificultad añadida de que estas no pueden ser mensuales.

También señalar las dificultades que los Servicios Sociales están teniendo (aún no se han solucionado a la hora de redactar este informe) para poder proceder al pago de unas plantillas ortopédicas recetadas por el traumatólogo a una persona vulnerable por discrepancias con la Intervención Municipal que considera que las únicas prótesis que se pueden sufragar con las Ayudas de Urgencia son las prótesis dentales, conforme a lo dispuesto en **la Instrucción nº 7 sobre Ayudas de Urgencia**.

En lo tocante a las quejas relativas al **Servicio de Ayuda a Domicilio** sin estar reconocido en un Plan Individual de Atención ligado al reconocimiento del grado de dependencia, este año tan sólo hemos tenido una queja y, precisamente, vino motivada porque el Ayuntamiento de Zaragoza dejó de prestar el Servicio antes de que se concretara el PIA que se lo reconocía dentro del sistema de dependencia. El asunto se solucionó mientras tramitábamos el expediente. En el apartado correspondiente a Dependencia desarrollaremos las quejas que tienen que ver con el SAD reconocido en PIA.

Por otra parte, atendimos la queja de un ciudadano con Pensión mínima que estaba recibiendo una beca para atención en centros de servicios sociales especializados (**DECRETO 48/1993, de 19 de mayo, de la Diputación General de Aragón, por el que se regulan las modalidades de prestaciones económicas de acción social reguladas por la Ley 4/1987, de 25 de marzo**) como ayuda para el pago de la cuota de la residencia, y la había perdido por superar el límite del IPREM con la actualización de su pensión mínima. Nos solicitaba una mediación ante el Instituto Aragonés de Servicios Sociales para la actualización del IPREM. Por nuestra parte, además de insistir en la necesidad de que el IPREM se actualice anualmente (como ya hicimos en el **Expediente 955/19**), le aconsejamos que continuase con la tramitación de la valoración de Dependencia, y la posibilidad de que en el PIA se establezca la Prestación económica vinculada al servicio, en cuyo caso el importe sería mayor que el de la beca perdida y, además, en un futuro y en función de su necesidad, podrá solicitar plaza residencial concertada en la misma residencia en la que está.

Por último, y dado que también tiene que ver con situaciones de vulnerabilidad económica aunque no se tramite a través de Servicios Sociales, sino a través del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, tenemos que hacer referencia a las quejas que hemos recibido sobre el **Bono Social Eléctrico y el Bono Social Térmico** (si bien este último tan sólo tienen quienes son titulares del Bono Social Eléctrico a 31 de diciembre de cada año). Hemos de señalar que las solicitudes se hacen a través de las Compañías Comercializadoras de Electricidad y la

gestión de las subvenciones del Bono Social Térmico, aun cuando los fondos son estatales, está encomendada a las Comunidades Autónomas y aquí en Aragón, concretamente, al Servicio de Planificación Energética de la Dirección General de Minas y Energía del Departamento de Industria, Competitividad y Desarrollo Empresarial.

Un ciudadano acudió a nosotros al no estar de acuerdo con la denegación del Bono Social eléctrico por parte de la Compañía Comercializadora de su madre con un 31% de discapacidad reconocida y escasos ingresos. No obstante, tuvimos que considerar desistida su pretensión ya que no atendió nuestra reclamación de información adicional tan básica como el nombre completo de su madre, el número de su DNI y copia de las últimas facturas de luz y gas, o al menos los números de CUPS para que pudiéramos identificarla ante la citada compañía.

Por otra parte, una ciudadana se quejaba de que, pese a ser titular del Bono Social Eléctrico a fecha 31 de diciembre de 2022, no había percibido en el primer trimestre el abono del Bono Social Térmico. Puestos en contacto con la Dirección General de Industria y PYMES del Departamento de Industria, Competitividad y Desarrollo Empresarial del Gobierno de Aragón en el mes de achacaron el retraso a la tardanza en la liberación de fondos desde el Ministerio y nos confirmaron que estaba en tramitación en ese momento.

1.2 Dependencia

Siguiendo la línea de años anteriores, hay una continuidad en los temas tratados en los expedientes tramitados por nuestra Institución relacionados con personas en situación de dependencia; en cuanto se refieren, bien a la existencia de retrasos en el proceso de valoración de grado o de elaboración del PIA, o bien, una vez realizado, evidencian la disconformidad de la persona dependiente o sus familiares con el grado efectivamente reconocido, las prestaciones económicas vinculadas al servicio efectivamente otorgadas, o con el retraso en acceder a las prestaciones o servicios. Teniendo en cuenta los momentos dentro del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD), podemos destacar varios bloques respecto a las quejas diferenciados:

Respecto al **proceso de valoración** del grado de dependencia; un grupo de quejas ha tenido como objeto mostrar desacuerdo con el retraso en este proceso. Pues los ciudadanos ven como ha transcurrido el tiempo desde que lo solicitaron y no tienen comunicación al respecto. Tras solicitar información al Departamento Bienestar Social y Familia, que, en general, han tenido una rápida respuesta y hemos sido informados del estado de tramitación del expediente. Buena parte de ellos ya se encontraban en fase de información a los ciudadanos afectados, y en trámite de aprobación del correspondiente Programa Individual de Atención (PIA), por lo que hemos debido considerarlos en vías de solución, comunicándolos así a las personas afectadas. Si bien es cierto que coincidente con la finalización en julio el contrato programa "*Plan de choque de Dependencia*" a través del que se gestiona la dependencia en la dirección provincial de Zaragoza, se dilataron durante dos meses los procesos por el cambio de personal.

El grupo de quejas que hacen referencia a **retrasos en la elaboración del Programa Individual de Atención (PIA)** una vez reconocido el grado de dependencia. Hemos de señalar que han sido más numerosas las que hacían referencia a expedientes de revisión de PIA, ya fueran con revisión de grado o no, que las referidas a PIAs derivados de nuevos expedientes y, en la mayoría de los casos, también nos hemos encontrado con que los expedientes se solucionaban dentro de los plazos previstos para la resolución de nuestros trámites de queja, incluso hemos tenido algún supuesto en el que hemos archivado por desistimiento del ciudadano al ver solucionado su asunto.

Por lo que se refiere al **retraso en las revisiones de grado** hemos de insistir que genera, si cabe, una mayor intranquilidad y ansiedad en los solicitantes, cuando se produce ante situaciones sobrevenidas de empeoramiento del estado de salud y cognitivo de la persona dependiente con lo que la sensación de urgencia se ve incrementada, máxime en casos, en el que afectan a personas muy mayores en edad.

La modificación de la Orden de Prestaciones de 24 de julio de 2013, como la de Procedimiento de 17 de abril de 2019 a través de la Orden CDS/425/2023, de 30 de marzo. Introduce importantes medidas de agilización o desburocratización, como la resolución en un único acto del reconocimiento de grado y del PIA asociado al mismo, o proceder a la revisión del PIA solamente cuando se obtenga un nuevo grado, pero no cuando se modifiquen los servicios o prestaciones o, simplemente, se actualicen datos. Lo que ayudando a que las demoras se vean reducidas, aunque todavía no podemos realizar una comparativa por el poco tiempo de la modificación.

Se han tramitado una serie de expedientes, donde la revisión de grado que estaba vinculada una prestación económica, afectaba a una disminución de éste y por tanto a la prestación económica, percibiendo al ciudadano a un reintegro por los importes indebidos. El ejemplo lo tenemos en una ciudadana que manifiesta que su hijo tenía reconocido un grado III de Dependencia y por ello cobraba una prestación; posteriormente tuvo una revisión y le bajaron a grado II, y por tanto la cuantía que le correspondía, pero esta no se hizo efectiva hasta 15 meses después, que es cuando le han notificado que tienen que devolver los euros que ha cobrado de más.

Desde el IASS se traslada que se ha obrado ajustado a normativa y se traslada a esa Institución que el Instituto ha trabajado intensamente para evitar supuestos como éste o similares. Así, se han mejorado los procesos de comprobación de datos y cierre de nómina en los casos en los que como consecuencia de revisión de dependencia o pase a situación de inactivo del expediente pudiesen suponer un descenso o baja de la prestación, para evitar pagos indebidos. Al mismo tiempo se han introducido mejoras en la instrucción de dicho procedimiento y en el sistema informático que le da soporte para aumentar el número de plazos de fraccionamiento o incrementar las garantías de alegación de los ciudadanos.

Si bien, a la vista del informe, se sugiere que se implementen las medidas necesarias para mejorar los procedimientos en casos como este, en los que la revisión de dependencia o pudiesen suponer un descenso o baja de la prestación, para evitar pagos indebidos, y las consecuencias que supone para los ciudadanos afectados

Por último, en relación al **retraso en la percepción de los servicios o prestaciones**, como en la **disconformidad** con las mismas. Vienen en un amplio número causadas por la falta de adaptación del procedimiento al caso concreto y momento vital de la persona dependiente. Como ejemplo, encontramos el ingreso hospitalario de una persona dependiente que residía hasta ese momento en domicilio recibiendo una Prestación económica de cuidados en el entorno familiar y tras el ingreso en el hospital y gran empeoramiento en su salud y capacidades necesitaría una adjudicación de plaza o una prestación vinculada al servicio (PVS).

La cuestión del retraso en la adjudicación de plaza concertada en residencia, que desde la Administración se adjudica atendiendo a los criterios de mayor grado de Dependencia y menor capacidad económica, se desarrollará en el apartado de Personas Mayores.

Señalar que, a diferencia de informes anteriores, las quejas respecto a las incidencias de la **herramienta informática de gestión** en todo el proceso del SAAD, ha sido mucho menor que en años anteriores y centrada en el caso de trasladado de expediente entre comunidades autónomas y donde no contaba en la aplicación un PIA de Residencia o en el caso de producirse el fallecimiento del titular de prestación o servicio y el procedimiento de reintegros. Tal como traslada la Administración, a pesar de que se ha mejorado todo el proceso de control de bajas y fallecimientos con el objetivo de generar el menor número posible de pagos indebidos y por el menor número de mensualidades, es prácticamente imposible evitarlos en su totalidad.

Conviene destacar tal como hemos se mencionaba anteriormente, que dentro del Acuerdo para la puesta en marcha del "plan de Choque para el impulso del Sistema para la autonomía y atención a la dependencia", adoptado en el consejo territorial de servicios sociales y del sistema para la autonomía y atención a la dependencia. En el mes de octubre a través de resolución de 19 de octubre de 2023, se publica el convenio entre el Instituto de Mayores de Servicios Sociales, dependiente del ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 y la Comunidad Autónoma de Aragón. Por el que se contemplan actuaciones relativas a la agilización administrativa, reducción de plazos de elaboración del pago de dependencia y elaboración de PIA y la disminución de las listas de espera entre otras medidas.

Con respecto a las quejas relativas a los servicios de **Ayuda a Domicilio y Teleasistencia**, que en años anteriores eran muy numerosas, en este 2023 se ha notado un importante descenso debiéndose sin duda a la implementación progresiva que va teniendo el precitado plan. Recibiendo alguna donde el problema principal residía, en el cobro del servicio una vez concedida la PIA y el reconocimiento del servicio.

Un problema que empieza a ser preocupante es el de **personas con discapacidad por enfermedad mental institucionalizadas** en plaza concertada durante más de 10 años, al cumplir los 65 años son remitidas durante un tiempo a centro de rehabilitación psicosocial hasta la espera de entrar en el sistema de Dependencia, lo que genera un estado de incertidumbre y miedo a la repercusión en el proceso médico en las personas afectadas. En dos de los expedientes tramitados este 2023 con este tema, se está a la espera de contestación por parte de la Administración.

1.3 Personas con discapacidad

En este apartado recogemos todos los temas relacionados con el reconocimiento del grado de discapacidad, las prestaciones y las cuestiones relacionadas con la movilidad y accesibilidad. Aunque dentro de este colectivo de personas, los temas que les afectan desde la óptica de salud mental, son tratados en el apartado correspondiente de Sanidad.

Otra de las cuestiones que abordamos en este punto son las cuestiones que afectan a personas que han sido judicialmente incapacitadas y la función de asistencia para la vida cotidiana se adjudica fuera del entorno familiar, siendo asumida por la comunidad Autónoma. A principios de 2023 comienza su actividad la "**Fundación para el apoyo a la autonomía y capacidades de las personas de Aragón**" que desde su creación por la **Orden CDS/949/2022, de 20 de junio** asume las funciones de la Comisión de Tutela y Defensa Judicial de Adultos (CTDJA), si bien no entra en funcionamiento hasta que se publica la **ORDEN HAP/80/2023, de 1 de febrero, por la que se aprueba el Plan de Empleo motivado por la creación de la Fundación de apoyo a la autonomía y capacidades de las personas de Aragón**. En esta cuestión, hay que tener en cuenta que el ejercicio de los órganos y las funciones tutelares está bajo la supervisión del Tribunal que estableció la incapacidad. Pudiendo las personas tuteladas solicitar amparo. Hay que reseñar en este apartado que los expedientes tramitados este año, en relación a este tema, han versado en torno al contacto de los tutelados por la comunidad autónoma con su persona de referencia en la Fundación, en estos casos la buena disposición a colaborar con esta Institución por parte de la Dirección Provincial del IASS como de Dirección gerencia de la Fundación para el apoyo de la autonomía y capacidades de las personas de Aragón que ha posibilitado que se esté en vías de solución.

Destacar que, en el **Expediente 741/23**, atendimos la queja de los herederos de un ciudadano sujeto a tutela por parte del Gobierno de Aragón a quienes se les había exigido el reintegro del importe de una PNC percibida por haber superado el límite de ingresos del año al haber procedido a la venta de unas fincas rústicas.

El cobro indebido no se pudo evitar ni minorar ya que la Comisión de Tutelas y Defensa Jurídica de Adultos (CTDJA), en este caso, no informó al IASS de importe obtenido con las ventas hasta la rendición de cuentas anual, por lo que hicimos la siguiente sugerencia, que nos fue aceptada por la Administración:

"Que de cara a evitar, en la medida de lo posible, los posibles perjuicios para la persona que se encuentre sujeta a las medidas de apoyo de la Fundación derivados de una futura reclamación de cobros indebidos, notifique a la Administración pagadora de la prestación vinculada a la capacidad económica de la persona perceptora, cualquier cambio en la situación económica en el mismo momento en que se produzca y, en todo caso, dentro de los 30 días

siguientes tal y como exige a los perceptores de la prestación el artículo 16 del Real Decreto 357/1991, de 15 de marzo arriba citado”.

Desde el año 2021, venimos reflejando que la Ley 8/2021, de 2 de junio por la que se reforma la legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica que ha llevado consigo que la tutela, con su tradicional connotación representativa, queda reservada para los menores de edad que no estén protegidos a través de la patria potestad, mientras que el complemento de capacidad requerido por los emancipados para el ejercicio de ciertos actos jurídicos será atendido por un defensor judicial. Sin embargo, la figura de la Tutela sigue vigente en el Derecho Foral Aragonés y la desaparición de las normas procesales han provocado cierta inseguridad jurídica que, de momento, siguen solucionando los Tribunales, ya que la reforma legal de nuestro Derecho Foral sigue en tramitación. No obstante, en esta materia la Comisión Aragonesa de Derecho Civil, ya realizó en 2023 sus aportaciones a tal adaptación normativa, por lo que el proceso podría acelerarse y así lo esperamos. Durante la redacción de este informe hemos tenido noticia de que el 30 de enero pasará por Consejo de Gobierno la reforma de nuestro Código de Derecho Foral para adaptarlo a las modificaciones que ya hizo el Código Civil respecto a las personas con discapacidad y sus derechos en materia civil.

La disconformidad con la declaración de incapacidad o el internamiento en un centro de salud mental subyacen en la mayoría de las quejas. Son muchas las personas tuteladas que se niegan a aceptar su situación. En las quejas presentadas, por regla general, tras recabar información podemos constatar que la actuación administrativa ha sido correcta

De entre las quejas recogidas en este año 2023, acerca de la **dificultad de contactar con la persona de referencia**, podemos destacar la de un ciudadano en situación habitacional y asistencial con una entidad social y con petición y aprobación judicial de medidas cautelares en el proceso de incapacitación por enfermedad mental grave. Desde junio que se realizó la resolución del juzgado con las medidas de apoyo, la Fundación no se había puesto en contacto con el ciudadano siendo finales de noviembre cuando la entidad social traslada los hechos a esta Institución. Puestos en contacto con la Fundación para el apoyo a la autonomía y capacidades de las personas de Aragón nos comunican que “No se había realizado notificación a la Fundación de la sentencia, por eso constaba que éramos únicamente Administradores de bienes y defensores judiciales. Se ha accedido al sistema para ver la sentencia. Como Administradores de bienes hemos presentado el inventario al juzgado, y de momento nada más, porque no tiene dinero en la cuenta. De todas maneras, a la vista de la sentencia, nos pondremos inmediatamente en contacto con el centro para adoptar las medidas económicas.”

A lo largo del año, otro bloque de expedientes se refiere a las cuestiones que tienen que ver con el reconocimiento del grado de discapacidad, su disconformidad con el grado reconocido o con la demora en las valoraciones o su revisión, lo que puede implicar una repercusión a la hora de solicitar prestaciones o presentarse a oposiciones, por ejemplo. En alguno de los expedientes, el ciudadano no conforme ante la resolución del IASS aprobado el PIA y su derecho a prestación económica de cuidados en entorno familiar, no presentó recurso de alzada. Por lo que se le remite a exponer ante la administración la denuncia de los hechos por escrito y ante una eventual falta de atención por ésta poder volver a esta Institución.

Como ya señalábamos en el Informe de 2022, y por lo que se refiere a las cuestiones relativas al **reconocimiento del grado de discapacidad**. El Real Decreto 888/2022, de 18 de octubre, “por el que se establece el procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad, que modificará el sistema actualmente vigente para adaptarlo al modelo biopsicosocial que se sigue internacionalmente y que trasciende el enfoque tradicional meramente biológico incorporando un enfoque holístico en el que se consideran de manera integrada tanto los factores biológicos como los psicológicos y sociales”, tal y como señala su Exposición de motivos. Este nuevo sistema de entrada en vigor el 20 de abril de 2023, (seis meses después de su publicación en el BOE), no ha podido tener unos efectos destacables por el poco tiempo de aplicación, seguiremos pendientes de su implantación.

Referente a la **disconformidad con el grado reconocido**, reiteramos como en otras ocasiones, al tratarse de un procedimiento en el que se trata de la aplicación técnica de unos baremos legalmente establecidos, esta Institución carece de herramientas técnicas suficientes para discutir el resultado que, por otra parte, goza de presunción de validez ya que viene determinado por el análisis realizado por los equipos de valoración técnicamente competentes y, por tanto, su posible revocación está limitada a la resolución de la jurisdicción competente.

Un grupo de expedientes, los que se refieren al **retraso en la tramitación del reconocimiento del grado de discapacidad**, constituyen un tema recurrente en nuestros informes anuales. Desde esta Institución, periódicamente, se ha transmitido a la Administración lo inadmisibles de estos plazos, que exceden, en ocasiones, en más de un año el plazo legal establecido y la necesidad de dotar de más equipos de valoración a los centros y la conveniencia de estudiar mecanismos de coordinación entre los sistemas de valoración de discapacidad y dependencia que eviten duplicidades y disfunciones derivadas de la demora en uno de los reconocimientos que afecta al otro. Por su parte, desde el Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales, nos suelen decir que, desde el IASS se están poniendo todos los medios materiales y personales a su alcance para que la resolución de expedientes de grado de discapacidad se produzca dentro del plazo legal y, por otro lado, insisten en que los procedimientos y baremos de dependencia y discapacidad son distintos y establecidos en normas diferentes y, aunque el IMSERSO ha manifestado en diferentes ocasiones su voluntad de desarrollar una normativa legal que regule algún sistema para valorar la discapacidad desde la situación de dependencia, todavía no se cuenta con el marco legal ni herramientas que lo posibiliten. Y dado que la normativa de valoración es de ámbito nacional, las Comunidades Autónomas no cuentan con competencias para dictar regulación propia en esta materia. Con el cambio de gobierno, el nuevo Director

Gerente del IASS ya ha declarado, en varias ocasiones, que una de sus prioridades es acabar con estas demoras injustificables.

Dentro de estos expedientes relativos al retraso en la valoración o revisión de grado, destacaremos uno en el que se nos solicitaba que, dado el retraso acumulado, se revisase tan sólo su puntuación en movilidad ya que le era imprescindible para solicitar la tarjeta de aparcamiento para zonas reservadas a personas con discapacidad. Desde la Administración nos respondieron, con buen criterio, que no era posible valorar usando los procesos tipificados en el Real Decreto 1971/1999 de 23 de diciembre, que posibilitaban valorar de forma exclusiva la movilidad, independientemente del grado, ya que, actualmente está en vigor el sistema de valoración propuesto por el Real Decreto 888/2022, de 18 de octubre, por el que se establece el procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad que determina que este proceso es global.

En otro expediente la queja alegaba que el retraso en la valoración le estaba perjudicando al no poder optar a plazas de empleo público reservadas a personas con discapacidad. Puestos en contacto con la Dirección Provincial del IASS en Zaragoza, desde el Centro de Atención a la Discapacidad de Zaragoza (CADZA), se comprometieron a estudiar la urgencia del caso en la primera Junta de Valoración que se celebrase y, caso de ser valorada dicha urgencia, le adelantarían la citación para realizar la valoración.

También tuvimos que aclarar, en otro expediente, que cuando se habla de la **"necesidad del concurso de tercera persona** para realizar actos esenciales de la vida diaria" no estamos ante una situación de hecho sino ante un concepto jurídico derivado de lo dispuesto en los artículos 354 y 367.2 del Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social, para el reconocimiento de determinadas prestaciones y su valoración sólo se activa cuando se alcanza el 75% de grado de discapacidad

Otro bloque de expedientes tramitados, afectaban a personas privadas de libertad en el Centro Penitenciario de Zuera. En las que mostraban su disconformidad con la tramitación de su **valoración de la discapacidad sin cita presencial**. La Administración hasta el año de Covid-19, realizaba de manera presencial la valoración de estas personas en el CADZA (Centro Atención a la Discapacidad de Zaragoza) con las medidas de seguridad pertinentes. Lo que resultaba complejo. En el caso del centro Penitenciario de Daroca, se prestaban de manera no presencial a través de valoración sobre expediente. A raíz de la crisis sanitaria por Covid en 2019, se realizan de manera no presencial y se mantiene hasta la actualidad dado que la legislación lo permite como establece el artículo 9.4 del Real Decreto 1971/1999 de 23 de diciembre, (BOE 26 de enero y 13 de marzo de 2000): *"cuando las especiales circunstancias de los interesados lo aconsejen, el órgano técnico competente podrá formular dictamen en virtud de los informes médicos, psicológicos o, en su caso, sociales emitidos por profesionales autorizados"*.

En relación a la **movilidad y accesibilidad de las personas con discapacidad**, los asuntos más significativos que se han trasladado a esta Institución han tenido que ver con la rehabilitación en una calle, en concreto la adaptación de la acera para el tránsito de personas obligadas a desplazarse en silla de ruedas y con la adaptación del mostrador de admisión de urgencias del Hospital Universitario Miguel Servet.

Por lo que se refiere al rebaje de aceras, la vía en cuestión es competencia del Gobierno de Aragón, al tratarse de una carretera de la Red Autonómica que cruza la localidad. Desde la entidad local afectada han tenido contacto con ellos para plantear la situación y solicitar una solución, pero hasta el momento no se ha tenido respuesta. Desde el Ayuntamiento hay un compromiso de seguir realizando los esfuerzos necesarios para lograr la solución al problema.

En cuanto a la adaptación del mostrador de admisión de urgencias del Hospital Universitario Miguel Servet, recibimos informe desde la Subdirección Gestión de Ingeniería y Mantenimiento en el que nos decían que se están revisando todos los puntos de atención al público del centro, a efectos de adoptar, en el menor tiempo posible, las medidas oportunas de acondicionamiento a fin de facilitar la accesibilidad de todos los espacios del Hospital. Concretamente nos aclaraban que:

"Al efecto, se han revisado los puntos de Admisión y de Información a pacientes y usuarios del Hospital en los distintos edificios (urgencias, consultas externas, Hospital General, Materno Infantil y Traumatología) y se ha constatado que es necesario la adaptación de alguno de los puntos de atención. Para ello, se va a realizar un estudio previo a la posterior ejecución de las obras de reforma de los mostradores.

Por tanto, conscientes de la obligación de facilitar el acceso en igualdad de condiciones a las personas con movilidad reducida, se ha iniciado el estudio de las modificaciones estructurales necesarias para remediar las causas que supongan un obstáculo para ellas."

Por último, otro de los expedientes, donde se requería una instalación de adaptación en el Auditorio de la localidad (Bucle magnético o de inducción de audiofrecuencia) para personas con déficits auditivos. El Ayuntamiento afectado toma nota de la sugerencia formulada, aunque no dispone en la actualidad de dotación presupuestaria para dichas mejoras

Este año hay que señalar que solo hemos tenido una queja relativa a las **subvenciones específicas** para personas con discapacidad y para la accesibilidad universal, que cada año convoca el Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón que hacía referencia a que un ciudadano con una enfermedad degenerativa que se desplaza con un Scooter eléctrico, no se podía beneficiarse de las ayudas ya que tan sólo están incluidas las sillas de ruedas eléctricas y no otros vehículos de movilidad eléctrica.

1.4 Personas mayores

Dando continuidad al enfoque de este apartado en informes anteriores. Dentro de este epígrafe se integran dos cuestiones que tienen como referencia a las personas mayores: las quejas relacionadas con las **residencias de personas mayores**, y el trabajo realizado en el **Observatorio Aragonés de la Soledad (OAS)**. Ambos

tienen por objeto mejorar las condiciones de vida de las personas mayores, tanto en el ámbito residencial como en su ámbito familiar o personal.

En el caso de las residencias se parte de las quejas de la ciudadanía, y en el OAS del trabajo propositivo realizado desde el plenario del mismo y los grupos de trabajo, con la participación de las administraciones y entidades sociales que forma parte del mismo.

RESIDENCIAS DE PERSONAS MAYORES

Analizando los expedientes presentados sobre residencias para personas mayores, se constatan varias problemáticas; como son los problemas derivados de la convivencia en las residencias o en los hogares de mayores; el retraso en la adjudicación de plaza residencial pública o concertada, las que tienen que ver con el funcionamiento habitual de las residencias, especialmente con la atención a las personas (cuidados, servicios, instalaciones, derechos y temas sanitarios en este contexto).

Por la repercusión a las personas afectadas, se considera oportuno hacer referencia, en primer lugar, a los expedientes donde se pone de manifiesto el **desacuerdo sobre la atención que reciben las personas usuarias de las residencias y centros de día**, en alguno de los casos no se pudo entrar a conocer la pretensión por estar pendientes de la respuesta de la dirección de la residencia, así como de la actuación de la Administración (Departamento de Bienestar social y familia) que posee las competencias, a través del Servicio de Inspección de Centros y con sus propios medios de corrección, reseñando que podrán acudir a esta Institución ante la eventual falta de atención de la Administración.

En otro de los casos, ante la apreciación de la familia sobre el trato recibido en la residencia donde es usuaria la persona familiar, que se encuentra bajo medida protectora de Tutela del Gobierno de Aragón y supervisada por Juzgado de Primera Instancia. Se solicita informe al Departamento de Bienestar social y familia para recabar información sobre el estado de la tramitación de las denuncias realizadas. Desde dicho Departamento, se traslada que:

“.../... de acuerdo a las visitas periódicas que se giran desde el servicio de inspección de centros, se valoró que se encontraba perfectamente adaptada. Algunas de las quejas presentadas por la familia eran las mismas que las manifestadas ante centros asistenciales anteriores, por lo que se apreciaba que podía darse una repetición de patrón de la familia, respecto a las atenciones que recibe la persona residente. Se une además que la familia no siempre respeta las normas relacionadas con las visitas y salidas. La comisión de Tutela de Adultos y ahora la Fundación para el apoyo mantienen una pauta de visitas periódicas al Centro en cuestión, durante las cuales se visita a las usuarias con medida protectora en el mismo, y se intercambia información con los profesionales del centro. Las salidas y resto de actividades se organizan, bien a propuesta de la familia, bien a propuesta del propio centro, de tal manera que pueda hacerse en los plazos oportunos.

Respecto a la cuestión relativa a la lentitud en que se atienden sus asuntos, estamos trabajando para mejorar la coordinación de la atención en las tres provincias, una vez centralizado el servicio de atención a personas con medida de apoyo en todo Aragón a través de la nueva fundación del sector público creada al efecto, la Fundación para el Apoyo a la autonomía y capacidades de las personas de Aragón.../...”

Es oportuno hacer referencia a otra queja, en la que una ciudadana manifiesta que *“su padre, persona dependiente, tanto en el aspecto físico como cognitivo, por lo que precisa de la atención de otra u otras personas para la realización de las actividades básicas de la vida diaria. No recibe suficiente atención y seguimiento del estado de salud, que se ha manifestado en la falta de cambio con frecuencia de los pañales, lesiones cutáneas, estar encamando con las consecuencias de deterioro para su salud y falta de cuidado en los desplazamientos del usuario con la silla de ruedas que le produce golpes y raspones en las piernas. Denuncia falta de personal y de medios técnicos suficientes y manifiesta la falta de hojas de reclamaciones para formular quejas”*.

Esta Institución abre expediente y realiza la petición de información ante la situación al Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales (actualmente Departamento de Bienestar Social y Familia).

Dicha Administración inicia a través de Resolución del secretario general Técnico de Ciudadanía y Derechos sociales un periodo de información o actuaciones previas con el fin de conocer las circunstancias del caso concreto, la conveniencia o no de iniciar un procedimiento sancionador, así como la adopción de las medidas adecuadas para corregir las deficiencias que hubieran sido puestas de manifiesto.

Tras este periodo, se realiza inspección al centro y posterior emisión de informe. Finalizándose con las siguientes conclusiones:

“...En las valoraciones de enfermería se indica que el residente tenía riesgo alto de lesiones por presión debido a la humedad de la zona de pañal y la movilidad reducida que presentaba.

Los registros aportados por el centro de las tareas de cambio de absorbente (salvo los realizados en turno de noche) y los de cambios posturales, carecen de fiabilidad.

Esta inspección no puede determinar si los cambios posturales y de pañal se realizaron o no correctamente según las necesidades del residente, no obstante, lo sucedido parece indicar que no se prestó suficiente atención a la prevención, dado al alto riesgo de lesiones que presentaba el residente según la valoración efectuada por el centro.

Los registros de las tareas de duchas y aseos muestran que estos cuidados se realizaron cada dos días alternándose entre ellos lo cual resulta adecuado.

Por otra parte, en base a lo manifestado por la familia, se recuerda por si así procede, el derecho de la persona y obligación del centro de que el residente mantenga adecuadas condiciones de higiene en todo momento, es decir si tiene signos evidentes de falta de la misma, se procederá a su aseo sin tener que esperar para ello al horario habitual.

Revisadas los registros profesionales de enfermería, sí que ha existido seguimiento de las heridas.

En la última valoración de personal se informó que el centro cumple con la ratio mínima establecida en la normativa de referencia. En cualquier caso, se trata de un centro con alto porcentaje de personas asistidas por lo que procede que la ratio se acepte a las necesidades reales de las personas a las que atiende.

A la vista de lo anterior, procede adoptar las siguientes medidas que serán comprobadas en las sucesivas visitas de inspección:

En caso que las personas usuarias/familiares deseen presentar una queja, es obligación del centro facilitarles la hoja de reclamaciones, así como la tramitación y gestión de la misma.

Las transferencias de las personas dependientes físicos como por ejemplo de silla de ruedas a sillón, es conveniente realizarla entre dos personas o con grúa si se precisa. Es necesario que el número de grúas, así como de cualquier otra ayuda técnica, sea suficiente para que con facilidad se encuentre a disposición de uso de los trabajadores.

No es correcto que los residentes permanezcan sin vigilancia; que sean menos dependientes y se trate de momentos puntuales, no exime de los riesgos y necesidades que presentan las personas...".

Conforme a lo que antecede, la Administración acuerda no iniciar procedimiento sancionador. Pero realiza una serie de recomendaciones:

"...Aunque en el centro se dispone de hojas de reclamaciones, se RECUERDA, a mayor abundamiento que en el centro se deben poner a disposición de las personas usuarias, representante legal y familiares las hojas de reclamaciones donde puedan formular sus quejas y sugerencias respecto al funcionamiento del centro, así como facilitar la asistencia necesaria para la tramitación y gestión de la misma, en aras a garantizar el derecho de las personas usuarias a recibir una atención de calidad, que se ajuste a los requisitos y estándares fijados para la autorización o acreditación de los diferentes servicios y centros, dando cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 7 y 16 del Decreto 66/2016, de 31 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba la Carta de derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios sociales.

Es un derecho de las personas en relación con los servicios sociales la calidad de los servicios y prestaciones recibidas, para lo cual pueden presentar sugerencias y reclamaciones, lo que se concreta en el derecho de los residentes a conocer y hacer uso de los mecanismos de quejas y sugerencias habilitados para canalizar opiniones, demandas o propuestas de las personas usuarias.

No obstante, lo anterior, se REQUIERE a la entidad de servicios sociales que adopte las siguientes medidas, debiendo informar al respecto, en el PLAZO DE DÍAS HÁBILES, a computar a partir del siguiente de la notificación de la presente resolución, sin perjuicio del seguimiento y comprobación posterior:

1. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 34 y apartado b.1.3. del Anexo I del Decreto 111/1992, de 26 de mayo, la entidad de servicios sociales debe adoptar medidas para mejorar la llevanza de los registros de las personas usuarias, como garantía de los derechos de las personas usuarias a recibir una atención de calidad y de la propia entidad para acreditar los cuidados realizados.

A este respecto, las entidades prestadoras de servicios sociales han de contar e implementar protocolos para el cuidado básico de los usuarios. Se recomienda la consulta del documento: Sociedad Española de Geriátrica y Gerontología (2019). Protocolos para el cuidado básico de personas mayores. Sistema de acreditación de servicios sociales.

En concreto, los protocolos establecidos para la atención y cuidado de las personas que precisan el uso de sillas de ruedas, deberán indicar si es necesaria la concurrencia de uno o más profesionales para la movilización de los residentes y, en su caso, garantizar la existencia de medios técnicos suficientes para llevar a cabo las transferencias por un único profesional, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 7.1.d) de la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón.

La utilización de los protocolos, registros y procesos en los cuidados, exige que existan revisiones periódicas por los equipos de trabajo para valorar su adecuada utilización, mejora, cambio o inclusión de otros nuevos.

2. Dados los hechos constatados en visita de inspección, independientemente de la unidad en la que se encuentren las personas usuarias (válidas o dependientes), ha de procurarse la presencia de personal. La ausencia de supervisión de las personas residentes menos dependientes, en momentos puntuales, no exime de los riesgos y necesidades que presentan las personas, al amparo del citado artículo 7.1.d) de la Ley 5/2009, de 30 de junio...".

Sobre el funcionamiento de las residencias o centro de día.- Otro grupo de quejas están referidas al funcionamiento de los mismos; expresando lo que consideran incumplimientos de sus derechos.

Por un lado, las que tienen que ver con prestación de servicios o instalaciones. Como el cierre de servicio de cafetería o del servicio de peluquería o podólogo. En todas ellas se realizó petición de informe a al Departamento de Ciudadanía y Derechos sociales (Actualmente Departamento de Bienestar Social y Familia) para recabar la información oportuna. En el caso de la prestación del servicio de cafetería el Departamento trasladó las dificultades para encontrar empresa gestora del servicio y la publicación del anuncio de licitación del Servicio. Reuniéndose con la Asociación promotora de la queja para trasladarles la información y situación hasta ese momento. Respecto al expediente relativo a la supresión del servicio de podología de Centros de día y Hogares, tras la petición de informe oportuna, el Departamento aclaró:

"El servicio de quiropodología es un servicio sanitario que se ha venido prestando en la red de Hogares del IASS, denominados centros de servicios sociales especializados. Se integra como prestación en un modelo de atención que data de la creación de los Hogares hace algo más de 50 años cuando dependían del antiguo IMSERSO.

Dado que la demanda por parte de las personas socias de los Hogares para este servicio persiste, se ha mantenido su prestación. No obstante, la red de Hogares tiene como objetivo facilitar un espacio de convivencia social, de

integración y de participación de las personas mayores en su entorno habitual, que nada tiene que ver con el servicio sanitario en cuestión.

Cada Dirección Provincial del IASS gestiona la contratación de los servicios de quiropodología para las personas usuarias de sus centros. El Colegio de Podólogos de Aragón impugnó judicialmente el expediente de contratación por el que la Dirección Provincial de Zaragoza pretendía contratar servicios para atender a las personas usuarias de la red de Hogares del IASS, dictándose por el juzgado de lo contencioso administrativo nº 5 de Zaragoza, con fecha 5 de octubre de 2021, sentencia nº 221/21 por la que se anula la Resolución de la Dirección Provincial del IASS de Zaragoza de 9 de octubre de 2019 por la que se aprueba el expediente de contratación del servicio de quiropodología para usuarios de centros dependientes de dicha Dirección Provincial. La anulación se fundamenta en que el contrato no encaja en ninguno de los tipos contractuales de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público, ya que no puede decirse que se trata de una concesión de servicio público por resultar servicios complementarios que no son los propios de la Administración contratante, ni es un contrato de servicio en cuanto el riesgo y ventura es asumido por el contratista. Desde ese momento, y ante la inseguridad jurídica generada, el IASS en la provincia de Zaragoza deja de prestar el servicio en tanto se interpone recurso de apelación contra la sentencia anteriormente citada. El recurso es desestimado en Sentencia de la sala de lo contencioso administrativo del Tribunal Superior de Justicia nº 391/2022, de fecha 3 de noviembre de 2022, por lo que no se puede reanudar la prestación del servicio.

En estos momentos se ha presentado recurso de casación y se está a la espera de su resolución. Con la intención de facilitar el acceso de las personas mayores socias de la red de Hogares en la provincia de Zaragoza a los servicios de quiropodología, como fórmula alternativa al contrato de servicios, se ha iniciado la negociación de un convenio de colaboración con el Colegio de Podólogos de Aragón que permita poner en contacto a las personas mayores con los profesionales de podología de su entorno a un precio algo inferior al de mercado.

Es de interés para este Instituto que las personas mayores puedan tener acceso a un servicio muy necesario para el mantenimiento de su autonomía, la etapa de pandemia vivida puso de manifiesto las dificultades que tuvo el colectivo al respecto cuando se cerraron los centros. No obstante, el hecho de que los servicios en cuestión sean sanitarios abre el debate acerca de quién ostenta las competencias más allá de los motivos históricos por los que el IASS ha mantenido el servicio a día de hoy.

Desde el IASS seguimos buscando alternativas adecuadas para dar respuesta a la necesidad presentada por las personas mayores socias de los centros de la red.”.

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

Mención expresa merece la queja en la que se relataban los hechos producidos, por **la persona cuidadora** que se contrató para la asistencia en el entorno familiar de una persona de edad avanzada afectada por Alzheimer, contando para esta **contratación con una empresa**, autorizada como agencia de colocación y titular del sello de Responsabilidad Social de Aragón (RSA). Resultó que la persona cuidadora contratada durante los 7 días que estuvo al cuidado de la señora registró la vivienda, localizando la libreta bancaria y el número de identificación personal y realizando extracciones en cajeros automáticos hasta una cantidad elevada. Tras la aceptación a trámite, se procede a solicitar informes sobre el control público sobre las entidades y empresas que ofrecen servicios y personal para el cuidado de personas dependientes o vulnerables; a las Administraciones que pueden tener competencia en este asunto como son el Departamento de Bienestar social y Familia y al Departamento de Economía, Empleo e Industria, este último a través del Instituto Aragonés de Fomento y el Instituto Aragonés de Empleo.

Desde el Instituto Aragonés de Empleo se traslada:

“El Instituto Aragonés de Empleo no tiene competencia para el control de las entidades y empresas que ofrecen servicios y personal para el cuidado de personas dependientes y vulnerables, por el hecho de ofrecer este tipo de servicio.

Por otra parte, el Real Decreto 1796/2010, de 30 de diciembre, por el que se regulan las agencias de colocación, en su artículo 7.1, establece que los servicios públicos de empleo realizarán un seguimiento y evaluación de las actividades de las agencias de colocación que operen en su territorio.

En virtud de lo previsto en el artículo 2 de la Ley 9/1999, de 9 de abril, de creación del Instituto Aragonés de Empleo, corresponde a este organismo la autorización y seguimiento de las agencias de colocación cuyo ámbito de actuación no supere el del territorio de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Para el inicio de su actividad, la agencia de colocación presenta al Instituto Aragonés de Empleo una declaración responsable...

En el año 2023, se ha previsto realizar 64 visitas. Si tras la visita realizada se comprueba el incumplimiento de alguna/s de las obligaciones legalmente previstas puede conllevar el inicio del procedimiento para declarar la imposibilidad de continuar su actividad como agencia de colocación”.

Además desde el Instituto Aragonés de Fomento se aporta:

“El Gobierno de Aragón, conjuntamente con CEOE Aragón, Cepyme Aragón, UGT Aragón y CC.OO Aragón firmaron en Noviembre de 2015 la puesta en marcha del Plan de Responsabilidad Social de Aragón, con el objetivo de promover la Responsabilidad Social Empresarial y Corporativa en los autónomos/as, empresas y todo tipo de organizaciones públicas y privadas de la Comunidad Autónoma de Aragón, para que implanten y apliquen prácticas socialmente responsables.

El Plan de Responsabilidad Social se creó partiendo de la base de varios conceptos SENSIBILIZACIÓN, COMPROMISO, FORMACIÓN Y TRANSPARENCIA.

El principio de transparencia cobra una gran importancia en el marco del Plan RSA y en base a ello, toda la información aportada por las organizaciones al proceso de obtención del Sello RSA está accesible a través del Registro Público de Organizaciones con el Sello RSA. (<https://www.aragonempresa.com/empresas-sello-rsa>).

Por otra parte, y en línea también con ese principio de transparencia, existe de forma permanente un canal abierto de quejas y denuncias (<https://www.aragonempresa.com/paginas/plan-rsa-denuncias>) a través del cual, cualquier persona puede hacer llegar a la Mesa RSA, una queja o denuncia a la otorgación o posesión del Sello RSA o RSA+ a una organización.

Una vez recibida una queja o denuncia se hace llegar a la propia organización de forma anónima solicitando las alegaciones que considere. Posteriormente toda la información se envía a los miembros de la Mesa RSA, órgano encargado de tomar las medidas oportunas, entre las que se encuentra la retirada del Sello RSA”.

Tras la recepción de los informes se efectúan al Departamento de Bienestar social y Familia, en resolución del **Expediente 1487/23**, las siguientes SUGERENCIAS de las que, a fecha de redacción de este informe, seguimos a la espera de respuesta:

“Primera.- Que, tal y como indican en su informe, promuevan el desarrollo normativo que permita los mecanismos de control necesarios para garantizar que los servicios de cuidados a personas dependientes y vulnerables en sus propios domicilios prestados por personal facilitado por entidades y empresas a los particulares reúnen los requisitos de calidad que la normativa exige, respetando en todo caso las relaciones contractuales individuales, la intimidad de los domicilio y la protección de datos; teniendo muy en cuenta que será “necesario proporcionar los medios materiales y personales necesarios para el adecuado y efectivo cumplimiento de las obligaciones que, en su caso, podría imponerse en futura normativa.”

Segunda.- Que, este desarrollo normativo se coordine con el resto de departamentos del Gobierno de Aragón que puedan tener competencia en la materia y ya desarrollan labores de inspección en aspectos particulares de la misma.

Tercera.- Que, caso de estimarlo necesario, eleven esta problemática al Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y la Atención de la Dependencia para la necesaria coordinación con organismos estatales”.

Para finalizar este apartado de quejas relativas al funcionamiento de las residencias para personas mayores, también tuvimos conocimiento de las actuaciones y recomendaciones que se llevaban a cabo en una de las residencias de personas mayores de la ciudad de Zaragoza, respecto del **tratamiento del Covid-19** y que motivaron la queja por volver a practicarse ciertas actuaciones restrictivas recogidas en el momento de crisis sanitaria, pero que se entendían no procedía en el momento actual. Desde el Departamento de Sanidad se informa:

“El 5 de mayo de 2023, el Director General de la OMS, de acuerdo con el informe del Comité de Emergencia del Reglamento Sanitario Internacional (RSI) sobre la pandemia de enfermedad por coronavirus (COVID-19) elaborado tras su decimoquinta reunión, concluyó que la COVID-19 ya no constituye una Emergencia de Salud Pública de Importancia Internacional (ESPII) y que es el momento de hacer la transición a un manejo a largo plazo de la enfermedad integrado en el control de las infecciones respiratorias agudas (IRAs).

El Ministerio de Sanidad en la sesión del Pleno del CISNS celebrada el 23 de junio de 2023, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 2.3 de la Ley 2/2021, de 29 de marzo, respecto a la finalización de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19 elevó consulta a las comunidades autónomas. Las mismas, manifestaron de forma unánime la conformidad con la declaración de dicha finalización, así como su acuerdo para que, tras la misma, decaigan las medidas extraordinarias que hubieran sido acordadas. Con fecha 5 de julio se publica la Orden SND/726/2023, de 4 de julio, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 4 de julio de 2023, por el que se declara la finalización de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19.

El Ministerio de Sanidad establece, a partir de este momento, un nuevo documento de fecha 5 de julio de 2023 sobre la **atención a la Covid 19** Marco estratégico integrado en la vigilancia y control de las infecciones respiratorias agudas que integra esta patología en el sistema habitual de vigilancia y control de las infecciones respiratorias agudas. La aplicación de este documento en Aragón se corresponde con el inicio de un nuevo **“Procedimiento general de atención sanitaria frente al Covid 19 tras el fin de la crisis sanitaria”** que sustituye al procedimiento de atención a Covid 19 vigente.

Por otra parte, cabe señalar que, en los centros residenciales de personas mayores, ante los casos de Covid, han estado en comunicación con el área de salud pública y seguido las pautas indicadas por sus técnicos, de acuerdo, con el procedimiento sanitario vigente en cada momento”.

Por último, se ha vuelto a presentar alguna cuestión ya tratada en quejas de finales del año 2022 (**Expediente 704/22**) y que recogimos en nuestro informe anual en la que se manifiesta la falta de bragas pañal de tipo “pants” en las residencias de mayores.

Posteriormente a dicha sugerencia, el Departamento de Ciudadanía contestó a este Justiciazo que aceptaba las sugerencias y más tarde el de Sanidad, con fecha 21 de abril de 2023, contestó lo siguiente:

“En relación con la sugerencia del Justicia de Aragón en el expediente arriba referenciado, se informa:

Respecto a la sugerencia PRIMERA, en el mes de septiembre se propuso a los adjudicatarios de los contratos vigentes, cuyo vencimiento estaba previsto en 31 de diciembre de 2022, con posibilidad de prórroga hasta diciembre de 2023 y 2024, según el caso, la prórroga hasta 30 de junio de 2023, dando el plazo imprescindible para la licitación y formalización de los contratos resultantes de un nuevo expediente (PA/17/2023) en la que se ha incluido el suministro de los absorbentes tipo “pants”.

Respecto a la sugerencia SEGUNDA, el importe de la contratación necesaria para el suministro que se estimaría necesario para proveer de absorbentes tipo “pants” según la demanda prevista, superaría el límite establecido para

la contratación menor, por lo que no puede asegurarse su adquisición con estricto cumplimiento de la legislación en materia de contratación pública en tanto no se adjudique el contrato licitado en el mes de febrero del presente año al que se refiere el párrafo anterior.

Respecto a la sugerencia TERCERA, y con base en el expediente de contratación anteriormente referenciado se resuelve la cuestión planteada.”

Confiamos que la administración llevará a cabo los nuevos contratos en el que se incluya el suministro de los absorbentes tipo “pants” a las personas que lo requieren y están en residencias de personas mayores.

OBSERVATORIO ARAGONÉS DE LA SOLEDAD (OAS)

Durante el año 2023 el Observatorio Aragonés de la Soledad ha seguido desarrollando su labor, poniendo en marcha las actuaciones aprobadas en el último plenario de 2022; destacando de forma particular la modificación de sistema de organización y participación, que se plasmó en un **nuevo Convenio**. Además, resaltar el compromiso de las Administraciones Públicas participantes en el mismo, que, habiéndose producido cambios en los equipos de gobierno de una buena parte de ellas, han reforzado o aumentado su compromiso con este organismo.

Las líneas de trabajo establecidas en 2022 planteaban, entre otras, las siguientes actuaciones:

- Consolidar el OAS como el instrumento de análisis y puesta en común, pudiendo trasladar a las administraciones competentes propuestas de mejora en sus actuaciones.
- Seguir contribuyendo a la visibilización de esta problemática, pero, sobre todo, a los abordajes que se están realizando desde las administraciones públicas, a las entidades sociales, y transfiriendo aprendizajes.
- Mejorar el funcionamiento del OAS para que sea más ágil y facilite la participación de las entidades. Para ello se revisará su organización y el convenio, introduciendo modificaciones en el mismo, desde la experiencia de estos 4 años.
- Continuar realizando un seguimiento de las actuaciones de las administraciones en materia de personas mayores; con especial atención a la Normativa que se apruebe sobre las personas mayores.
- Incrementar el número de iniciativas frente a la soledad recopiladas en el Catálogo del OAS, para dar visibilidad y replicar iniciativas que se consideren de interés social.
- Aplicar el sistema de sistematización y evaluación a todas las iniciativas, del Catálogo de acuerdo con las propuestas de la investigación de la Universidad. De tal forma que sirva de referente para profesionales del ámbito. Que la pertenencia al OAS pueda ser sinónimo de buenas prácticas.
- Ampliar el número de entidades del OAS, para fortalecer el Observatorio y favorecer que cada vez haya más entidades implicadas en un trabajo colectivo, haciendo del OAS su espacio de encuentro, colaboración y aprendizaje.
- Mantener y fortalecer la colaboración con la Universidad, Facultad de Ciencias Sociales, así como con otra administraciones y organismos como el Instituto Aragonés de Estadística (IAEST), la Federación Aragonesa de Municipios, Comarcas y Provincias (FAMCP), la Asociación para el Desarrollo Estratégico de Zaragoza y su Entorno (Ebrópolis) y otros que puedan transferir conocimientos para realizar una mejor y más amplio abordaje.
- Potenciar el trabajo en Red con otros observatorios de la Soledad de Personas Mayores (Fundación ONCE, Fundación Amigos de los Mayores u otras), así como colaborando o participando en actos públicos que se realicen al respecto.

En consecuencia, con esas líneas de trabajo acordadas, durante 2023 se priorizó la modificación de la organización del funcionamiento del OAS, para facilitar la participación de todas las administraciones, y entidades, así como promover la transparencia en el mismo.

Para ello se redactó el nuevo Convenio, entre el Justicia de Aragón y el Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales, del Gobierno de Aragón, en el que se recogía, tal como se había acordado en el plenario del OAS, modificar la configuración del plenario, para dar cabida en el mismo a todas las entidades que forman parte del OAS, y establecer una comisión permanente de carácter ejecutivo, con la posibilidad de creación de grupos de trabajo específico, abierto a la participación de todos los miembros de este organismo. Tras una serie de trabajos previos el convenio se firmó el 13 de abril de 2023.

Con posterioridad, se informó a todos los miembros de los cambios efectuados en el nuevo convenio y por tanto en la organización del OAS, y se recabó de nuevo su adhesión al mismo.

Por otro lado, se continuó con la incorporación de nuevas iniciativas frente a la soledad de las personas mayores, que han ido aportando los miembros del Observatorio.

Señalar que al ser año electoral, en el que se celebraron elecciones municipales y autonómicas; en parte se ralentizó su funcionamiento, primero para no interferir en el proceso electoral y posteriormente a la espera de la conformación de los nuevos gobiernos y comprobar el grado de adhesión de los mismos al OAS. En ese sentido cabe destacar que no solo se ratificaron los compromisos existentes por parte de las administraciones que ya venían participando en el mismo, sino que, desde el Gobierno de Aragón, se ha creado la Dirección General del Mayor, dentro de la Consejería de Bienestar Social y Familia y que ha pasado a ser la representante en el OAS, dando una mayor visibilidad al compromiso con este colectivo. Aspectos estos que se considera refuerzan a este organismo.

El 27 de septiembre tuvo lugar la celebración del plenario de OAS, en el que se aprovechó para profundizar en la relación entre salud y soledad de las personas mayores, mediante una charla magistral de la Dra. Carmen Elías de Molins Peña, del Grupo EpiChron “Investigando la salud de nuestras personas mayores”; además se presentó la memoria anual del OAS, y se abrió un espacio de exposición pública, para que las entidades miembros del orga-

nismo que lo deseasen pudiesen presentar proyectos innovadores. Fue la primera vez que se hacía y tuvo muy buena aceptación y valoración, con diez presentaciones. Por último, se realizaron propuestas del plenario, a la comisión permanente, para establecer las líneas de trabajo del próximo periodo.

El 16 de noviembre de 2023 tuvo lugar la reunión de la Comisión Permanente, en la que se planteó la puesta en marcha de algunas de las actuaciones propuestas, entre ellas, la elaboración de un boletín informativo mensual a todas las entidades, en el que se recojan noticias de interés, normativa al respecto, convocatorias, así como aquellas otras cuestiones referidas a la temática que aborda el OAS.

También se acuerda poner en marcha un grupo para validar las nuevas solicitudes de adhesión al OAS, así como realizar una revisión de la ficha de registro, para que posteriormente se pueda realizar de forma más ágil y eficaz la sistematización y valoración de las distintas experiencias.

Estas y otras cuestiones van a ser objeto de trabajo en 2024 dónde, además, está previsto, por parte del Gobierno, tal y como manifiesta la Directora General del Mayor, la elaboración y posterior aprobación de la Ley del Mayor, para lo que se abrirá un proceso participativo, en la que el OAS y las entidades que lo conforman pueden desempeñar un papel significativo.

Por otro lado, señalar que se ha seguido trabajando en red con otras entidades y administraciones que abordan la problemática de la soledad no deseada de las personas mayores, especialmente con **SoledadEs (Observatorio Estatal de la Soledad No Deseada)**, iniciativa de la Fundación ONCE con la que se han realizado varias colaboraciones, dentro del Grupo de Trabajo de Investigación y Conocimiento, relativas a la necesidad de elegir las herramientas correctas para medir la soledad no deseada, y mejoras en los procedimientos de detección de soledad en los diferentes grupos etarios. Nuestra participación ha sido requerida desde este Observatorio Estatal poniendo de manifiesto el carácter de referente del OAS en esta materia.

1.5 Igualdad y familias

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

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

Seguimos recibiendo quejas relativas a la aplicación de los beneficios reconocidos a las **familias numerosas en los casos de custodia compartida**, y debemos insistir en que los efectos no deseados por los usuarios no vienen tanto causados por la actuación administrativa cuanto por la regulación legal. En este sentido, hemos de recordar que la disposición final quinta de la Ley 26/2015, de 28 de julio, de Modificación del Sistema de Protección a la Infancia y a la Adolescencia, ya instaba al Gobierno a remitir a las Cortes Generales, en el plazo más breve posible, un proyecto de ley de reforma de la Ley de Protección a las Familias Numerosas que podría dar solución a ciertas disfunciones. En este sentido, poco ha ayudado el final de la legislatura provocado por los procesos electorales, tanto en Aragón donde decayó el Proyecto de Ley de modificación de la Ley 9/2014, de 23 de octubre, de apoyo a las familias de Aragón, cuanto en España donde decayó el Proyecto de Ley de diversidad familiar y de apoyo a las familias presentado por el Ministerio de Asuntos Sociales y Agenda 2030.

En un supuesto complejo de disolución matrimonial conflictiva en el que la custodia de alguno de los hijos sufría cambios, teniendo claro que es obligación de la Dirección General de Igualdad y Familias acreditar, en defensa del interés de los menores, el cumplimiento de las obligaciones económicas para con ellos derivadas de los procesos de disolución del vínculo matrimonial, que constan en la Sentencia y los distintos Acuerdos de mediación que modifican aquella, sin perjuicio de los efectos dilatorios que esto lleve consigo, comprobamos que en el supuesto concreto era patente la inadecuación de los mismos a la realidad factual ya que, si el menor que convivía con el padre por el cual la madre estaba obligada al pago de alimentos había pasado a convivir con ella, el pago de pensión alimenticia carecía de sentido.

Optamos, ya que la tramitación del expediente para llegar a una Sugerencia nos retrasaría enormemente con los consiguientes perjuicios para la familia afectada, por proponer a la Dirección General de Igualdad y Familias que, atendiendo a la realidad concreta, al menos, de forma temporal, pudiera otorgar el Título en tanto en cuanto se solucionara la discrepancia con la Sentencia porque, éramos conscientes que la inadecuación documental a la situación real podría conllevar diversos efectos perjudiciales en el futuro por lo que debería ser corregida. Tras elevar nuestra propuesta a sus Servicios Jurídicos facilitaron un sistema para reconocer el Título.

A diferencia de años anteriores, tras la aplicación de **Orden CDS/284/19, de 4 de abril**, por la que se regulan los requisitos para la calificación de familia monoparental, y el procedimiento de reconocimiento y expedición del título de Familia Monoparental de la Comunidad de Aragón, no hemos tenido quejas que tienen su fundamento, básicamente, en la diferencia de trato con las familias numerosas cuando las expectativas creadas apuntaban a una cierta equiparación.

Sin embargo, tuvimos una queja en la que, a la hora de matricular a su hija en la Guardería municipal no le aplicaban la puntuación de familia monoparental por no tener el carné cuando la realidad era que se había trasladado

desde la Comunidad de Madrid cuya legislación no establece exigencia de carne si no que se acredita por el libro de familia, mientras que para obtener el título en Aragón se requiere llevar un año empadronado, requisito que no cumplían. Todas nuestras gestiones informales para mediar en esta situación resultaron infructuosas. Desde la Dirección General de Igualdad y Familias, pese a reconocer que este requisito del año previo de empadronamiento quedará sin objeto en cuanto el título sea estatal con la aprobación de la ley que se estaba tramitando en el Congreso, se escudó en que no podía ir contra la normativa y esta nos iba a ser modificada hasta que culmine el proceso de reforma estatal.

Desde el Ayuntamiento, también se escudan en la literalidad de la norma de admisión que exige la acreditación de la condición de familia monoparental a través del carnet de familia monoparental, con la paradoja que admiten carnets de otras CC.AA., que, en puridad, no deberían tener validez por ser títulos autonómicos y no un Libro de Familia en el que solo consta un progenitor que es de validez estatal.

Por último, señalar que, al igual que el año pasado y a diferencia de años anteriores, han sido muy escasas las quejas recibidas sobre el funcionamiento y las condiciones de utilización de los **Puntos de Encuentro familiar**, y por regla general, no se ha apreciado irregularidad en la actuación de los mismos ni en la labor supervisora de la Administración, si bien en uno de los casos presentados hubimos de abstenernos de continuar dado que hubo denuncia judicial.

En otro expediente, en el proceso de disolución del vínculo matrimonial la madre trasladó el domicilio con su hijo menor fuera de Zaragoza y solicitaba el traslado al PEF de Calatayud, en aras al interés superior del menor, por ser el más cercano al nuevo domicilio. No obstante, el caso estaba todavía pendiente de resolución judicial por lo que tuvimos que inadmistrarlo.

Por último, tuvimos una queja de la dirección de una de los PEF de Zaragoza en la que manifestaba su disconformidad con los criterios de derivación hacia los PEF, primando uno en detrimento del resto, que estaba siguiendo los juzgados de Familia en Zaragoza, cuestión más genérica de lo que parece lo que ha motivado que el propio Defensor del Pueblo haya realizado una Recomendación de 22 de septiembre de 2023, dirigida al Consejo General del Poder Judicial, relativa a la [elaboración de una guía de buenas prácticas para la derivación y coordinación entre los órganos judiciales y los puntos de encuentro familiar](#).

1.6 Exclusión Social

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

Tradicionalmente son situaciones relacionadas con personas sin hogar, tanto por la situación de desamparo de las mismas como con las condiciones en las que se gestiona el Albergue Municipal de Zaragoza, cuestiones todas ellas que, dada su singularidad, hemos procurado atender estableciendo, siempre que ha sido posible, comunicación directa con la persona que presentaba el escrito, para conocer más en profundidad el hecho causante y orientar la intervención. No han faltado ciudadanos que, más que una queja concreta, nos han trasladado su angustia, y por qué no decirlo, rabia vital.

Por lo que se refiere a la gestión del **Albergue Municipal**, este año no hemos tenido quejas concretas y en relación con la situación de las **personas sin hogar**, nos consta que desde los servicios sociales se atiende, por regla general, empáticamente a las personas afectadas, pero, por nuestra parte, hemos seguido insistiendo ante las Administraciones implicadas en la importancia que, con carácter general y también en particular en lo referido a la atención del "sinhogarismo", tiene la coordinación interinstitucional y de las Instituciones con las entidades que trabajan específicamente las distintas cuestiones sociales, para una correcta atención a la ciudadanía.

En definitiva, tal y como está previsto en el [Plan Integral para las personas sin hogar en Zaragoza](#), aprobado en el año 2018, hay que seguir avanzando en la línea de considerar la vivienda como un derecho y el principal medio para conseguir la inserción de las personas sin hogar, así como en el objetivo de adecuar y dignificar estancias y procesos desde una perspectiva de cuidados.

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

En este apartado se recogen los expedientes tramitados a raíz de quejas de ciudadanos que consideran que no han sido bien atendidos por distintas administraciones en la prestación del servicio público. Algunas tienen un carácter específico y otras son más de carácter transversal, ya que presentan queja sobre un contenido concreto y, además, por considerar que no han sido bien tratadas por empleados públicos. No obstante, el apartado específico del informe denominado [Derechos Digitales](#) desarrollamos con más detalle todos los problemas derivados por el tránsito hacia una Administración Digital.

En primer lugar, seguir insistiendo en que, si bien han podido disminuir las quejas relacionadas con las **dificultades para la tramitación digital de los expedientes y la atención on-line o telefónica**, todavía persisten, especialmente en el caso de personas mayores que presentan dificultades para gestionar la solicitud de citas on-line; pues como ya se apuntaba en el informe del año anterior, la tramitación electrónica de documentación, pone de manifiesto la brecha digital existente en la sociedad y ello puede llevar a condicionar el acceso a prestaciones o recursos a los que teniendo derecho tienen dificultad para hacerlos efectivos, al ser éste el único cauce establecido para su gestión.

Por ello, se considera desde este Justiciazgo, y así se les traslada a las diferentes administraciones implicadas, que es preciso que establezcan las medidas necesarias para que el canal de comunicación no condicione el cumplimiento de los derechos de las personas.

En segundo lugar, dejar constancia de que ante quejas de los ciudadanos sobre lo que consideran **atención deficiente de los empleados públicos**; se remite a que presenten la denuncia ante las administraciones afectadas, que tienen sus cauces de atención, y en el supuesto de que no contesten o estén disconformes con la respuesta es cuando interviene esta Institución en su labor de supervisión. Se considera importante que se active y potencien los sistemas de atención a la ciudadanía por parte de las administraciones.

Distinto es el caso cuando realizada la denuncia por la persona y la administración no contesta, produciéndose una demora significativa, que tiene consecuencias en las personas afectadas, pues normalmente están referidas a prestaciones básicas o recursos relacionados con la vida diaria. Insistimos ante las distintas Administraciones en la necesidad de establecer mecanismos para acortar los plazos de contestación al ciudadano, ya que se trata de derechos básicos o actuaciones que inciden de forma importante en la vida de las personas, y, en todo caso, se deben arbitrar los medios para la subsanación de los efectos del retraso mediante actuaciones rápidas y eficaces.

Otra cuestión es cuando las personas presentan queja por el **trato recibido por parte de los empleados públicos**, que consideran no se corresponde con lo que son sus derechos como ciudadanos; en esos casos se establece comunicación directa con la persona afecta para conocer más en profundidad los hechos y actuar en consecuencia, y posteriormente se solicita la correspondiente información a la administración implicada. Es una cuestión compleja de abordar, ya que la respuesta de las administraciones en la mayoría de los casos, aporta una visión distinta de la del ciudadano, y los servicios sociales correspondientes no confirman los hechos, sino que los confrontan, por lo cual está Institución no puede entrar a valorar la percepción de cada una de las partes. En todo caso, dejar constancia de varias ocasiones en las que las administraciones han lamentado los posibles perjuicios a las personas, por deficientes atenciones.

En casos extremos, en los que se considera que puede haber situaciones de maltrato, se recomienda la intervención de los mecanismos de supervisión de la Administración (Inspección de Servicios de Centros) o acudir a la Fiscalía provincial.

Por todo ello no nos cansaremos de insistir en la necesidad de que **las administraciones adopten medidas concretas para seguir mejorando la atención a la ciudadanía**, tanto en los medios y recursos para poder realizar las gestiones necesarias de forma pronta y eficaz, como en la atención directa a las personas que acuden a los servicios sociales en el ejercicio de sus derechos y esperan ser tratadas en consecuencia.

2. Sanidad

Expedientes iniciados	252
Expedientes finalizados	246
Resoluciones emitidas	28
Resoluciones aceptadas	20

Planteamiento general

La confianza de los ciudadanos en la Institución para trasladarnos cuestiones relacionadas con su salud se ha puesto de manifiesto en el número de expedientes iniciados este año (252). La cifra más alta de los últimos diez años, a excepción del año 2021 en que, debido a la pandemia más de 150 expedientes de los 384 iniciados en ese ejercicio, fueron por quejas referidas al proceso o al certificado de vacunación frente al Covid-19.

Por otra parte, señalar que del incremento total de expedientes iniciados este año en la Institución el 58% lo son del área de sanidad.

Somos conscientes en la Institución que el número de quejas recibidas en esta área representa una pequeña parte de la realidad, pero, por lo general, son un indicio de cómo está funcionando el Servicio Aragonés de Salud.

Las consecuencias que para los ciudadanos tiene que no se cubran las plazas de médico de familia y de pediatra de atención primaria (demoras, desplazamientos a otros municipios, supresión de consultas, rotación de profesionales) y las dificultades que la Administración sanitaria tiene para cubrir estas plazas es, según informa el Departamento de Sanidad, por la falta de profesionales de estas categorías en las bolsas de empleo.

El déficit de profesionales de las especialidades de medicina de familia y comunitaria y de pediatría de atención primaria es uno de los mayores problemas a los que se enfrenta el Sistema Nacional de Salud, pero esta problemática se agrava en nuestra Comunidad Autónoma debido a la dispersión geográfica y el envejecimiento de la población.

Por ello, desde la Institución debemos seguir insistiendo en la necesidad de realizar una acción coordinada entre el Ministerio de Sanidad y las Universidades para ajustar la oferta de estos profesionales a las necesidades de recursos humanos de la administración sanitaria.

Las quejas por los tiempos de respuesta asistencial en atención especializada para la realización de consultas, procedimientos diagnósticos o intervenciones quirúrgicas, han seguido incrementándose este año, siendo además está la razón por la que más han acudido los ciudadanos a la Institución en materia de sanidad.

En la mayoría de las quejas tramitadas por el retraso en la realización de intervenciones quirúrgicas, en las que el Departamento informa que no puede concretar una fecha en la que se programara la intervención, justifica la de-

mora en la gran demanda asistencial para ese tipo de patologías y en que se debe establecer un riguroso orden en la atención, con independencia de la especialidad, el procedimiento quirúrgico, el tiempo o la prioridad asistencial de los ciudadanos incluidos el Registro de Demanda Quirúrgica sobre los que solicitamos la información.

Algunas de las cuestiones planteadas este año por los ciudadanos en las quejas referidas, al tiempo de espera para obtener cita en consulta de atención especializada en determinados servicios o en la realización de intervenciones quirúrgicas de varias especialidades, son similares a las reflejadas en las quejas de los dos ejercicios anteriores, lo que indica que estas demoras pueden tener carácter estructural.

Los Servicios de Información y Atención al Usuario constituyen el nexo de unión entre el ciudadano y la organización sanitaria. Por eso, muchos de los ciudadanos que han presentado queja en la Institución, indistintamente del motivo de la misma, se habían dirigido anteriormente a la administración sanitaria para intentar solucionar sus problemas. Resulta llamativa la baja calidad percibida por los ciudadanos en las respuestas proporcionadas por los Servicios de Información y Atención al Usuario, cuando estos servicios tienen entre sus funciones velar por el cumplimiento de los derechos y deberes de los pacientes. Las respuestas estandarizadas dadas a sus demandas evidencian, la necesidad de reforzar estos servicios puesto que de la información facilitada a los ciudadanos depende en muchos casos que estos puedan ejercer los derechos que como usuarios del Sistema de Salud de Aragón tienen reconocidos.

Por otro lado, citar en este apartado los 33 expedientes relativos a personal estatutario registrados en el área de Empleo Público. Estos ciudadanos se han dirigido este año a la Institución mostrando su desacuerdo con la denegación de su solicitud de prolongación en el servicio activo, con la comunicación de penalización en la bolsa de empleo temporal, con los complementos abonados en la nómina, con la forma de comunicar su cese, con los méritos valorados por servicios prestados en los procesos selectivos convocados por el Servicio Aragonés de Salud, con la falta de respuesta a las reclamaciones realizadas solicitando el abono de la carrera profesional o por no ofrecer ninguna plaza de la categoría de Técnico en Cuidados Auxiliares de Enfermería en la ciudad de Teruel a los aspirantes que habían superado el proceso selectivo. También se han recibido quejas colectivas solicitando la ampliación de las plazas ofertadas a los aspirantes que habían superado el proceso selectivo de la categoría de enfermería, la creación de las plazas de la especialidad de enfermería pediátrica o la resolución del proceso selectivo de las categorías de Técnicos en Cuidados Auxiliares de Enfermería y de Enfermería.

2.1 Atención Primaria

La atención primaria es el nivel básico e inicial de atención, que garantiza la globalidad y continuidad de la atención a lo largo de toda la vida del paciente, actuando como gestor y coordinador de casos y regulador de flujos. Comprenderá actividades de promoción de la salud, educación sanitaria, prevención de la enfermedad, asistencia sanitaria, mantenimiento y recuperación de la salud, así como la rehabilitación física y el trabajo social.

A pesar de las diferentes actividades que se prestan en atención primaria, en la Institución las pocas quejas que se recibían en relación con este nivel asistencial se referían fundamentalmente a la falta de facultativos, hasta el año 2020 que, como consecuencia de la pandemia ocasionada por el Covid-19, fueron, además, otros muchos los motivos de queja. Desde entonces, numerosos ciudadanos se dirigen cada año a la Institución para exponer sus quejas referidas a diversos aspectos de la asistencia prestada en atención primaria. En 2023 se han iniciado 20 expedientes, cuatro menos que el año anterior.

Las quejas recibidas en la Institución este año por el **tiempo de espera para obtener cita con el médico de familia** suponen el 30% de las quejas contabilizadas en esta submatéria.

En el [Expediente 1561/22](#) tramitamos la queja de un ciudadano por la excesiva demora para obtener cita con su médico de familia en el centro de salud de Valdespartera. Incorporaba el ciudadano a su queja seis capturas de pantalla del calendario que aparece en la App Salud Informa de varios días del mes de noviembre de 2022 en los que había solicitado cita con su médico de familia. En los que se podía comprobar que desde la fecha de petición de la cita y la primera fecha disponible había de 8 a 24 días de espera.

De la información remitida por el Departamento de Sanidad se desprendía que la plaza de médico de familia a la que se refería el ciudadano en su queja estaba, en esas fechas, sin cubrir. Ese centro tenía asignadas cuatro plazas de Médico de Atención Continuada para cubrir las incidencias que surgen, una de ellas estaba vacante y otra con el facultativo de IT de larga duración sin sustituir. Los otros dos profesionales cubren también los Puntos de Atención Continuada los fines de semana y por las tardes, por lo que tampoco estaban disponibles para cubrir las incidencias del centro de salud cuando estaban disfrutando del descanso reglamentario.

Informaba el Departamento que en el mes de noviembre la disponibilidad para contratar médicos de familia para sustituciones fue prácticamente inexistente. A esto se sumó la carga asistencial extra que debían asumir los facultativos disponibles debido a la epidemia habitual de virus respiratorios.

Debido a los cuatro meses transcurridos desde la petición de información y la remisión del Informe por el Departamento de Sanidad, nos pusimos en contacto con el ciudadano para conocer cuál era la situación en su centro de salud en ese momento. El ciudadano nos informa que seguía existiendo mucha demora para obtener cita con el médico de familia, aportando de nuevo capturas de pantalla de las citas solicitadas en la App Salud Informa los días 21, 25 y 26 de abril. La primera cita disponible en esas fechas era el 11 de mayo.

En 2022 se aprobó el Plan de Atención Primaria y Comunitaria de Aragón 2022-2023 siendo uno de sus objetivos mejorar la accesibilidad y gestionar la demanda asistencial con nuevos modelos organizativos. Desde la aprobación de este Plan hasta el mes de abril de 2023 se habían adoptado diferentes medidas por parte del Departamento de Sanidad para mejorar la accesibilidad de los pacientes a la atención médica y garantizar la atención a los usuarios en 72 horas.

Sin embargo, a la vista de la información facilitada por el ciudadano en el mes de abril de 2023, en el centro de salud de Valdespartera seguían existiendo demoras de más de quince días para obtener cita con el médico de familia.

Por eso, el 27 de abril de 2023, sugerimos al Departamento de Sanidad, que se adoptasen las medidas organizativas oportunas para reforzar la atención sanitaria en el centro de salud de Valdespartera, a fin de que pudiera reducirse el tiempo que los usuarios deben esperar para obtener cita con el médico de familia. El Departamento aceptó la sugerencia.

La existencia de excesivas demoras para ser atendido por un médico de familia es contraria a uno de los valores básicos de la atención primaria como es la accesibilidad. Ser atendida por hasta siete médicos de familia diferentes en menos de un año, como le ocurrió a la ciudadana cuya queja tramitamos en el **Expediente 1372/22** es también contrario a otro valor característico de la atención primaria como es la **continuidad asistencial**.

La ciudadana, enferma crónica, en su queja además de señalar la excesiva demora existente en el centro de salud Actur Sur para obtener cita con el médico de familia indicaba que había sido atendida y dejada de atender, por 6 o 7 profesionales diferentes, sustitutos de sustitutos. A cada uno de ellos había tenido que poner al día de sus antecedentes. El Departamento informaba que no existían profesionales disponibles en las bolsas de empleo para cubrir las ausencias de los médicos de familia. Sugerimos que se adoptasen las medidas organizativas necesarias en la planificación de los profesionales sanitarios disponibles de forma que se favorezca una relación estable entre el paciente y el médico de familia que le atiende en su centro de salud. La sugerencia fue aceptada por el Departamento de Sanidad.

Las causas por las que se producen algunas de las cuestiones planteadas por los ciudadanos en sus quejas, según los informes remitidos por el Departamento de Sanidad es que debido a la falta de profesionales en las bolsas de empleo no se pueden cubrir todas las plazas vacantes de médicos de familia que, por una serie de situaciones como jubilaciones, bajas, permisos reglamentarios, traslados, se generan en los centros de salud.

La falta de cobertura de la plaza de médico de familia en el centro de salud, supuso para el ciudadano cuya queja tramitamos en el Expediente 1374/22 la vulneración de un derecho reconocido a todos los usuarios del Servicio Aragonés de Salud. El derecho a que se le asigne un médico de familia, cuyo nombre se le dará a conocer, que será su interlocutor principal con el equipo asistencial. Este ciudadano acudió a la Institución porque llevaba cuatro meses **sin médico de familia asignado**. Además de parecerle que este tiempo era excesivo, el ciudadano exponía en su queja otros perjuicios que le ocasionaba esta situación.

Según indicaba, su médico de familia se había jubilado hacía cuatro meses y desde entonces no tenía médico asignado. El no tener médico de familia asignado le impedía solicitar cita a través de la App o de la página web Salud informa. El no poder solicitar cita utilizando estas herramientas, unido a que en su centro de salud es muy difícil que atiendan el teléfono, le obligaba a ir en persona al centro de salud para solicitar la cita médica.

El Departamento de Sanidad en su informe confirma que se produjeron, en periodo estival, dos jubilaciones de médico de familia en el centro de salud Delicias Norte, cuyas vacantes no se pudieron cubrir hasta el 17 de octubre y el 3 de noviembre. Asimismo, informaba que tampoco había sido posible suplir las ausencias de aquellos profesionales que estaban de permiso debido a la falta de profesionales médicos en la bolsa de empleo. Señalaba que, todo ello hacía muy difícil la organización y la asistencia a los pacientes, pero que esta siempre se había garantizado.

Al no informar el Departamento cuando se le asignó al ciudadano un médico de familia, en la Institución entendimos que se le debió asignar en el mes de octubre o noviembre cuando se cubrieron las plazas que quedaron vacantes por jubilación de sus titulares, permaneciendo sin médico asignado durante los meses que estas plazas estaban vacantes.

Pero, además, el ciudadano durante el tiempo que permaneció sin médico asignado no pudo hacer uso de la Aplicación Salud Informa. Una herramienta diseñada para facilitar el acceso a través del teléfono móvil, entre otras cosas, a la gestión de citas médicas.

A la vista de la información remitida, sugerimos que se adoptasen las medidas de organización que resultasen necesarias para garantizar el cumplimiento del derecho reconocido a los usuarios del sistema de salud en el artículo 4.1 b de la Ley 6/2002, de 15 de abril, de Salud de Aragón. Esta sugerencia también fue aceptada por el Departamento de Sanidad.

Como consecuencia del déficit de médicos de familia, en ocasiones se tienen que reorganizar los servicios. Por este motivo, se recibió una queja tramitada en el Expediente 636/23 en la que los ciudadanos solicitaban la **recuperar el Punto de Atención Continuada en el consultorio de La Puebla de Roda**, en el que antes de la pandemia un médico atendía las 24 horas todos los días de la semana a los vecinos de varios municipios del Valle de Isábena. Además, solicitaban que, dado que la mayor parte de los vecinos de estas localidades pertenecen a la tercera edad, se anulase la obligación de obtener cita previa a través de la aplicación Salud Informa.

En el año 2022 esta Institución realizó un informe especial sobre la sanidad en el ámbito rural que nos permitió conocer la situación de la atención sanitaria que se presta en los municipios incluidos en zonas básicas de salud con una población asignada de hasta 10.000 habitantes, entre las que se encuentra la Zona Básica de Graus, calificada de difícil cobertura desde el año 2017.

Siendo la falta de médicos especialistas en Medicina Familiar y Comunitaria uno de los problemas que actualmente afecta al Sistema Nacional de Sanidad, comprobamos que esta problemática castiga especialmente a las zonas rurales, al ser las plazas de centros de salud ubicados en estas zonas las más difíciles de cubrir. En el caso de las plazas de médico de atención continuada pudimos comprobar el alto porcentaje de estas plazas que estaban vacantes no solo en zonas rurales sino también en zonas intermedias, lo que había obligado a cerrar algún Punto de Atención Continuada durante ese verano.

En este caso, el Departamento de Sanidad informo que en la Zona Básica de Salud de Graus había varias plazas de medicina sin cubrir, tanto del equipo de medicina de familia como de atención continuada. Mantener la atención continuada centralizada en el punto de atención continuada de Graus permitía prestar la asistencia sanitaria a toda la zona de salud con una mayor efectividad. Asimismo, informo que teniendo en cuenta las dificultades para cubrir las plazas de medicina que actualmente existen y que la presión asistencial del Punto de Atención Continuada de La Puebla de Roda era de apenas de dos pacientes al día de media sería difícil mantener abiertos los dos puntos de atención continuada de la Zona Básica de Salud.

Otro aspecto sobre el que hemos manifestado nuestra preocupación en los últimos años es la posible barrera de acceso a los recursos del sistema sanitario que puede existir cuando debido a las habilidades digitales que se les exige a los pacientes, estos no pueden hacer uso de las herramientas informáticas implantadas para solicitar cita con los profesionales de su centro de salud.

Por ello, celebramos que en este caso el Departamento de Sanidad informase que *“la solicitud de cita previa a través de la aplicación de Salud Informa, o por cualquier otro medio, no es un requisito imprescindible para acudir a la consulta médica en los consultorios locales”*.

En respuesta a varias peticiones de información por quejas motivadas por la demora existente para obtener cita con el médico de familia el Departamento ha señalado que en caso de que a través de Salud Informa no haya citas disponibles, los pacientes pueden dirigirse al centro de salud.

En relación con la **solicitud de citas a través de la App Salud Informa** tramitamos el **Expediente 736/23**. El ciudadano en su escrito de queja exponía que para obtener cita con el médico de familia debía esperar más de veinte días al solicitarla a través de la App Salud Informa mientras que desplazándose a su centro de salud la obtuvo para el día siguiente sin necesidad de justificar la urgencia de la solicitud. Por ello, consideraba que la aplicación Salud Informa no funciona correctamente.

La herramienta Salud Informa se diseñó para mejorar la accesibilidad de los usuarios del Servicio Aragonés de Salud a la atención sanitaria. Entre otros servicios, ofrece a los usuarios la posibilidad de solicitar una cita de demanda con su médico de familia, pediatra o enfermera en el Centro de Salud que le corresponde, las 24 horas del día, todos los días de la semana.

El Departamento de Sanidad en su informe de fecha 7 de julio de 2023 señala que el Salud Informa muestra los huecos de citación de agenda a los pacientes tanto para su médico de familia, pediatra, enfermera o matrona, en función de los huecos que cada profesional decide ofertar de su agenda de OMI-AP. La explicación de por qué cuando el usuario solicita cita a través de este aplicativo la demora es mucho mayor que si acude a solicitarla a su centro de salud podemos encontrarla en la respuesta dada al ciudadano por la Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios en su escrito de 15 de mayo de 2023, donde indica: *“Ciertamente, la oferta de agendas a la APP de Salud Informa no es completa. Tratándose de una oferta de huecos de la agenda que el personal médico hace a la APP y Web, hay una parte de dichos huecos en las agendas, que se reservan para atenciones indemorables y/o urgencias.*

Dichos huecos no pueden ser gestionables ni pueden ser ofertados desde Salud Informa al usuario. Sin embargo, si pueden ser gestionables o decidirse cubrir por parte del personal administrativo de los Centros de Salud ante la demanda de atención sanitaria, ya sea de manera telefónica o de forma presencial, por parte de la persona usuaria. Precisamente, la reserva de estos huecos por parte del personal sanitario se hace ante una situación de necesidad para atender situaciones indemorables o necesidades urgentes.”

Siendo como señala el Departamento en su informe la finalidad de la gestión de las agendas de los profesionales sanitarios de Atención Primaria asegurar la accesibilidad de los pacientes para que la citación con estos profesionales se obtenga en un periodo máximo de tres días laborables y funcionando correctamente desde el punto de vista técnico el aplicativo de Salud Informa, en la Institución considerábamos que se debían adoptar las medidas necesarias para que la obtención de cita con el médico de familia se pudiera realizar en los plazos establecidos en el Plan de Atención Primaria y Comunitaria de Aragón 2022-2023, sin necesidad de tener que dirigirse los usuarios al centro de salud a solicitar la cita.

En consecuencia, en el mes de octubre sugerimos al Departamento de Sanidad que se adoptasen las medidas oportunas para que los huecos que los profesionales ofertan en la aplicación Salud Informa permitan a los usuarios obtener cita con su médico de familia en el plazo de tres días.

En respuesta a nuestra Sugerencia el Departamento de Sanidad informo que el 24 de febrero de 2023, se aprobó en la Mesa Sectorial de Sanidad un Acuerdo por el que se adoptan determinadas medidas para la mejora de la Atención Primaria de Salud en la Comunidad Autónoma de Aragón.

Dicho acuerdo señala que con carácter general las agendas pactadas entre los profesionales y la Dirección estarán disponibles a través de los sistemas de cita (electrónicos y presenciales), y todas las citas disponibles en las agendas serán visibles, diariamente y por periodos de tiempo suficientes en las aplicaciones informáticas de cita previa existentes (web y aplicación de Salud Informa), siempre en referencia a 23 citas (demanda presencial y no presencial) de Médicos de familia.

No obstante, en la actualidad, sobre la base del acuerdo adoptado, corresponde al nuevo equipo de Departamento de Sanidad, con la coordinación entre la Dirección General de Asistencia Sanitaria y la Gerencia del Servicio Aragonés de Salud llevar a cabo las gestiones oportunas para garantizar su cumplimiento. Entre otros aspectos, promover la accesibilidad de las citas de medicina de familia a demanda, con independencia del medio de obtención de la cita (Internet y aplicaciones informáticas, llamada telefónica y/o presencialmente en cada Centro de Salud) por parte del usuario.

En relación a la Dirección General de Salud Digital e Infraestructuras se acepta la sugerencia y se va a intentar seguir reforzado la información sobre la disponibilidad de citas de Atención Primaria, recordando el mensaje sobre la conveniencia de contactar con el Centro de Salud en caso de que se requiera cita con mayor antelación a la ofertada a través de Salud Informa.

Sobre el **contacto telefónico con el centro de salud** destacar que este año no se ha recibido ninguna queja por no ser respondidas las llamadas. La única queja presentada hace referencia a lo complicado que resulta hablar con una persona del centro de salud. Relataba el ciudadano que cuando llamaba al teléfono de su centro de salud en lugar de contestarle directamente una persona del centro de salud como sucedía antes le contestaba una grabación de Salud Informa indicando que si quería cita por medios informáticos marcarse 1, si quería pedirla a través de un operador, marcarse 2, si quería contactar con su centro de salud, marcarse 3. Cuando eliges esta tercera opción, la grabación te pide el AR de la tarjeta sanitaria, luego la fecha de nacimiento. Una vez que superas estos pasos, te da otras cuatro opciones para que indiques el motivo de tu llamada. El ciudadano finalizaba su queja señalando que si en lugar de llamar por teléfono se hubiese acercado a su centro de salud hubiese invertido menos tiempo.

El Departamento informo que el sistema de voz interactivo en funcionamiento desde 2010 para solicitar citas en los centros de salud, se dotó en julio de 2022 de la nueva funcionalidad de buzón de voz o devolución de llamadas. Se estaba monitorizando el sistema de atención telefónica y en el momento de la emisión del informe el sistema ya no te solicitaba el motivo de la consulta, opciones anteriores 1, 2, 3 o 4. Asimismo, manifestaba el compromiso de continuar realizando un seguimiento de las opiniones de los ciudadanos y los profesionales implicados con el objetivo de adaptar las soluciones puestas en marcha a las necesidades para que ninguna llamada quede sin ser atendida y reducir los tiempos de espera para hablar en el centro de salud. (Expediente 540/23)

Por lo que respecta a la **atención pediátrica**, señalar que este año las quejas presentadas se refieren tanto a la asistencia prestada en centros de salud ubicados en zonas rurales como a centros de salud urbanos. No obstante, mientras el motivo por el que los ciudadanos que residen en zonas rurales se dirigen a la Institución es siempre la falta de pediatra en su centro de salud, los motivos son diversos en las quejas de ciudadanos que residen en zonas urbanas.

Referente a la atención pediátrica que se presta en los centros de salud de Zaragoza, este año hemos tramitado la queja presentada por un usuario del centro de Salud de Valdespartera por la demora de hasta 11 días para obtener cita con el pediatra de sus hijos. El Departamento informo que en las fechas a las que hacía referencia el ciudadano en su queja el centro de salud no disponía de los pediatras de refuerzo al encontrarse de baja por IT, uno desde septiembre y el otro desde mediados de noviembre. Para reducir el tiempo de espera se ofertó de forma temporal una prolongación de jornada voluntaria que incluyó a pediatras de otros centros de salud para que acudieran al centro de salud de Valdespartera a realizarla. (Expediente 22/1561)

Otra usuaria del Centro de Salud de Rebolera se quejaba de que en ese centro no se atendía a los niños en horario de urgencias de 15 horas a 17 horas. La Dirección de Atención Primaria del Sector Sanitario Zaragoza II informa que, en ese centro de salud en virtud del cumplimiento del horario laboral, hay dos pediatras que tienen horario hasta las 17 horas un día a la semana cada una, con lo que tres tardes por semana, el centro no dispone de pediatra en el horario de 15 a 17 horas. (Expediente 1435/23).

La queja presentada por una ciudadana residente en Huesca se refería a los inconvenientes que le ocasionaba el traslado del servicio de pediatría del centro de salud Santo Grial a otro centro de salud. Facilitamos a la ciudadana la información remitida por el Departamento de Sanidad en la que indicaban los motivos por los que se había decidido trasladar el servicio de Pediatría al nuevo Centro de Salud Fidel Pagés. El centro de salud Santo Grial estaba situado en un edificio anticuado con graves carencias y limitaciones de accesibilidad para pacientes con problemas de movilidad o para los carritos de bebés, unas deficiencias imposibles de subsanar al tratarse de un edificio protegido. (Expediente 612/23)

Por no cubrirse las plazas vacantes de pediatra en los centros de salud ubicados en zonas rurales hemos tramitado este año dos expedientes.

En el Expediente 1421/22 la ciudadana exponía que el pediatra del centro de salud de Castejón de Sos, que subía tres días por semana al consultorio médico de Benasque se había jubilado. Al no haber pediatra en Benasque, la opción era bajar a Graus, pero tampoco esta plaza estaba cubierta, por lo que el pediatra más cercano estaba en el Hospital de Barbastro. El Departamento informaba que desde que el profesional confirmó su jubilación desde la Dirección de Atención Primaria del Sector Barbastro se realizaron todas las gestiones posibles para intentar cubrir dicha vacante. En ningún momento ha habido pediatras disponibles en bolsa de empleo temporal para ese destino. Finalmente se contrató el 23 de marzo a un profesional para la plaza de pediatría de Castejón de Sos. Y según nos comunicó la ciudadana desde mayo el pediatra subía a Benasque los martes y los jueves.

En el Expediente 1513/23 estamos tramitando la queja de una ciudadana por la falta de pediatra en el centro de salud de Sádaba. Señala en su escrito que los niños asignados a ese centro de salud son atendidos por el médico de familia y si lo considera, hace volante para pediatra en Ejea de los Caballeros. A fecha de cierre de este informe estábamos a la espera de recibir la información solicitada al Departamento de Sanidad.

Por último, hacer referencia en este apartado, a las 65 quejas recibidas por llevar varios meses **sin personal administrativo en el consultorio de San Mateo de Gallego**, tramitadas en un único expediente. En relación con la problemática expuesta en estas quejas se ha solicitado información al Departamento de Sanidad y al Ayuntamiento de San Mateo de Gallego. También a fecha de cierre de este informe estábamos a la espera de recibir la información solicitada a ambas administraciones. (Expediente 1569/23).

2.2 Lista de espera quirúrgica

En 2023 los ciudadanos se han dirigido a la Institución por la demora en la realización de intervenciones quirúrgicas que tenían prescritas de alguna de estas especialidades, Traumatología, Neurocirugía, Cirugía Plástica, Cirugía General, Oftalmología o Urología. Al igual que el año anterior, la mayor parte de las intervenciones eran de las especialidades de Traumatología y Neurocirugía. Este año de estas dos especialidades son el 72% de las quejas recibidas.

De las 46 quejas presentadas relativas a intervenciones quirúrgicas, 23 son de la especialidad de **Traumatología**. Si, en el informe del ejercicio anterior destacábamos que el 60 % de las quejas por demora en lista de espera quirúrgica de esta especialidad eran del Hospital Royo Villanova, este año solo hemos recibido una queja. En ella el ciudadano relataba que en la secretaría de Traumatología del Hospital Royo Villanova no le podían informar sobre la fecha en que se realizaría su operación de hombro. En respuesta a nuestra solicitud el Departamento informo que la intervención se había programado para el 5 de septiembre. (Expediente 719/23).

Destacar que en este ejercicio el 40% de las quejas relativas a intervenciones quirúrgicas de Traumatología eran de prótesis de cadera o de prótesis de rodilla. Dos procedimientos quirúrgicos que se encuentran relacionados en el Anexo I del Decreto 83/2003, de 29 de abril, del Gobierno de Aragón, sobre garantía de plazo en la atención quirúrgica en el Sistema de Salud de Aragón estableciéndose un tiempo máximo de realización de 180 días naturales.

Los expedientes tramitados por este tipo de intervenciones que se han archivado han sido tras informar el Departamento de la fecha de realización de la Intervención. En dos expedientes realizamos en noviembre sugerencia al comprobar, a la vista de la documentación aportada por las ciudadanas y la información remitida por el Departamento, la superación del plazo máximo de atención quirúrgica. A fecha de cierre del Informe, estábamos pendientes de recibir la respuesta del Departamento sobre la aceptación o no de las dos sugerencias emitidas.

En el **Expediente 773/23**, la ciudadana señalaba que estaba usando muletas desde el 26 de julio de 2021, cuando le dio un crujido en la rodilla mientras trabajaba. Tras tener que esperar diecinueve meses para una consulta con Traumatología, el especialista que la visitó la incluyó en lista de espera para operar. Manifestaba además que su situación era muy delicada, debido a su dolencia no podía trabajar y casi no tenía ingresos. Solicitamos información al Departamento sobre la fecha de intervención de la ciudadana incluida el 8 de marzo de 2023 en el Registro de Demanda Quirúrgica para la realización de una operación de prótesis de rodilla con prioridad asistencial preferente.

El Departamento en respuesta a nuestra petición informaba que: *“tras la valoración realizada por Servicio de Traumatología del Hospital Clínico Universitario Lozano Blesa, se indica que en estos momentos no es posible concretar una fecha debido a la gran demanda asistencial para este tipo de patologías, se debe establecer un riguroso orden en la atención en función de la preferencia de cada caso y el número de personas pendientes de intervenir. Se procederá a programar su intervención cuando la disponibilidad de quirófanos lo permita.”*

Por ello, sugerimos al Departamento de Sanidad que se informase a la ciudadana de la posibilidad de acudir a un centro privado para someterse a la intervención quirúrgica de prótesis de cadera que precisa.

En el **Expediente 1066/23** 326 tramitamos la queja de una ciudadana que llevaba incluida en el Registro de Demanda Quirúrgica desde el 23 de mayo de 2023 para la realización de una operación de prótesis total de cadera. La ciudadana en su queja manifestaba que en agosto del año anterior cuando le habían operado de la otra cadera le indicaron que esta se la operarían lo antes posible.

En este caso el Departamento informó que, *“el deseo de los profesionales del Hospital Clínico Universitario Lozano Blesa, es reducir las esperas de los usuarios al máximo, pero dada la gran demanda asistencial para este tipo de patología, era necesario establecer un riguroso orden en la atención en función de la preferencia de cada caso y el número de personas pendientes de intervenir.”*

A la vista de la información remitida nos pusimos en contacto con la ciudadana para saber si desde el Hospital le había ofertado operarse en un centro concertado. La ciudadana nos comunicó que, a diferencia de lo que ocurrió con la cadera derecha que tras aceptar la derivación fue intervenida en la Quirón, en esta ocasión no se lo habían ofrecido.

En este caso, el 28 de noviembre, sugerimos al Departamento de Sanidad que superado el plazo máximo establecido en el Decreto 83/2003 sin haberse realizado la intervención quirúrgica, ni haber perdido la ciudadana la garantía de plazo, se le informase de la posibilidad de acudir a un centro privado para someterse a la intervención que precisa facilitándole el documento acreditativo de haber superado el plazo máximo de garantía de atención quirúrgica.

En verano recibimos las quejas de dos ciudadanas, a las que les habían ofertado realizar su intervención quirúrgica en la Clínica del Pilar, trasladándonos su inquietud por haber entrado la Clínica en concurso de acreedores.

Una de ellas, cuya queja se tramita en el Expediente 1034/23 fue incluida en el Registro de Demandada Quirúrgica para realizarle una artroplastía de cadera el 25 de mayo de 2022. Manifestaba que entre los días 28 de junio y 7 de julio de 2022 fue sometida al preoperatorio en el Hospital Militar. Tras llevar un año sin recibir noticias para ser intervenida, le comunican que iba a ser derivada a la Clínica del Pilar.

La ciudadana cuya queja se tramita en el Expediente 1158/23 llevaba esperando una intervención de cadera desde enero de 2022 y también la habían derivado del Hospital de la Defensa a la Clínica el Pilar.

La respuesta del Departamento de fecha 7 de noviembre de 2023 en ambos casos fue la misma:

“La Unidad de Apoyo Jurídico del Sector Zaragoza II informa que, la demora se ha debido al cierre en concurso de acreedores de la Clínica del Pilar de Zaragoza.”

Dicha Clínica se había concertado para la realización de intervenciones quirúrgicas como la de la paciente. Se confirma que continúa en Lista de Espera Quirúrgica en el Servicio de Traumatología del Hospital de la Defensa de Zaragoza. No obstante, habiéndose acogido al Decreto 83/2003, de 29 de abril, del Gobierno de Aragón sobre Garantía de Plazos en la atención quirúrgica del Sistema de Salud de Aragón, se tendrá en cuenta esta situación para la realización de su intervención quirúrgica en cuanto sea posible. Sin poder precisar en estos momentos fecha ni Centro hospitalario en el que se realizará la intervención quirúrgica pendiente.”

A la vista de la información remitida, solicitamos una ampliación de información sobre la fecha en la que se ofertó a la paciente, cuya queja se tramita en el expediente 1034/23, la derivación a la Clínica del Pilar para realizar la operación por la que fue incluida en el Registro de Demanda Quirúrgica el 5 de mayo de 2022.

Asimismo, solicitamos información de las actuaciones realizadas por el Departamento de Sanidad para atender a los pacientes que habían sido derivados a la Clínica del Pilar, tras conocerse en julio de 2023 el cierre de dicha Clínica. A fecha de cierre de este informe estábamos a la espera de recibir la respuesta del Departamento de Sanidad a nuestra solicitud de ampliación de información.

La ciudadana cuya queja se tramitaba en el expediente 1158/23 informó que le habían operado en la Clínica Viamed Montecanal el día 18 de diciembre.

También es paciente del Hospital de la Defensa de Zaragoza el ciudadano cuya queja se tramita en el Expediente 580/23. En su queja exponía que el día 2 de febrero del año 2021, le pusieron en lista de espera quirúrgica, para intervenirle de ligamento cruzado anterior y menisco de la rodilla derecha.

El Departamento comunica que, se informa desde el Hospital de la Defensa de Zaragoza que el paciente se encuentra pendiente a la espera de ser programado en este Centro sin fecha prevista. Asimismo, indica que según consta en la historia clínica también está incluido en el Registro de Demanda Quirúrgica del Servicio de Unidad de Fracturas del Hospital Universitario Miguel Servet con fecha 19 de junio de 2023, habiéndose realizado las pruebas preoperatorias en dicho centro.

Tras recibir la información del Departamento, nos pusimos en contacto con el ciudadano quien nos informó que la intervención por la que fue incluido en el Registro de Demanda Quirúrgica en el Hospital Universitario Miguel Servet en junio del 2023 es la misma que la indicada en febrero del 2021 en el Hospital General de la Defensa de Zaragoza.

En base a ello, el 23 de noviembre solicitamos al Departamento de Sanidad información sobre la fecha que se tiene en cuenta a la hora de programar la intervención quirúrgica que precisa el ciudadano. También estamos a la espera de recibir la información solicitada en este expediente.

Este año las quejas presentadas de la especialidad **Neurocirugía** se han reducido respecto al año anterior. El número de quejas recibidas por este motivo de pacientes del Hospital Lozano Blesa sigue siendo mayor a las recibidas de pacientes del Hospital Universitario Miguel Servet. No obstante, la diferencia es menor a la del año anterior, en el que las quejas por demoras en lista de espera quirúrgica en el Servicio de Neurocirugía del Hospital Universitario Lozano Blesa duplicaban las quejas recibidas por demoras en lista de espera quirúrgica en el Servicio de Neurocirugía del Hospital Universitario Miguel Servet.

En el **Expediente 33/23** tramitamos la queja de un ciudadano que manifestaba acudir a la Institución porque necesitaba contar su historia ya que no le creían cuando decía que llevaba diecinueve meses en lista de espera quirúrgica para la realización de una operación de Neurocirugía en el Hospital Universitario Lozano Blesa de Zaragoza. En la Institución si le creímos. Son muchas las quejas que hemos tramitado por el retraso en la realización de intervenciones quirúrgicas de esta especialidad en el Hospital Universitario Lozano Blesa. Con la información remitida por el Departamento hemos constatado la excesiva demora existente para este tipo de patologías. Motivo por el que hemos sugerido en varias ocasiones al Departamento de Sanidad que se revisen las necesidades de los recursos del Servicio de Neurocirugía del Hospital Universitario Lozano Blesa para que el tiempo de espera de los pacientes incluidos en lista de espera quirúrgica este dentro de unos márgenes aceptables.

En el caso concreto de este ciudadano, el 10 de mayo de 2021 un facultativo del Servicio de Neurocirugía del Hospital Universitario Lozano Blesa le prescribió la realización de una intervención quirúrgica. El Departamento justificaba la demora en que debido a la gran demanda asistencial que había para este tipo de patología se debía establecer un riguroso orden para la atención de esta problemática, teniendo en cuenta la preferencia de cada caso y el número de personas pendientes de intervenir.

Sin embargo, en el caso de este ciudadano, el facultativo que rellenó el formulario de Registro de Demanda Quirúrgica no marcó la prioridad asistencial. En la Institución entendemos que no indicar la prioridad asistencial de los pacientes dificulta la gestión de la demanda de las intervenciones, dado que la programación quirúrgica se realiza teniendo en cuenta no solo la fecha de inclusión del paciente en lista de espera, sino también la prioridad asistencial establecida de acuerdo a criterios clínicos.

Por ello, sugerimos que se valorase citar al ciudadano con el Servicio de Neurocirugía del Hospital Universitario Lozano Blesa para que un facultativo revisase la situación actual del paciente y estableciera su prioridad asistencial. El ciudadano nos comunicó que en el mes de octubre había sido operado en el Hospital Universitario Lozano Blesa.

Tampoco habían establecido la prioridad asistencial del ciudadano cuya queja tramitamos en el **Expediente 1495/22**. El Departamento no atendió nuestras peticiones de información sobre la fecha prevista de intervención del ciudadano que llevaba incluido en lista de espera desde el 13 de agosto de 2020. No obstante, con la documentación aportada por el ciudadano pudimos sugerir que se citase al paciente para que el Servicio de Neurocirugía del Hospital Universitario Lozano Blesa revisase la situación actual del paciente y estableciera la prioridad asistencial.

El Departamento en respuesta a nuestra sugerencia informo que el ciudadano había sido derivado desde el Hospital Clínico Universitario Lozano Blesa al Servicio de Neurocirugía del Hospital MAZ, donde se le realizó la intervención quirúrgica el día 18 de julio de 2023.

Dos años y nueve meses llevaba otro ciudadano incluido en el Registro de Demanda Quirúrgica para una intervención de Neurocirugía en el Hospital Universitario Lozano Blesa cuando el Departamento nos informó que se daba traslado de la queja al Jefe de Servicio de Neurocirugía para valoración. Al Jefe de Servicio de Neurocirugía ya habían enviado dos de las tres quejas presentadas por el ciudadano en el Servicio de Atención e Información al Usuario según le comunico dicho Servicio en respuesta a sus quejas.

A la vista de la información remitida, sugerimos al Departamento de Sanidad que, dado el tiempo transcurrido desde la inclusión del ciudadano en el Registro de Demanda Quirúrgica, se valorase revisar por parte del Servicio de Neurocirugía el impacto que la espera estaba teniendo sobre la salud del paciente y, en caso de ser necesario, se modificase la prioridad asistencial.

El Departamento en respuesta a nuestra Sugerencia nos comunicó que el paciente había sido derivado desde el Hospital Clínico Universitario Lozano Blesa al Servicio de Neurocirugía del Hospital MAZ, donde se le había realizado preoperatorio y se encontraba pendiente de fecha intervención ([Expediente 1269/22](#)).

En el [Expediente 502/23](#) tramitamos la queja de otro ciudadano que tenía pendiente una operación de hernia discal desde el 6 de octubre de 2021. En el momento que el Departamento de Sanidad en respuesta a nuestra petición de información nos comunicó que el objetivo es reducir las listas de espera de los usuarios al máximo, pero dada la gran demanda asistencial para este tipo de patología, debían de establecer un riguroso orden para la atención de esta problemática, teniendo en cuenta la preferencia de cada caso y el número de personas pendientes de intervenir y que habían remitido el escrito de queja al Jefe de Servicio de Neurocirugía para valoración, el ciudadano llevaba 614 días esperando la realización de una intervención quirúrgica prescrita con prioridad asistencial preferente por un facultativo de Neurocirugía en el Hospital Universitario Lozano Blesa. El Departamento acepto la sugerencia.

La misma respuesta recibimos a nuestra solicitud de información sobre la fecha en que se realizaría la intervención quirúrgica prescrita a la paciente el 15 de octubre de 2021 con prioridad asistencial preferente en el [Expediente 193/23](#). En este caso la ciudadana aludía a los fuertes dolores que padecía. Fruto de los cuales señalaba había llegado a perder el conocimiento y desmayarse, y estaba teniendo que acudir al psiquiatra. Asimismo, indica que había presentado hasta ocho reclamaciones en atención al paciente, sin embargo, no le citaban para la operación.

En estos dos últimos expedientes sugerimos al Departamento de Sanidad que se informase a los ciudadanos de la fecha o periodo de tiempo en el que previsiblemente se realizarían sus intervenciones quirúrgicas.

A fecha de cierre de este informe estábamos a la espera de pronunciamiento expreso del Departamento sobre la aceptación o no de la sugerencia emitida en el Expediente 193/23.

2.3 Cirugía Plástica

Como sucedió el año anterior este año también se han presentado numerosas quejas relativas al Servicio de Cirugía Plástica. El 13% de las quejas presentadas en 2023 por demoras en intervenciones quirúrgicas son de esta especialidad. La mayoría de estos expedientes se han cerrado al comunicarnos los ciudadanos que se habían realizado las intervenciones quirúrgicas.

A raíz de dos quejas recibidas por el retraso en la realización de intervenciones quirúrgicas de Cirugía Plástica hemos comprobado el tiempo que estas ciudadanas llevaban incluidas en el Registro de Demanda Quirúrgica para la realización de una intervención quirúrgica de reconstrucción de mama.

La ciudadana cuya queja tramitamos en el Expediente 23/667 tuvo que esperar tres años y dos meses a que se realizase su intervención.

La otra ciudadana cuya queja tramitamos en el [Expediente 30/23](#) llevaba tres años y casi ocho meses incluida en el Registro de Demanda Quirúrgica para la realización de una intervención quirúrgica de reconstrucción mamaria y según informo el Departamento seguía sin tener asignada fecha de programación. Por ello, sugerimos que se adoptasen las medidas organizativas necesarias en el Servicio de Cirugía Plástica del Hospital Miguel Servet, con el objetivo de reducir la demora existente para la realización de este tipo de procedimientos quirúrgicos. La sugerencia fue aceptada por la Administración.

Sorprendente fue la queja recibida de una ciudadana que alegaba llevar en espera quirúrgica desde el año 2012. Señalaba que en 2019 interpuso una queja en atención al paciente, a la cual no le respondieron y que su médica de cabecera le comentó que ya figuraba como operada en el registro médico. Por ello, la ciudadana temía que existiera un problema o malentendido entre los diferentes especialistas. Tras aportar la ciudadana la copia del Registro de Demanda Quirúrgica solicitamos al Departamento de Sanidad información sobre los motivos por los que no se había programado la intervención quirúrgica prescrita a la ciudadana. ([Expediente 685/23](#)).

El hecho de que la paciente fuese incluida en lista de espera no prioritaria y por una patología frontera con la cirugía estética como indicaba el Departamento de Sanidad en su informe, no justifica, a juicio de esta Institución, los once años que esta ciudadana llevaba esperando la realización de la intervención que un facultativo del Servicio de Cirugía Plástica del Hospital Universitario Miguel Servet le prescribió tras la evaluación de su situación clínica.

La excesiva demora en la realización de esta intervención quirúrgica no se corresponde con la obligación del sistema público sanitario de garantizar, no solo el contenido nominal y funcional de las prestaciones, sino también la forma de obtención de las mismas en lo referente a tiempo, calidad y accesibilidad. En consecuencia, sugerimos al Departamento de Sanidad que se realizasen las actuaciones necesarias para realizar, en el menor tiempo posible, el procedimiento quirúrgico prescrito a la ciudadana el 31 de julio de 2012.

En respuesta a nuestra Sugerencia el Departamento informa que el Jefe de Servicio de Cirugía Plástica comunica que, la paciente ha sido revisada en Consultas Externas el día 21 de septiembre de 2023 para reevaluación de su patología. Tras la valoración, se observa que la paciente no está dentro de los parámetros médicos exigibles para ser intervenida en el momento actual, por lo que se ha pospuesto la intervención hasta que se den dichas condiciones.

2.4 Atención Especializada. Consultas y pruebas diagnósticas

Un año más se han incrementado las quejas recibidas por cuestiones relacionadas con consultas de atención especializada o la realización de procedimientos diagnósticos.

Debido al tiempo que los ciudadanos han tenido que esperar para obtener cita en consulta de atención especializada este ejercicio hemos emitido seis sugerencias. Todas ellas han sido aceptadas expresamente por el Departamento de Sanidad.

En la queja tramitada en el **Expediente 213/23** la ciudadana que llevaba esperando cita para **consulta de Cirugía Plástica en el Hospital Universitario Miguel Servet** exponía: *"Por la presente misiva me pongo en contacto con ustedes de forma desesperada respecto a la situación que estoy atravesando y que me hace imposible que pueda llevar una vida digna.*

Ya son varias las gestiones que mi familia ha realizado para intentar que por el Hospital Miguel Servet de Zaragoza sea citada para una visita (Departamento de cirugía plástica) visita que debería haberse producido hace cuatro años, para ser intervenida con posterioridad.

Todos los intentos han sido infructuosos. Me encuentro en una situación que me impide moverme, necesito ayuda para las funciones más esenciales de la vida, y quiero que la presente sirva como "un grito" de que no puedo seguir de esta forma".

Un mes después de nuestra petición de información la ciudadana fue citada en consulta de Cirugía Plástica, donde un facultativo de esta especialidad pudo valorar la necesidad de retirarle el faldón abdominal, tras ser intervenida en 2015 de gastrectomía vertical laparoscópica, debido a la obesidad extrema que sufría.

El Departamento de Sanidad no informo sobre los motivos del retraso en la citación de esta ciudadana solo de la fecha en que fue citada. Pero por los cuatro años que tuvo que esperar para ser visitada en consulta de Cirugía Plástica sugerimos al Departamento de Sanidad que se adoptasen las medidas necesarias para reducir la excesiva demora existente en consulta de Cirugía Plástica en el Hospital Universitario Miguel Servet de Zaragoza.

En el **Expediente 182/22** tramitamos la queja de una ciudadana derivada en abril de 2020 a **consulta de Neurocirugía del Centro Médico de Especialidades Inocencio Jiménez** desde la consulta de Reumatología.

Debido a la demora en la citación y el empeoramiento de su estado de salud la ciudadana había presentado cinco escritos de queja en el Servicio de Información y Atención al Usuario del citado centro. En cuatro de ellos se le indicaba que *"Si el proceso clínico ha empeorado, debe consultar con su médico de Atención Primaria, que le hará un seguimiento de su patología o acudir ante cualquier emergencia o mala evolución clínica que requiera atención urgente al Servicio de Urgencias del Hospital Clínico Universitario Lozano Blesa".*

Tras enviar varios escritos al Departamento solicitando información sobre las medidas adoptadas para solucionar la demora existente en la consulta de Neurocirugía del Centro Médico de Especialidades Inocencio Jiménez, finalmente el Departamento informo de la fecha en que la ciudadana había sido visitada en el Servicio de Neurocirugía.

Por los treinta y cuatro meses que esta ciudadana tuvo que esperar para ser visitada por un especialista del Neurocirugía y desprenderse de la información remitida por el Departamento la existencia de una excesiva demora en este Servicio, sugerimos al Departamento que valorase la adopción de otras medidas organizativas y asistenciales diferentes a las establecidas en ese momento.

En el **Expediente 228/23** tramitamos la queja de un ciudadano por el retraso en la citación en **consulta sucesiva con el Servicio de Otorrinolaringología del Hospital de Barbastro** que también manifestaba acudir a la Institución por no haber servido de nada las quejas presentadas en dicho hospital.

El Departamento informo que el paciente recibió los resultados del TAC en la consulta de Otorrinolaringología realizada el 4 de abril. Con la información obrante en el expediente se observaba que este ciudadano además del retraso en la recogida de los resultados tuvo que soportar el retraso en la realización del TAC. Por ello, se sugirió al Departamento que en el Servicio de Otorrinolaringología del Hospital de Barbastro se adopten las medidas organizativas necesarias de modo que las consultas para comunicar los resultados de las pruebas diagnósticas realizadas a los pacientes se realicen en el menor tiempo posible.

El ciudadano cuya queja tramitamos en el **Expediente 25/23** acudió a la Institución por no obtener cita para **consulta de Oftalmología en el Hospital de Jaca**, y después de ir en varias ocasiones al Servicio de Atención al Paciente del citado hospital para interesarse por la misma. Tanto en la queja presentada en el Hospital de Jaca como en el escrito que presento en la Institución y que trasladamos al Departamento, el ciudadano manifestaba que llevaba más de cuatro años esperando la cita.

A pesar de lo llamativo que resultaba tanto tiempo de espera para tener una consulta de Oftalmología, el Departamento en su informe no hacía ninguna referencia a los motivos de la demora, únicamente informaba que el paciente había sido citado.

Aunque el problema planteado por el ciudadano en su queja se había resuelto, a juicio de esta Institución resultaba preocupante el excesivo tiempo que el ciudadano tuvo que esperar para obtener cita para consulta de revisión en el Servicio de Oftalmología del Hospital del Jaca, por lo que entendíamos sería necesario analizar los motivos del retraso y adoptar las medidas necesarias para evitar que se produzcan en un futuro. En consecuencia, sugerimos

al Departamento que se evalúen las necesidades del Servicio de Oftalmología del Hospital de Jaca y, de detectarse alguna deficiencia organizativa o asistencial susceptible de subsanación o mejora, se adopten las medidas precisas que posibiliten que los tiempos de espera en este Servicio estén dentro de los estándares aceptables.

En relación también con el Servicio de Oftalmología se recibieron dos quejas presentadas por ciudadanos que padecen una degeneración macular y son revisados periódicamente en **consultas externas del Servicio de Oftalmología del Hospital Universitario Miguel Servet**. De estas quejas, además del retraso en la citación para consulta, debemos destacar las numerosas gestiones que estos pacientes tuvieron que realizar para ser citados.

En la queja tramitada en el **Expediente 1418/23** la ciudadana exponía que desde mayo de 2018 era paciente del mencionado Servicio con diagnóstico de Degeneración Macular Exudativa en el ojo derecho. La pauta del tratamiento que precisaba era de una inyección intravítrea cada 21 días, y a las 3 semanas de administrar el tercer inyectable y pasar por consulta de revisión para ver la evolución. Así se hizo hasta que, en el mes de julio de 2022, fecha en la que se interrumpió la continuidad de dicho procedimiento sin ninguna notificación previa ni justificación alguna y sin saber cuándo se podrá reanudar esta consulta de una forma correcta.

Manifestaba que la discontinuidad del tratamiento le está produciendo pérdida de nitidez y definición, inconsistencia entre ambos ojos, mareos y en algunos momentos visión doble.

Cuatro meses después de nuestra primera petición de información, el Departamento, simplemente indico las dos últimas fechas en que la ciudadana había sido visitada en consulta y la fecha del último tratamiento que le habían administrado.

Con la documentación aportada por la ciudadana a su queja pudimos observar que hasta el mes de junio de 2022 la periodicidad de las citas era la señalada por el especialista. La cita para consulta del día 4 de julio de 2022 se canceló y a partir de ese momento la paciente no recibió el tratamiento en las fechas indicadas por los facultativos. Ni siquiera cuando a partir del 3 de febrero de 2023 los días que deben transcurrir entre inyecciones pasan de 21 a 28.

Para exponer lo que estaba sucediendo en los últimos meses en el Servicio de Oftalmología e intentar encontrar una solución, la ciudadana además de acudir a esta Institución también se dirigió al Servicio de Atención al Usuario.

En este caso, además de las consecuencias que para su salud estaba teniendo el retraso en la atención, la ciudadana para obtener cita tenía que dirigirse periódicamente a la secretaria del Servicio de Oftalmología e insistir hasta conseguirla.

En la queja tramitada en el **Expediente 1201/22** ciudadano que, además de por el retraso en la citación para consulta de Oftalmología mostraba su disconformidad con la atención prestada por el Servicio de Información y Atención al Usuario a la reclamación que había presentado por este motivo.

En respuesta a su reclamación, le indican que han trasmitido la misma al Jefe de Servicio de Oftalmología para que tenga conocimiento de lo que en ella detalla y realice las gestiones que considere oportunas. Asimismo, le informan que en el momento en que se designase fecha para la visita recibirá la correspondiente notificación.

Ocho meses después de recibir este escrito, el ciudadano, se dirigió a la Institución por no haber recibido ninguna carta más del Hospital ni tener fecha para la consulta de revisión.

La consulta de revisión de Oftalmología de este ciudadano se realizó con un retraso de catorce meses respecto a la fecha indicada por el facultativo que realiza el seguimiento de su enfermedad.

En las dos quejas los ciudadanos señalaban que en el hospital les habían indicado que estos retrasos eran debidos a la falta de profesionales, sin embargo, sobre esta cuestión no indicaba nada el Departamento en ninguno de los informes remitidos.

Teniendo en cuenta el retraso en la citación para consulta de revisión y el procedimiento de citación de estos pacientes diagnosticados de degeneración macular, se sugirió al Departamento de Sanidad, que se aumentasen los recursos disponibles en el Servicio de Oftalmología del Hospital Universitario Miguel Servet para poder cumplir las recomendaciones clínicas que los profesionales de este Servicio indican a sus pacientes. Asimismo, sugerimos que se revisase el procedimiento de citaciones del Servicio de Oftalmología del Hospital Universitario Miguel Servet para que en los casos de pacientes con tratamientos como el que requieren los ciudadanos no sean ellos quienes tengan que reclamar las citas pendientes mejorando con ello la calidad asistencial.

Por lo que respecta a los **procedimientos diagnósticos**, aunque la mayoría de los ciudadanos se referían en sus quejas al tiempo que llevaban esperando la realización de las pruebas, este año señalar que, también se han recibido quejas de algunos ciudadanos expresando su desacuerdo con el lugar de realización de algunas de estas pruebas.

En relación con el tiempo de espera destacar el **Expediente 1099/23** en el que tramitamos la queja de un ciudadano al que en el mes de febrero le habían solicitado una **colonoscopia** en el Hospital Royo Villanova, y tras hacer una reclamación vía telefónica por este motivo, le habían dicho que estaban aún citando pacientes del mes de agosto de 2022.

El Departamento en respuesta a nuestra petición de información confirma que la solicitud de la colonoscopia al ciudadano se realizó por los antecedentes familiares de cáncer de colon del paciente y también la fecha de solicitud. Respecto a la fecha en que se realizará la misma informa que se citará lo antes posible.

En la Comunidad Autónoma de Aragón se constituyó un Grupo de Expertos en Cáncer Colorrectal para la planificación y desarrollo del proceso asistencial de este tipo de cáncer que estableció para cada subproceso unos criterios de implantación y unos indicadores y estándares de calidad. Como criterio de calidad se establece que el tiempo de demora desde la solicitud hasta realización de la colonoscopia será menor de 15 días, de forma que el tiempo transcurrido desde que el paciente acude al médico de Atención Primaria hasta la confirmación del diagnóstico de cáncer no debe superar los 21 días.

Este ciudadano llevaba más de 8 meses esperando la realización de la colonoscopia. Por ello, sugerimos al Departamento de Sanidad que se citase al paciente para la realización de la prueba médica solicitada para que, en el menor tiempo posible, pueda conocer si tiene un diagnóstico de cáncer colorrectal o no. Y que se adopten las medidas organizativas que permitan cumplir con el objetivo de diagnóstico rápido ante signos de sospecha de patología oncológica de cáncer colorrectal.

El Departamento en respuesta a nuestra sugerencia informo que la prueba se realizó el día 5 de diciembre de 2023 y que, teniendo en cuenta el informe de la prueba y los antecedentes del paciente, la próxima colonoscopia de seguimiento se deberá realizar a los 5 años.

La realización de determinadas pruebas diagnósticas como el TAC o las resonancias magnéticas, no siempre pueden ser realizadas en el Servicio Aragonés de Salud con medios propios. En consecuencia, periódicamente el Servicio Aragonés de Salud formaliza contratos con centros sanitarios privados para la realización de pruebas diagnósticas.

En este sentido señalar que este año a raíz de dos quejas recibidas hemos solicitado información sobre los **contratos derivados del Acuerdo Marco de homologación del servicio de realización de procedimientos diagnósticos en instalaciones fijas y móviles.** (Expte. AM 08DG/20)

En el Expediente 150/23 la ciudadana, paciente de oncología del Hospital de Alcañiz, exponía que debido a los retrasos en la realización de las resonancias magnéticas realizadas en el camión móvil y en la emisión de los informes, así como a la mala calidad de las imágenes se habían retrasado los comités de valoración para ver si tenía metástasis en el hígado. Por ello, la ciudadana consideraba necesario que el Hospital de Alcañiz contase con resonancias.

Respecto a la instalación de resonancias en el propio hospital, el Departamento informo que en ese momento no era posible por muchos motivos principalmente por falta de espacio.

Sobre el retraso en citación de la ciudadana en Consulta de Oncología el Departamento informo de las fechas en que se había visitado a la paciente.

En relación con el contrato formalizado para la realización de estas pruebas, informo que en la actualidad estaba contratado el Servicio con la empresa Centro Diagnóstico de Granada, SAU por Resolución de Adjudicación de Procedimiento de consulta derivado del Acuerdo Marco Homologado 8 DG/20, Expediente PC1HA/2022 con vigencia desde el 23 de agosto de 2022 hasta el 31 de marzo de 2024. Señalaban además que hasta la fecha no les habían manifestado ni los pacientes ni los profesionales problemas respecto a la tardanza de pruebas ni de posibles errores como los que manifestaba la paciente.

A la vista de la información remitida, solicitamos al Departamento que trasladase la queja de esta ciudadana a la Comisión de Seguimiento prevista, en el punto 9 del Pliego de Prescripciones Técnicas que rigen el Acuerdo Marco del expediente 8DG/20, con el objeto de supervisar el cumplimiento y aplicación del Acuerdo Marco, así como de solucionar las incidencias que puedan surgir en su desarrollo.

En el Expediente 697/23 tramitamos la queja de una ciudadana residente en Huesca que relataba que desde hace doce años que fue operada de un cáncer le controlaban cada año con resonancias magnéticas que le realizaban en Huesca hasta este año que se la han realizado en Zaragoza. Solicitaba información de los motivos por los que no había centro concertados en Huesca donde poder hacerse estas pruebas los ciudadanos de la provincia de Huesca. Exponía además los inconvenientes que para los ciudadanos que viven en los pueblos de la alta montaña conlleva desplazarse hasta Zaragoza para realizarse estas pruebas.

El Departamento de Sanidad informo que, en el Sector de Huesca, con las empresas homologadas en el Acuerdo Marco 08 DG/20 en el EXPEDIENTE DAM SERV 3/22 se licito en 15 lotes la realización de determinadas pruebas.

De las ofertas con las que libremente acudieron a la licitación las empresas de Huesca, hubo tres lotes en los que resultaron adjudicatarias, para otros lotes no presentaron oferta, por lo que no pudieron ser tenidas en cuenta, y en otros lotes la oferta presentada obtuvo una puntuación inferior a la de la adjudicataria.

A la vista de la información remitida, trasladamos a la ciudadana los motivos por los que tras la celebración del correspondiente procedimiento de licitación determinadas pruebas diagnósticas no se realizaban en Huesca.

Igualmente la ciudadana cuya queja tramitamos en el Expediente 1366/23 aludía a los inconvenientes y gastos que para los ciudadanos que residen en las zonas rurales supone que determinadas pruebas no se realicen en Huesca.

La ciudadana, que llamo al Servicio de Atención al Paciente del Hospital Universitario San Jorge para interesarse por la cita para la **densitometría** solicitada por el Servicio de Oncología de dicho hospital, expresaba en su queja su sorpresa al informarle que la prueba se la realizarían en un centro ubicado en Barbastro. Señalaba que para ir desde Canfranc a Barbastro necesitaba tres autobuses o coger un taxi. Una opción esta última que conlleva un elevado gasto.

2.5 Salud mental

Las quejas recibidas por cuestiones relacionadas con la salud mental reflejan el elevado sufrimiento que estas enfermedades ocasionan a las personas que las padecen y a sus familiares.

Precisamente, en la mayoría de los casos, han sido los familiares de personas que tienen algún problema de salud mental los que este año han presentado las quejas registradas en esta submateria, cuyo número se ha duplicado respecto a las quejas presentadas el año anterior.

Por la situación de desesperación en la que se encontraban estos familiares debemos destacar las dos quejas recibidas debido a los continuos **intentos autolíticos** de sus hijas.

En el Expediente 12/23 el ciudadano señalaba que ya no sabía qué hacer para que a su hija le hicieran un seguimiento y la ingresaran. Su hija, atendida por un psiquiatra privado, había estado en urgencias del Hospital Clínico Universitario Lozano Blesa debido a una sobredosis de pastillas. A los dos días del alta volvió a ingresar en urgencias por el mismo motivo. El Departamento informo que se había trasladado la queja al Jefe de Servicio de Psiquiatría del hospital, quien realizó una valoración de la paciente, ajusto su medicación y ofreció realizar un seguimiento en dicho hospital hasta la valoración por su psiquiatra de referencia. También informo que la paciente en ese momento estaba siendo atendida por el Servicio de Psiquiatría del Sector Zaragoza I.

En el Expediente 13/23 la ciudadana nos trasladaba la angustia que estaba sintiendo por no saber si llegaría a tiempo para su hija el ingreso de dos meses, que llevaban esperando once, en la Unidad de Trastornos de la Personalidad. Su hija había sufrido una crisis y había estado ingresada diez días, pero a los pocos días de recibir el alta de nuevo había cometido un intento autolítico grave. En este caso el Departamento comunico la fecha de ingreso de la paciente en la Unidad de Trastornos de la Personalidad del Hospital Nuestra Señora de Gracia donde continuaba ingresada en el momento de emisión del informe.

El problema expuesto por el ciudadano cuya queja tramitamos en el Expediente 557/23 también quedo resuelto. En esta queja, el ciudadano, señalaba que su familiar diagnosticado con esquizofrenia crónica llevaba mucho tiempo en lista de espera para ingreso en la Unidad de larga estancia del Psiquiátrico Nuestra Señora del Pilar. Entre la documentación aportada por el ciudadano en su queja, se incluían varios informes, uno del Servicio de Psiquiatría del Hospital Universitario Lozano Blesa dirigido a la Comisión de Ingresos Psiquiátricos, en el que aconsejaban el ingreso de la paciente en la Unidad psiquiátrica de larga estancia del C.R.P. Ntra. Sra. del Pilar, ingreso para el que ya se había hecho solicitud en mayo de 2021. Solicitamos al Departamento de Sanidad información sobre la lista de espera para acceder a la Unidad Psiquiátrica de Larga Estancia del C.R.P. Ntra. Sra. del Pilar, y en particular sobre la posibilidad de que la paciente fuese ingresada en dicha unidad como recomendaban los especialistas que la trataban quienes consideraban su ingreso de carácter preferente. Según informo el Departamento a ciudadana había ingresado recientemente en la unidad de larga estancia del CRP Ntra. Sra. del Pilar, en la que permanecerá en tanto lo precise su situación clínica.

En relación con los **recursos humanos** dedicados a atender a los enfermos con patologías de salud mental, este año hemos recibido la queja de un ciudadano que hace referencia a la falta de profesionales cualificados en la unidad de salud mental de Alcañiz y las consecuencias que esto tiene para los pacientes. En el momento de cierre de este informe estamos a la espera de recibir la información solicitada al Departamento de Sanidad en este Expediente 1537/23.

A finales de este ejercicio hemos emitido una sugerencia relativa al **uso de contenciones mecánicas** en los centros del Servicio Aragonés de Salud a raíz de la queja tramitada en el **Expediente 326/23**, presentada por la Plataforma de Salud Mental de Aragón.

Según indicaban habían tenido conocimiento de la aprobación en Aragón de un protocolo con procedimiento y registro de contenciones y manifestaban su preocupación por el uso de estas prácticas.

Desde la Institución solicitamos información al Departamento de Sanidad sobre el grado de aplicación del protocolo, los resultados alcanzados con su aplicación, la formación impartida a los profesionales sobre esta materia y sobre la creación de un registro unificado del uso de contenciones.

El Departamento informo que no existe un protocolo de uso de contenciones común a todos los recursos, sino que cada unidad/hospital tiene su propio protocolo, existiendo también diferencias en los detalles y pesos de la información, y los procedimientos para evitar el uso de las contenciones. Dado que diferentes organizaciones recomiendan que las medidas coercitivas deben evitarse, abogando por su reducción o incluso eliminación, consideran fundamental centrarse en programas de reducción de las contenciones en lugar de unificar las indicaciones y diseño de estos procedimientos.

Si se había desarrollado un registro de contenciones físicas en la Historia Clínica Electrónica, incluyendo un formulario de contención física donde se reflejan los aspectos relacionados con la asistencia al paciente.

Por último, informaba que se había diseñado la actividad "*Alternativas a las prácticas de contención en los recursos de salud mental (Año 2022)*", con dos ediciones en las que habían participado un total de 181 personas y que estaban prevista la realización de nuevas ediciones en éste y próximos años.

El Plan de Salud Mental 2022-2025 de la Comunidad Autónoma de Aragón recoge la Humanización de la Salud Mental en la línea estratégica 9 con el objetivo general de "*Impulsar la introducción de elementos en la práctica clínica que favorezcan el respeto, la dignidad y la autonomía de las personas, prestando una atención sanitaria personal en base a sus capacidades, intereses, motivaciones y necesidades.*" Para la realización de este objetivo se establece la Actuación 9.2 cuyo objeto es promover la disminución de contenciones físicas en el ámbito sanitario mediante la creación de un registro autonómico de las intervenciones realizadas, la formación en abordajes alternativos y la implementación de las mismas.

La contención mecánica es un método extraordinario con finalidad terapéutica, que, según todas las declaraciones sobre los derechos humanos, sólo resultará tolerable ante aquellas situaciones de emergencia que comporten una amenaza urgente o inmediata para la vida y/o integridad física del propio paciente o de terceros, y que no puedan conjurarse por otros medios terapéuticos.

Siendo la tendencia evitar el uso de la contención mecánica, utilizándose de forma excepcional en aquellos casos que no exista otra alternativa terapéutica, y teniendo en cuenta que, según informaba el Departamento, cada unidad/hospital tiene su propio protocolo y procedimiento para evitar el uso de las mismas, en la Institución consideramos que, la información recogida a través de la correcta cumplimentación de los distintos campos del formulario

contenciones físicas de la Historia Clínica Electrónica, es fundamental para conocer la práctica de las mismas en los diferentes hospitales y establecer posibles acciones de mejora.

En virtud de todo lo expuesto, sugerimos que se analizaran los datos introducidos, por los profesionales sanitarios, en el Registro de Contenciones Físicas de la Historia Clínica Electrónica, con la finalidad de establecer acciones que posibiliten cumplir con el objetivo de reducir el uso de contenciones mecánicas. La sugerencia, a fecha de cierre de este informe, se encontraba pendiente de respuesta por parte del Departamento de Sanidad.

2.6 Prestaciones sanitarias

En esta submateria se han registrado las quejas de los ciudadanos que hacen referencia al acceso a determinadas prestaciones sanitarias recogidas en la Cartera de Servicios del Sistema Nacional de Salud, como la farmacéutica, la ortoprotésica o la de transporte sanitario y las actividades dirigidas a la atención a la salud bucodental.

El número de quejas recibidas este año es notablemente superior a las recibidas el año anterior. Este incremento es debido fundamentalmente a las numerosas quejas recibidas en relación con el transporte sanitario de pacientes.

Si bien el año anterior, también, muchos ciudadanos, se dirigieron a la Institución en relación con el transporte sanitario urgente, las quejas se tramitaron en dos únicos expedientes. En el Expediente 1088/22 se recogieron todas las quejas presentadas por la falta de médico en la UVI ubicada en Alcañiz durante el tiempo que está permanecía en la modalidad de localizada. Y en el Expediente 873/22 la queja presentada por un Alcalde que trasladaba la preocupación de sus vecinos por las consecuencias que para la protección de su salud pudiera tener la distribución de los recursos establecida en el contrato que se encontraba en licitación.

Por el contrario, este año, las quejas recibidas en relación con **el transporte sanitario no urgente de pacientes**, se han tramitado en expedientes diferentes porque los motivos expuestos por los ciudadanos en sus quejas eran diversos: desidia del servicio de ambulancias para trasladar a su hija con discapacidad del 98% a otra ciudad para recibir tratamiento, el número de horas que había tenido que esperar a que la ambulancia le trasladase a su domicilio tras recibir el alta hospitalaria, no poder ir a consulta por no acudir la ambulancia a recogerlo a su domicilio para trasladarlo al hospital, desacuerdo por no programarle las sesiones de rehabilitación el mismo día que tenía las sesiones de hemodiálisis y así poder trasladarse en ambulancia.

Aunque la mayoría de estas quejas tenían un denominador común: el coste de los taxis que debían coger para ir a rehabilitación debido a la huelga de ambulancias, nos dirigimos de forma individualizada al Departamento de Sanidad porque las situaciones clínicas manifestadas por los ciudadanos eran diferentes. Sin embargo, la información remitida por el Departamento sobre esta cuestión fue la misma en todos los expedientes. En ella señalaban los siguientes puntos:

1. Desde el 16 de enero hay una convocatoria de huelga en el sector del transporte sanitario no urgente.
2. Este servicio concreto no se encuentra incluido en lo establecido como servicios mínimos regulados mediante la Ordenes SAN/7/2023 y ORDEN SAN/522/2023.
3. El Real Decreto 1030/2006, de 15 de septiembre, por el que se establece la cartera de servicios comunes del Sistema Nacional de Salud y el procedimiento para su actualización, establece como prestación de transporte sanitario la siguiente: *“desplazamiento de enfermos por causas exclusivamente clínicas, cuya situación les impide desplazarse por medios ordinarios de transporte”*. Esto implica que no incluye el traslado de pacientes por motivos económicos o de conveniencia y tampoco de pacientes que puedan utilizar otros medios ordinarios de transporte como coches o transporte público.
4. Lamentamos profundamente lo ocurrido, y trasladamos nuestras más sinceras disculpas al usuario al mismo tiempo que ponemos estos hechos en conocimiento de la UTE que gestiona la prestación de este servicio para que adopte las medidas necesarias para solucionar esta situación.

A la vista de la información remitida y siendo competencia del Departamento de Sanidad la prestación del transporte sanitario no urgente de pacientes, nuestra labor de supervisión consistió en comprobar la correcta ejecución del contrato de servicio de transporte sanitario no urgente en ambulancias no asistenciales de pacientes (Expte. SGT/19/2019), formalizado, el 12 de febrero de 2020, entre la Consejera de Sanidad del Gobierno de Aragón y la Unión Temporal de Empresas Transalud Aragón.

En el Pliego de Prescripciones Técnicas que rige el contrato se recogen en el punto 2 los tipos de traslados incluidos en el contrato y en el punto 3 la forma en que se tramitan las solicitudes de traslado. Las peticiones del servicio surgen desde los propios centros sanitarios comunicándose a las empresas prestadoras del servicio mediante el sistema de información y gestión del transporte no urgente recogido en su Anexo III.

Por su parte en la cláusula séptima del contrato se establece que *“El contratista está obligado a realizar todos los traslados de pacientes que se indiquen en la forma y en las condiciones previstas en el Pliego de Prescripciones Técnicas, quedando excluidos del objeto del presente contrato, los supuestos en los que exista una Compañía Aseguradora, Entidad o tercero responsable del pago del servicio.*

Si el contratista no atendiera cualquier servicio solicitado para el transporte sanitario de un paciente, y esta situación originara gastos al paciente, el contratista debe hacerse cargo de los mismos. En el caso de que estos gastos deban ser reintegrados al paciente por la Administración, el importe de los mismos se detraerá de la factura mensual a la empresa según lo que se estipula en el Anexo XI del Pliego de Cláusulas Administrativas.”

En el contrato se establece la forma de proceder cuando los gastos originados al paciente, por no realizar la empresa el traslado solicitado, deben ser reintegrados por la Administración. En estos casos, el importe de los mismos se detraerá de la factura mensual a la empresa. Sin embargo, no establece el mecanismo por el cual el contratista

se hará cargo de los gastos ocasionados al paciente y no reintegrados por la Administración como sucede con los gastos ocasionados por los servicios de traslados para recibir tratamientos de rehabilitación.

Por ello, sugerimos al Departamento de Sanidad que *“estableciera el mecanismo, para que conforme a lo establecido en la cláusula séptima del contrato en vigor el contratista se haga cargo de los gastos asumidos por el paciente en los supuestos en los que la empresa no atiende un traslado solicitado y estos gastos no son reintegrados por la Administración al paciente.*

Asimismo, se sugirió que se valorase incluir en los pliegos de la próxima licitación de este contrato, que los gastos ocasionados al paciente, por no atender el contratista el servicio solicitado para el transporte sanitario, le sean reintegrados por la Administración, descontando de la factura mensual que se pague a la empresa el importe de los mismos”.

La sugerencia fue aceptada por el Departamento de Sanidad.

Posteriormente, a la emisión de esta sugerencia (Expedientes 775/23, 790/23, 810/23, 828/23, 845/23, 941/23, 952/23, 1057/23), se han presentado en la Institución más quejas que planteaban la misma problemática.

Por lo que respecta a la atención a la salud bucodental, señalar que este año se han recibido varias quejas relativas a la **atención a la salud bucodental a personas con discapacidad.**

En nuestra Comunidad Autónoma existe un Programa de Atención Bucodental Infantil y Juvenil actualmente para la población de 6 a 14 años, con una ampliación hasta los 16 años para niños con discapacidad que, a causa de su deficiencia, no sean capaces de mantener sin ayuda de tratamientos sedativos el necesario autocontrol que les permita una adecuada atención a su salud bucodental.

En el Pleno del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud celebrado el 15 de junio de 2022 se aprobó el Plan para la ampliación de la cartera común de servicios de salud bucodental en el Sistema Nacional de Salud con el objetivo de garantizar estas prestaciones a los ciudadanos, en especial a los más vulnerables y reducir las desigualdades en el acceso a los tratamientos.

Acerca de esta cuestión, destacar la queja recibida de una Asociación de Familiares de Personas con Discapacidad Intelectual que, en su lucha por el derecho a una salud bucodental digna para las personas con discapacidad gravemente afectadas, están dando a conocer la grave situación por la que les toca pasar a estas personas.

Exponían en su escrito que la dificultad para una correcta higiene, la medicación que en la mayoría de los casos es inevitable, las malformaciones, etc. hacen para estas personas que sea uno de los riesgos a padecer infecciones continuamente, a dolores que solo advertimos cuando les aparece un flemón y que los lleva a estar inquietos, gritar, alterarse, etc. porque es la única manera de manifestar si les duele algo.

Razón por la cual, solicitaban que el Servicio Aragonés de Salud se hiciera cargo de los tratamientos bucodentales que las personas con discapacidad psíquica, física o sensorial necesitan. (Expediente 1549/23)

El 17 de enero de 2024 se recibió en la Institución el informe del Departamento de Sanidad. En el mismo se indica que se está a la espera del desarrollo del Plan para la ampliación de la Cartera Común de Servicios de Salud Bucodental en el Sistema Nacional de Salud en la que además de las actuaciones que ofrece a la población en general, incluye en el apartado 2 a la población infantil y juvenil desde el nacimiento hasta los 14 años, en el apartado 4 específica que, adicionalmente, a las personas mayores de 14 años con discapacidad intelectual o con una discapacidad limitante de la movilidad de los miembros superiores, que impidan el correcto autocuidado necesario para alcanzar y mantener una adecuada salud bucodental, se les facilitará, cuando esté indicado por el riesgo que pueda comportar para el desarrollo de enfermedades bucodentales, los tratamientos de odontología conservadora que contempla esta cartera en el apartado 2, al igual que para el conjunto de las demás actuaciones, en el medio más adecuado a sus características individuales.

Asimismo, informa que se procederá a una ampliación del Convenio con el Hospital San Juan de Dios de Zaragoza para que preste en su Unidad de atención bucodental para discapacitados los tratamientos de odontología conservadora que contempla la Ampliación de Cartera Común de Servicios de Salud Bucodental en el Sistema Nacional de Salud en el apartado 2.

2.7 Derechos de los usuarios

En 2023 por motivos relacionados con los derechos reconocidos a los Usuarios del Sistema de Salud de Aragón se han recibido quejas referidas al derecho a la información, al acceso a la documentación que compone la historia clínica, a la recepción de informes médicos, a la dignidad e intimidad del paciente, a la confidencialidad de los datos sanitarios, a tener un médico de familia asignado, a ser atendido en unos plazos máximos y a la libre elección de especialista.

Por la vulneración de los derechos reconocidos a los usuarios hemos realizado este ejercicio cuatro sugerencias, una citada anteriormente en la que un ciudadano estuvo varios meses sin tener asignado un médico de familia y las tres que se citan a continuación.

En relación con el **derecho a ser atendido con un tiempo máximo de respuesta en la realización de procedimientos diagnósticos**, tramitamos en el **Expediente 273/23** la queja de una ciudadana que exponía lo siguiente: *“Me dirijo a Usted con la esperanza de que alguien me atienda, mi problema viene de tiempo atrás. El 3 de diciembre de 2021 fui al médico de familia, llevaba bastante tiempo con dolor de rodilla, no fui antes por el tema Covid. Según su opinión puede que lleve el menisco roto. Ese mismo día me hizo una petición de resonancia. Nadie me atiende al teléfono. Hice una queja en atención al paciente. La contestación es que entienden mi*

situación, que un técnico valorara. Después de 15 meses sigo sin cita para la resonancia. Tengo mucho dolor, las pastillas no me hacen nada, no puedo andar”.

Por los 16 meses que tuvo que esperar esta ciudadana para la realización de una resonancia magnética solicitada por el médico de atención primaria sugerimos al Departamento de Sanidad que se adoptasen las medidas organizativas que permitiesen respetar el plazo máximo de respuesta en la realización de los procedimientos diagnósticos establecido en un mes en el Decreto 116/2009, de 23 de junio, del Gobierno de Aragón, sobre plazos máximos de respuesta en la asistencia sanitaria en el Sistema de Salud de Aragón. La sugerencia fue aceptada por el Departamento de Sanidad.

En relación con el **derecho a ser intervenido en un plazo máximo**, en el [Expediente 1240/23](#) tramitamos la queja de un ciudadano que acudió a la Institución siete meses después de ser incluido en el Registro de Demanda Quirúrgica para ser intervenido de una prótesis total de cadera, y después de haber preguntado en el Servicio de Información y Atención al Usuario del Hospital Universitario Miguel Servet la fecha en que previsiblemente se realizaría su intervención quirúrgica. Ante nuestra solicitud de información el Departamento de Sanidad nos comunica que “*el paciente está en el Registro de Lista de Espera Quirúrgica desde el día 24 de enero de 2023. Pese a los esfuerzos por reducirla, el tiempo de espera quirúrgico sigue siendo elevado en el caso de prótesis de cadera superior a un año.*”

El Decreto 83/2003, de 29 de abril, del Gobierno de Aragón, sobre garantía de plazo en la atención quirúrgica en el Sistema de Salud de Aragón tiene por objeto establecer plazos máximos en la atención quirúrgica, así como un sistema de garantías que aseguren el cumplimiento de aquellos, creando, a tal fin, el Registro de Demanda Quirúrgica del Sistema de Salud de Aragón. El tiempo máximo para la realización de las intervenciones quirúrgicas de prótesis de cadera está garantizado en 180 días naturales a contar la fecha de inscripción en el Registro de Demanda Quirúrgica.

Considerando todo lo expuesto, sugerimos al Departamento de Sanidad que se adoptasen las medidas organizativas oportunas que permitiesen respetar el plazo máximo previsto normativamente para la práctica de las intervenciones quirúrgicas de prótesis de cadera. Al cierre este informe, nos encontramos a la espera de recibir la respuesta del Departamento de Sanidad a la sugerencia formulada a finales de año.

En relación con el **derecho a la Información**, tramitamos en el [Expediente 936/22](#) la queja por la demora en la programación de una intervención quirúrgica debido a una rotura de ligamento en un dedo de la mano derecha. En la misma la ciudadana relataba que llevaba en lista de espera con prioridad preferente desde el 15 de junio de 2021 y que sin haber pasado por quirófano próximamente iba a tener que incorporarse al trabajo en una pescadería. Además, manifestaba su preocupación por que debido al tiempo transcurrido desde que se prescribió la intervención hubiera empeorado la lesión. El 16 de mayo de 2023 la ciudadana nos comunica que todavía seguía en lista de espera quirúrgica.

La ciudadana acudió a la Institución después de haber puesto varias quejas en el Servicio de Información y Atención al Usuario por el retraso en la realización de la intervención. El Departamento, no atendió nuestras peticiones de información, pero con la documentación obrante en el expediente pudimos finalizar el expediente sugiriendo al Departamento de Sanidad que se informase a la ciudadana de su situación en lista de espera quirúrgica con indicación de la fecha o período de tiempo en el que previsiblemente se llevará a cabo su intervención quirúrgica.

El Departamento de Sanidad aceptó nuestra sugerencia e informo que la paciente, a la que llamaron a principios de junio, había solicitado pasar a la situación de temporalmente no programable durante tres meses por problemas de salud.

2.8 Atención recibida

Este año los ciudadanos han presentado quejas por cuestiones relacionadas con la atención prestada en determinados servicios, la atención sanitaria recibida durante el ingreso hospitalario o los diferentes protocolos establecidos en los centros sanitarios.

En la queja tramitada en el Expediente 1330/23 la ciudadana manifestaba el **sentimiento de abandono** que tenía al no ser visitada por un Traumatólogo del Servicio Aragonés de Salud. En los últimos seis meses la ciudadana, debido a los dolores que padece en la rodilla, había tenido ocho visitas con el médico de familia. En una de ellas, le había derivado a urgencias, en otra la ciudadana le facilito la resonancia realizada en una clínica privada y en otras dos había realizado interconsulta con Traumatología. En respuesta a las interconsultas realizadas por el profesional de atención primaria se indicaba que no se recomendaba visita a Traumatología de la paciente.

El Departamento informo que, ante las reiteradas solicitudes de valoración por interconsulta, la ciudadana finalmente fue vista en consultas de Rehabilitación el día 18 de noviembre de 2023 y se había introducido en buzón de citaciones del Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología.

En relación con los **procedimientos de gestión de las citas**, se han tramitado dos quejas.

En una de ellas, Expediente 1336/23, la ciudadana que estaba a la espera de una cita para una primera consulta con el Servicio de Oftalmología, tenía que trasladarse fuera de Zaragoza unos meses por motivos familiares. En marzo se acercó al Centro Médico de Especialidades Ramón y Cajal para exponer esta circunstancia y, por ello, solicitar que no la citasen hasta finales de junio. Petición que según indicaba había quedado registrada en el centro sanitario. Sin embargo, cuando en junio volvió a su domicilio recogió la carta de citación para el 31 de mayo. La ciudadana consideraba que, en este caso, no era justo que su médico de familia tuviese que iniciar de nuevo los trámites para ser citada en atención especializada como le informaron en Atención al Usuario del Hospital Universitario Miguel Servet.

En otra, Expediente 1386/23, el ciudadano señalaba que el 15 de julio en la visita, realizada un mes después de someterse a una operación de riñón, el Urologo solicitó un TAC que debía hacerse en el plazo de tres meses. El 5

de septiembre tuvo de nuevo visita en consulta de Urología, pero como no le había llegado la citación de la prueba volvieron a solicitarla. En la aplicación figuraba el 5 de septiembre como fecha de solicitud. El ciudadano consideraba que el tiempo perdido debido a un error en la tramitación de la solicitud debía de tenerse en cuenta a la hora de asignarle una fecha para la realización del TAC.

Estos dos ciudadanos fueron citados al mes de nuestra petición de información al Departamento de Sanidad.

En varios escritos los ciudadanos se quejaban del funcionamiento de determinados servicios de la administración sanitaria debido a las respuestas recibidas a sus solicitudes.

En el **Expediente 50/23** tramitamos la queja de una ciudadana hacia el **Servicio Provincial de Sanidad de Zaragoza**. Indicaba la ciudadana que en dicho Servicio le ofrecieron ir a un centro privado para hacerse una ecografía por haberse superado el plazo máximo de respuesta. Según señalaba en su escrito ningún centro privado aceptaba el sistema de cobro del servicio provincial de salud. Por ello consideraba que solo se realizan las pruebas quienes pueden pagar el coste de las mismas y debido a los numerosos trámites para solicitar su importe, no todas las personas que se realizan las pruebas solicitan el reintegro del gasto.

En nuestra petición de información al Departamento indicábamos el contenido del escrito de fecha 28 de octubre de 2022 que el Servicio Provincial remitió a la ciudadana en respuesta a su solicitud de cita para la realización de una ecografía tras haberse superado el plazo máximo de respuesta establecido en el Decreto 116/2009.

El Departamento informó que la ciudadana había reclamado el importe de la ecografía, dos meses después el Servicio Provincial había solicitado a la paciente que aportase el informe médico y una vez aportase dicho informe se le reembolsaría el importe de la ecografía. No informaba el Departamento en su informe si, junto a la documentación que enviaron el 28 de octubre de 2022 a la ciudadana en respuesta a su solicitud, se le facilitó una relación de aquellos centros sanitarios privados, que, conforme a su cartera de servicios, podían realizar los procedimientos diagnósticos tal y como establece el artículo 7.3 del citado Decreto. Tampoco indicaba el modo y la fecha en el que se informó a la ciudadana la forma de proceder si elegía un centro sanitario privado que no aceptara la facturación directa al Servicio Provincial.

En este caso, el pago de los gastos derivados de la asistencia no se iba a abonar al centro donde se realizó la ecografía si no a la paciente, una vez que, esta subsane su solicitud de reintegro de gastos asistenciales aportando el informe médico requerido. Por ello, sugerimos al Departamento de Sanidad que, en los casos en los que los pacientes soliciten la asistencia en otro recurso por haberse superado el plazo máximo de respuesta establecido en el Decreto 116/2009 se dé respuesta a su solicitud en los términos establecidos en la Orden de 3 de noviembre de 2009. La sugerencia fue aceptada por el Departamento de Sanidad.

En el **Expediente 1508/23** tramitamos la queja de un ciudadano que se dirigió a la Institución al considerar que la respuesta a su queja por el **Servicio de Información y Atención al Usuario del Hospital Obispo Polanco** no era acorde con su solicitud. El Departamento de Sanidad no atendió nuestras peticiones de información, pero con la documentación aportada por el ciudadano comprobamos que en la tramitación de la queja no se había seguido el procedimiento establecido en la Orden SAN/1368/2018, de 7 de agosto que regula la organización y coordinación de los Servicios de Información y Atención al Usuario del Sistema de Salud. Razón por la que sugerimos que el Hospital Obispo Polanco diese respuesta a la cuestión planteada por el ciudadano en la queja presentada en el Servicio de Información y Atención al Usuario del citado hospital el 14 de octubre de 2022. También en este caso el Departamento de Sanidad aceptó nuestra sugerencia.

Estamos pendientes de recibir la información solicitada al Departamento de Sanidad sobre la tramitación de las quejas de los usuarios ante la **Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios** a raíz de la queja que dio lugar al Expediente 1284/23 en la que el ciudadano nos trasladaba el mal funcionamiento del Servicio Aragonés de Salud y, a su vez, la poca empatía del servicio de atención al paciente.

El ciudadano, presento una primera queja en la Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios por el retraso en la obtención de cita para una resonancia solicitada cuatro meses antes por el Traumatólogo para confirmar diagnóstico. En respuesta a su queja esa Dirección le informa que se había remitido su queja al Servicio de Información y Atención al Usuario del Hospital Universitario Miguel Servet, para que valorasen su caso y les informen, con el fin de poder elaborar la correspondiente respuesta por parte del Departamento de Sanidad.

Por no recibir ni la citación ni ninguna otra información del Hospital, presento dos quejas más dirigidas a la Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios. Quince días después de realizarse la resonancia en una clínica concertada recibió un escrito de la mencionada Dirección indicando que en respuesta a su queja desde el Servicio de Información y Atención al Usuario del Hospital Universitario Miguel Servet le habían informado que la resonancia se había realizado el día 30 de agosto en la Clínica concertada VIVO diagnóstico. En el escrito presentado en la Institución, el ciudadano, que tuvo que esperar 11 meses para la realización de una resonancia, señalaba que la fecha y la clínica en la que se realizó la prueba ya la conocía pues se la habían hecho a él.

3. Educación

Expedientes iniciados	162
Expedientes finalizados	126
Resoluciones emitidas	21
Resoluciones aceptadas	14

Planteamiento general

En este año 2023 se han tramitado 154 expedientes en el área de Educación, cifra prácticamente idéntica a la del año 2022, con tan solo cinco expedientes menos. Para el cómputo de estos expedientes se han agrupado quejas de ciudadanos o colectivos que aluden a una misma cuestión y que, por la propia dinámica de organización en la tramitación de expedientes, debían tramitarse de manera conjunta.

En lo que concierne a las distintas Administraciones, observamos que no hay demora en las respuestas de la Administración local, Universidad de Zaragoza ni en las del Departamento de Universidad y Sociedad del Conocimiento; las respuestas a peticiones de información al Departamento de Educación, Cultura y Deporte llegan agrupadas, por lo que algunos expedientes reciben respuesta muy rápida y para otros el tiempo de respuesta se extiende varios meses.

No obstante, cabe señalar que en el presente año 2023 se produjeron cambios en los Departamentos del Gobierno de Aragón como consecuencia de los comicios celebrados el 28 de mayo. En este sentido, el anterior Departamento de Educación, Cultura y Deporte, pasa a denominarse Departamento de Educación, Ciencia y Universidades.

Así lo expuesto, en los meses posteriores a la conformación del nuevo gobierno, se apreció una clara demora en las respuestas por parte del nuevo Departamento de Educación, Ciencia y Universidades.

En el momento en el que se está redactando este Informe, ya nos han dado a conocer su postura las distintas Administraciones en relación con las resoluciones que les ha dirigido El Justicia; a excepción de las remitidas en los últimos meses del año.

Sentado lo anterior, se procede a agrupar por temas, y en orden alfabético, los diferentes expedientes que se han tramitado durante el año 2023.

3.1 Acoso escolar

1. El problema del acoso escolar en los centros educativos aragoneses ha sido, sin duda, uno de los asuntos que ha dado lugar a un mayor número de quejas en este año 2023; máxime, en comparación con los años precedentes.

2. Se trata de un problema de calado por las consecuencias tan negativas que puede generar en el desarrollo emocional y educativo de los menores que lo sufren. Por lo que resulta obligado que las distintas Administraciones Públicas pongan todo su empeño y doten de los medios necesarios a los centros educativos para erradicar esta lacra.

En lo que atañe a esta Institución, cabe señalar que la cuestión del acoso escolar será tratada debidamente en el correspondiente Informe de Menores.

Finalmente, destacar que desde el Justiciazgo, con fecha 11 de diciembre de 2023, se acudió al *Pleno del Observatorio Aragonés por la Convivencia y contra el Acoso Escolar*.

3.2 Comedor escolar

En este año 2023, los temas que tienen que ver con la prestación del servicio de comedor en los centros educativos aragoneses versan, fundamentalmente, sobre la concesión de las becas de comedor (Expedientes 1226/23 y 1303/23); la demora en el pago de las mismas pese a estar asignadas (Expedientes 1229/23, y 1327/23); o sobre la calidad del menú (Expediente 1710/23).

En relación con lo expuesto, resulta conveniente hacer alusión a las demoras que se están produciendo en el pago de las becas, cuestión que está ocasionando que sean las familias las que tengan que adelantar el dinero o, como ocurre en el municipio de Pozán de Vero, que sea el propio consistorio el que tenga que adelantar el pago al haber asumido el cobro de las becas de las familias para evitar que sean éstas las perjudicadas a la hora de que se les reingresen las cuantías debidas derivadas de las mismas (Expediente 1244/23).

En lo relativo a la seguridad de los alimentos y control en los comedores escolares, se recuerda que la Ley 17/2011, de Seguridad Alimentaria y Nutrición, tiene por objeto el reconocimiento y la protección efectiva de diversos derechos relacionados con cuestiones de alimentación, entre los que destacamos que las administraciones competentes garanticen la mayor protección posible frente a los riesgos emergentes en la seguridad alimentaria. La Administración autonómica, por Resolución de 16 de septiembre de 2013, ha establecido unos criterios orientativos dirigidos al conjunto de sectores responsables en el servicio complementario de comedor escolar que quedan recopilados en la *"Guía de Comedores Escolares de la Comunidad Autónoma de Aragón"*. En esta guía consta la exigencia de que los comedores escolares apliquen y mantengan *"procedimientos basados en los principios del Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos (APPCC), que de forma resumida se concretan en la detección de peligros relacionados con la seguridad alimentaria y de los puntos de control esenciales para evitar, eliminar o reducir estos peligros"*. En consecuencia, existen razones suficientes para justificar que se solicite que el Gobierno de Aragón, en la competencia del Departamento al que corresponda (Educación y Sanidad), controle la prestación del servicio de comedor escolar y realice un seguimiento del desarrollo de este servicio.

Es indudable que la mejora en la calidad de los menús escolares es algo viable si se incrementa la cuantía por menú en las concesiones a las empresas que facilitan el servicio, pues de lo contrario, con la subida de la cesta de la compra, las empresas adjudicatarias hacen un esfuerzo para la prestación del servicio que pudiera repercutir en el usuario. Añadir el coste que supondría la contratación de un nutricionista -en aquellos centros que no cuentan con servicio de línea fría que ya lo aportan-, supondría un incremento en el precio del servicio de los comedores escolares.

3.3 Enseñanzas de régimen especial

El grupo de Enseñanzas de Régimen Especial queda integrado por las enseñanzas de idiomas, las enseñanzas deportivas y las enseñanzas artísticas de música, danza, arte dramático y artes plásticas y diseño.

Sobre este particular, en el **Expediente 212/23** se mostraba el descontento por parte de la Asociación de Padres y Madres del Conservatorio Profesional de Música de Zaragoza con el estado de las instalaciones del mismo y las condiciones en las que se imparten clases.

Desde el Justiciazgo se emitió Resolución a través de la cual se sugería al entonces Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón se procediese a la búsqueda inmediata y adaptación de un espacio para trasladar los Conservatorios Elemental y Profesional de Música de Zaragoza que se ajuste a las necesidades de uso, o bien se procediese a la rehabilitación de algún edificio disponible para su uso específico como Conservatorio de Música, adecuándolo a sus necesidades de uso presentes y previsión de necesidades futuras. Y, asimismo, se sugirió se revisase la liquidación de presupuesto del Departamento de Educación y las modificaciones realizadas en los ejercicios anteriores, a fin de estudiar las posibilidades económicas y abordar una obra de la envergadura que precisa el traslado del Conservatorio Profesional de Música de Zaragoza.

En materia de idiomas, se recibió queja de un profesor contra el hecho de que los docentes no pudiesen obtener el título de inglés C2 a través del Centro Aragonés de Lenguas Extranjeras para la Educación, siendo el nivel C1 el máximo al que pueden optar desde el CARLEE (Expediente 1425/23).

Sobre este particular, desde el Departamento de Educación, Ciencia y Universidades nos trasladan que al margen del CARLEE, el Gobierno de Aragón dispone de una red de Escuelas Oficiales de Idiomas con amplia oferta en los niveles MCER B1, B2, C1 y C2 en las modalidades presenciales, semipresenciales y a distancia, de las que constan que existen vacantes, y que ofrecen para el personal funcionario en activo del Departamento de Educación del Gobierno de Aragón exenciones/reducciones de las tasas correspondientes tanto de matrícula, como de examen.

3.4 Formación Profesional

En lo que respecta a la formación profesional, sobre este particular han tenido entrada en esta Institución quejas referidas a la homologación de títulos de grado medio y/o superior (Expediente 453/23), así como de la demanda por parte del Instituto de Educación Secundaria de la localidad de Pedrola de un mayor número de horas que les permita realizar desdobles habida cuenta del número de alumnos que cursan el grado medio en Técnico en Mantenimiento Electromecánico. En este sentido, desde el centro alegan que los medios de los que disponen no son suficientes para el correcto desarrollo de la actividad docente, y que superan la ratio de alumnado necesaria para se les concedan las horas requeridas para realizar desdobles.

Sin embargo, desde el Departamento de Educación, Ciencia y Universidades se traslada al Justiciazgo que la media de los tres cursos impartidos en el centro educativo se queda en 17'33, cifra inferior al número establecido en la Circular de la Dirección General (20); por lo que no corresponde la autorización al desdoble solicitado en el escrito de queja. No obstante, desde el Departamento se insta al centro a que formule al Servicio Provincial de Educación de Zaragoza solicitud para aumentar el número de plazas a ofertar en el ciclo formativo, de tal manera que, así, se pudiese optar a un desdoblamiento de la actividad docente.

MEDIOS MATERIALES Y RECURSOS HUMANOS

Sin duda, una de los asuntos de mayor repercusión tratados en esta Institución fue el derivado de la inundación del Colegio María Zambrano de Zaragoza como consecuencia de las lluvias acaecidas el 6 de julio de 2023.

Sobre este particular, se registraron decenas de quejas por parte de los familiares del alumnado, en las cuales se mostraba su preocupación por el hecho de que el colegio estuviese ubicado sobre un barranco, motivo por el cual solicitaban el cambio de ubicación del mismo, así como por conocer cuáles serían las condiciones en las que se iniciaría el próximo curso 2023/2024.

A la vista de las quejas presentadas, se procedió a la apertura de dos expedientes: el primero versaba sobre la posibilidad de cambiar de ubicación el colegio (**Expediente 994/23**), y el segundo sobre las condiciones del inicio de curso 2023/2024 (Expediente 1012/23).

Tras realizar los trámites correspondientes, se emitió Resolución (**Expediente 994/23**) sugiriendo lo siguiente:
"1º) Al Ayuntamiento de Zaragoza para que dentro de las posibilidades al alcance municipal, se procure realizar un estudio de los solares con los que cuenta el Ayuntamiento en la zona para un posible cambio de ubicación del CEIP María Zambrano, de conformidad con las previsiones de suelo que establece el PGOU, y, contando en su caso con un estudio de riesgos naturales respecto de los mismos.

2º) Al Departamento de Educación, Ciencia y Universidades del Gobierno de Aragón para que facilite la tramitación del expediente de traslado del CEIP María Zambrano a una nueva ubicación, con en su caso los acuerdos precisos con el Ayuntamiento de Zaragoza, y oída la comunidad educativa y vecinal, a fin de encontrar una nueva ubicación para el centro escolar, realizándose de forma urgente todos los trámites necesarios administrativos, y en especial de contratación pública, que permita en el menor plazo posible contar con un nuevo centro en disposición de uso adecuado.

3º) Al Departamento de Educación, Ciencia y Universidades del Gobierno de Aragón para que, a la mayor brevedad de tiempo posible, acometa las labores necesarias para el total reacondicionamiento de los espacios anegados,

y provea de la dotación de los medios necesarios para que el CEIP María Zambrano pueda comenzar su actividad en el curso 2023-2024 en debida forma.

4º) Al Departamento de Educación, Ciencia y Universidades, y a cualquier otro órgano del Gobierno de Aragón que pudiera tener competencia en la materia (en especial protección civil), al Ayuntamiento de Zaragoza, y a la Delegación del Gobierno de España en Aragón (responsable de la Confederación Hidrográfica del Ebro y la Agencia Estatal de Meteorología), para que, de forma coordinada y con la debida colaboración interadministrativa, elaboren y pongan en marcha los protocolos necesarios de alarma y evacuación ante situaciones de riesgo como la acontecida”.

En otro orden de cosas, el cierre por parte del Departamento de Educación, Ciencia y Universidades del Gobierno de Aragón del espacio educativo de la localidad oscense de Caneto, ha sido, sin duda, otro de los expedientes de mayor relevancia tramitados en esta Institución; habida cuenta de la repercusión mediática y del perjuicio ocasionado a los 21 niños escolarizados.

Sobre este particular, se emitió Resolución sugiriendo:

“1º) Que por el Departamento de Educación, Ciencia y Universidades del Gobierno de Aragón se proceda, a la mayor brevedad posible, y a través de las actuaciones administrativas que fueran necesarias, a devolver a la situación previa a las decisiones administrativas del citado Departamento que conllevaron el pasado mes de noviembre el cese de las prestaciones docentes en el espacio educativo sito en la localidad de Caneto (La Fueva), adoptando en su caso las medidas temporales estrictamente necesarias y urgentes que pudieran necesitarse de existir objetivamente posibles riesgos acreditados para los menores escolarizados en dicho espacio.

2º) Que por el Departamento de Educación Ciencia y Universidades del Gobierno de Aragón, en colaboración y coordinación con el Departamento de Desarrollo Territorial, Despoblación y Justicia y el Ayuntamiento de La Fueva, y con audiencia y participación de los padres de los alumnos implicados, se acometan las labores necesarias para la adecuación del citado espacio educativo de cara a su regularización y futura apertura como colegio ordinario dentro del sistema educativo de Aragón”.

Por otro lado, el inicio del curso 2023/2024 estuvo marcado por la falta de auxiliares de educación especial en numerosos centros escolares de la Comunidad Autónoma. Cuestión que derivó en la entrada de numerosas quejas a esta Institución, las cuales fueron aglutinadas en un único expediente en aras de facilitar su tramitación ([Expediente 1182/23](#)).

Tras los trámites correspondientes, se emitió Resolución por parte del Justiciazo sugiriendo al Departamento de Educación, Ciencia y Universidades que se dotase, a la mayor brevedad posible, de los recursos económicos necesarios para garantizar la incorporación de los auxiliares de educación especial demandados por los centros educativos de la Comunidad Autónoma de Aragón; así como de que anualmente se produzcan las debidas previsiones, presupuestarias y personales, para dar continuidad al esencial servicio que prestan los auxiliares educación especial.

La cuestión fue solucionada en la práctica totalidad de los centros, aunque, a día de hoy, todavía existe algún centro educativo que sigue demandando un mayor número de auxiliares de educación especial.

Finalmente, cabe hacer alusión al expediente ([Expediente 382/22](#)) tramitado de oficio por parte de esta Institución en relación al estado del patio del recreo y del porche del CPIFP Los Enlaces de Zaragoza. Sugiriéndose al Departamento de Educación, Cultura y Deporte que, de entre las distintas posibilidades presupuestarias existentes, se lleven a cabo las gestiones oportunas que permitan acometer la reparación y el acondicionamiento definitivo del patio de recreo del centro integrado de formación profesional Los Enlaces, y se posibilite que los alumnos puedan protegerse de las inclemencias del tiempo con la debida seguridad. Resolución que fue aceptada por parte del entonces Departamento de Educación, Cultura y Deporte.

3.5 Reagrupamiento escolar

En este año 2023, resulta significativo el elevado número de quejas que ha recibido esta Institución en relación al reagrupamiento de hermanos en un mismo centro escolar (Expedientes 997/23, 1206/23 y 966/23).

Sobre esta cuestión, el margen de actuación del que dispone esta Institución resulta, en ocasiones, ciertamente limitado. Ello se debe a que, generalmente, los ratios de alumnado de los centros educativos en los que se pretende llevar a cabo el reagrupamiento han alcanzado su límite máximo; por lo que, los diferentes centros, no pueden ofertar plazas vacantes en determinados cursos que puedan ser ocupadas por aquellos que las solicitan vía reagrupamiento.

Por consiguiente, el problema no deriva de los reagrupamientos de hermanos en un mismo centro escolar, sino de una cuestión de los ratios de alumnado de las que disponen, y que una vez alcanzadas, imposibilitan los reagrupamientos solicitados.

3.6 Transporte escolar

El desplazamiento a los centros educativos, fundamentalmente en el ámbito rural, se erige como otra de las cuestiones que han sido objeto de queja ante esta Institución (Expedientes 129/23, 1543/23, y 1745/23).

Especial relevancia recobra el expediente relativo a la falta de transporte escolar en el Colegio «Gloria Fuertes» del municipio de Andorra, al tratarse de un centro de educación especial donde, por tanto, sus alumnos requieren de una mayor protección y adecuada prestación de servicios de transporte escolar (Expediente 1416/23).

El expediente aludido fue abierto de oficio por parte del Justiciazo tras realizar una visita presencial al centro educativo. Allí, trabajadores y familiares, trasladaron a esta Institución que tres alumnos con necesidades especiales

que vivían en localidades alejadas de Andorra, no contaban con servicio de transporte para desplazarse hasta el centro.

Tras realizar los trámites correspondientes, a día de hoy, los tres jóvenes cuentan con transporte escolar adaptado a sus necesidades para trasladarse hasta el Colegio «Gloria Fuertes» de Andorra.

En otro orden de cosas, desde esta Institución se emitió Resolución en virtud de la cual se sugería al entonces Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón a que realizasen cuantas gestiones fuesen necesarias con sectores sociales y profesionales de la Comarca para garantizar el servicio de transporte escolar a los alumnos del área de Alcañiz escolarizados en el «IES Mar de Aragón» del municipio de Caspe; así como que los Servicios Provinciales de Educación de Zaragoza y Teruel acordasen la prestación del servicio de ruta de autobús en las mismas condiciones y con garantía para estos alumnos con independencia de la provincia de residencia (**Expediente 61/23**).

El citado Expediente traía causa de la eliminación de la ruta de transporte escolar Alcañiz-IES Mar de Aragón de Caspe para el curso 2022/2023, lo que ocasionó que los estudiantes tuviesen que sufragarse el coste de los desplazamientos hasta el centro educativo. Todo ello derivado de la necesidad obligada de tener que acudir hasta la localidad de Caspe como consecuencia de que en Alcañiz no se ofertan los grados que cursaban los estudiantes en cuestión.

Al igual que lo comentado anteriormente en relación con las becas de comedor, también se recibieron quejas relativas a la demora en el pago de las becas de transporte escolar (Expediente 1327/23), así como de la demora en la resolución de las mismas (**Expediente 794/23**).

En este sentido, en el último Expediente referenciado se emitió Resolución por parte de esta Institución en virtud de la cual se sugería al entonces Departamento de Educación, Cultura y Deporte que, teniendo en cuenta el dilatado periodo de tiempo transcurrido desde la publicación de la Orden de ayudas al transporte escolar para el curso 2021/22, pusiesen los medios adecuados para que se procediese de manera urgente a la resolución de las convocatorias posteriores.

3.7 Universidad

En este apartado se relacionan las quejas tramitadas en materia universitaria, exceptuando aquellas relacionadas con el personal docente universitario o con el personal de administración y servicios adscritos a las universidades, que se tramitan en empleo público.

Así lo expuesto, recobra especial relevancia la Resolución elaborada por esta Institución sugiriendo a la Universidad de Zaragoza que valorase la posibilidad de permitir la adaptación del calendario académico de las prácticas curriculares del Grado de Magisterio en Educación Primaria para permitir la conciliación laboral de aquellos estudiantes que lo requiriesen.

La presente Resolución nace de la queja presentada por una alumna en la que nos trasladaba que para el curso 2023/2024 se había eliminado la posibilidad de adaptar o modificar el calendario de prácticas curriculares tras ser acordado por la Junta de la Facultad de Educación. La fundamentación de la Universidad de Zaragoza radicaba en la incertidumbre y en los cambios que podían generarse en materia de cotización tras la entrada en vigor de la disposición adicional quincuagésima segunda del Real Decreto-Ley 2/2023, de 16 de marzo, de medidas urgentes para la ampliación de derechos de los pensionistas, la reducción de la brecha de género y el establecimiento de un nuevo marco de sostenibilidad del sistema público de pensiones.

Tras el estudio del caso concreto, se sugirió a la Universidad de Zaragoza que rectificase y permitiese nuevamente la adaptación o modificación del calendario de prácticas para el curso 2023/2024, así como para los cursos venideros. Como fundamento, se quiso subrayar que la incertidumbre o el desconocimiento de la aplicabilidad de determinada norma no es motivo suficiente, ni proporcional, para impedir la adaptación o modificación del calendario, habida cuenta de la importancia de la misma para la conciliación laboral y personal de los estudiantes (**Expediente 1293/23**).

En otro orden de cosas, se recibió queja por parte de un estudiante en la que nos trasladaba que para el curso 2023/2024 la fecha de inicio del curso universitario en la Universidad de Zaragoza y las pruebas para optar a los premios extraordinarios de bachillerato de Aragón era coincidente (Expediente 1178/23).

Desde el Justiciazgo se exhortó al Departamento de Educación, Ciencia y Universidades a que, en coordinación con la Universidad de Zaragoza, fijase las pruebas para optar a los premios extraordinarios en fecha distinta al inicio del curso universitario.

Finalmente, mencionar la queja presentada por un estudiante de la Universidad Nacional de Educación a Distancia en relación a la imposibilidad de matricularse en el Trabajo Fin de Grado del Grado en Matemáticas. Expediente que fue remito al Defensor del Pueblo por ser éste quien ostenta competencias sobre este particular (Expediente 1238/23).

4. Vivienda

Expedientes iniciados	68
Expedientes finalizados	69
Resoluciones emitidas	4
Resoluciones aceptadas	2

Planteamiento general

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

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

Esta Institución reitera, al igual que en años anteriores, que la Administración competente en la materia trate de resolver, en la medida de lo posible, los problemas que se plantean y que, aunque existen voluntad y determinación, lo que faltan son recursos económicos. Ante esta situación, la actitud de esta Institución es pedir que se haga un estudio pormenorizado de cada caso, y que se prioricen los que son más urgentes y necesarios.

Mención aparte merece el hecho de que, pese a que fue un proceso que se prolongó en el tiempo muy por encima del plazo legalmente marcado, son muchas las reclamaciones tramitadas por retraso en la tramitación y, por ende, en el pago de las ayudas al alquiler, por lo que ha tenido que volver a reiterarse la Sugerencia relativa a la necesidad de revisar el procedimiento para evitar semejante demora en futuras convocatorias, así como a la conveniencia y oportunidad de simplificar el procedimiento.

4.1 Necesidad de viviendas de alquiler social

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

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

En este sentido, queremos destacar algunos expedientes que tienen que ver, precisamente con **los informes de vulnerabilidad**, en relación con el Convenio con el CGPJ o no.

Una ciudadana pendiente de lanzamiento de su vivienda habitual acudió a nosotros denunciando que el IASS no había realizado el preceptivo informe de vulnerabilidad. Sin embargo, desde la Dirección Provincial del IASS en Zaragoza nos han confirmado que, tal y como marca el procedimiento, habían realizado todos los trámites a través del Juzgado y no a través de su abogado, y que, si bien en un principio faltaban datos, (teléfono, etc.) se obtuvieron a través del Juzgado y, por tanto, se realizaron informe de vulnerabilidad que se ha enviado a la Dirección General de Vivienda desde donde nos confirmaron que habían recibido el informe de vulnerabilidad y que, pese a que el IASS no había cumplido el plazo de entregarlo con 3 semanas de antelación a la fecha del lanzamiento, se había procedido a solicitar la suspensión del mismo por parte del Juzgado y se le había solicitado a la ciudadana que presentase la documentación pertinente para comprobar que cumplía requisitos y poder adjudicarle vivienda.

Otra ciudadana presentó queja al considerar que desde su CMSS no se quería elaborar un informe de vulnerabilidad que le permitiera acceder a una vivienda de alquiler social. Sin embargo, desde el CMSS, se nos informó de que dicha ciudadana estaba en lista de espera de Zaragoza Vivienda S.L.U. que, incluso, había participado, sin suerte, en algunos procesos extraordinarios de adjudicación de vivienda en función de una mayor vulnerabilidad. Lo que se le había explicado a la ciudadana es que, tal y como se recoge en la [Información de interés para todas las personas usuarias de los CMSS que quieran solicitar acceso a una vivienda social](#), que nos adjuntaban. Las solicitudes de vivienda social no tienen que incluir ningún informe de vulnerabilidad.

Por otra parte, hemos atendido alguna queja en la que se denunciaba la negativa del IASS a realizar los informes de vulnerabilidad que solicita el juzgado en los procedimientos de desahucio. El problema, tal y como pudimos acreditar con la responsable de los informes de vulnerabilidad del IASS, se produce en aquellos casos en los que se ocupa la vivienda en virtud de un título discutido y habrá de ser el juzgador quién determine si hay título o no para habitar la vivienda. Por lo tanto, en tanto no se pronuncie el juez no existe título habilitante y en virtud del [Real Decreto-ley 16/2021, de 3 de agosto, por el que se adoptan medidas de protección social para hacer frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica](#), y los posteriores que han ido prorrogando sus efectos en la materia, no se puede emitir informe de vulnerabilidad ya que, conforme establece su art. 1 bis:

“Para que opere la suspensión a que se refiere el apartado anterior, quien habite la vivienda sin título habrá de ser persona dependiente de conformidad con lo dispuesto en el apartado dos del artículo 2 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, víctima de violencia sobre la mujer o tener a su cargo, conviviendo en la misma vivienda, alguna persona dependiente o menor de edad.”

El IASS, con buen criterio, en estos casos ha optado por remitir a los jueces concernidos un escrito indicando que, para evitar informar negativamente, no emitirán el informe de vulnerabilidad positivo hasta que se determine que tiene título habilitante. No se trataba, por tanto, de una negativa irregular sino de un aplazamiento en la emisión que resultaba más favorable a los intereses de las personas vulnerables. En todos los casos, trasladamos la información y aconsejamos la mejor forma de proceder para poder beneficiarse de la posible suspensión del lanzamiento.

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

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

En el [Expediente 1242/22](#), se relataba el retraso en la resolución de un expediente de ayuda para el alquiler, desconociendo el estado en que pudiese encontrarse.

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

Asimismo, el entonces Departamento de Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda del Gobierno de Aragón tiene la obligación de servir con objetividad los intereses generales y actuar de acuerdo con los principios de eficacia, celeridad, buena fe, confianza legítima y buena administración, que comprende el derecho de la ciudadanía a que sus asuntos sean resueltos en un plazo establecido al efecto. Por su parte, el principio de celeridad impone a la Administración su impulso de oficio por el titular de la unidad administrativa encargada, que debe adoptar las medidas necesarias para evitar toda anomalía o retraso.

Añadir que, como en distintas ocasiones se ha puesto de manifiesto, los retrasos excesivos en la tramitación, conclusión y materialización de estas ayudas, que están distorsionando la finalidad para la que fueron creadas, la de establecer una expectativa de estabilidad habitacional para quienes resultaran beneficiarios de estas ayudas.

Por ello se sugirió que, de ser el caso, se procediera a resolver el expediente de ayuda para el alquiler, con indicación de los correspondientes posibles recursos al interesado. Esta sugerencia fue aceptada.

En [Expediente 291/22](#), el recurrente recibió una resolución de Desistimiento respecto al su expediente de ayuda, comunicándole que se le había solicitado una subsanación sin que el órgano instructor recibiese dicha documentación.

Por ello, se interpuso un recurso de alzada en el que se alegaba que sí se había llevado a cabo la subsanación oportuna a través de la plataforma, en tiempo y forma.

Esta Institución ha tramitado distintos expedientes en los que se alude al retraso en la resolución de recursos de alzada interpuestos contra resoluciones desestimatorias de ayudas para el alquiler, en algunos de ellos, como en el ahora analizado, de incluso más de ocho meses, cuando el plazo máximo previsto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas para dictar y notificar la resolución del recurso es de tres meses (artículo 122).

Se indicó al Departamento competente del Gobierno de Aragón que tiene la obligación de servir con objetividad los intereses generales y actuar de acuerdo con los principios de eficacia, celeridad, buena fe, confianza legítima y buena administración, que comprende el derecho de la ciudadanía a que sus asuntos sean resueltos en un plazo establecido al efecto. Se está ante una de las manifestaciones legislativas del derecho a obtener una resolución expresa dentro de plazo. El citado principio de eficacia exige de las administraciones públicas que se cumplan razonablemente las expectativas que la sociedad demanda, entre ellas el deber de resolver expresamente las solicitudes y recursos, ya que el conocimiento de la fundamentación de las resoluciones es presupuesto inexcusable para la defensa de sus derechos e intereses legítimos.

Por su parte, el principio de celeridad impone a la Administración su impulso de oficio por el titular de la unidad administrativa encargada, que debe adoptar las medidas necesarias para evitar toda anomalía o retraso.

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

4.3 Problemas de convivencia vecinal

Los problemas de convivencia entre vecinos son constantes en esta Institución, destacando uno con el número de Expediente 509/23, en el que se denunciaba un edificio okupa en avda. Compromiso de Caspe, que era un nido de suciedad y un reclamo a jóvenes que buscan donde comprar y consumir drogas.

Se indicaba que el edificio estaba ocupado hace muchos años por indigentes que colgaban objetos peligrosos en lo alto de sus fachadas como hierros, ruedas de bicicletas y materiales de gran peligro si se cayeran a la calle encima de cualquier viandante.

Se veían cucarachas y ratas salir de ese edificio y se escuchaba un caer constante de agua en el interior del garaje como de alguna tubería rota, durante años. Los okupas a veces salían a las ventanas gritando e insultando e incluso alguna vez intentando suicidarse.

La policía afirmaba que no podía hacer nada, y que ese edificio estaba en un limbo legal.

Recabada la pertinente información por parte del Ayuntamiento, se nos informó por parte de la Secretaría Técnica de la Policía Local, que en sus bases de datos constaban los siguientes antecedentes:

*" * 9 quejas tramitadas en la Unidad de Inspección y Atención al Ciudadano por molestias derivadas de la ocupación ilegal de inmueble ubicado en la Av. Compromiso de Caspe, así como de la presencia de indigentes en su entorno generando problemas de salubridad, venta ambulante y amenazas, dándose traslado a la Unidad policial con competencia territorial en la zona, para que, en lo que resulte de competencia de esta Policía Local, realicen las comprobaciones oportunas y, si procede, denuncien los posibles incumplimientos observados.*

** 5 informes sobre actuaciones con indigentes en el Bº de Las Fuentes, dando traslado de la situación a los Servicios Sociales. Comunitarios de Las Fuentes.*

** 3 informes relativos a la ocupación ilegal del inmueble ubicado en Av. Compromiso de Caspe, constatando la situación y observando problemas de salubridad y seguridad, informando de ello a los Servicios Sociales Comunitarios, al Servicio de Chabolismo, al Instituto Municipal de la Salud Pública y a Gerencia Urbanística (denuncia por incumplir el deber de conservación el titular del inmueble).*

Además, indicaban que constan las siguientes actuaciones recientes:

" Informe de fecha 19/04/2022, dejando constancia de la colaboración en materia de tráfico con Policía Nacional, el día 18/04/2023, por persona que se encontraba lanzando objetos a la vía pública, desde una terraza del edificio ocupado ilegalmente en Av. Compromiso de Caspe. Esta persona fue detenida por Policía Nacional (Atestado n.º ... instruido en la Comisaría de Policía Nacional de Actur-Rey Fernando).*

** Intervención en incendio ocurrido el 19/04/22 en edificio ocupado ilegalmente en Av. Compromiso de Caspe. Consta informe de la Unidad de Seguridad Nocturna de Policía Local, así como comparecencia en la Jefatura Superior de Policía Nacional (Diligencias 1112/2023). Además, en el lugar intervino Policía Nacional, Cuerpo de Bomberos y el Gerente de Urbanismo del Ayuntamiento, procediendo al desalojo del inmueble por motivos de seguridad (Acta n.º...)"*

Por otro lado, y en lo que respecta a la ocupación ilegal de inmuebles, así como otras conductas de carácter penal a las que se alude en el escrito, señalaron que no era competente para la investigación y persecución de este tipo de infracciones penales, participando la remisión de una copia del presente expediente al Departamento correspondiente de Policía Nacional para su conocimiento, valoración y efectos.

Además de lo expuesto, se significaba que desde marzo de 2021 el Ayuntamiento de Zaragoza había suscrito un convenio con el Real e Ilustre Colegio de Abogados de Zaragoza -Reicaz- por el que se establece un "Servicio de Asistencia Jurídica a Afectados por la Ocupación Ilegal de Inmuebles" con el objetivo de orientar a cualquier ciudadano (particulares o comunidades de propietarios) afectado por este fenómeno, ya sea como propietario del inmueble ocupado o como vecino de un edificio donde esté presente esta situación.

Ante nuestra posterior solicitud en el sentido de que se nos informara acerca de las posibles actuaciones en el inmueble en el que se había producido un incendio, se nos señaló que en expediente 52008/2022 del Servicio de Inspección Urbanística se realizaron los siguientes trámites:

"-Visita de inspección al edificio por la Sección Técnica de Control de obras y edificación con ocasión del incendio ocurrido con fecha 18 de abril.

-Remisión a Salud Pública para que se proceda a la desinfección, desinsectación y posterior desratización

-Aprobación de resolución del Gerente de Urbanismo de fecha 20 de abril de 2023 requiriendo:

1.º Desalojo del edificio y mantenimiento del mismo ante el grave riesgo estructural que presenta la edificación.

2.º Proceder a la ejecución subsidiaria municipal con cargo a la propiedad de las medidas de seguridad consistentes en cerramiento y tabicado de todos los accesos al edificio en fachada trasera, principal y cubierta.

3.º Requerir a la propiedad para que proceda a la inspección del mismo y al saneamiento de la edificación, así como al comienzo de las obras de reparación en el plazo de 15 días naturales, procediéndose en caso de incumplimiento a su ejecución por el Ayuntamiento.

- En posterior resolución, con fecha 21 de abril de 2023 se procedió a ampliar la anterior orden de ejecución y se aprueba la ejecución subsidiaria municipal de las actuaciones de desinfección, desinsectación y desratización y limpieza y retirada de basuras, a fin de evitar una situación de inseguridad sanitaria en la zona".

Por último, en la fecha de la emisión del informe se indica a esta Institución por el jefe de la Unidad Técnica de Control de obras, Conservación y Patrimonio Histórico que se han concluido las obras ejecutadas subsidiariamente por el Ayuntamiento de Zaragoza.

4.4 Daños en viviendas y viviendas en mal estado

En el [Expediente 957/23](#), la propietaria de una vivienda denunciaba que la ubicada frente a la suya, estaba abandonada y las ventanas de las mismas se encontraban abiertas, lo que originaba que las palomas entraran en el interior y que se hubiera convertido en una plaga, con el problema de salubridad pública que ello generaba.

Los afectados se habían puesto en contacto con el Ayuntamiento del municipio en reiteradas ocasiones, así como con el Departamento de Sanidad Ambiental de Teruel, pero no habían llevado a cabo ninguna actuación para erradicar el problema.

Acudían a esta Institución con la intención de que el Ayuntamiento tapiara las ventanas de la casa vecina para evitar la plaga de palomas existente y el problema de salubridad que ello generaba.

El Ayuntamiento de Albalate del Arzobispo, contrató con una empresa encargada de la prestación del servicio de captura y control de la población de palomas, habiendo capturado cientos de palomas.

Asimismo, se había requerido al propietario del inmueble para que tomase medidas, y a pesar de las medidas adoptadas por parte del Ayuntamiento, se observaba, por las quejas presentadas recientemente, que el problema persistía, por lo que el Ayuntamiento había vuelto a requerir al propietario del inmueble que tome las medidas oportunas para acabar con el problema de insalubridad.

El propio Ayuntamiento de Albalate del Arzobispo reconocía la existencia de un problema de insalubridad y que, pese a las medidas adoptadas por el mismo, no había sido resuelto.

Expuesto este estado de cosas, y en relación con el inmueble en estado de abandono en el que anidan las palomas, constituyendo un foco de infección, recordamos al Ayuntamiento las potestades administrativas -y responsabilidades, por tanto- que tiene el Ayuntamiento de Albalate del Arzobispo, para garantizar el correcto estado de conservación de las propiedades, con el fin de que se encuentren en adecuadas condiciones de seguridad, salubridad, ornato público y calidad ambiental, procediendo, incluso, a la ejecución subsidiaria, si fuere necesario; todo ello, de acuerdo con lo previsto en el art. 258 del Decreto Legislativo 1/2014, de 8 de julio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Urbanismo de Aragón. Recuérdese en este punto que la competencia es irrenunciable (de acuerdo con el art. 8 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas) y que no cabe duda de la competencia del Ayuntamiento en el asunto que es objeto de la queja.

Por ello, se acordó sugerir al Ayuntamiento que adoptara las medidas necesarias para asegurar las adecuadas condiciones de salubridad del inmueble en estado de abandono, valorando el cerramiento de los huecos incluyendo, si fuera procedente, la ejecución subsidiaria.

En el reseñado con el número de **Expediente 1438/22**, junto a la vivienda del afectado se encontraba un corral en muy mal estado de conservación, con piedras sueltas con riesgo de caída sin que, al parecer y salvo error u omisión, se llevara a cabo actuación alguna al respecto.

Esta Institución indicó al Ayuntamiento de Bello que, parecía lógico partir de los tradicionales deberes urbanísticos que, desde antiguo, ha venido consagrando la legislación urbanística en relación con el deber de conservación de las propiedades en adecuadas condiciones de seguridad, salubridad y ornato. En la legislación vigente, hay que remitirse a lo dispuesto en los arts. 254 y siguientes del Decreto Legislativo 1/2014, de 8 de julio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Urbanismo de Aragón. Parece, por tanto, que la Corporación deberá tener en cuenta estos preceptos a la hora de dictar las medidas necesarias para garantizar el estado adecuado del corral mencionado.

Conviene también traer a colación en artículo 31 del mismo texto refundido, en el que se dispone que *“el derecho de propiedad de los terrenos, las instalaciones, construcciones y edificaciones, comprende, cualquiera que sea la situación en que se encuentren, los deberes de conservarlos en las condiciones legales para servir de soporte a usos compatibles con la ordenación territorial y urbanística y, en todo caso, en las de seguridad, salubridad, accesibilidad y ornato legalmente exigibles”*.

En consecuencia, resultaba obligatorio para esta Institución exhortar al Ayuntamiento precitado para que, si no lo hubiera hecho ya, pusiera fin a la denunciada situación de peligro derivada del mal estado del corral, permitiéndonos sugerir al Ayuntamiento de Bello que procediera a adoptar las medidas necesarias para garantizar las adecuadas condiciones de seguridad y salubridad y ornato público en el corral a que se refiere la queja.

5. Trabajo

Expedientes iniciados	32
Expedientes finalizados	27
Resoluciones emitidas	2
Resoluciones aceptadas	2

Planteamiento general

Este año 2023, al menos en lo que respecta a los asuntos laborales, es el primero en el que la incidencia de la pandemia del Covid19 y las restricciones sanitarias que conllevaba no ha tenido incidencia alguna desde 2020.

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

5.1 Empresas privadas

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

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

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

5.2 Personal laboral al servicio de las Empresas Públicas

Las quejas relativas al personal laboral al servicio de las Empresas Públicas que tienen entrada en nuestra Institución nunca han sido muy numerosas y este año 2023 no ha sido una excepción. Así, tuvimos una queja, que debimos archivar por no haber seguido, con carácter previo, los cauces de reclamación internos, en el que se denunciaban diferencias en las condiciones laborales dentro de los Servicios Sociales de la Comarca Central.

Sin embargo, aun cuando no afecta directamente o en exclusiva a personal laboral de empresas públicas, que-remos reseñar aquí, alguna de las quejas que por afectar a las condiciones laborales de quienes prestan un servicio público se han tramitado desde el área de Trabajo de nuestra Institución.

Mención especial merece el **Expediente 392/23** en el que tramitamos una queja presentada por la responsable de **monitoras de comedor** del sindicato CC.OO., quien nos manifestaba que, en durante el curso escolar, no se estaban dotando de monitoras de refuerzo para atender al alumnado con necesidades especiales derivadas del Trastorno del Espectro Autista (TEA) en aquellos centros que cuentan con aulas específicas para este tipo de trastornos, con la consiguiente merma en la calidad del servicio y la atención prestada a los menores. Finalizamos la tramitación con unas sugerencias (que pueden consultarse en el vínculo superior) que hacían referencia a la necesidad de proceder a reformas legislativas, tanto de las ratios exigibles como para que estas ratios sean aplicables aplicable a los comedores escolares con alumnos con necesidades educativas especiales, escolarizados en régimen ordinario y no solo en Centros de Educación Especial.

Por un lado, desde la Administración competente se aceptó la toma en consideración y el estudio de un posible cambio normativo, y por otro, insistía en que el artículo 6 de la ORDEN ECD/666/2016, de 17 de junio, por la que se establecen las condiciones de atención y cuidado del alumnado en el servicio de comedor escolar en los Centros Docentes Públicos no universitarios de la Comunidad Autónoma de Aragón contempla, como se señala en la segunda de nuestras sugerencias, que las dotaciones de personal para atención a los alumnos en el servicio de comedor podrán ser adecuadas por resolución de la Dirección General competente en materia de servicios complementarios de comedor, en atención a los supuestos específicos, y previa propuesta del Servicio Provincial correspondiente.

También abrimos **Expediente 397/23**, ante la denuncia conjunta de organizaciones sindicales que exponían la situación que se estaba produciendo en distintos centros, cuyo **servicio de comedor** estaba adjudicado a distintas empresas, y que, según ellas, suponía un incumplimiento de la normativa aplicable, ya que dichas empresas estaban enviando a casa a monitoras cuando había ausencias de alumnado usuario del servicio incumpliendo la Orden ECD/666/2016, de 17 de junio, por la que se establecen las condiciones de atención y cuidado del alumnado en el servicio de comedor escolar que para el cálculo de ratios del artículo 3 mantiene en su artículo 4 que se han de computar los comensales de cada nivel educativo matriculados al inicio del curso escolar y que para variar el número de monitores habrá que tener en cuenta el número de altas y bajas que se produzcan en el número de comensales durante el curso escolar; altas y bajas que, interpretan, han de ser permanentes y no meras ausencias derivadas de circunstancias esporádicas. La tramitación del Expediente terminó con las siguiente Sugerencia, que la Administración educativa tomó en consideración: *"Primera.- Que refuerce el procedimiento de control para asegurar que no se producen incumplimientos en el cómputo de ratios de monitoras de comedor en atención a bajas de comensales que no son permanentes y, en caso de producirse, se subsanen a la mayor celeridad posible para que el coste de estas bajas no permanentes no se traslade a las trabajadoras del sector"*.

El año 2022 hicimos constar en nuestro informe que se habían puesto en contacto con nosotros para informarnos de la situación que estaban viviendo, que les había lleva a movilizarse, los **Técnicos de Educación Infantil del programa de apoyo a las aulas de dos y tres años de Educación Infantil en Centros Públicos de Educación Infantil y Primaria**, al no verse cubiertas todas las plazas que se habían cubierto el curso pasado. Por la tramitación del expediente supimos que los problemas venían derivados de la presentación ante el Tribunal Administrativo de Contratos Públicos de Aragón (TACPA), de un recurso por parte de una de las Sociedades Mercantiles que había participado en la licitación, lo que había provocado la suspensión con carácter cautelar del procedimiento de licitación hasta la resolución del mismo y desde la Dirección General de Planificación y Equidad del Departamento de Educación nos habían confirmado que habían procedido a adjudicar hasta la última de las plazas pendiente para completar el cupo de 90 técnicos en educación infantil que estaban prestando sus servicios el curso anterior y que se estaban planteando desde el Departamento la internalización del Servicio mediante una subrogación empresarial que suponía la integración del personal de la mercantil Arquisocial, S.L. como personal fijo

(no funcionario ni laboral) manteniendo las condiciones laborales y económicas del convenio colectivo vigente, por lo que archivamos el expediente al considerar que estaba en vías de solución.

Sin embargo, este 2023 se ha vuelto a poner en contacto con nosotros el Comité de Empresa para manifestar su inquietud y señalar que la internalización decayó con el cambio de Gobierno y el actual equipo parece no tener intención de seguir la misma senda que el anterior, si bien, a la fecha de redactar este informe no ha contestado nuestra petición de información.

Por otra parte, mantuvimos cita con representantes sindicales de los trabajadores del sector de Reforma y protección de menores que reclaman la negociación de un Convenio Colectivo Autonómico que solucione algunas de sus reivindicaciones no recogidas por el estatal. Trasladamos a la Administración sus reivindicaciones y desde el IASS se manifestó el compromiso de financiar en los conciertos de plazas el coste de personal en virtud de lo establecido en los Convenios Colectivos aplicables. De este modo, si hay mejora en las condiciones laborales de los trabajadores del mencionado sector, sería cubierto dicho coste para las plazas públicas por la Administración Pública, para así tratar de resolver las suspicacias de las empresas adjudicatarias.

En relación con **Convenios Colectivos** también tuvo entrada una queja del Comité de Empresa del Ayuntamiento de Calatayud por convocar Reunión de negociación con plazo inferior a 24 horas para tratar seis capítulos del convenio, si bien, de la respuesta por parte de Recursos Humanos del Ayuntamiento de Calatayud no cabe deducir irregularidad alguna (los subrayados son nuestros):

"PRIMERO.- El Ayuntamiento de Calatayud y la representación sindical se encuentran inmersos desde hace tiempo en un proceso de negociación del Convenio aplicable al personal laboral y del Pacto aplicable al personal funcionario en este Ayuntamiento. Con carácter general, el Ayuntamiento convoca a la mesa de negociación con un plazo de antelación mínimo de cuarenta y ocho horas.

SEGUNDO.- En este momento, la negociación se encuentra bastante avanzada y en la reunión mantenida en el pasado mes de octubre de 2023 se acordó mantener reuniones de trabajo para redactar de nuevo los textos correspondientes al Pacto y al Convenio debido a que en los anteriores textos se encontraban incorrecciones sobre algunas cuestiones que en algunos casos no llegaban a cumplir con el mínimo que establece la propia ley en este momento.

TERCERO.- El pasado 20 de diciembre de 2023, el Ayuntamiento de Calatayud convocó a la mesa negociadora del Pacto y del Convenio con veinticuatro horas de antelación para mantener una reunión de trabajo en la que se revisasen los textos de Pacto y Convenio entre ambas partes, tal y como se había acordado en la anterior reunión negociadora del mes de octubre. Reunión que tuvo lugar el día 21 de diciembre de 2023 y que fue más, una reunión de trabajo entre las partes, que una reunión de negociación propiamente dicha.

CUARTO.- Tanto el sindicato de CC.OO. como el Comité de Empresa presentaron, previa a la reunión, sendos escritos en los que solicitaron que se pospusiese dicha reunión. Reunidos el día 21 de diciembre de 2023 toda la representación sindical en el Ayuntamiento de Calatayud, a excepción del sindicato CGT, con los representantes municipales, se abordó esta cuestión, explicando el sr. Concejal de Personal en el Ayuntamiento de Calatayud que, aún considerada apresurada la convocatoria de la reunión por la parte social, en esta reunión no se iban a abordar nuevas cuestiones que debieran prepararse con anterioridad, que simplemente se trataba de avanzar en la redacción de los nuevos textos entre ambas partes tal y como se acordó en la última reunión de octubre, y que había considerado importante que se iniciasen dichas reuniones de trabajo con anterioridad a la pausa que suponía el periodo navideño. Tras la explicación dada por el sr. Concejal de Personal continuó la reunión con normalidad con la asistencia de todos los sindicatos, a excepción del sindicato CGT que no se presentó a la convocatoria. (... / ...)

También tuvo entrada una queja de la **Asociación Sindical de Profesionales Taurinos (ASPROT)** que nos exponía que era una asociación adherida al convenio colectivo nacional taurino extraestatutario, coexistiendo otro convenio en el sector taurino de carácter estatutario, y en sus respectivas comisiones paritarias, tienen atribuidas las competencias para los visados de contratos de trabajo del sector taurino. El motivo de su queja era que la Dirección General de la Consejería de Presidencia del Gobierno de Aragón, había decidido dar exclusividad de los visados al convenio estatutario, en claro perjuicio del convenio extraestatutario y, por tanto, vulnerando el derecho a la libertad sindical establecido en nuestra Constitución.

Por su interés, transcribimos la respuesta de la Dirección General de Interior y Protección Civil que dejaba sin objeto a la queja recibida:

".../..."

1º.- Por Orden, de 8 de julio de 2022, de la Consejera de Presidencia y Relaciones Institucionales se acordó:

"Primero. - Iniciar el procedimiento de elaboración del Proyecto de Decreto por el que se modifica el Reglamento de festejos taurinos populares, aprobado por el Decreto 226/2001, de 18 de septiembre, el Reglamento de espectáculos taurinos, aprobado por Decreto 223/2004, de 19 de octubre, el Reglamento por el que se regula la autorización y funcionamiento de las plazas de toros portátiles, aprobado por el Decreto 15/2003, de 28 de enero, y el Reglamento de Escuelas taurinas de Aragón, aprobado por el Decreto 16/2003, de 28 de enero.

Segundo. - Encomendar a la Dirección General de Interior y Protección Civil, del Departamento de Presidencia y Relaciones Institucionales la elaboración del citado Proyecto de Decreto, así como cuantas disposiciones y actos resulten necesarios para la aplicación y desarrollo del presente Decreto".

2º.- Consta en el Portal de transparencia de Gobierno de Aragón el expediente de elaboración de la disposición administrativa general.

3º.- En la memoria final de 11 de mayo de 2023 de la Dirección General de Interior y Protección Civil del citado Proyecto de Decreto indica, en relación al artículo 11.3, n), indica lo siguiente:

"... De entre las alegaciones presentadas, durante la fase de información pública y audiencia a los interesados, fue estimada la alegación presentada por Unión de Toreros, que supuso la adición en el artículo 11.3, c) del Regla-

mento de espectáculos taurinos, de exigir que la copia del contrato de los profesionales taurinos esté «visada por la Comisión de Seguimiento, Vigilancia y Control del Convenio Colectivo Nacional Taurino de carácter estatutario u órgano que, en su caso la sustituya en sus funciones», con la finalidad de preservar el buen orden socioeconómico, como consta en el acta de la Comisión Aragonesa de Asuntos Taurinos y en la memoria de 24 de febrero de 2023 y como viene sucediendo en las recientes normativas aprobadas por otras Comunidades Autónomas (Andalucía, Castilla y León y País Vasco).” En concreto, el sindicato Unión de Toreros alegaba razón imperiosa de interés general, en los términos del art. 3.11 de la Ley 17/2009, en el que, entre otras, se incluyen: el orden público, la seguridad privada, la protección civil, la salud pública, la preservación del equilibrio financiero del régimen de Seguridad Social, la protección de los derechos, las exigencias de la buena fe en, las transacciones comerciales, la lucha contra el fraude, la conservación del patrimonio histórico y artístico nacional, los objetivos de la política social y cultural. Siendo la justificación fundamental la lucha contra el fraude económico y laboral, que perjudica los legítimos derechos de los espectadores y de los profesionales, la leal competencia entre éstos y entre las empresas organizadoras de espectáculos taurinos, las obligaciones para con la Hacienda Pública y la Seguridad Social. Medida no discriminatoria, dado que la exigencia de visado en los contratos de los profesionales se exige a todas las empresas que ejerzan su actividad de organización de espectáculos taurinos en cualquier lugar del territorio nacional.

El Convenio colectivo nacional taurino (Resolución de 14 de febrero de 2023, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el Acuerdo de actualización de la tabla salarial y de modificación del VI Convenio colectivo nacional taurino, publicado en el BOE 25 de febrero de 2023) tiene naturaleza estatutaria y, por tanto, de eficacia general y carácter normativo para todos los que se encuentran dentro del ámbito de aplicación al que afecta el convenio y ha sido suscrito por las entidades con la suficiente legitimación y representatividad para que el texto convencional adquiera eficacia erga omnes en los términos del Estatuto de los Trabajadores.

Por otra parte, y según informe de la Dirección General de Trabajo, de 23 de marzo de 2017, obrante en este Centro directivo, el convenio colectivo extraestatutario tiene eficacia limitada, se negocia fuera de procedimiento y de la tramitación establecida en el Estatuto de los trabajadores, tienen fuerza vinculante limitada a las relaciones individuales de trabajo de los trabajadores y empresarios afiliados y asociados que lo han firmado.

El convenio extraestatutario tiene eficacia jurídica contractual y no normativa (carecen de eficacia general) y sólo se aplicará a los trabajadores y empresarios representados por las partes contratantes o a quienes se hayan adherido expresa o tácitamente. Lo que se establece en sus cláusulas no puede afectar a quienes no acrediten pertenecer a alguno de los sindicatos que lo suscribieron. No es precisa la publicación ni el registro de los mismos, dada que su validez es sólo entre las partes firmantes del mismo.

Las condiciones más favorables, incorporadas a los contratos individuales de trabajo por estos convenios, tienen la consideración de condición más beneficiosa. Un convenio estatutario posterior puede compensarlas o absorberlas dentro de otras mejoras, pero no suprimirlas; no obstante, los beneficios establecidos mediante estos pactos tienen una vigencia temporal, por lo que las condiciones colectivamente pactadas en un convenio extraestatutario no generan derecho adquirido, dado que pueden ser sustituidas por otros pactos colectivos o convenio posterior.

Por su propia naturaleza de «extraestatutarios», estos convenios de eficacia limitada no se encuentran sujetos a las reglas sobre legitimación del artículo 87 del Estatuto de los trabajadores, por tanto, se rigen por el artículo 37.1 de la Constitución Española y por el artículo 1.257 y siguientes del Código Civil, exigiendo, únicamente, que se trate de representantes efectivos de los trabajadores y de los empresarios.

En caso de concurrencia entre un convenio colectivo estatutario y extraestatutario no rige la regla del artículo 84 del Estatuto de los trabajadores. Los convenios extraestatutarios no pueden establecer en perjuicio del trabajador condiciones menos favorables o contrarias a los convenios colectivos.

Además, el fundamento jurídico tercero de la Sentencia 616/2014 de 24 de marzo del Tribunal Superior de Justicia de Castilla y León, Sala de lo contencioso-administrativo, sección primera, señala:

«A tenor de la precedente doctrina sobre la naturaleza de los convenios extraestatutarios, se ha de llegar en el presente procedimiento a la conclusión de que no basta con el visado del contrato por parte de la Comisión prevista en el artículo 11 del Convenio extraestatutario que la entidad apelante considera de aplicación, y ello por las siguientes consideraciones:

1º. Porque dada la naturaleza de las obligaciones que dimanar de un convenio extraestatutario, que pueden ser de contenido limitado, y entre las partes a las que obligan, tal contenido limitado tanto en su aspecto objetivo como subjetivo, no puede servir de alternativa a la exigencia de un visado de carácter general como dimana del que se otorga por la Comisión de Seguimiento del Convenio Colectivo de ámbito nacional, único que puede garantizar el cumplimiento de todas las obligaciones laborales que son exigibles de forma general a todo el personal al que es aplicable, y ello por más que pueda distinguirse entre un contenido normativo y otro solo obligacional en dicho Convenio.

2º. Porque aunque ciertamente puede considerarse que el Convenio extraestatutario que se reputa aplicable tiene naturaleza obligatoria entre las partes, su contenido es limitado, se insiste en que tanto en su ámbito objetivo de aplicación como subjetivo, sin que pueda pretenderse erigirse en una suerte de fuente obligatoria alternativa frente al Convenio de ámbito nacional, de forma que su eficacia queda limitada entre las partes que lo suscriben o se adhieren al mismo y no puede garantizar el visado, que acredita su cumplimiento, que por ello quede acreditada la observancia de todas las obligaciones que derivan de la normativa laboral que pretende hacerse cumplir, lo que solo se consigue mediante la garantía de la aplicación del Convenio estatutario, dado el limitado papel del extraestatutario.

3º. Porque, consecuencia de ello es perfectamente legítimo que el Reglamento que es objeto de aplicación, pretenda garantizar el cumplimiento de las obligaciones que dimanar del Convenio nacional, dado el carácter sectorial y fuente de obligaciones específicas que dimanar del Convenio extraestatutario.

4º. Porque ciertamente se ha de entender que siendo obligatorio el cumplimiento del Convenio extraestatutario, solo entre las partes que lo firmaron o se adhirieron posteriormente al mismo, nada impide que entre las obligaciones contraídas se establezca la obligación de visado que patentiza y asegura la aplicación del propio Convenio, por así haberlo pactado las partes, mas ello no puede constituir una exoneración del cumplimiento de las previsiones contenidas en el Convenio nacional, según es exigido en el artículo 5.2.f) del Decreto 57/2008, de 21 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento General Taurino de la Comunidad Autónoma de Castilla y León, cuya finalidad es acreditar el cumplimiento de las obligaciones laborales que dimanar de dicho Convenio, única forma de garantizar su efectividad en condiciones de igualdad en todo su ámbito de aplicación, subjetiva, objetiva y territorialmente».

Por lo tanto, prima el visado del Convenio estatutario frente a la pretendida del convenio extraestatutario, a la par que reconoce la idoneidad de dicho visado a cargo de la Comisión de Seguimiento del Convenio Colectivo de ámbito nacional, único que puede garantizar el cumplimiento de todas las obligaciones laborales que son exigibles de forma general a todo el personal al que es aplicable, en aras de acreditar el cumplimiento de las obligaciones laborales que dimanar de dicho Convenio estatutario, única forma de garantizar su efectividad en condiciones de igualdad en todo su ámbito de aplicación, subjetiva, objetiva y territorialmente.

Por todas estas razones fundadas en derecho, el Departamento de Presidencia y Relaciones Institucionales estimó la alegación propuesta en fase de información pública por la Unión de Toreros, introduciéndose la modificación en el texto.

No obstante, el citado Departamento, con competencias en materia de espectáculos taurinos, en atención al objeto de la norma y ante la controversia generada sobre cuestiones laborales entre los profesionales taurinos, **ha optado por suprimir la exigencia de visado prevista en el artículo 11.3, c) del Reglamento de espectáculos taurinos**, sin perjuicio de control posterior que corresponde a los órganos de la administración con competencias en materia laboral, de manera que el artículo 11.3,c), quede redactado en los siguientes términos:

c) Copia de los contratos con los profesionales actuantes o empresas que los representen, y certificación de la Seguridad Social en la que conste la inscripción de la empresa y el alta de los actuantes o, en el caso de que los intervinientes fueran alumnos de alguna escuela taurina o simples aficionados relación de los mismos y acreditación del régimen de cobertura de riesgos.”

4º.- El día 23 de mayo de 2023 fue publicado en el Boletín Oficial de Aragón, el Decreto 71/2023, de 17 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se modifica el Reglamento de festejos taurinos populares, aprobado por el Decreto 226/2001, de 18 de septiembre, el Reglamento por el que se regula la autorización y funcionamiento de las plazas de toros portátiles, aprobado por el Decreto 15/2003, de 28 de enero, el Reglamento de escuelas taurinas de Aragón, aprobado por el Decreto 16/2003, de 28 de enero y el Reglamento de espectáculos taurinos, aprobado por Decreto 223/2004, de 19 de octubre, en cuyo artículo 11.3, c) del Reglamento de Espectáculos taurinos queda redactado en los términos señalados en el apartado anterior. .../...”

Tuvimos una queja por la práctica que se viene realizando en los centros del Servicio Aragonés de Salud de abonar las nóminas a mes vencido, lo que, en caso de sustituciones puede provocar mucho retraso en cobrar la nómina del primer mes. No obstante, no consideramos irregular esta práctica que, para este tipo de nombramientos, en general de corta duración, busca evitar la generación de nóminas negativas, situación que se daría con relativa frecuencia si, percibiendo las retribuciones en el propio mes, finalizara la causa objeto de la sustitución después del cierre de la nómina (entre el día 17 y 19, según los meses). Con ello se reducen los expedientes de reintegro, evitando carga burocrática y molestias para las personas afectadas.

5.3 Políticas pasivas de empleo

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

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

Este año 2023, seguimos en la línea del año pasado y, al disminuir la carga de trabajo que las Oficinas del SEPE han tenido que enfrentar derivadas de la tramitación de los Expedientes de Regulación Temporal de empleo (ERTE) provocados por la disminución de la actividad laboral causada por el Covid19 y, por tanto, hemos vuelto a un número más habitual de quejas que en los años anteriores y nos hemos tenido que utilizar el mecanismo que implementamos en **colaboración con la Dirección Provincial del SEPE** en Zaragoza para transmitirles las

quejas que nos llegaban e intentar, en la medida de lo posible, y sin tener que realizar expedientes administrativos más formales, dar solución a los problemas de la ciudadanía evitando retrasos innecesarios.

Así, ante la queja de una ciudadana que alegaba que tras agotar prestación contributiva y realizar el preceptivo mes de espera, había solicitado el subsidio para mayores de 52 años y que su expediente estaba paralizado., nos pusimos en contacto con el SEPE quién nos confirmó que, al realizar consulta en la aplicación sobre informe automático de cumplimiento de los requisitos de carencia genérica y específica para acceso a jubilación, el sistema les indicaba que no era posible determinarse remitiéndose a la petición manual, por lo que se había solicitado al INSS el certificado correspondiente y debido a las carencias de personal del INSS este tipo de certificados estaban tardando más de lo habitual. Nos pusimos en contacto con el INSS y nos confirmaron que ya habían mandado el citado comunicado y archivamos por asunto solucionado.

Por último, señalar que tuvimos que inadmitir una queja, al no existir irregularidad por parte de la Administración, en la que el ciudadano se le reconocía un subsidio de desempleo de mayores de 55 años hasta su jubilación cuando él lo que realmente quería, y así nos lo hacía saber, era trabajar.

5.4 Políticas activas de empleo

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

Sin embargo, este año 2023 tan sólo hemos recibido una queja en materia de **cursos de formación** y, además, tenía que ver con un curso sujeto al SEPE y, por tanto, tuvimos que enviarla al Defensor del Pueblo.

Se trató de una queja interpuesta por tres ciudadanas que, tras realizar, en una Academia concertada, toda la formación exigida en un curso de certificación de profesionalidad en Atención Sociosanitaria a Personas Dependientes en Instituciones Sociales que necesitaban para seguir desempeñando su trabajo, no podían obtener el título ya que el curso exige un grado de formación superior al Graduado Escolar que ellas tienen (circunstancia de la que no les advirtieron al realizar la inscripción) y, por tanto el SEPE no les expide el título

Otra ciudadana manifestó su disconformidad con los requisitos exigidos para el acceso a la actividad docente en las enseñanzas de formación profesional que traen causa del mandato recogido en el artículo 95.1 de la Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, conforme al cual para impartir enseñanzas de formación profesional se exigirán los mismos requisitos de titulación y formación establecidos para impartir enseñanzas en educación secundaria obligatoria y el bachillerato, es decir, tener el título de Grado universitario o titulación equivalente, además de la formación pedagógica y didáctica de nivel de Postgrado, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 100 de la citada Ley, (todo ello sin perjuicio de la habilitación de otras titulaciones que, a efectos de docencia pudiera establecer el Gobierno para determinadas áreas, previa consulta a las Comunidades Autónomas).

Por nuestra parte, aun comprendiendo su situación personal y los planteamientos que expone en su escrito de queja nos vimos en la obligación de recordarle que la mera disconformidad con el sistema legal vigente no puede, por sí sola, motivar nuestra intervención (ni la del Defensor del Pueblo caso de que se trate de normas estatales), ya que la regulación que contiene la citada norma (así como las distintas normas de desarrollo como, por ejemplo, el Real Decreto 276/2007, de 23 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de ingreso, accesos y adquisición de nuevas especialidades en los cuerpos docentes, recogen una opción política adoptada por las Cortes y el Gobierno competente por mandato de aquellas sobre cuya perfección técnica y oportunidad política y social no nos compete pronunciarnos.

Por último, y al igual que el año anterior, en este 2023 no hemos tenido queja alguna en **materia de subvenciones** en concepto de ayuda para el establecimiento como trabajador autónomo y de fomento del empleo, por lo que, hemos de congratularnos por el hecho de que el sistema parece estar funcionando bien.

6. Interior

Expedientes iniciados	113
Expedientes finalizados	119
Resoluciones emitidas	11
Resoluciones aceptadas	8

Planteamiento general

Durante el 2023 las quejas referidas a ocio y espectáculos han sido las que han tenido un mayor número, frente al resto de submaterias.

En este ámbito se abordaron problemas relacionados con las molestias de veladores en establecimientos de hostelería; ruidos derivados de la celebración de las fiestas patronales; o problemas de limpieza y convivencia por el uso de locales como "peñas" o "cuartos de fiesta".

En cuanto a animales, se mencionaron casos de maltrato y lesiones a mascotas, así como objeciones a la aprobación de la Ley de perros de asistencia. También se analizó el uso de toros embolados en Utebo y se informó sobre molestias derivadas de perros sueltos.

En seguridad ciudadana, se abordaron conflictos entre vecinos, solicitando la intervención de la Guardia Civil y la colaboración de los ayuntamientos, así como la aprobación de una ordenanza cívica como herramienta jurídica para corregir determinadas conductas.

Respecto a procedimientos sancionadores, se destacó la prevalencia de expedientes relacionados con el no uso de mascarillas. En seguridad vial, se atendieron quejas sobre estacionamiento, falta de aparcamiento y visibilidad en pasos de peatones.

6.1 Normativa

En el presente apartado quedan incluidos aquellos expedientes relacionados con la normativa aprobadas por las distintas administraciones aragonesas.

Entre los tramitados durante 2023 se encuentra el [Expediente 616/22](#) presentado por un ciudadano en el que manifestaba *“posibles irregularidades en los nombramientos de veterinarios en los espectáculos taurinos de Zaragoza”*, en la medida que se priorizaría *“al veterinario funcionario frente al veterinario no funcionario”*

Ahondando en el asunto de la queja, detallaba que:

El artículo 26 del Decreto 223/2004, de 19 de octubre, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento de Espectáculos Taurinos no discrimina entre las funciones a desarrollar por el veterinario de servicio sea este funcionario o no funcionario; que la expedición de guías de Origen y Sanidad de los animales no es competencia exclusiva de los veterinarios destinados en la Oficina Comarcal Agroambiental de Zaragoza; y que ninguno de los cuatro veterinarios funcionarios del Gobierno de Aragón propuestos para servicio en espectáculos taurinos a celebrar en la plaza de toros de La Misericordia de Zaragoza tiene su plaza en la O.C.A. de Zaragoza, incluso uno de ellos no es veterinario de Administración Sanitaria

Por su parte, el Gobierno de Aragón informó que el Colegio Oficial de Veterinarios de Zaragoza (en adelante, COVZ) elaboró un listado-propuesta de veterinarios interesados en la participación de los equipos veterinarios de los espectáculos taurinos, conforme a los dos criterios fijados en el artículo 25.1 del Decreto 223/2004, de 19 de octubre. Desde la Comisión de Asuntos Taurinos se acordó en la sesión celebrada el 27 de septiembre de 2019, que el nombramiento que realice la Administración seguirá el orden propuesto por el COVZ de la provincia correspondiente, según el artículo 25 del Decreto 233/2004, de 19 de octubre.

No obstante, y como se acordó en la reunión mantenida por el Servicio con los representantes de los tres Colegios Oficiales de Veterinarios, el día 12 de febrero de 2019, excepcionalmente puede haber una alteración en el orden de baremación.

Expuesto el planteamiento de la queja, lo primero que señaló esta Institución es que ha de estarse a los diferentes pronunciamientos judiciales dictados para velar por la correcta ejecución de la legislación autonómica en el asunto que nos ocupa.

Aunque han sido varias las Sentencias dictadas al respecto (por ejemplo, de 25 de abril de 2008, rec. 625/24; de 17 de octubre de 2008, rec. 483/2003; o de 9 de noviembre de 2016 rec. 22/2014), la Administración se ha referido, específicamente, a la que lleva fecha de 19 de marzo de 2021, rec. 36/2018, núm. 79/2021, en la que viene a reconocerse un ámbito de discrecionalidad a las autoridades y órganos competentes autonómicos, cuando aplican el Decreto 223/2004:

“Por consiguiente, atribuye a los Colegios la elaboración de una lista de veterinarios con aptitud conforme al artículo 25.2 del Reglamento para poder ser veterinario en espectáculos taurinos, sin que quepa concluir del tenor de dicho precepto que la Administración ha de asumir orden o prelación en la lista que le sea suministrada por los Colegios o que de alguna manera pueda ser vinculante para ella. Menos cabe concluir que los Colegios de Veterinarios puedan introducir una suerte de baremo en la confección de la lista en cuestión, pese a lo cual, la Administración ha seguido el orden asignado por el Colegio Oficial en la lista suministrada, conforme al baremo interno aplicado, cuando conforme al Reglamento ninguna obligación ni necesidad tenía.

Añadido lo anterior, por otra parte, ya dijimos en nuestra reciente sentencia de 13 de marzo de 2020 (rec. 361/2018), en supuesto similar, aunque referido en este caso a la naturaleza del nombramiento de Presidente de un festejo, pero que puede ser perfectamente aplicable al presente caso, que el veterinario o el equipo de veterinarios de servicio en espectáculos taurinos, no son empleados públicos “... y, por lo tanto, su nombramiento no tiene por qué cumplir el requisito de respetar el principio de mérito y capacidad, por lo que tampoco se vulnera el artículo 23.3 de la Constitución cuando el nombramiento se hace exclusivamente y como aquí ocurre, cumpliendo la normativa que lo regula”.

Es verdad que ha sido la Administración la que ha dado cuenta de la existencia de unos criterios acordados por la Comisión de Asuntos Taurinos en fecha 27 de septiembre de 2019.

Pues bien, respetando como no puede ser de otro modo lo que hayan determinado o puedan determinar los Tribunales de Justicia (ex art. 15 y concordantes de la Ley reguladora del Justicia de Aragón), sí que, desde esta Institución, se sugirió a la Administración que valorase la conveniencia de desarrollar y completar el reglamento de constante referencia, incorporando al mismo, del modo más conveniente para el interés público, los criterios precisados y otros que puedan solventar otros asuntos objeto de controversia, como los relativos a la competencia para verificar los certificados de movimiento animal (guías) o la previsión de determinados baremos (si así se entendiere procedente).

Entre las resoluciones emitidas, se encuentra en el [Expediente 22/1364](#) en la que se manifestaba la desconformidad con el procedimiento sancionador llevado a cabo por el Departamento de Sanidad como consecuencia de una infracción por no portar mascarilla. Concretamente, informaba que por parte de los agentes de la autoridad se

había consignado de forma errónea la dirección que constaba en su DNI, lo cual había provocado que no le fueran notificados los diferentes procesos del procedimiento sancionador.

Por su parte, la Administración defendía la correcta tramitación del expediente sin que el error anteriormente mencionado se considerase motivo suficiente para que puedan entenderse vulnerados los derechos de la ciudadana.

En la resolución se recordaba la doctrina constitucional sobre la aplicabilidad a los procedimientos sancionadores de los principios inspiradores del orden pena, si bien, con ciertos matices. Igualmente se informó que respecto a las notificaciones edictales, la misma doctrina tiene establecido que se trata de un remedio último de carácter supletorio y excepcional, que requiere el agotamiento previo de las modalidades aptas para asegurar en el mayor grado posible la recepción de la notificación por su destinatarios; que deben extremarse las gestiones dirigidas a averiguar el paradero de sus destinatario; que corresponde a la diligencia mínima exigible a la Administración sancionadora, antes de acudir a la vía edictal, intentar la notificación en el domicilio que aparezca en otros registros públicos.

Con base en lo anterior, se entendió que la Administración debería haber comprobado cuáles eran los motivos en virtud de los cuales no se había podido llevar a cabo la notificación en el domicilio de la denunciada, y, mediante una mínima labor de diligencia tratar de esclarecer los hechos y averiguar dónde se encontraba el error de la dirección tomada por los agentes.

Así lo expuesto, podría haberse producido una vulneración de los derechos de la denunciada al no haber tenido esta constancia del acuerdo de iniciación del procedimiento sancionador que se había iniciado.

Por tanto, desde la Institución se sugirió proceder a la notificación del acuerdo de iniciación del procedimiento sancionador en el domicilio de la denunciada, para que ésta, si así lo desea, pueda abonar la sanción con el descuento oportuno al reconocer los hechos, o tenga la posibilidad de interponer los recursos que considere oportunos en caso de discrepar con la sanción interpuesta y con los hechos que la motivaron.

Dentro de este apartado también se llevó a cabo la tramitación de un expediente en el que se solicitada que las plazas de estacionamiento para personas de movilidad reducida en la provincia de Zaragoza fueran individualizadas. Dada la trascendencia de la medida solicitada se quiso conocer la opinión de las asociaciones y entidades más representativas del colectivo. Para ello, se les invitó a una reunión en el Palacio de Armijo para darles a conocer la propuesta y que pudieran trasladar su parecer al respecto, y con base en ello, trasladarla al Ayuntamiento de Zaragoza.

Desde las entidades y asociaciones se informó tras valorar los diferentes aspectos que podía conllevar la medida, que no aconsejaban proceder a la individualización de las mismas por entender que este tipo de medidas resulta contrario *«al principio de igualdad de oportunidades, y que es difícilmente justificable la apropiación de espacio público para uso particular de una única persona»*, por lo se procedió a informar al promotor del expediente de las consideraciones realizadas.

La circulación de bicicletas con carros remolque por el municipio de Zaragoza también fue objeto de expediente durante 2023. El ciudadano informaba como la falta de regulación expresa prohibía la utilización de este tipo de aparatos desde que la sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Aragón anulará el precepto en el que, entre otros aspectos, se regulaba el uso de este tipo de remolques. Tras el análisis de la sentencia, así como los informes emitidos por el Ayuntamiento de Zaragoza, se desprendió que la anulación del precepto habría podido alcanzar, sin desearlo, la regulación de los remolque y semirremolques. Por ello, se invitó al ayuntamiento a valorar la posibilidad de modificar la Ordenanza Municipal de Circulación de Peatones y Ciclistas de Zaragoza en aras de clarificar la posibilidad de su uso.

6.2 Ocio y espectáculos

Los problemas de ruidos derivados del ocio nocturno suelen ser una problemática habitual presentada ante el Juzgado. Las fuentes de origen de las molestias se suelen centrar en locales de ocio nocturno; la celebración de fiestas patronales; molestias por los veladores; o el uso de determinados locales como puntos de encuentro y celebración.

Durante el 2023 en relación con los **veladores** se realizó la sugerencia en el **Expediente 109/23**. En el citado expediente se informaba por parte de los promotores del expediente que un establecimiento de hostelería hacía un uso incorrecto de la autorización de veladores que ostentaba. Concretamente, informaba de la instalación de un mayor número de mesas y sillas de las recogidas en la autorización; instalación incorrecta de las mismas; sombrillas ancladas al pavimento; cables de electricidad atravesando zonas de pasos de peatones; inutilización del mobiliario urbano; y uso intensivo del espacio público.

Según consta en el informe municipal *“aunque los 12 veladores estuvieran en su mayoría vacíos, lo cierto es que su mera instalación restringe totalmente la libre circulación por el centro de la plaza, y los usuarios de la misma tienen que dar un rodeo a las mesas y sillas para poder atravesarla, perdiendo ésta en consecuencia todas sus funciones naturales de <<espacio libre>>, conforme a su calificación jurídico urbanística”*.

El informe continúa exponiendo que *“la instalación de los veladores en el centro de la plaza y su utilización por los clientes del establecimiento excluyen el uso general y libre de la plaza por los ciudadanos»*, para acabar concluyendo que *«el uso real del dominio público que han producido y producen los veladores instalados en la plaza desde su primera instalación hasta el momento actual, supone un uso privativo del dominio público, y no uno común especial. Consecuentemente, la licencia de veladores con la que cuenta el titular del establecimiento no ampara el uso que realmente se hace de la plaza, que excede o desborda en todo caso el uso común especial del dominio público.»* Concluye el informe exponiendo que el instrumento jurídico necesario sería *«la concesión administrativa”*.

A tenor de la descripción anterior resultaba, a juicio de esta Institución y salvo razón mejor fundada en derecho, que no procedía establecer como uso privativo del dominio público la instalación de veladores, aun cuando se dé un uso intenso de la zona, por disponer la administración de mecanismos para poder corregir dicha situación.

Se consideró oportuno traer a colación que el título jurídico habilitante de las terrazas no es una licencia urbanística, al no llevarse a cabo actuación urbanística alguna, sino que se fundamenta, según reiterada jurisprudencia, en la mera tolerancia de la Administración, que permite instalar en vía pública una terraza desmontable. Por ello, el título jurídico que habilita para dicha instalación es el de una autorización administrativa en cuanto título jurídico habilitante propio y específico de esta normativa. Como tal se caracteriza por ser una autorización administrativa especial discrecional (STSJ Galicia de 10 octubre de 2022). Junto a ello se informó de los pronunciamientos judiciales sobre la prevalencia del interés público sobre la autorización administrativa, y como la misma puede ser limitada o retirada con base en dicho principio.

Como corolario, se sugirió al Ayuntamiento de Monzón, que dentro de las atribuciones que le establece el ordenamiento jurídico, proceda a modificar la autorización de veladores concedida, de modo que la intensidad del uso no desplace los derechos de los vecinos a transitar por dicha plaza.

Los problemas con los **establecimientos de hostelería** también fueron motivo de resolución en el **Expediente 731/23** en el que se informaba que se venía ejerciendo la actividad sin la licencia pertinente, así como constantes problemas de ruidos.

Puestos en contacto con el Ayuntamiento de La Muela, se ratificó que el citado establecimiento carecía de licencia al no haber procedido a las subsanaciones requeridas, así como que tenía varios expedientes sancionador incoados por dicho extremo, si bien, no se había procedido a su resolución ni a tomar medidas provisionales.

Por todo ello, se recordó que de acuerdo a la Ley 11/2005, de 28 de diciembre, reguladora de los espectáculos públicos, actividades recreativas y establecimientos públicos de la Comunidad Autónoma de Aragón, establece en su artículo 56, la posibilidad de establecer medidas provisionales ante la apertura de procedimientos sancionadores para el normal desarrollo del mismo, asegurar el cumplimiento de la sanción que pudiera imponerse y evitar la comisión de nuevas infracciones.

Por otro lado, se recordó que sería conveniente, a pesar de las limitaciones de personal de la entidad local, el impulsar los procedimientos sancionadores y de tramitación de la licencia al objeto de poder dar una solución jurídica al problema planteado.

La utilización de **locales como “peñas” o “cuartos de fiesta”** y los problemas de ruidos y convivencia que generan, también han sido objeto de análisis. En el **Expediente 708/23** tramitado con el municipio de Calamocha se informaba de la imposibilidad de dormir en la vivienda por la celebración de eventos que se alargaban hasta altas horas de la noche y que resultaban incompatibles con el descanso. Se tuvo constancia del intento por parte del gobierno municipal de llevar a cabo la aprobación de una ordenanza para regular este tipo de locales, hasta el punto de realizar unas jornadas participativas en la que consensuar el texto de la futura norma.

Desde el Justiciazgo se informó que resultaba loable la actividad municipal en aras de buscar una normativa que surja de la participación directa de sus ciudadanos en la elaboración de las mismas. No cabe duda que en este tipo de normas siempre resulta difícil de alcanzar acuerdos donde todas las partes se vean satisfechas, a ello debemos añadir que en ocasiones no existe una cultura ni costumbre en nuestra sociedad de participar en procesos normativos.

Según se desprendía del informe remitido en la encuesta anónima, fueron 271 personas las que participaron válidamente en el proceso y al parecer, realizaron aportaciones desde diferentes sectores sociales que provocó una gran controversia, empero, en la fase presencial, sólo acudió una persona a la cita. Con base en ello cabía desprender que había un interés en participar en la norma, pero que se es reacio a acudir a un acto presencial donde la persona se debe posicionar públicamente. Tal actuación es fácilmente entendible, y principalmente, en pequeños municipios.

Desde el Justiciazgo se instó al Ayuntamiento de Calamocha a ejercer su capacidad normativa retomando de nuevo la redacción de la ordenanza. Respecto a la fase de participación ciudadana, a pesar de no haber obtenido la asistencia deseada, no cabe duda que las aportaciones realizadas por los ciudadanos en la encuesta anónima pueden servir como aspectos a valorar en su redacción, quedando siempre abierta la vía de su participación en la fase de información pública.

En el municipio de Tarazona también se informaron de problemas con los denominados “cuartos de fiesta”, empero, al contar dicho ayuntamiento con una ordenanza reguladora y tras realizar una inspección por parte de los agentes de la Policía Local de Tarazona, se solicitó la clausura del mismo por no cumplir con la normativa.

Actualmente se encuentran abiertos dos expedientes por el mismo asunto con los ayuntamientos de Pedrola y Villamayor de Gállego.

Como informábamos al principio del apartado, la celebración de las **fiestas patronales** suele llevar a aparejada las molestias de ruidos y suciedad para aquellos vecinos que residen junto a los emplazamientos donde se instalan las actividades musicales. Desde el Justiciazgo siempre se recuerda la dificultad que existe para que la celebración de las fiestas no suponga un grave perjuicio para los derechos de los vecinos. En estos casos se suele valorar la posibilidad de adelantar la finalización de las actividades musicales; el cambio de emplazamiento de los escenarios; o establecer una limitación a los niveles de inmisión acústica.

Durante el 2023 se han tramitado expedientes por este motivo con los ayuntamientos de Bardallur, Cuarte de Huerva, Oto, Calatayud, Samper de Calanda y Alfamén.

En relación también con las fiestas patronales citar la resolución del **Expediente 1143/22** dirigida al Ayuntamiento de Huesca. Las cuestiones planteadas en el expediente hacían referencia a dos aspectos que, aunque diferenciados, se encuentran plenamente relacionados. En el primero de ellos exponía la problemática que se da

durante todo el año en el barrio de San Lorenzo, y más concretamente en la zona de Nuestra Señora de Salas y calle Cleriguech como consecuencia de la actividad de hostelería y los ruidos que la misma produce. En el segundo de los casos, exponía como la situación anterior se ve agravada durante la celebración de las fiestas patronales de San Lorenzo al verse ampliados los horarios para la actividad de hostelería, junto con un mayor número de actividades musicales realizadas en la vía pública con la instalación de equipos de sonido complementarios.

Tras analizar la información remitida por los promotores del expediente y el ayuntamiento, se pudo comprobar como existía una contradicción entre lo expuesto por las partes en relación con la finalización de la reproducción musical. Por lo que se pudo desprender que los vecinos de la zona no eran conocedores de las autorizaciones emitidas por el ayuntamiento en relación con las zonas de ocio, y ello ha tenido como consecuencia que los mismos no hayan podido poner en conocimiento de la administración los posibles incumplimientos.

Como corolario, se sugirió, entre otras cuestiones, establecer los mecanismos oportunos para que los vecinos más afectados por las autorizaciones municipales tengan constancia del contenido de los Decretos de autorización de barras o equipos musicales durante las Fiestas de San Lorenzo, y aún con carácter previo para presentar posibles alegaciones.

6.3 Animales

La sensibilidad con la protección y bienestar animal ha ido aumentando en los últimos años, hasta el punto, que el legislador ha realizado cambios normativos para modificar su consideración jurídica de "cosas" a "seres sintientes", dotándoles de este modo de una mayor protección y consideración, especialmente en los procesos civiles.

Consecuencia directa de ese aumento de la sensibilidad social sobre el bienestar animal, se venía comprobando la entrada de expedientes relacionados con esta materia y que necesitaban de un apartado determinado para su tramitación.

Así, durante el 2023 nos hemos encontrado con expedientes como el tramitado con el Ayuntamiento de Caspe, donde se informaba que una persona estaba causando lesiones a animales domésticos con una carabina de perdigones, entre los que se encontraba la gata de la promotora. Ante los hechos relatados se solicitó la colaboración de la Policía Local de Caspe para que llevara a cabo las pesquisas oportunas al objeto de poder localizar a la persona que estaba causando las lesiones a los animales, así como se llevara a cabo una especial vigilancia de la zona.

La aprobación por las Cortes de Aragón de la Ley 14/2023, de 30 de marzo, de perros de asistencia en Aragón, provocó la apertura de un expediente como consecuencia del miedo que padece a dichos animales. En este caso, se le informó de las fases de información pública y vías para poder expresar su opinión sobre el articulado de la norma, así como haber realizado propuestas a su redacción, plazos que ya habían precluido. Finalmente, se le expuso que únicamente quedaba abierta la vía a una modificación de la ley con los procedimientos que ello conlleva.

El uso de toros embolados en las fiestas patronales de Utebo también fue objeto de análisis por parte de la Institución. En la queja se manifestaba que se estaban llevando a cabo estas celebraciones incumpliendo la normativa vigente dado que no se dan los requisitos de «*tradición local cuya celebración arraigada socialmente se venga realizando en una localidad de forma continuada en el tiempo, de acuerdo con la costumbre del lugar*» que recoge el Decreto 226/2001, de 18 de septiembre del Gobierno de Aragón.

Una vez recibido el informe de la administración local y autonómica, se le informó que tras la modificación del Decreto 226/2001, de 18 de septiembre, por el Decreto 71/2023, de 17 de mayo, del Gobierno de Aragón, no es preciso acreditar "*la tradición local cuya celebración arraigada socialmente se venga realizando en una localidad de forma continuada en el tiempo, de acuerdo con la costumbre del lugar, como el toro de sogá, el toro ensogado, el toro embolado, el toro de fuego*" (redacción del artículo 2.4 del Decreto 226/2001, derogado por el Decreto 71/2023, nueva redacción del artículo 2 y nuevo artículo 7, quater).

Al igual que en años anteriores, las molestias derivadas por ladridos o suelta de perros fueron motivo de apertura de expedientes.

6.4 Seguridad ciudadana

A comienzos de 2023 se presentó ante las Cortes de Aragón el [Informe Especial sobre Seguridad en el ámbito Rural](#) donde se realizó un estudio pormenorizado de los delitos cometidos en Aragón; los medios personales que con los que cuentan las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad; la distribución de las mismas; un análisis jurídico de la seguridad; así como una batería de propuestas dirigidas a las administraciones públicas competentes para su consideración.

Respecto a los expedientes ordinarios tramitados durante el año de seguridad ciudadana hacen mayor referencia a conflictos que se dan entre particulares, generalmente entre vecinos, que afecciones a la propia seguridad pública. De este modo, se ha informado y derivado a los ciudadanos a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad para que pusieran en su conocimiento los hechos denunciados y poder tomar las acciones administrativas o penales que estimasen oportunas.

En el caso de uno de los expedientes se informaba que en el municipio de Bardallur una mujer sufría constantes daños a su propiedad privada como rotura de elementos o incluso llegaron a lanzar piedras sobre su tejado. Ante tales hechos, además de solicitar una mayor presencia de la Guardia Civil en el municipio, se solicitó la colaboración del ayuntamiento, para que, dentro de sus competencias, buscara una solución al conflicto. Como respuesta del alcalde, se nos informó que se había puesto en contacto con unos adolescentes del municipio

que según había informado la ciudadana, podían ser los causantes de los desmanes. No se ha vuelto a tener constancia de incidente alguno.

Citar el [Expediente 293/23](#) en que se informaba de la sensación de inseguridad que se daba una vez producido el cierre de una discoteca ubicada en el municipio de Almudévar como consecuencia de las personas y vehículos que deambulaban por las calles. Para su tramitación, se solicitó la colaboración de la Subdelegación del Gobierno de Aragón en Huesca, así como del municipio afectado. Desde la Comandancia de la Guardia Civil de Huesca se informó que programan servicios específicos durante los días que la discoteca abre al público, al objeto de incrementar los que habitualmente se establecen, actuando conforme a la legislación vigente en cuantas infracciones y delitos son detectados y se tiene conocimiento. Continuaban informando que, el Ayuntamiento de Almudévar carece de cualquier tipo de ordenanza municipal contra conductas incívicas, como pudiera ser el consumo de bebidas alcohólicas, fomento de la convivencia y prevención de situaciones antisociales o contaminación acústica.

Ante las informaciones manifestadas, se sugirió la aprobación de una normativa municipal que recogiera determinadas conductas incívicas, pues podría ser una herramienta útil para las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el desempeño de sus funciones con el objeto de paliar la problemática objeto de este expediente. Así como que dicha normativa, debería de contar con la participación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, pudiendo canalizarse a través de la Junta Local de Seguridad.

6.5 Procedimiento sancionador

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

En estos casos nos hemos remitido a la resolución realizada el año anterior y que ha tenido continuidad por algún juzgado de lo contenciosos administrativo de Zaragoza.

Los expedientes incoados por la normativa de tráfico han tratado sobre infracciones en municipios en los que se informaba que no había viajado nunca, notificaciones incorrectamente realizadas o la discrepancia sobre la homologación de un baúl instalada en una motocicleta.

6.6 Seguridad vial

Dentro del campo de la seguridad vial tienen cabida aquellas quejas presentadas que de algún modo buscan garantizar el adecuado equilibrio entre vehículos y peatones en nuestras calles, junto a la seguridad de ambos. A lo largo del 2023 se han tramitado expedientes por problemas de estacionamiento es la estación de Calatayud provocados por vehículos de autoescuela, falta de aparcamiento en determinados barrios de la ciudad de Zaragoza o la falta de visibilidad en los pasos de peatones.

En todos ellos se ha contado con la colaboración de los distintos ayuntamientos para la búsqueda de soluciones a los problemas planteados.

6.7 Funcionamiento

La dificultad para obtener cita previa en las Jefaturas Provinciales de Tráfico y, malestar con el trato recibido por los agentes de la autoridad, vienen siendo los principales problemas que exponen los ciudadanos ante el Justicia de Aragón. Al tratarse algunos de estos organismos de carácter estatal, se procede a la remisión de las quejas al Defensor del Pueblo para su tramitación. En aquellos casos en los que se trata de administraciones objeto de supervisión por el Justicia de Aragón, se requiere su colaboración para que informe sobre lo expuesto.

En comparación con años anteriores, no se han recibido quejas en relación con la dificultad de obtener cita en las oficinas de extranjería.

7. Empleo público

Expedientes iniciados	133
Expedientes finalizados	138
Resoluciones emitidas	30
Resoluciones aceptadas	14

Planteamiento general

En el ámbito del empleo público, las quejas de los ciudadanos han sido variadas, si bien predominan, como suele ocurrir cada año, las que se refieren a los diferentes aspectos de los procesos selectivos (en sentido amplio).

Junto a este gran tema objeto de controversia (el de las oposiciones y concursos), también los ciudadanos han acudido a nuestra Institución en relación con el reconocimiento de determinados derechos, tanto económicos como de otra naturaleza.

Incluso, es posible destacar alguna queja referente a los límites de la contratación administrativa en relación con la obligatoria realización de determinadas actuaciones por parte de funcionarios ([Expediente 775/22](#))

Asimismo, también se han estudiado asuntos relacionados con el servicio público que prestan los funcionarios, como ocurre en el [Expediente 1196/22](#), en cuya Sugerencia (asumida en buena parte por la Administración) se proponía:

“1.- Que se valore la oportunidad de establecer algún tipo de apertura en horario de tarde de las oficinas administrativas en general, en función de las necesidades de atención al ciudadano.

2.- Que, respecto al fomento del uso de medios electrónicos en las relaciones de los ciudadanos con la Administración, se tenga en cuenta el principio general de no obligatoriedad (salvo excepciones) de su uso por parte de los ciudadanos.

3.- Que, en la medida de lo posible, se evite que el sistema de cita previa se convierta en un requisito necesario u obligatorio para acceder a los registros y a los servicios administrativos”.

Finalmente, han sido varias las quejas relacionadas con el proceso de estabilización, especialmente, en lo que se refiere a la posible diferenciación de la puntuación referente a los servicios prestados en atención a la Administración (convocante) o no en la que se hubieran prestado servicios.

7.1 Acceso al empleado público

Titulaciones.- En la Sugerencia del [Expediente 530/23](#), se abordaron los problemas interpretativos que suscitaba (y suscita) el art. 169 del Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de las Disposiciones Legales vigentes en materia de Régimen Local, en el que, hasta que se aprueben las correspondientes normas reglamentarias, las titulaciones exigibles para firmar las oposiciones de Técnico de Administración General de las entidades locales son las de Licenciado en Derecho, en Ciencias Políticas, Económicas o Empresariales, Intendente Mercantil o Actuario.

El paso del tiempo y la reordenación de titulaciones posterior a la norma han generado una controversia sobre los grados que posibilitan tomar parte en estos procesos selectivos, lo cual constituye una cuestión que, en principio, es de competencia estatal.

En esta tesitura, y tras analizar la posición de varias entidades locales y los argumentos contradictorios existentes al respecto, se formuló sugerencia dirigida a los Departamentos de Presidencia y Relaciones Institucionales y de Hacienda y Administración Pública con el fin de que valoraran proponer a la Administración General del Estado que adoptara una regulación sobre el particular que proporcionara seguridad jurídica a los opositores y a las propias Entidades locales.

Asimismo, se trasladó el trabajo realizado al Defensor del Pueblo al ostentar dicho Defensor competencias sobre la Administración General del Estado.

La Administración autonómica vino a aceptar este planteamiento en buena medida.

Problemas telemáticos en la presentación de solicitudes de participación en procesos selectivos. A una maestra interina se le adjudicó una vacante de infantil perfilada con la especialidad de pedagogía terapéutica; especialidad que había obtenido la interesada recientemente, por lo que no contaba con el título, sino únicamente con el justificante de las tasas.

La imposibilidad, según la ciudadana, de presentar la documentación le llevó a no poder cubrir la plaza y a sufrir otras consecuencias profesionales.

En este punto, nuestra Institución, en la Sugerencia dictada en el [Expediente 309/23](#) pudo recordar la Jurisprudencia del Tribunal Supremo que exige aplicar las mismas posibilidades de subsanación a las solicitudes telemáticas que las que existían con las solicitudes tradicionales.

La Administración no aceptó la Sugerencia.

Gastos bancarios por derechos de examen.- En el [Expediente 1591/22](#) se abordó la posibilidad de que los aspirantes no tuvieran que soportar gastos bancarios por el abono de los derechos de examen de los procesos selectivos.

La Corporación supervisada pudo explicar las medidas dispuestas en este terreno.

Exigencia de copia compulsada para acreditar méritos.- En el [Expediente 1409/22](#), la Institución tuvo que estudiar la viabilidad jurídica, en este momento, de requerir a los aspirantes a un proceso selectivo la aportación de copias compulsadas, a la vista de la nueva legislación en materia de procedimiento administrativo común (Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas) en su relación con el derecho a no aportar documentos obrantes ya en poder de la Administración (art. 28.2) y con la noción legal de copias auténticas (arts. 27 y 28). Finalmente, se recordó la Jurisprudencia del Tribunal Supremo que permite cuestionar las bases de un proceso selectivo con motivo de la impugnación de actos de ejecución del mismo.

En definitiva, se sugirió a la Corporación objeto de supervisión lo siguiente:

1. Que, respecto a la inadmisión de participación de un ciudadano en el proceso selectivo, se valorara la incidencia del derecho a no presentar documentos que obren en poder de las Administraciones.

2. Que se valorasen las consecuencias que, para la obligación de compulsar de los documentos, presenta la nueva regulación de las copias auténticas de los documentos administrativos.

3. Que valorase la Jurisprudencia que permite la impugnación indirecta de las bases de un proceso selectivo, en caso de que concurriera la violación de un derecho fundamental.

La Corporación mostró un planteamiento favorable hacia la Sugerencia.

Dilación en el desarrollo de procesos selectivos.- Se presentan con alguna frecuencia quejas frente a la Administración autonómica respecto al retraso en los trámites de los procesos selectivos, una vez convocados. Así ocurría con la convocatoria de estabilización de físicos al servicio del Gobierno de Aragón, ya que, tras dicha convocatoria, se había tardado dos años en publicar la lista provisional de admitidos.

En tales circunstancias, y asumiendo la dificultad de gestionar un gran número de procesos selectivos como los que son responsabilidad de la Administración autonómica, se sugirió en el [Expediente 1593/22](#) al Departamento de Hacienda y Administración Pública lo que, a continuación, se reproduce:

- "Que se lleven a efecto, con la máxima celeridad posible, los trámites del proceso selectivo de estabilización de empleo temporal, para el ingreso en el Cuerpo de Funcionarios Superiores Especialistas de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, Escala Facultativa Superior, Facultativos Superiores Especialistas, Físicos.

- Que se procure la facilitación de información a los interesados sobre las actuaciones que se van a desarrollar para culminar con el proceso selectivo referido."

Salvo error u omisión, no se ha recibido respuesta por parte de la Administración pública.

En esta dirección, se sitúa también la Sugerencia del [Expediente 1018/22](#) en la que se interesaba que un proceso selectivo del Servicios Aragonés de Salud concluyera lo antes posible.

Adaptación de la ejecución de un proceso selectivo por razón de discapacidad auditiva.- En el [Expediente 664/2022](#) se examinó cómo se habían adaptado los ejercicios de un proceso selectivo a un aspirante con discapacidad auditiva.

Tras analizar las circunstancias del caso, esta Institución quiso plantear al Excmo. Ayuntamiento de Zaragoza, entre otras cuestiones respecto a la motivación y acceso al expediente, que valorara la posibilidad de sustituir la prueba oral por una prueba escrita.

También, dentro de las normas relativas a personas con discapacidad, debe citarse la Sugerencia emitida a la entonces Sra. Consejera de Sanidad, con el fin de que, en los procesos selectivos, hubiera un turno independiente ([Expediente 723/22](#)).

Motivación de las correcciones de los ejercicios de respuestas alternativas.- Dentro del control judicial de la labor de tribunales y comisiones de selección, resulta destacable que el Tribunal Supremo haya posibilitado, en buena medida, una amplia supervisión de las pruebas tipo test, lo que también implica que se motiven debidamente los criterios de la Administración al respecto.

De este modo, en la Sugerencia dictada en el [Expediente 492/23](#), se sugirió al Departamento de Hacienda y Administración Pública que, en relación con las pruebas tipo test a que se refiere la queja, y en caso de impugnación o reclamación, se valorase la necesidad de ofrecer una motivación que superara la publicación de la plantilla modificada o, en su caso, la calificación de la prueba.

Salvo error u omisión, no se ha recibido respuesta dimanante de la Administración pública.

Valoración de los servicios docentes prestados en la Academia Logística de Calatayud.- En el marco de los procesos de estabilización de profesorado docente no universitario, se planteó en el [Expediente 778/23](#) si debía valorarse la experiencia lectiva desarrollada por los docentes en la Academia Logística de Calatayud.

La cuestión se centraba, en buena medida, en si la Academia militar precitada merecía la consideración de "centro público" a los efectos del baremo, lo que era rechazado por la Administración educativa aragonesa.

A pesar de que la posición del Departamento no era inmotivada, desde esta Institución se pusieron de manifiesto varias circunstancias y argumentos que podrían militar a favor de valorar tales méritos, al tratarse de docentes que mantienen una relación de sujeción con la Administración educativa, en materia de selección, listas de interinos, nombramientos, ceses, reconocimiento de trienios y sexenios y expedición de hojas de servicios.

De ahí que se acudiera al principio de buena fe y confianza legítima y se recogiera lo expuesto por el Ministerio de Defensa a la Casa Real en lo que respecta a la igualdad de derechos y obligaciones con los profesores destinados en los centros docentes de la Administración educativa.

Asimismo, en la sugerencia se glosaban varias sentencias del Tribunal Supremo citadas por la Administración en su informe.

En la Sugerencia (que también fue remitida al Defensor del Pueblo), se propuso al Departamento de Educación, Ciencia y Universidades que valorase la posibilidad de calificar, como experiencia docente en centros públicos, los servicios prestados por los profesores interinos en la Academia Logística de Calatayud, en relación con el proceso selectivo al que se refería la queja.

La Sugerencia no fue admitida por la Administración

Sistemas de llamamiento de las listas de espera de funcionarios interinos.- En el [Expediente 785/23](#) pudieron examinarse por esta Institución las prevenciones de la Administración autonómica, a la vista de una queja en la que una persona se había visto excluida de la lista de funcionarios interinos, al no haber atendido a un llamamiento a través de la web y, por tanto, a través de un sistema que no se califica como ordinario (que sería el llamamiento telefónico).

Teniendo en cuenta diversas consideraciones, se sugirió al Departamento de Hacienda y Administración Pública, lo que sigue:

“1.- Que se valore la posibilidad de revocar la exclusión de la señora promotora de la queja de la lista de espera de funcionarios interinos

2.- Que se regulen, a través de una norma reglamentaria, los sistemas de llamamiento de funcionarios interinos, especialmente, en lo que se refiere a las consecuencias de no atender a dichos llamamientos.

3.- Que se motive la opción de seguir el sistema de llamamiento de funcionarios interinos a través de la web

4.- Que se remita a los aspirantes convocados un SMS o correo electrónico cuando se proceda a los llamamientos de funcionarios interinos a través de la web”.

Hasta la fecha, salvo error, no se ha recibido contestación por parte del Departamento competente.

Suspensión del desempeño como funcionario interino al ser llamado en aplicación de otra lista espera de personal interino.- Una funcionaria interina, que había superado pruebas en distintos procesos selectivos, prestaba servicios como funcionaria interina cuando fue convocada para el desempeño de funciones interinas en aplicación de otra lista de personal, sin que pudiera pasar a prestar servicios en esta segunda lista sin sufrir penalizaciones en la primera de tales listas.

Desde esta Institución se sugirió que se incorporase dicho llamamiento en función de una segunda lista como causa legítima de la suspensión de servicios en aplicación de la lista donde se desarrollaba inicialmente la actividad de servicios.

La Administración se comprometió a estudiar esta cuestión en la futura reglamentación que se encontraba en estudio., por lo que vino a aceptarse sustancialmente la Sugerencia dimanante del [Expediente 268/23](#)

Provisión de un puesto de trabajo en el SALUD.- En el [Expediente 702/22](#), se interesó de la Administración que procediera a la publicación de la convocatoria de un puesto de trabajo, que fue objeto de un nombramiento provisional, ya que su vacancia por jubilación era previsible.

Comisiones de servicios interadministrativas en materia de justicia.- En el [Expediente 436/23](#), se planteó una queja por parte de una funcionaria de carrera de los Cuerpos Nacionales de Administración Justicia, destinada fuera de Aragón, que estaba interesada en concurrir, en régimen de comisión de servicios, a una plaza en un órgano judicial aragonés de la misma sede de otro Juzgado donde se desempeñaba su cónyuge. Precisamente, la imposibilidad de aportar un informe favorable por parte de la Administración con competencias en materia de justicia en su demarcación impedía que pudiera participar en el proceso de provisión.

De ahí que, desde esta Institución, se sugiriera al Departamento de Presidencia y Relaciones Institucionales lo que sigue:

“1.- Que de acuerdo con los principios de cooperación, proporcionalidad y de igualdad en el acceso a cargos públicos, se definan los requisitos de participación en los procedimientos de provisión en régimen de comisión de servicios de los funcionarios de la Administración de Justicia en Aragón -como la emisión de un informe favorable por la Administración con competencias en medios materiales y personales en la materia- de un modo que puedan ser cumplidos en los plazos ofrecidos al efecto.

2.- Que la reglamentación general de las comisiones de servicio en el ámbito de los Cuerpos Nacionales al servicio de la Administración de Justicia en Aragón sea objeto de una regulación reglamentaria y no de una instrucción gubernativa”.

El Departamento mostró un planteamiento receptivo con la Sugerencia.

7.2 Derechos de los empleados públicos

Derecho al acceso a los expedientes administrativos.- Un derecho de carácter general para todo interesado tiene su dimensión específica en los procesos selectivos, al tratarse muchas veces de procedimientos “triangulares”, en los que pueden concurrir interesados con derechos y expectativas no coincidentes. Por ello, en ocasiones, los interesados deben solicitar datos de terceras personas que están incorporados a los procesos selectivos, lo que, en principio, está amparado por la Jurisprudencia.

Durante el presente año, esta Institución ha dictado dos Sugerencias sobre esta materia.

En la primera de ellas, en el [Expediente 1624/22](#), en relación con el cambio de adscripción de una funcionaria interina (Auxiliar de Adscripción Especial), se sugirió al Departamento de Educación, Ciencia y Universidades que motivara convenientemente decisiones como la citada (art. 35 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas), al tiempo que, consecuencia del principio de buena administración y de evitación de situaciones de indefensión, que se facilitara el acceso al expediente con el tiempo suficiente como para presentar un anunciado recurso de alzada.

El Departamento respondió a nuestra Sugerencia aceptando, en alguna medida, sus planteamientos.

En el segundo de estos, el [Expediente 1369/22](#), se dictó Sugerencia, en la que, a pesar de que había pasado un significativo período de tiempo y la actuación del proceso selectivo correspondiente había hecho tiempo ganado firmeza, se recordó el derecho de acceso al expediente de una opositora, con arreglo a la legislación general en materia de procedimiento administrativo.

La Corporación no mostró un total acuerdo con lo sugerido.

Derechos retributivos.- En el **Expediente 342/23** se analizó discriminación alegada por un cierto número de funcionarios de una Corporación en relación con el aumento retributivo que se había reconocido a varias funciones del mismo o semejante nivel.

La Sugerencia emitida sugirió a la Administración que ofreciera una motivación sobre las siguientes cuestiones:

“1.- Sobre las razones por las que se ha otorgado un incremento retributivo a unas concretas Jefaturas de Negociado frente a otras, mediante un estudio comparativo de la evolución de las necesidades del servicio de las diferentes jefaturas.

2.-En relación con el motivo por el que, en su caso, se habría seguido un procedimiento diferente al tramitado en relación con las Jefaturas objeto del aumento remuneratorio, toda vez que vendría a remitirse el eventual incremento retributivo de las otras Jefaturas de Negociado al resultado de una valoración externa de los puestos de trabajo”.

Un caso singular en materia retributiva fue el objeto del **Expediente 867/22**, que traía causa de una queja presentada por policías locales que criticaban la ausencia de una equiparación retributiva en las diferentes Corporaciones locales, en línea con las responsabilidades del Gobierno de Aragón del art. 4.2. c) de la Ley 8/2013, de 12 de septiembre, de Coordinación de Policías Locales aragonesas, en orden a “propiciar la homogeneización en materia de retribuciones”.

Se sugirió por tanto al Departamento de Presidencia y Relaciones Institucionales que valorase el establecimiento de medidas que favoreciesen la homogeneización retributiva de los policías locales que prestasen servicios en Aragón.

Conciliación laboral y familiar.- En este apartado, hay que tener en cuenta, varias situaciones funcionariales en las que está presente la necesidad de conciliar las obligaciones profesionales y familiares. De alguno de estos asuntos se exponen sus aspectos discutidos a continuación.

En primer lugar, esta Institución debió valorar las consecuencias del art. 48 del Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, de aprobación del Texto Refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, en cuanto reza así:

“Por razones de guarda legal, cuando el funcionario tenga el cuidado directo de algún menor de doce años, de persona mayor que requiera especial dedicación, o de una persona con discapacidad que no desempeñe actividad retribuida, tendrá derecho a la reducción de su jornada de trabajo, con la disminución de sus retribuciones que corresponda.

Tendrá el mismo derecho el funcionario que precise encargarse del cuidado directo de un familiar, hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, que por razones de edad, accidente o enfermedad no pueda valorarse por sí mismo y que no desempeñe actividad retribuida”.

La cuestión controvertida consistía en determinar si el derecho a la reducción horaria comprende también (y, en su caso, de qué modo) el derecho a elegir el horario durante el que debe desempeñar sus funciones el empleado público.

Aunque el asunto es debatido y existen pronunciamientos contradictorios, esta Institución abogó por defender una interpretación que, de algún modo, fortaleciera la posición del funcionario a la hora de concretar el horario de prestación de servicios, para que la funcionaria en cuestión pudiera llevar a su hija al centro escolar.

No se admitió esta Sugerencia por parte de la Corporación.

Por su parte, en los Expedientes 577/22 y 579/22, se sugirió al Departamento de Sanidad que, en relación con unas solicitudes de comisiones de servicio, se sugirió que se informa de las razones existentes para denegar la concesión de la comisión de servicios.

Mención aparte debe hacerse a las comisiones de servicio de tipo humanitario previstas para los integrantes de los cuerpos docentes no universitarios.

En concreto, en el **Expediente 859/23**, se pasó revista a una queja de una profesora con destino en Huelva relacionada con la petición de obtención de una comisión humanitaria para cuidar a su padre, persona dependiente de 82 años. En la Sugerencia se exponían las circunstancias personales, familiares y laborales de los afectados para solicitar finalmente al Departamento competente en materia educativa que valorase nuevamente la solicitud de la comisión de servicios, de tipo humanitario, a la señora promotora de la queja.

No se aceptó la Sugerencia anterior por parte del Departamento.

8. Derechos

Expedientes iniciados	41
Expedientes finalizados	32
Resoluciones emitidas	5
Resoluciones aceptadas	2

Planteamiento general

El Justicia de Aragón tiene como misión la protección y defensa de los derechos individuales y colectivos reconocidos en el Estatuto de Autonomía de Aragón. Dentro del abanico que la norma fundamental aragonesa recoge, nos encontramos con algunos de ellos que gozan de especial protección, ya sea por tratarse de derechos fundamentales, o bien, por la relevancia de los mismos.

Por ello desde el Justiciazgo se asignan en esta materia, entre otros, aquellos expedientes que guardan relación con el ejercicio de las funciones de los miembros electos, ya sean concejales de las entidades locales o diputados de la asamblea autonómica.

También es habitual que se dirijan ciudadanos que entienden vulnerados sus derechos. Este año se han centrado en el derecho de sufragio como consecuencia de la celebración de elecciones, así como aquellos que afectan a la intimidad y el honor.

8.1 Derechos Políticos

Los concejales de los ayuntamientos aragoneses, especialmente de los pequeños municipios, suelen acudir al Justicia de Aragón cuando entienden que sus derechos (*ius officium*) están siendo vulnerados. La problemática planteada se centra en la falta de información sobre los actos a tramitar en el Pleno, la demora en la remisión de los expedientes solicitados, o la falta de cumplimiento de los plazos legalmente establecidos para llevar a cabo la celebración de Plenos.

En relación con este último asunto, se tramita el [Expediente 1322/22](#) donde se informaba del incumplimiento del plazo de un ayuntamiento sobre la celebración de plenos cada tres meses de acuerdo a la normativa vigente, además de la falta de celebración de comisiones. Con motivo de ello, se solicitó información al ayuntamiento sobre las fechas de la celebración de los plenos de los últimos años al objeto de poder contrastar tales afirmaciones.

Con ello se pudo comprobar que de los últimos 37 plenos celebrados, en 17 de ellos no se había respetado el plazo de tres meses establecido en la normativa, llegando en una de las ocasiones a acumular una demora de 126 días, sin que constase, a priori, *causa justificativa*. Ello representaba que en el 45% de las convocatorias no se respetó el plazo legalmente establecido, con independencia del grupo político que ostentara la Alcaldía.

En la resolución remitida se recordaba al ayuntamiento y a todos los miembros de la corporación que el Tribunal Constitucional ha informado de manera constante que los derechos fundamentales garantizados en los dos apartados del art. 23 C.E. encaman el derecho de participación política en el sistema democrático consagrado por el art. 1 C.E. y son la forma esencial de ejercicio de la soberanía por el conjunto de los ciudadanos. También se exponía que la privación o perturbación al representante político de la práctica de su cargo no sólo menoscaba su derecho de acceso, sino simultáneamente el de participar en los asuntos públicos de los ciudadanos, resultaría hueros si no se respetase el primero.

Ninguna respuesta se recibió sobre la falta de celebración de las comisiones, pero se expuso que los mismos fundamentos jurídicos manifestados para los plenos eran de aplicación a aquellas, pues no deja ser una vertiente directa del derecho de participación política.

Finalmente se sugirió que todos los cargos electos del ayuntamiento velaran por el cumplimiento de los plazos establecidos para la celebración de los plenos municipales y que por parte del Ayuntamiento se proceda a celebrar las comisiones en los plazos legalmente establecidos.

Situación similar se dio en uno de los Concejos Abiertos que hay en nuestra comunidad, donde se presentó escrito por la demora en la celebración de los plenos. Tras la solicitud de información se comprobó que la demora se debía a la baja médica que le impedía el ejercicio del cargo, por lo que no se apreció irregularidad en el funcionamiento de la administración.

También se emitió resolución en el Expediente 352/23 en la que un concejal manifestaba que se había usado información de su vida privada durante la celebración del pleno, la cual había sido obtenida prevaleciéndose el alcalde del cargo que ostentaba y que la misma había supuesto un menoscabo para su honor.

En la citada resolución se recordó que los miembros de las Corporaciones tienen el deber de guardar reserva en relación con las informaciones de las que tengan conocimiento como consecuencia de su cargo. En la misma se exponía que la jurisprudencia admite que se refuerce la prevalencia de la libertad de expresión respecto del derecho de honor en contextos de contienda o conflicto, tanto de naturaleza política, como en supuestos de tensión o conflicto de otra índole, como laboral, sindical, deportivo, procesal y otros.

Igualmente, se citaba la preeminencia de la que goza en abstracto la libertad de expresión sobre el derecho al honor, para lo que es preciso que concurren dos presupuestos: el interés general o la relevancia pública de la opinión expresada, sea por la materia, por razón de las personas o por las dos cosas; y en la necesaria proporcionalidad en la difusión de las opiniones. Pues se proscriben el empleo de expresiones manifiestamente injuriosas, vejatorias o que no guarden relación o no resulten necesarias para transmitir la idea crítica.

La misma, finalizaba exponiendo que el debate político entre aquellos miembros que han sido designados mediante el ejercicio del derecho del sufragio pasivo, no solo resulta sano, sino necesario, para hacer efectivo el interés de los ciudadanos a conocer cómo se gobiernan los asuntos que les atañen.

No obstante, el debate se debe realizar de una manera constructiva, exponiendo propuestas, deliberando sobre las mismas, para de un modo transaccionado, alcanzar acuerdos que beneficien al conjunto de la ciudadanía. Esta y no otra es la actitud que los ciudadanos esperan de sus gobernantes.

Aquellas personas designadas para representar a sus vecinos tienen una gran responsabilidad para con estos, por ello deben mantener en todas sus actuaciones una serie de actitudes y aptitudes como son: capacidad de diálogo, velar por el interés general antes que por el propio; y realizar una oposición crítica, pero constructiva. Pues solo de este modo conseguiremos mantener un debate sereno entre los representantes políticos aragoneses.

Como corolario, cabe citar la Sentencia del Tribunal Supremo, de 7 de diciembre de 1990, que ya en aquel entonces recogía que «*sería deseable que el lenguaje de los políticos fuera más moderado en sus expresiones para no fomentar las tensiones inevitables en el campo en que se desenvuelven*», manifestación que hacemos nuestra.

La celebración de los Plenos suele ser motivo de quejas ante esta Institución, tal como se ha expuesto anteriormente. Entre los motivos que se vienen repitiendo durante algunos años, se encuentra la posibilidad de poder grabar la celebración de los mismos, ya sea por particulares o por la propia administración. En el caso planteado, el ciudadano quería conocer si era posible que un particular pudiera llevar a cabo dichas grabaciones.

En este caso se le pudo informar sin que fuera necesario remitir una petición de información al ayuntamiento afectado. En el escrito se le informaba que el artículo 118 de la Ley 7/1999, de 9 de abril, de Administración Local de Aragón establece que:

“1. Las sesiones del Pleno son públicas. No obstante, podrán ser secretos el debate y votación de aquellos asuntos que puedan afectar al derecho fundamental de los ciudadanos a que se refiere el artículo 18.1 de la Constitución, cuando así se acuerde por mayoría absoluta.»

En idéntica línea se pronuncia el artículo 88 del Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales.

En relación con los particulares, nos encontramos con la sentencia de 27 de enero de 2009 del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana que expone lo siguiente:

«c) La publicidad de las sesiones del Pleno, implica en esencia que, cualquier ciudadano, pueda conocer pormenorizadamente todo cuanto en un pleno municipal acontece.

d) La transmisión información en nuestra sociedad no está restringida ni mucho menos solo, a quienes sean periodistas, de manera que, cualquier ciudadano puede informar, trasladar datos, por cualquiera de los medios técnicos que permiten su tratamiento y archivo, y por supuesto, cualquiera puede mostrar su opinión respecto de los datos que trasmite.

e) La función de policía del pleno no quiere decir que pueda prohibirse cualquier grabación, sino solo aquellas que manifiestamente impliquen una alteración del orden, que impida el desarrollo de la sesión, y solo en el momento en que, a resultas de dicha grabación devenga imposible la continuación de la misma. Circunstancias estas difícilmente producibles, si el que graba simplemente se limita a grabar.

f) Los poderes públicos en democracia se caracterizan por su coherencia, y su transparencia; lo primero implica racionalidad; y lo segundo, que sus decisiones no solo pueden, sino que deben ser conocidas por todos ciudadanos.

Así las cosas, la sala debe concluir que la decisión del Alcalde, prohibiendo la grabación del pleno, es nula de pleno derecho por violar el derecho fundamental reconocido en el art. 20.1.d) CE”.

Se considera oportuno traer a colación como determinados legisladores autonómico han llevado a cabo la aprobación de leyes para regular esta situación, este es el caso de la Ley 4/2016, de 22 de abril, de modificación del artículo 139 de la Ley 8/2010, de régimen local de la Comunitat Valenciana para garantizar el derecho a asistir y grabar los plenos municipales, cuyo contenido es la modificación de un artículo quedando redactado como viene a continuación:

“Artículo 139. Participación en sesiones.

6. Se permitirá, en todo caso, la grabación de las reuniones por parte de particulares. Sin perjuicio de la iniciativa ciudadana, el consistorio podrá promover la grabación y posterior publicación de las reuniones en plataformas accesibles para la ciudadanía, con independencia de su posible validación o certificación como acta o incluso su difusión en tiempo real a través de internet, que, en todo caso, también estará permitido”.

De este modo el gobierno valenciano dejó resuelto las posibles dudas jurídicas que pudieran surgir a los diferentes ayuntamientos, lo cual supone una mejora de la transparencia de los servidores públicos a sus ciudadanos.

Por otra parte, desde el Partido Político Recortes Cero, que presentaba candidaturas a las Elecciones Generales del 23 de Junio, se nos pedía que mediáramos para conseguir un trato democrático, igualitario, proporcional y compensatorio en los medios de comunicación durante la campaña electoral para todas las candidaturas, sea cual sea su ámbito territorial, tanto en la cobertura, como en los debates y entrevistas. No admitimos a trámite la queja por no ser competentes pero le dimos cumplida contestación:

“Las cuestiones que ustedes nos plantean están reguladas en la Ley 5/1985, de 19 de junio, Orgánica del Régimen Electoral General que recoge claramente los principios que usted demanda en su artículo 66:

“Artículo 66. Garantía de pluralismo político y social.

1. El respeto al pluralismo político y social, así como a la igualdad, proporcionalidad y la neutralidad informativa en la programación de los medios de comunicación de titularidad pública en período electoral, serán garantizados por la organización de dichos medios y su control previstos en las Leyes. Las decisiones de los órganos de administración de los referidos medios en el indicado periodo electoral son recurribles ante la Junta Electoral competente de conformidad con lo previsto en el artículo anterior y según el procedimiento que la Junta Electoral Central disponga.

2. Durante el periodo electoral las emisoras de titularidad privada deberán respetar los principios de pluralismo e igualdad. Asimismo, en dicho periodo, las televisiones privadas deberán respetar también los principios de proporcionalidad y neutralidad informativa en los debates y entrevistas electorales así como en la información relativa a la campaña electoral de acuerdo a las Instrucciones que, a tal efecto, elabore la Junta Electoral competente.” Y por otra parte, establece, en su artículo 8, una Administración Electoral específica que “tiene por finalidad garantizar en los términos de la presente Ley la transparencia y objetividad del proceso electoral y del principio de igualdad”. Dicha Administración Electoral está integrada por la Junta Electoral Central, las Juntas Electorales Provinciales, las Juntas Electorales de Zona y, en su caso, de Comunidad Autónoma, así como las Mesas Electorales, que será, en todo caso a los organismos a los que tengan ustedes que recurrir.

Por estos motivos me veo en la necesidad legal de proceder al archivo de su queja.

No obstante, sí que puedo orientarle mínimamente acerca de las posibles formas de encauzar su queja, facilitándole, por un lado, el contacto de la Junta Electoral Provincial de Zaragoza, sita en la Audiencia Provincial Sección

Primera C/ Galoponte, nº 1 - 2ª planta 50003 de Zaragoza, con teléfono 976208066 y correo electrónico: jelectoralprov.zgz@aragon.es; y por otro lado, transcribiéndole la Instrucción 6/2023, que en la materia, ha adoptado la Junta Electoral General en su reunión de 21 de junio de 2023:

“Primero. La Junta Electoral Central distribuirá, teniendo en cuenta los resultados de las anteriores elecciones al Congreso de los Diputados y a propuesta de la Comisión prevista en el artículo 65.2 de la Ley Orgánica del Régimen Electoral General, los espacios gratuitos de propaganda electoral en la programación nacional de los medios de comunicación de titularidad pública de ámbito estatal.

Dicha Comisión estará integrada por un representante de cada partido, federación o coalición que, concurriendo a las elecciones convocadas para el próximo 23 de julio, cuente con representación en el Congreso de los Diputados. La citada Comisión se reunirá en las dependencias del Congreso de los Diputados el martes 27 de junio, a las 16:30 horas.

En el caso de partidos políticos que concurran a las elecciones por sí solos en determinadas circunscripciones y en coalición en otras, tendrán derecho a un solo representante en la Comisión.

Segundo.- Se delegan en las Juntas Electorales Provinciales y en las Juntas Electorales de Ceuta y Melilla, las competencias reconocidas a la Junta Electoral Central por la Ley Orgánica 5/1985, de 19 de junio, del Régimen Electoral General, para la distribución de espacios gratuitos de propaganda electoral en las programaciones regionales de los medios de comunicación de titularidad estatal y de aquellos otros medios de ámbito similar, que tengan también el carácter de públicos; cuando la programación sea de ámbito superior al provincial, la delegación se entiende hecha a favor de la Junta Electoral Provincial en cuyo ámbito territorial radique el medio o el centro emisor.

A tal efecto deberá constituirse en dicho ámbito territorial una Comisión, bajo la dirección de la correspondiente Junta Electoral Provincial, con una composición que tenga en cuenta la representación parlamentaria en el Congreso de los Diputados del ámbito territorial respectivo, conforme a lo dispuesto en el artículo 65.5 LOREG. Para dicha distribución se tendrá en cuenta, de conformidad con el artículo 63.1 LOREG, los resultados de las precedentes elecciones al Congreso de los Diputados en el ámbito de difusión del medio.

Dado el carácter general de esta instrucción, se procederá a su publicación en el «Boletín Oficial del Estado», de conformidad con lo dispuesto en el artículo 18.6 de la Ley Orgánica del Régimen Electoral General”.

8.2 Derecho de sufragio pasivo

La celebración de procesos electorales durante el año, suele tener su reflejo en los expedientes tramitado en el Justicia de Aragón. Durante el 2023 se recibieron expedientes en relación con la solicitud de mesas electorales en la pedanía de un municipio para evitar tener que desplazarse hasta el mismo. En este caso se le informó de la posibilidad de presentar reclamaciones contra la proclamación de mesas los seis días posteriores a la publicación en el boletín correspondiente. En el caso de las elecciones previstas para el 28 de mayo su publicación en el Boletín oficial de la provincia de Teruel se llevó a cabo el 10 de abril, por lo que se encontraban fuera de plazo unas posibles reclamaciones.

Se le informó que las Oficinas del Censo Electoral se encuentran dentro de la denominada Administración Electoral, las cuáles no están sujetas a la supervisión del Justicia de Aragón, de acuerdo con nuestra normativa vigente.

No obstante, de la normativa electoral, parece desprenderse que los ayuntamientos pueden proponer a dicha administración la instalación de mesas electorales para que sean valoradas.

Por todo ello, y de cara a futuros comicios, se le invitó a que traslade su malestar al ayuntamiento, para que sea éste quien lo valore y transmita, si lo estima oportuno, a la Delegación Provincial de la Oficina del Censo Electoral.

La dificultad para ejercer el derecho al voto también fue motivo de apertura de expediente, en este caso se daba la circunstancia de una persona que iba a viajar a Colombia y donde iba a pasar dos meses. Dicha situación le impedía solicitar el voto por correo por encontrarse ya en dicho país y a su vez, tampoco podía votar desde el extranjero registrándose en el CERA, dado que en esas fechas todavía se encontraba en España. Dado la falta de competencia en la materia, fue trasladado al Defensor del Pueblo.

También fueron objeto de queja la solicitud de un reparto proporcional en los medios de comunicación durante la campaña electoral para todas las candidaturas, así como la posibilidad de que las mesas electorales sean cubiertas por voluntarios o personas desempleadas. En ambos casos se les informó de la falta de competencia en material electoral y se les remitió a los órganos competentes.

8.3 Derechos digitales

Los derechos digitales, también conocidos como derechos en línea o ciberderechos, se refieren a las libertades fundamentales y protecciones que los individuos poseen en el entorno digital. Estos derechos son cruciales en la era actual, donde la tecnología de la información y la comunicación desempeñan un papel central en la vida cotidiana. A medida que la sociedad se vuelve cada vez más interconectada, es esencial garantizar que los usuarios de la tecnología disfruten de los mismos derechos y libertades que en el mundo físico.

Sin embargo, la expansión rápida de la tecnología también ha llevado consigo desafíos significativos en términos de posible vulneración de derechos digitales.

En este contexto, cada vez es más habitual tramitar expedientes relacionados con la identidad digital o el acceso a los servicios públicos. Entre los motivos de queja recibidos, nos encontramos como una persona había escrito hacía años en una página web donde constaban determinados datos personales y en el momento de intentar proceder a su eliminación, se estaban encontrando con dificultades para ello. Similar situación se daba en la que una esposa

solicitaba limitar la información que constaba en internet sobre la detención de su marido, donde figuraban entre otros la filiación completa, nombre de la empresa e incluso la dirección en la que vivían también los hijos menores de ambos. En ambos casos se le informó de los pasos a seguir, así como de posibles soluciones a las cuestiones planteadas.

Por último, y en menor medida que en años anteriores, se ha tramitado un expediente por la obligatoriedad de algunas administraciones de exigir la cita previa como necesaria para comunicarse con la administración. Se le informó de las gestiones realizadas desde el Justiciazgo para que la cita previa sea una opción y no una obligación para el ciudadano, así como las actuaciones llevadas a cabo por determinadas administraciones para modular o suprimir dicho requisito.

8.4 Otros Derechos

En este apartado queremos reflejar los expedientes que, en diversas materias, han apelado al menoscabo de algún derecho por parte de la Administración.

El primer expediente que dio lugar a unas sugerencias por nuestra parte fue el [Expediente 85/23](#) que vino motivado por la queja que un importante número de ciudadanos y entidades sociales presentaron ante el cierre del Centro Social Comunitario "Luis Buñuel" que estaba siendo "autogestionado" por la Asociación del mismo nombre que desarrollaba su labor en el edificio del antiguo IES Luis Buñuel, propiedad del Ayuntamiento de Zaragoza, a través de un Convenio que había sido denunciado por el actual equipo de gobierno municipal. Sin inmiscuirnos en las cuestiones que estaban siendo objeto de procedimiento judicial, nos interesamos por la situación del Centro y los proyectos previstos para el mismo. De la gestión del expediente surgieron las siguientes sugerencias:

Primera.- Que se agilicen los trámites administrativos precisos para poder iniciar la adecuación de las instalaciones del Edificio Antiguo IES Luis Buñuel para albergar, no solo el anunciado Centro de Convivencia de Mayores, sino también un Centro Cívico Municipal que permita alojar las actividades de cuantas entidades sociales y ciudadanas lo requieran para dar servicios al Casco Histórico

Segunda.- Que, en paralelo, a la hora de atender las posibles demandas de colaboración de entidades sociales para la puesta en marcha de proyectos comunitarios que busquen la cohesión social y la participación activa de la ciudadanía, se faciliten fórmulas de cogestión o de autogestión y, en su caso, se promuevan las modificaciones normativas que hagan posible estas fórmulas de colaboración con todas las garantías".

Tras dar un plazo más que prudencial, archivamos el expediente ante la falta de respuesta a la aceptación de las mismas.

En materia de incumplimientos de la Ley de **Memoria Democrática** tuvo entrada un expediente de queja, que a fecha de redacción de este informe anual todavía está pendiente de respuesta por parte de la Administración, en la que un ciudadano nos exponía el retraso en la respuesta, por parte del Ayuntamiento de Calanda, a una instancia presentada por Registro Municipal en la que se solicitaba información acerca de tres fosas comunes de la Guerra Civil sitas en el municipio.

Otro ciudadano denunciaba el incumplimiento de la Ley 14/2018 de memoria democrática de Aragón que, a su juicio, supone la exhibición en la Basílica del Pilar de los artefactos que no explotaron tras el bombardeo del 3 de agosto de 1936.

Desde el Departamento competente del Gobierno de Aragón se nos contestó lo siguiente:

"Existen varios trabajos académicos de carácter histórico que en alguno de sus capítulos se ocupan del suceso del bombardeo ocurrido el 3 de agosto del 36 sobre la basílica zaragozana, aunque ninguno de ellos realizado por miembros de la Comisión Técnica de Memoria Democrática. Y en ellos se menciona la utilización política que de este suceso se hizo durante la guerra y la posguerra, la misma utilización que se hizo, durante décadas, de un símbolo tan importante para muchos aragoneses como la propia Virgen del Pilar.

Sin embargo, el análisis que debe hacerse para dirimir la cuestión que nos ocupa no es histórico, sino jurídico: es decir, si la presencia de dichas bombas vulnera o no las vigentes leyes de Memoria Democrática (tanto autonómica como estatal).

Es desde esa perspectiva jurídica desde la que se tomó la decisión correspondiente por parte de la Dirección General de Patrimonio Cultural. En la ley aragonesa, el artículo 31, Elementos contrarios a la memoria democrática, expone:

"Se considera contraria a la memoria democrática de Aragón y a la dignidad de las víctimas la exhibición pública de elementos o menciones realizados en conmemoración, exaltación o enaltecimiento individual o colectivo del golpe de Estado de 1936 y del franquismo, de sus dirigentes o de las organizaciones que sustentaron al régimen dictatorial.

E indica, en el preámbulo, que su retirada debe realizarse "en aras a la prevención y evitación de los actos públicos en menoscabo de la dignidad de las víctimas o en homenaje del franquismo o sus responsables".

Por su parte, la ley 20/2022, de 19 de octubre, de Memoria Democrática, de rango estatal, considera en su artículo 35 como símbolos contrarios a la memoria democrática "las edificaciones, construcciones, escudos, insignias, placas y cualesquiera otros elementos u objetos adosados a edificios públicos o situados en la vía pública en los que se realicen menciones conmemorativas en exaltación, personal o colectiva, de la sublevación militar y de la Dictadura, de sus dirigentes, participantes en el sistema represivo o de las organizaciones que sustentaron la dictadura, y las unidades civiles o militares de colaboración entre el régimen franquista y las potencias del eje durante la Segunda Guerra Mundial".

Bajo ninguno de estos supuestos se considera que las bombas expuestas en la pilastra de la Basílica del Pilar sean símbolos contrarios a la memoria democrática, puesto que no realizan exaltación o enaltecimiento ninguno, y son meramente conmemorativos de un hecho histórico que afectó al templo, como lo son los dos boquetes que perviven en la plentería de la bóveda ante la Santa Capilla y en uno de los extremos de la bóveda del Coreto, por donde entraron supuestamente los proyectiles.

Los símbolos evolucionan con la sociedad; y si en la guerra y la posguerra las bombas del Pilar fueron utilizadas con una intención determinada, hoy son mera curiosidad turística que en nada altera ni pone en riesgo la convivencia pacífica de la sociedad”.

Por nuestra parte le comunicamos al citado Departamento del Gobierno de Aragón que, caso de no lo hubiera hecho ya, solicitase a la Comisión Técnica de Memoria Democrática un dictamen sobre la cuestión objeto de este expediente, ante las alegaciones que puedan haberse efectuado por cualquier ciudadano en el presente caso, tal como determina el artículo 37.5 de la Ley 20/2022, sin que, a la fecha de redacción de este informe, hayamos recibido respuesta ni tengamos constancia de que nuestra petición haya sido atendida.

Por otra parte, un ciudadano nos trasladó distintas peticiones que debían ser trasladadas a las Administraciones competentes por lo que no pudimos admitir su queja y le informamos lo siguiente:

“Tras estudiar el contenido del escrito presentado por usted ante esta Institución, registrado con el número arriba expresado, comprobamos que en él se hace referencia a diversas actuaciones administrativas, la mayoría de las cuales corresponden a la Administración General del Estado y, por tanto, estarían sujetas a la supervisión del Defensor del Pueblo, mientras que otras, como es la declaración de lugares de memoria, podrían corresponder a la Administración Aragonesa de manera que estarían sujetas a nuestra supervisión.

En todo caso, de su escrito no se infiere que las distintas solicitudes que nos hace llegar las haya dirigido formalmente, y cumpliendo los procedimientos establecidos, a los órganos administrativos competentes por lo que, al no haber solicitado a la Administración una determinada actuación o la corrección de anteriores conductas que considera inadecuadas, no cabe deducir en principio la presencia de irregularidad por parte de esta.

Así, a los efectos de ser reconocido como víctima conforme al artículo 3 de la Ley 20/22, de 19 de octubre de memoria democrática, obtener una posible reparación, conforme al artículo 6 y ser inscrito en el Censo recogido en el artículo 9, en defecto de actuación de oficio habrá de dirigir su solicitud a la Dirección General de Memoria Democrática, dentro del Ministerio de Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática y, a falta del desarrollo reglamentario de la citada Ley, conforme al procedimiento establecido en el Real Decreto 1791/2008, de 3 de noviembre, sobre la declaración de reparación y reconocimiento personal a quienes padecieron persecución o violencia durante la Guerra Civil y la Dictadura, tal y como señala la Disposición Transitoria Segunda.

Más complejo resulta su inclusión en el Consejo de Memoria Democrática ya que el artículo 57 lo crea como un órgano colegiado consultivo y de participación de las entidades memorialistas españolas y, por tanto, compuesto por representantes de la Administración General del Estado, de las entidades memorialistas y de expertos en este ámbito. No obstante, aún no se ha realizado el desarrollo reglamentario que habría de determinar su composición y régimen de funcionamiento. Y lo mismo cabe decir de la posible documentación que quiera incluir en el Centro Documental de Memoria Histórica conforme a lo dispuesto en los artículos 25 y 26 de la citada Ley 20/22, de 19 de octubre, de memoria democrática.

Por lo que se refiere a la declaración de Lugares de Memoria Democrática, la ley estatal en su artículo 5o establece que el procedimiento para su declaración podrá incoarse de oficio por la Dirección General competente en materia de memoria democrática, o a instancia de entidades que promuevan y difundan la memoria democrática, sin que recoja la posibilidad de una incoación por parte de personas individuales, si bien la Ley 14/2018, de 8 de noviembre, de memoria democrática de Aragón, que define los Lugares de Memoria Democrática en su artículo 5.g), establece en su artículo 20 que dichos bienes se integran en el patrimonio cultural aragonés con la categoría que les corresponda en función de la normativa sobre patrimonio cultural de Aragón y la Ley 3/1999, de 10 de marzo, del Patrimonio Cultural Aragonés, que es la que establece dichas categorías, recoge los distintos procedimientos y expresamente establece en su artículo 18 que la iniciación del expediente podrá realizarse de oficio o a instancia de cualquier persona admite que el procedimiento de declaración de bien de interés cultural pueda ser incoado por cualquier persona.

Una vez realizadas las gestiones ante los órganos competentes, una eventual falta de atención de la Administración será la que habilite a la Institución del Justicia de Aragón o del Defensor del Pueblo para actuar en defensa de sus derechos. (... / ...)”

Señalar que, en base al Convenio de Colaboración que las Defensorías Territoriales tenemos suscrito con el Defensor del Pueblo Estatal, abrimos un Expediente de oficio para hacer un seguimiento de la repercusión en Aragón del programa extraordinario de **traslado de personas migrantes desde Canarias a la Península** dentro del Sistema de Atención humanitaria puesto en marcha por el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones.

Para tramitar este expediente participamos en las reuniones de coordinación entre las Entidades Sociales gestoras del programa en Aragón (ACCEM y Apip-Acam, fundamentalmente, pero también Cruz Roja, CEPAIM, Hijas de la Caridad de San Vicente de Paul e YMCA), las Administraciones Públicas con competencia en Servicios Sociales de las localidades que recibían a los migrantes, la Delegación de Gobierno de España y representantes de la Consejería de Bienestar Social y Familia del Gobierno de Aragón, como convocante.

Así mismo, el Lugarteniente del Justicia visitó los centros de Sabiánigo y Siétamo, así como los distintos hoteles de Zaragoza en los que residían los migrantes trasladados y pudo comprobar las condiciones en que vivían que, en todos los casos, respetaban los mínimos de dignidad, calidad y respeto a la persona. De todas estas visitas se man-

tuvo informado al Defensor del Pueblo y se le dio traslado así mismo de toda la información que salía en la prensa local.

8.5 Varios

No pudimos admitir a trámite una denuncia de un ciudadano que alertaba sobre mensajes de odio en comentarios a las noticias en la versión digital del Periódico de Aragón ya que es asunto entre particulares. No obstante, le trasladamos la siguiente consideración:

"(... / ...) carecemos de competencias para supervisar la actuación de un empresa privada, como es el Periódico de Aragón, aun cuando su función sea tan importante como la de informar y generar opinión pública. No obstante, dicha empresa tiene sus propias normas de participación en los comentarios a las noticias donde, entre otras cosas, señala que "no se admitirán mensajes ofensivos, difamatorios, discriminatorios por razones de sexo, raza, religión o cualquier otra condición, que inciten a la violencia o atenten contra la dignidad y el honor de las persona, especialmente los menores, o las instituciones, o que incumplan o inciten al incumplimiento de la legalidad vigente", por lo que nos hemos dirigido a ellos recordándoles la importancia de asegurar el cumplimiento de estas normas.

*Por otra parte, estamos a la espera de que se ponga en funcionamiento, en el ámbito de la Administración del Estado, la nueva **Autoridad Independiente para la Igualdad de Trato y la No Discriminación** encargada de proteger y promover la igualdad de trato y no discriminación de las personas por razón de las causas y en los ámbitos competencia del Estado previstos en la Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación, ya que dicha autoridad podrá dirigirse tanto al sector público como al privado y, conforme a su Ley estará facultada para colaborar con el Defensor del Pueblo y con las instituciones y organismos públicos equivalentes autonómicos e internacionales".*

Tampoco pudimos abrir queja ante la denuncia de un ciudadano que señalaba que las redes sociales del Servicio 112 se había incluido una imagen de un paciente en la ambulancia ya que se trataba de una actuación administrativa que cuenta con sus propios medios de corrección o recurso y no habían sido utilizados previamente.

En otro orden de cosas, mantuvimos una reunión con una ciudadana de origen africano y sus abogados, en la que nos relataron las diferencias mantenidas con unas familias de etnia gitana que terminaron con cuatro tentativas de incendio del domicilio en el aquella vive con su marido y sus tres hijos menores. Estos hechos fueron denunciados y el asunto llegó a la Fiscalía de Menores (1163/2023) que archivó el caso al considerar que los autores materiales eran inimputables por no alcanzar la edad legal.

No obstante, la señora no entiende que no se incoaran actuaciones contra los autores intelectuales o inductores de las cuatro tentativas de incendio que son los padres de los citados menores que, además, podrían estar incurriendo en alguno de los tipos que conforman los delitos de odio y, en atención a ello, pusimos el asunto en conocimiento del Fiscal Jefe Provincial de la Audiencia Provincial de Zaragoza.

Por su interés, transcribimos la respuesta que el **Defensor del Pueblo** trasladó a una ciudadana que alegaba una posible discriminación por la diferencia de trato a la hora de recibir asistencia sanitaria entre un migrante irregular y una persona extranjera mayor de 65 años residente por agrupación familiar:

"Al respecto, corresponde a esta institución informarle que de acuerdo con lo previsto en el artículo 12 de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, en su redacción dada por Real Decreto-ley 16/2012, de 20 de abril, los extranjeros tienen derecho a la asistencia sanitaria en los términos previstos en la legislación vigente en materia sanitaria.

Por su parte la Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud, en su artículo 3.1., dispone que son titulares del derecho a la protección de la salud y a la atención sanitaria todas las personas con nacionalidad española y las personas extranjeras que tengan establecida su residencia en el territorio español. No obstante lo anterior, el derecho a la atención sanitaria con cargo a fondos públicos solo corresponde cuando la persona extranjera y con residencia legal y habitual en el territorio español no tenga la obligación de acreditar la cobertura obligatoria de la prestación sanitaria por otra vía (artículo 3.2.c. de la Ley 16/2003, de 28 de mayo).

De la información que ha aportado se desprende que es madre de una ciudadana española, si bien no dispone de nacionalidad de ningún país de la Unión Europea. A este respecto, puede resultar de su interés conocer que esta institución viene llevando a cabo diversas actuaciones para que se reconozca, entre otros colectivos, el derecho a la asistencia sanitaria con cargo a fondos públicos a los ascendientes de españoles que sean reagrupados por su hijo o hija titulares del derecho a la asistencia sanitaria.

Así, en respuesta a estas actuaciones, en el ejercicio pasado (2022) el Ministerio de Sanidad comunicó al Defensor del Pueblo la aprobación del Proyecto de Ley por la que se modifican diversas normas para consolidar la equidad, universalidad y cohesión del Sistema Nacional de Salud.

*Este Proyecto de Ley contempla el derecho a **la asistencia sanitaria con cargo a fondos públicos** para aquella persona ascendiente reagrupada por su hijo o hija titular del derecho a la protección y a la asistencia sanitaria, que esté a su cargo, siempre que no exista un tercero obligado al pago de su asistencia sanitaria. A tales efectos, las autoridades competentes no exigirán seguro de enfermedad para la autorización de residencia en España o la inscripción en el registro central de extranjeros, cuando comprueben que la persona ascendiente se encuentra a cargo de la persona titular del derecho.*

No obstante, la reciente aprobación del Real Decreto 400/2023, de 29 de mayo, de disolución del Congreso de los Diputados y del Senado y de convocatoria de elecciones, tiene como efecto, entre otros, que las iniciativas

legislativas en tramitación decaen, por lo que habrá de estarse a la decisión que adopten las Cortes Generales, una vez que, en su caso, sea aprobado un nuevo Proyecto de Ley.

Esta institución también ha llevado a cabo diversas actuaciones con respecto al **convenio especial de asistencia sanitaria**, regulado por el Real Decreto 576/2013, de 26 de julio, que establece los requisitos básicos del convenio especial de prestación de asistencia sanitaria a personas que no tengan la condición de aseguradas ni de beneficiarias del Sistema Nacional de Salud. Concretamente, en el expediente 19003665 se remitió al Ministerio de Sanidad la Recomendación de promover la modificación del referido Real Decreto 576/2013, "para permitir que los ciudadanos extranjeros con residencia autorizada en España puedan acceder en condiciones más asequibles al convenio especial de prestación de la asistencia sanitaria (plazo inferior a un año y cuantía minorada para los mayores de 65 años), si su situación administrativa les impide el reconocimiento del derecho a las prestaciones del Sistema Nacional de Salud". Para dicho ministerio, la eventual modificación de la norma citada hará que los ascendientes de españoles reagrupados no tengan que suscribir el convenio especial."

9. Urbanismo

Expedientes iniciados	30
Expedientes finalizados	30
Resoluciones emitidas	11
Resoluciones aceptadas	6

Los asuntos sobre los que ha debido pronunciarse el Justicia de Aragón en relación con el urbanismo son variados y abarcan las diferentes técnicas empleadas por la Administración con consecuencias territoriales.

Asimismo, no es extraño que, al analizar los problemas urbanísticos, y dado el carácter horizontal de este sector del Ordenamiento jurídico, deban analizarse otras legislaciones sectoriales, como las telecomunicaciones, patrimonio cultural o actividades clasificadas.

Tampoco cabe descartar la incidencia de la legislación reguladora del dominio público, tanto general como sectorial (aguas, carreteras, etc.).

Finalmente, es frecuente que los expedientes en este ámbito de la actividad administrativa se difieran en el tiempo o que se concatenen sucesivamente varios expedientes, dada su complejidad y sus consecuencias económicas.

Solicitud de revisión de oficio del acuerdo de aprobación de un plan urbanístico.- En el **Expediente 182/23**, un ciudadano reclamaba de un Ayuntamiento que resolviera expresamente su solicitud de revisión de oficio del acuerdo de aprobación de un plan urbanístico.

En la Sugerencia, esta Institución tuvo oportunidad de recordar algunos aspectos del régimen jurídico de la revisión de oficio, a partir del propio concepto jurisprudencial, según el cual "la revisión de oficio supone el examen por la Administración de la legalidad de sus propios actos y en razón de los vicios e infracciones legales que le son imputables los mismos, es decir, que por formar parte de su contenido, formal o sustantivo, le son atribuibles y susceptibles de valoración y corrección por la propia Administración autora del acto en el ejercicio de su potestad de revisión".

En función de la regulación legal, y ante una solicitud de esta naturaleza, cabe notar que es posible, incluso, de ser procedente, acordar una inadmisión de la solicitud de revisión de oficio. Asimismo, se traía a colación el plazo de seis meses con que contaba la Administración para resolver este tipo de solicitudes.

La Sugerencia finalizaba sugiriendo la obligación legal de resolver la solicitud de revisión de oficio del acuerdo de aprobación del plan parcial en cuestión.

El Ayuntamiento afectado no ha procedido a dar respuesta a la sugerencia dimanante de nuestra Institución.

Desclasificación del suelo urbano como consecuencia de sus implicaciones tributarias.- En el **Expediente 1379/22**, se manifestaba una crítica a la inactividad del Ayuntamiento, que mantenía la clasificación de una parcela como suelo urbano, a pesar de no contar con las características legales, lo que le suponía tener que hacer frente al Impuesto de Bienes Inmuebles.

En la Sugerencia se reconocía que, en la cuestión de fondo, no sólo incidían competencias municipales, sino también de las autoridades estatales con responsabilidades en la gestión del Catastro. Había, por tanto, una estrecha relación entre competencias urbanísticas y la llevanza del Catastro, algo que se percibe por ejemplo, entre otros, en el art. 7 del Real Decreto Legislativo 1/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Catastro Inmobiliario.

Tras recordar la naturaleza reglada de la noción de suelo urbano y los nuevos planteamientos del Derecho urbanístico (dentro de lo que se llama "tendencia reductora del suelo urbano"), se sugirió al Ayuntamiento afectado que valorase las alegaciones del señor promotor de la queja, con el fin de proceder, en su caso, a la desclasificación de una parcela, privándola de su condición de urbana, con las consecuencias tributarias correspondientes.

Salvo error u omisión, no se ha registrado en nuestra Institución una respuesta a nuestra Sugerencia hasta el momento presente.

Desarrollo de una unidad de ejecución afectada por la existencia de un barranco.- En el **Expediente 205/23**, un ciudadano mostraba su inquietud por la falta de desarrollo de una unidad de ejecución afectada por la existencia de un barranco. Esta queja resultaba complementaria de otra anterior que dio origen al **Expediente 1251/21**.

En este segundo expediente, el señor que promovía la queja denunciaba la tardanza en el desarrollo de la unidad de ejecución, así como la ausencia de información por parte del Ayuntamiento de los trámites seguidos ante la Confederación Hidrográfica del Ebro.

Por nuestra parte, no sólo se cursó petición de información al Ayuntamiento (que en esta ocasión no respondió), sino también, con arreglo al principio de colaboración institucional, al Organismo de Cuenca que, amable y diligentemente, remitió el informe emitido en relación con un estudio de inundabilidad que, a su vez, había presentado el Ayuntamiento ante la Confederación.

Finalmente, en la Sugerencia se propuso al Ayuntamiento lo siguiente:

“1.- Que, en los procedimientos y trámites a seguir con el desarrollo urbanístico de la Unidad de Ejecución 10, se tenga en cuenta el principio de celeridad en su sustanciación.

2.- Que se facilite información al señor promotor de la queja por parte del Ayuntamiento sobre los mencionados procedimientos administrativos relativos al desarrollo de la citada Unidad de Ejecución”.

No consta que el Ayuntamiento haya respondido a nuestra propuesta al día de la fecha, por lo que se ha reiterado la petición ante la Corporación desde nuestra Institución.

Competencia municipal para disciplinar y supervisar las infraestructuras de telecomunicaciones.- En el [Expediente 619/22](#) ha podido observarse la evolución legal de la capacidad municipal para supervisar las infraestructuras de telecomunicaciones.

En efecto, esta Institución ya había tramitado una queja con anterioridad (Expediente 1223/20), que versó sobre los títulos habilitantes para instalar una antena de telefonía móvil. En aquel momento, por la Corporación se dejó sin efecto la declaración responsable y se requirió la obtención de una licencia urbanística.

Con posterioridad, los vecinos que habían promovido la queja anterior volvieron a mostrar su preocupación en relación con esta instalación, lo que dio lugar al [Expediente 619/22](#), en el que los interesados solicitaban un mayor control de esta actividad. Sin embargo, desde el Justicia, y teniendo en cuenta también lo expuesto por los servicios técnicos municipales, pudo constatarse que la Ley 11/2022, de 28 junio, General de Telecomunicaciones, condicionaba severamente la capacidad normativa y la actividad de policía municipal (así el art. 49.4).

Con todo, y aun asumiendo la nueva realidad legislativa, desde esta Institución se sugirió al Excmo. Ayuntamiento de Zaragoza que, a la vista de las posibilidades limitadas de condicionamiento de las infraestructuras de telecomunicaciones, valorase las alegaciones de los vecinos presentadas en vía administrativa, respecto de la infraestructura en cuestión, especialmente en lo que se refería a la incidencia que pudiera tener la normativa urbanística municipal y la necesidad de procurar un uso ordenado del espacio municipal.

Asimismo, con arreglo a la noción legal de la normativa en materia de procedimiento administrativo común, se propuso que los vecinos ostentaran la condición de interesados en los expedientes incoados, o que pudieran incoarse, en atención a la instalación objeto de la queja.

La Corporación procedió a la valoración motivada de nuestras propuestas.

Posible contradicción legal con la obligación municipal de aportación de una memoria técnica con la declaración responsable.- En la Sugerencia dictada en el [Expediente 1623/22](#) se planteó la posible ilicitud de la obligación municipal de incorporar una memoria técnica a la declaración responsable.

Para valorar este asunto, se partía de lo dispuesto en el art. 227 del Decreto Legislativo 1/2014, de 8 de julio de aprobación del Texto Refundido de la Ley de Urbanismo de Aragón, en cuyo apartado tercero se regula el contenido de la declaración responsable, a saber:

“a.- La identificación y ubicación de su objeto.

b.- La enumeración de los requisitos administrativos aplicables.

c.- La relación de los documentos acreditativos del cumplimiento de los anteriores requisitos, indicando en cada caso su contenido general y el nombre del técnico o profesional que lo suscriba, sin perjuicio de que voluntariamente puedan aportarse copias de tales documentos.

d.- El compromiso expreso de mantener el cumplimiento de dichos requisitos durante el período de tiempo inherente a la realización del acto objeto de la declaración.”

De lo previsto en el art. 227.3 c), cabe derivar que no se impone la necesidad de aportar los documentos acreditativos del cumplimiento de los requisitos aplicables, sino que únicamente deben relacionarse los extremos indicados en el precepto referido.

Esta solución legislativa ha sido valorada positivamente por la doctrina cuando se ha dicho lo que sigue:

“No es inusual que la legislación urbanística autonómica obligue a acompañar la comunicación o la declaración de varios documentos. Por el contrario, el TR de Urbanismo de Aragón no exige ninguna declaración complementaria. En principio, esta última es la solución correcta”.

En función de estas y otras consideraciones desarrolladas en el cuerpo de la Sugerencia, se sugirió al Excmo. Ayuntamiento de Zaragoza que valorase la posible contradicción de sus previsiones reglamentarias con el art. 227 del Decreto Legislativo 1/2014, de 8 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Urbanismo de Aragón, en cuanto pudiera imponer la obligación de presentar con la declaración responsable una memoria técnica, de modo simultáneo.

El Ayuntamiento ha sido receptivo con los planteamientos desarrollados en la Sugerencia.

Cableado de fibra óptica y declaración de Bien de Interés Cultural.- En el [Expediente 16/23](#), se examinó una denuncia por la colocación de cables de fibra óptica por el exterior de un inmueble sito en un Conjunto Histórico. Ello llevó a esta Institución a estudiar la legislación urbanística y de patrimonio cultural aplicables, así como a solicitar información, no sólo al Ayuntamiento afectado, sino también a la Administración autonómica.

De este modo, tras reseñar la normativa material aplicable (que militaría a favor del soterramiento del cableado), se describían las potestades administrativas existentes para atender a esta situación por parte de cada una de las Administraciones objeto de supervisión.

Finalmente, se sugería al Ayuntamiento y al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior que ejercitaran, de modo coordinado, y evitando en la medida de lo posible perjuicios a los usuarios, las potestades que la legislación urbanística y de patrimonio cultural contemplan para situaciones como la descrita en esta resolución.

Ambas Administraciones dieron respuesta a nuestra Sugerencia, si bien esta Institución ha procedido a interesar nuevas informaciones sobre las actuaciones desarrolladas por la Corporación en este terreno.

Potestades administrativas en relación con una actividad de desguace y otras actuaciones desarrolladas en suelo no urbanizable.- En el [Expediente 1262/22](#), se analizó la queja de una persona en relación con las actividades de desguace (entre otras) realizadas en suelo no urbanizable; actividades que generaban molestias y perjuicios, según se decía en dicho escrito, a esta persona.

En función de la queja y del informe evacuado por los servicios técnicos municipales, se llegó a la conclusión de que nos encontrábamos ante una situación que podía conllevar la pertinencia de que la Corporación municipal objeto de supervisión ejecutara potestades de diverso signo.

En concreto, se sugirió al Ayuntamiento correspondiente que valorase el ejercicio de las siguientes potestades:

“1.- La potestad de disciplina urbanística, por la posible existencia de usos en la parcela contrarios al destino del suelo no urbanizable.

2.- La potestad de conservación de las propiedades en condiciones adecuadas de seguridad, salubridad y ornato.

3.- Las potestades de defensa de las propiedades municipales, si la senda o camino (que se habría obstruido) mereciera la consideración de bien demanial.

4.- Las potestades de policía ambiental en relación con actividades sin título habilitante (como el desguace o reparación de vehículos) que pudieran ser reputadas, en su caso, como actividades clasificadas”.

La Corporación vino, en esencia, a aceptar nuestra Sugerencia.

Derecho a la información urbanística.- En el [Expediente 1610/22](#), se recordó el derecho de los ciudadanos a acceder a la información urbanística, de acuerdo con el art. 5 c) del Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, de aprobación del Texto Refundido de la Ley del Suelo y Ordenación Urbana, que es una concreción (privilegiada por la acción pública urbanística) del derecho general de acceso a la información administrativa, en aplicación del art. 13 d) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

La Corporación objeto de supervisión no ha respondido, salvo error u omisión, a nuestra Sugerencia.

10. Industria y Comercio

Expedientes iniciados	71
Expedientes finalizados	67
Resoluciones emitidas	2
Resoluciones aceptadas	2

Planteamiento general

La mayor parte de las quejas tramitadas durante el año 2023 en estas materias han sido, por un lado, las relativas a actuaciones de empresas suministradoras de energía eléctrica o de gas y si ya de por sí eran numerosas, continúan creciendo dado el encarecimiento de estos suministros y las consiguientes dificultades con las que se están encontrando muchas familias para poder sufragar los gastos. Además, se han planteado muchas reclamaciones por lecturas de contadores estimadas, y no reales, queriendo destacar la buena disposición de estas compañías suministradoras para tratar de dar una solución a los temas planteados.

En menor medida, hay otras reclamaciones que se refieren a la Administración Autonómica en materia de Consumo, y suelen resolverse mediante la facilitación de información previamente obtenida de la citada Administración, para aclarar las dudas o discrepancias planteadas en queja.

10.1 Industria

En una reclamación, se exponía una supuesta estafa hacia una persona en situación de dependencia, que contaba con 82 años de edad. Tenía contratado el servicio de gas con energía XXI (bono social) y sin saber cómo, le llegó una factura de gas de la concreta empresa de 331,78 €, interesándose un familiar por los motivos y por quién había cambiado el contrato de compañía, informándole que ya le contestarían, poniendo todo tipo de trabas y obstáculos.

El familiar se vio abocado a darle de baja en esa compañía, volver a dar de alta en energía XXI y solicitar el bono social con todas las incomodidades y retrasos que provocan estos trámites.

A la vista de nuestra petición de informe, la Compañía indicó que habían comprobado que no debería haberse activado el contrato de suministro de gas de la vivienda formalizado el 19 de noviembre de 2023, y que procedían a anular la facturación emitida desde la activación del contrato, hasta la fecha de baja registrada el 11 de febrero del

2023, rogando que trasladáramos sus disculpas por las molestias que esta esta situación hubiera podido ocasionar al promotor de la queja. (Expediente 251/23).

En otro, en concreto, en el Expediente 695/23, se relataba que, en relación al abono de las facturas generadas por los Puntos de Información al Consumidor de Actora Consumo Asociación Consumidores "Torre Ramona", durante el segundo semestre de 2020 cuando la población estaba confinada, se mantuvo reunión entre las partes y por una de ellas se aportaron una serie de documentos que entendían eran justificativos del trabajo realizado durante esos meses.

Añadían que, a la vista de los mismos, se había iniciado un procedimiento de reconocimiento extrajudicial de la deuda, pero que esto se solicitaba periódicamente y el pago no se materializaba.

Tras llevar a cabo las gestiones oportunas, se informó que se procedía a ello y, finalmente, la Asociación obtuvo las cantidades pendientes del año 2020.

En el Expediente 508/23, un ciudadano de 90 años de edad, acudía año tras año a actualizar un descuento a Endesa del C. las Torres. Estos últimos años su hija acompañaba por su edad avanzada, y la última vez les dijeron que para hacer el descuento tenía que hacerlo *on line*, darle de baja con un correo o vía telefónica y volver a darle de alta en presencial en la oficina.

También en la oficina detectaron una duplicidad del contrato de mantenimiento de la caldera, es decir, el ciudadano lo estaba pagando doble hace más de un año. Había llevado a cabo múltiples gestiones telefónicas para que le devolvieran el importe, sin haberlo conseguido.

Endesa nos informó que el servicio Ok Gas se encontraba de baja desde el 17/02/2023, y que el 23/03/2023 se gestionó la anulación de las facturas duplicadas, por lo que su importe se le devolverá en las próximas facturas de energía, indicando además que el afectado podría llevar a cabo las gestiones precisas de manera presencial.

10.2 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 Autónoma, a cuyos servicios se les remite.

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

Destaca el [Expediente 1238/2022](#), en el que se hacía mención a las molestias que estaba ocasionando la actividad de venta ambulante (rastros), en La Muela, aludiendo a que no se respetaban las distancias de las salidas de las viviendas ni de los garajes, tapaban la visibilidad de las ventanas, así como que usaban los elementos que están en las fachadas para anclar sus lonas o lo que crean necesario para la instalación de sus puestos; también se aludía a la falta de limpieza municipal en la zona.

El Ayuntamiento informó que el mercadillo estaba desarrollando su actividad en esa ubicación desde hacía más de 7 años, resultando el cambio que en su día se realizó plenamente satisfactorio tanto para los comerciantes que acuden como por los vecinos, y en cuanto a la suciedad indican que la brigada de limpieza controla que todo quede en condiciones y los puestos se instalan de manera que causen el menor perjuicio a los residentes, y esto se controla por parte de personal del ayuntamiento.

Por parte de esta Institución, consideramos oportuno indicar que la Ordenanza Fiscal n.º 16, reguladora de la tasa por ocupación del dominio público por venta ambulante e instalación de puestos, barracas o atracciones de feria establece, entre otras cuestiones, una serie de derechos, obligaciones y prohibiciones de los titulares de los puestos, por lo que sería conveniente que el Ayuntamiento valorara la conveniencia de llevar a cabo las comprobaciones pertinentes con el fin de verificar si el ejercicio de la actividad ambulante cumple con las prescripciones establecidas en dicha Ordenanza.

También sugerimos que valorara la posibilidad de realizar, con mayor intensidad o frecuencia, el llevar a cabo las comprobaciones pertinentes con el fin de verificar si el ejercicio de la actividad ambulante cumple con las prescripciones establecidas en la Ordenanza reguladora de la tasa por ocupación del dominio público por venta ambulante e instalación de puestos, barracas o atracciones de feria, de esa localidad.

En el [Expediente 940/23](#), se aludía a que, para presentar documentación en el registro de la Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios, dependiente del Gobierno de Aragón, y situada en la Plaza del Pilar n.º 3 de Zaragoza, exigían cita previa, y consultada su página web para solicitarla, solían demorarla otros 10 o 12 días.

El entonces Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales, los servicios provinciales, Instituto Aragonés de Servicios Sociales, y las unidades de registro de este departamento contaban con un sistema de cita previa para la atención directa al ciudadano, indicando que la atención al público mediante un sistema de cita previa supone una mejora en la agilidad en la prestación del servicio ya que ofrece mayor flexibilidad del usuario para la elección del día o del horario que mejor se adapte a las necesidades del ciudadano.

Reconocían que si bien era cierto que pudieran existir ciertas dificultades para el acceso a la cita previa por parte de algunas personas, en distintos casos y procedimientos determinados, la demanda por parte de los ciudadanos excedía a los recursos disponibles del departamento, ya que las agendas se ocupaba tan pronto como eran abiertas, indicando también que siempre que las disponibilidades presupuestarias lo han permitido, se ha contratado personal como refuerzo de los efectivos dedicados a la atención directa y tramitación de los procedimientos presentados por los ciudadanos.

Esta Institución considera, y así lo ha manifestado en distintas ocasiones, que, en principio, los ciudadanos no están obligados a relacionarse con la Administración por medios telemáticos, lo que resulta especialmente importante, si se repara en la existencia de lo que se ha llamado «brecha digital». Por tanto, el hecho de acudir a las nuevas tecnologías no puede obviar ni el principio legal de no obligatoriedad (salvo excepciones) del uso de las nuevas tecnologías (art. 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas) ni las circunstancias sociales, que se caracterizan por las dificultades de su adecuada utilización por un significativo porcentaje de la población.

Con respecto al sistema de cita previa, se quiso sugerir, siguiendo con lo informado por otras Defensorías (en concreto, Resolución AO-00278/2020 del Síndic de Greuges de Catalunya), que, con carácter general, no fuera un instrumento necesario u obligatorio para acceder a los registros ni a los servicios administrativos. De este modo, la cita previa podría convertirse en un mecanismo preferente de atención al ciudadano, pero sin que suponga un requisito absoluto y excluyente. Por añadidura, sería bueno que, para la obtención de la cita previa, no fuera imprescindible la utilización de medios telemáticos, sino que tal cita previa pudiera ser obtenida de modo presencial y por vía telefónica.

Esta Sugerencia fue aceptada por la Administración.

11. Economía y Hacienda

Expedientes iniciados	102
Expedientes finalizados	68
Resoluciones emitidas	8
Resoluciones aceptadas	2

Planteamiento general

Durante este año 2023 podemos confirmar que las quejas de los ciudadanos sobre el Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, que ya desde mucho antes de la Sentencia del Tribunal Constitucional venían presentando al considerar que no había incremento alguno por el que debían tributar ante los Ayuntamientos, han finalizado. Únicamente se presentaban quejas por la tardanza de los Ayuntamientos en resolver los recursos y solicitudes de devolución previa impugnación de la autoliquidación presentada, pero las entidades locales ya se han puesto al día y tampoco se presentan quejas por este motivo.

Sí que podemos resaltar un pequeño aumento de las quejas que presentan los ciudadanos en relación con la acción de cobro en vía de apremio del entonces denominado Impuesto sobre la contaminación de las aguas, ahora llamado Impuesto Medioambiental sobre las aguas residuales.

Y al igual que otros años, son frecuentes las quejas que nos presentan los contribuyentes por el embargo de sus cuentas corrientes al desconocer su situación deudora para con las Administraciones, y ya sean impuestos, tasas, tarifas, precios públicos u otros ingresos de derecho público.

Los expedientes más significativos han sido los siguientes.

11.1 Impuestos Municipales: Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (Plusvalía municipal)

Como decíamos en el planteamiento general, dada la nueva normativa, que aclara el derecho del contribuyente a poder acreditar la ausencia de incremento de valor del terreno mediante las escrituras de adquisición y transmisión del inmueble objeto del impuesto, ha supuesto la ausencia de quejas sobre esta cuestión. Únicamente se presentaron dos quejas contra los Ayuntamientos de Zaragoza y Jaca por el retraso en la resolución de los recursos presentados, pero al resolver dichos recursos, aun cuando fuera con demora, se procedió a archivar los expedientes, al considerar desde la Institución que se había dado cumplimiento a las Sugerencias que para agilizar y acelerar la resolución de los expedientes pendientes se habían formulados a los Ayuntamientos de Zaragoza ([Expediente 1785/21](#)) y Jaca, ([Expediente 1122/22](#))

11.2 Impuestos Autonómicos: Impuesto sobre la Contaminación de las Aguas

En relación con el Impuesto Medioambiental sobre las aguas residuales, las quejas que nos han presentado versan sobre todo por divergencias de los ciudadanos con el procedimiento de apremio iniciado por la Administración.

Son numerosas las quejas que nos presentan en disconformidad por el inicio de la vía de apremio por el Instituto Aragonés del Agua al desconocer el contribuyente ser deudor de la Hacienda Autonómica. De los escritos de queja se desprende la creencia de los ciudadanos que la Administración está obligada a notificar cada año los recibos con la cantidad a pagar según el consumo de agua realizado. Dicha creencia deriva de que la Administración voluntariamente envía a los contribuyentes que no tienen domiciliado en su banco el pago del impuesto, las cartas de pago

para que tengan información de su obligación tributaria. Por ello, caso de no recibir la carta de pago, consideran los ciudadanos que no han impagado el recibo del Impuesto.

El Impuesto Medioambiental sobre las aguas residuales es un tributo de cobro periódico, y por ello, una vez notificado el alta en el padrón y el primer recibo, la Administración no está obligada a notificar los posteriores recibos, bastando la notificación por edictos, y en consecuencia, no hay irregularidad alguna por exigir por la vía de apremio con los recargos correspondientes la cuota del impuesto cuando no se ha abonado en periodo voluntario.

Con la finalidad de evitar el equívoco en el que incurren muchos contribuyentes cuando no reciben la carta de pago se ha formulado Sugerencia al Departamento de Medio Ambiente y Turismo, al Expediente 996/23, de quien depende el Instituto Aragonés del Agua, para que estudiaran la forma de informar nuevamente, y de la manera que consideraran más procedente a los contribuyentes del Impuesto Medioambiental sobre las aguas residuales de la inexistencia de obligación alguna para la Administración de remitir cartas de pago de los recibos del IMAR a los contribuyentes al tratarse de un tributo de cobro periódico, y de los beneficios de domiciliar el recibo del IMAR en las entidades financieras.

En relación con las tasas de la Comunidad Autónoma, y en relación con una petición de devolución de una tasa por derechos de examen, se formuló Sugerencia al Departamento de Educación, en el Expediente 111/23 para que la remitiera al órgano competente, que era el Departamento de Hacienda, en vez de inadmitirla a trámite por incompetencia, y al amparo de lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, que establece, en relación con las decisiones sobre competencia, que: *“el órgano administrativo que se estime incompetente para la resolución de un asunto remitirá directamente las actuaciones al órgano que considere competente, debiendo notificar esta circunstancia a los interesados”*.

11.3 Procedimiento de comprobación de valores

Durante este año 2023 únicamente se han presentado tres quejas por los ciudadanos relativas a los procedimientos de comprobación de valores que se inician por la Administración de los inmuebles adquiridos mortis causa o transmitidos inter vivos. Debemos resaltar la reducción muy significativa del número de quejas presentadas, puesto que en años anteriores era muy superior, que de media alcanzaban los veinte expedientes de queja.

En estos expedientes se informa a los contribuyentes del procedimiento de tasación pericial contradictoria que se puede tramitar a su instancia para dirimir la cuestión relativa al valor real de mercado por el que debe tributar la adquisición o transmisión.

Por último, y en un expediente relativo a la rectificación de una valoración al considerar el contribuyente la existencia de un error de hecho, y que dio lugar a que se formulara por la Institución Sugerencia al Departamento de Hacienda, a los Expedientes 2359/2017 y 185/2018, hemos tenido conocimiento de que el Tribunal Económico Administrativo Regional de Aragón ha dado la razón al ciudadano, acordando la retroacción de actuaciones para que se inicie un procedimiento de rectificaciones de errores en la valoración de un inmueble urbano

11.4 Catastro. Impuesto sobre Bienes Inmuebles

Como otros años, han sido diversas las cuestiones que nos han planteado los ciudadanos en relación con el Impuesto sobre Bienes Inmuebles, que podemos resumir en las siguientes:

- Derecho a solicitar la división del recibo del IBI entre todos los copropietarios del bien objeto del impuesto.
- Exigencia del pago de la cuota íntegra del IBI a uno de los titulares de la propiedad.
- Prescripción del derecho de la Administración por el transcurso del plazo de cuatro años sin interrupción válida en derecho.

También se ha informado a los ciudadanos, como en los últimos años, de la doctrina del Tribunal Supremo, Sentencia de 3 de junio de 2020, en la que se señala que no puede admitirse la *“licitud de una deuda tributaria basada en un valor luego declarado erróneo por la Administración”*; con la finalidad de que puedan solicitar como ingreso indebido las cantidades pagadas de más por causa de un valor catastral erróneo, y con independencia de la fecha de efectos que haya dado la Oficina del catastro a la nueva valoración catastral.

Ante la petición al Ayuntamiento de Aranda de Moncayo de un contribuyente de cambio de la calificación de una parcela de su propiedad de urbano a rústico al amparo de lo dispuesto en la letra b) del apartado 2 del artículo 7 de la Ley del Catastro Inmobiliario, al considerar el ciudadano que la parcela no tenía la naturaleza de suelo urbano, se formuló Sugerencia a dicho Ayuntamiento de Aranda de Moncayo, en el [Expediente 1062/22](#), para que valorara iniciar el procedimiento de modificación del instrumento urbanístico de Delimitación del Suelo Urbano de la localidad con la finalidad de excluir del perímetro del suelo urbano las parcelas que no contarán con los servicios urbanísticos suficientes que se describen en el artículo 12.a) de la Ley de Urbanismo para considerar un suelo como urbano.

11.5 Tasas Municipales

Durante este año de 2024, y en relación con las tasas y precios públicos que cobran los Ayuntamientos por los servicios que prestan a los vecinos y por los aprovechamientos de sus bienes se han formulados a los Ayuntamientos las siguientes sugerencias:

- Al Ayuntamiento de Bardallur, Expediente 517/23, para que a la hora de regular la tasa por el uso de las piscinas municipales, establezca su importe sin incluir una bonificación por estar empadronado el sujeto pasivo en el municipio, modificando, en su caso, la actual Ordenanza municipal.

- Al Ayuntamiento de Used, Expediente 610/23, se le formuló Sugerencia para que a la hora de regular la tasa por la prestación del servicio de cementerio municipal, establezca su importe (cuota tributaria) sin distinguir entre los sujetos pasivos según estén o no empadronados en el municipio.

- Al Ayuntamiento de Cadrete, Expediente 2047/21, se le formuló Sugerencia para que diera publicidad a la fundamentación jurídica que amparara la legalidad de su decisión de diferencias entre empadronados y no empadronados cuando acceden a espectáculos promovidos por la Corporación.

Estas tres Sugerencias se formularon al amparo de la Jurisprudencia consolidada de los Tribunales Superiores de Justicia que consideran que, en casos de establecimiento de tarifas diferenciadas tomando en consideración el criterio del empadronamiento, supondría la introducción de beneficio fiscal no contemplado por el Legislador; por lo que estaríamos ante la vulneración de principios y derechos constitucionales, como el principio de igualdad, valor superior del ordenamiento y un derecho fundamental, como se desprende de los arts. 1.1 y 14 de la Constitución, así como en el Art. 31.1 CE, que alude también al principio de generalidad del sistema tributario.

11.6 Procedimientos de gestión y recaudación de los tributos

En opinión de esta Institución, y al igual que hacen otros Ayuntamientos, las Corporaciones Locales podrían dar publicidad en sus portales de internet de las memorias económicas de las diferentes tasas que por los servicios que presta tienen aprobadas, con la finalidad de informar a los usuarios del coste de los servicios que presta, de tal forma que los consumidores puedan en su caso y momento presentar cuantas alegaciones y recursos consideren convenientes contra la determinación del importe de las tasas.

Y en este sentido se formuló Sugerencia al Ayuntamiento de Barbastro, en el Expediente 991/23, para que diera publicidad en su portal de Internet del coste del servicio de conservación y mantenimiento de los contadores de agua potable que en alquiler abonan los vecinos usuarios de Barbastro.

En relación con el derecho de los contribuyentes a ser informados de sus obligaciones tributarias, se formuló Sugerencia:

- A la Diputación Provincial de Huesca, en el Expediente 279/23, al considerar desde la Institución que para asistir y asesorar a los obligados tributarios o sujetos pasivos de los tributos que recauda la Diputación, sus servicios competentes podrían informar a los ciudadanos del resultado de su petición de domiciliación de sus obligaciones tributarias, y si ésta concluido de forma efectiva, dando cumplimiento de esta forma a lo dispuesto en los artículos 34 y 85.1 de la Ley General Tributaria.

- Al Ayuntamiento de Huesca, Expediente 970/23, para que por sus servicios competentes municipales estudiaran la forma de informar a los ciudadanos sobre la aplicación de la tasa regulada en la Ordenanza Fiscal número 7, y el precio o importe aproximado a pagar por el despacho del documento o informe solicitado al Ayuntamiento,

- Y al Ayuntamiento de Montalbán, en el Expediente 834/23, para que, ante la petición de un certificado de haber pagado un impuesto municipal, se informara y asistiera al vecinos sobre la mejor forma de acreditar el pago del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica de un vehículo adquirido y después devuelto, con la finalidad de obtener la devolución del tributo.

Durante este año 2022 ha habido un ligero aumento de los expedientes tramitados por las reclamaciones de los ciudadanos por los embargos de sus cuentas corrientes y de las ayudas de la Administración por las deudas que deben a la Administración.

Se informa de los interesados de los recursos que pueden presentar contra las providencias de apremio y de embargo que se les notifican, y en particular, de lo dispuesto en el artículo 607 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, que dispone la inembargabilidad del primer salario mínimo interprofesional.

En relación con la vía de apremio y la exigencia de recargos, se formuló Sugerencia al Ayuntamiento de Zaragoza en el [Expediente 42/23](#), en un supuesto en el que a juicio de la Institución no quedaba claro el plazo en el que finalizaba el periodo de pago, para que valorara si se había privado al contribuyente de su derecho a pagar la deuda apremiada con recargo reducido, y en su caso, anulara el procedimiento de embargo sobre la cuenta corriente de la contribuyente y ordenara la devolución de lo abonado indebidamente.

11.7 Impuestos estatales

Como otros años, se presentan escritos de queja sobre cuestiones relativas al IRPF, en particular, sobre la eliminación de la deducción por adquisición de vivienda habitual, y al IVA, que son remitidas para su tramitación al Defensor del Pueblo, quien tiene las competencias para supervisar la actuación de la Agencia Tributaria.

11.8 Economía: Subvenciones y otros supuestos

Al igual que otros años, los ciudadanos nos han presentado sus quejas por el ver denegada una subvención por el hecho de no encontrarse al corriente de sus obligaciones fiscales. En estos casos se informa al interesado de la legalidad de la actuación de la Administración, pues la Ley no tiene establecido un importe mínimo que no pueda ser embargado.

Este año se ha formulado Sugerencia al Ayuntamiento de Zaragoza, al Expediente 1136/22, para que comprobara que en el procedimiento de concesión de la subvención por adquisición de vehículo eléctrico que entrega la Asociación Provincial de Auto-Taxi de Zaragoza se cumplen los principios de publicidad, concurrencia, igualdad y no discriminación señalados en el artículo 8.3 a) de la Ley General Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.

Al Ayuntamiento de Muel, al Expediente 1001/23, y en relación con una petición de devolución de avales presentada por dos compañías mercantiles para garantizar el pago de la ejecución de unas obras aprobadas en el año

2006, y que el Ayuntamiento de Muel no había ejecutado por ser su coste muy elevado y carecer de presupuesto. Se le formuló Sugerencia al entender que dado el tiempo transcurrido sin que se hubieran iniciado las obras, y a la vista de la Jurisprudencia de los Tribunales expuesta, debería resolver en el plazo más breve que fuera posible.

12. Agricultura, Ganadería y Montes

Expedientes iniciados	22
Expedientes finalizados	16
Resoluciones emitidas	6
Resoluciones aceptadas	1

Planteamiento general

Al igual que en los años anteriores, las quejas sobre esta materia de Agricultura no son muy numerosas. Este año 2023 han sido 22 las quejas presentadas por los ciudadanos.

Hemos agrupado las quejas, como en años anteriores, en los apartados que a continuación se señalan.

12.1 Ayudas y Subvenciones de la Política Agraria Comunitaria

En relación con la presentación tardía o extemporánea de una solicitud de PAC por un agricultor y su denegación, el ciudadano estimaba que no había funcionado correctamente el portal de Internet de la Administración al que se había remitido la petición. Tramitado el expediente, se formuló Sugerencia al Departamento de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente, al [Expediente 1433/22](#), para que procediera a permitir la subsanación de las solicitudes telemáticas no finalizadas en los procedimientos de solicitud de ayuda de la PAC y, en concreto, que se valorara la posibilidad de ofrecer un plazo de subsanación al interesado en la queja al Justicia, en función de las actuaciones telemáticas realizadas por su hija, de las que existe constancia, y que revelaban la voluntad del ciudadano de solicitar las ayudas de la PAC.

Sobre la obligación de la Administración de motivar suficientemente sus resoluciones por las que reduce la cuantía de la ayuda de la PAC a los agricultores hemos formulado Sugerencia al Departamento de Agricultura, Ganadería y Alimentación, en el [Expediente 1118/23](#), para que resolviera de forma motivada el recurso administrativo presentado por un agricultor contra la denegación de unas ayudas de la PAC.

En relación con la tramitación de un expediente sobre la PAC, en el [Expediente 1375/22](#), se formuló Sugerencia al Departamento de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente para que comprobara si se había dado acceso al expediente administrativo de la PAC al administrado que lo había solicitado, y caso de que hubiera habido indefensión para el ciudadano, retrotrajera actuaciones y diera nuevo plazo de alegaciones.

Sobre la obligación de relacionarse con el Departamento de Agricultura por parte de los agricultores por medio de un denominado Certificado Digital, para el recibo de notificaciones y comunicaciones de la citada Administración, siendo que determinados agricultores al carecer de conocimientos informáticos consideran que quedan en situación de indefensión, que deben enmendar mediante la contratación de expertos en la tramitación de notificaciones y declaraciones a través de medios telemáticos, lo que consideran no se ajusta a Derecho. Esta cuestión ya fue tratada por la Institución que represento en la Sugerencia que fue formulada en el [Expediente 1196/22](#), al Departamento de Hacienda y Administración Pública, para que con respecto al fomento del uso de medios electrónicos en las relaciones de los ciudadanos con la Administración, tuviera en cuenta el principio general de no obligatoriedad (salvo excepciones) de su uso por parte de los ciudadanos.

Argumentábamos entonces respecto a la utilización de medios electrónicos que: *“Debe recordarse que, en principio, los ciudadanos no están obligados a relacionarse con la Administración por medios telemáticos, lo que resulta especialmente importante, si se repara en la existencia de lo que se ha llamado «brecha digital». Por tanto, el hecho de acudir a las nuevas tecnologías no puede obviar ni el principio legal de no obligatoriedad (salvo excepciones) del uso de las nuevas tecnologías (art. 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas)”*.

Considerándose conveniente desde la Institución formular Sugerencia al Departamento de Agricultura, Ganadería y Alimentación, al [Expediente 1166/22](#), para que estudiara la procedencia de restablecer el derecho de los agricultores personas físicas a comunicarse con el Departamento de Agricultura, Ganadería y Alimentación por medios legales diferentes a los electrónicos.

12.2 Concentración Parcelaria

Con respecto a las concentraciones parcelarias este año 2023, las reclamaciones de los agricultores versan sobre cuestiones relativas a la valoración de las fincas aportadas y las adjudicadas. En estos expedientes son admitidos a información, dirigiéndose la Institución al Departamento de Agricultura 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 sigue el procedimiento señalado en la Ley de Reforma y Desarrollo Agrario sobre concentración parcelaria, se informa y explica a los interesados dicho proceso y sus derechos.

12.3 Comunidades de regantes

Las comunidades de regantes son corporaciones de derecho público según dispone la Ley de Aguas, aunque sean de base asociativa privada, que administran el uso de agua de riego, y deben sujetar su proceder a la Ley de

Procedimiento Administrativo Común, lo que les obliga, a resolver las solicitudes, recursos y peticiones que presenten los partícipes regantes de una Comunidad de forma motivada.

Sobre la falta de motivación suficiente de los acuerdos de la Comunidad de Regantes, en un supuesto en el que el regante partícipe desconocía las razones por las que dos parcelas no se regaban y estaban calificadas en el Catastro como erial y pastos, se formuló Sugerencia, al [Expediente 550/23](#) para que se valorara por la Presidencia de la Comunidad General de Riegos del Alto Aragón dar nueva contestación motivada al partícipe de la Comunidad de Regantes de Alcalá de Gurrea que presentó solicitud de exclusión de dos parcelas del censo de superficies de la Comunidad.

Se tramitó por la Institución una reclamación de un regante por los daños que se producían en su parcela por el soterramiento de una acequia de riego. Desde la Institución, se consideró que al amparo de lo dispuesto en el artículo 83 de dicha Ley de Aguas se establece la obligación de las Comunidades de regantes de conservar y mantener las conducciones de agua utilizadas en el aprovechamiento; y en el artículo 199.2 del Reglamento Dominio Público Hidráulico, que reconoce a las Comunidades de regantes las funciones de policía, distribución y administración de las aguas que tengan concedidas por la Administración, lo que procedía era que por parte de la Comunidad de Regantes de Tauste se aclarara si los daños que se producen en la parcela del partícipe regante tenían su causa en el soterramiento de la acequia a su paso por la localidad y la eliminación de la "sobradera" como alega el partícipe de la Comunidad, y en este sentido se formuló Sugerencia a la Comunidad de Regantes de Tauste, en el Expediente 1114/23.

Sobre el cambio de los turnos de riego de una Comunidad de regantes, desde la Institución se consideró que existía irregularidad en la actuación denunciada que pudiera ser objeto de una decisión supervisora, ya que la decisión de la Comunidad de cambiar los turnos de riego fue debida a la sequía y a la reducción del suministro de agua por hectárea.

12.4 Aprovechamiento y conservación de bienes de la Administración

En relación con los aprovechamientos agrícolas de bienes de las entidades locales se tramitó un expediente sobre el procedimiento de concesión de parcelas agrícolas por el Ayuntamiento de Almochuel, en el que se informó al ciudadano de la normativa aplicable, sin advertir irregularidad en la actuación municipal.

Sobre los daños producidos en parcelas agrícolas por una obra fomentada por el Ayuntamiento de Ariza de dragado de una acequia que estaba en desuso, se formuló Sugerencia a dicho Ayuntamiento de Ariza, al [Expediente 1322/23](#), para que valorara iniciar un expediente de responsabilidad patrimonial con la finalidad de determinar la existencia de responsabilidad del Ayuntamiento, y en su caso, los daños causados a terceros y su indemnización.

13. Obras Públicas

Expedientes iniciados	21
Expedientes finalizados	20
Resoluciones emitidas	6
Resoluciones aceptadas	4

13.1 Expropiaciones

Son constantes las reclamaciones que se presentan por retraso en el abono del justiprecio o indemnizaciones en las expropiaciones, en las que, tras pedir información a la Administración expropiante, suele recibirse comunicación de que en breve plazo de tiempo se procederá al pago del justiprecio. Varios de estos expedientes han sido remitidos al Defensor del Pueblo, ya que el órgano expropiante era el Ministerio de Fomento.

13.2 Retraso en ejecución de obras y falta de actuación en determinadas carreteras

Como en años anteriores, los ciudadanos manifiestan su disconformidad por retrasos en la ejecución de obras públicas de conservación, mantenimiento y mejora, así como la falta de actuación cuando determinadas carreteras se encuentran en mal estado, apreciándose que el común denominador en todas ellas radica en la falta de presupuesto que posibilite las actuaciones precisas.

En el Expediente 187/23, se hacía alusión a que se había procedido al arreglo de la carretera TE-V-3341 en varias fases, pero indicaban que el asfalto no se encontraba en buenas condiciones y estaba muy bacheado, porque lo dejaron con una pequeña capa de alquitrán con gravilla, indicando que la solución sería poner aglomerado como hicieron en un pequeño tramo.

La Diputación Provincial de Teruel nos informó que en cuanto a la solución propuesta para mejorar la durabilidad de la capa de rodadura de la carretera en los tramos mejorados y ejecutados con una capa de rodadura compuesta por un riego de gravillas bicapa, se había redactado el proyecto de "Refuerzo de firme Carretera TE-V-3341 de Arens de Lledó a la A-1413 (Teruel)", informando que este proyecto contemplaba la realización de la mejora del firme y el extendido de una capa de Mezcla Bituminosa en Caliente de 6 cm de espesor en el tramo objeto de queja.

Significaron que este proyecto se encontraba, junto con 8 proyectos más, en fase de licitación de sus obras, y se preveía la adjudicación de la obra a finales del mes de Julio y su ejecución en los meses posteriores, por lo que la problemática existente en la queja quedaría solucionada en la presente Anualidad 2023

En el [Expediente 727/22](#), se aludía a que un Ayuntamiento había hormigonado una calle en su localidad, pero había dejado sin nivelar el acceso a una nave sita en dicha calle y, en concreto, la ubicada a la altura del número 28. Además, el interesado nos indica que dicha nave se hallaba ubicada en suelo urbano.

El Ayuntamiento nos informó que las obras se habían realizado con cargo a las ayudas de la Agenda 2030-DPZ ejercicio 2021, y que las citadas obras no llegaban hasta el almacén, pues se habían realizado en una intersección que lleva a la calle donde se encontraba el citado almacén.

Por parte de esta Institución se señaló que la nave se encontraba ubicada en suelo urbano y el tramo de la calle que daba acceso a la misma se halla sin pavimentar.

Al respecto, el apartado 2 del artículo 25 de la Ley 7/1985, reguladora de las Bases del Régimen Local dispone que cualquier municipio ejercerá en todo caso competencias, en los términos de la legislación del Estado y de las comunidades autónomas, en materia de pavimentación de vías públicas y el artículo 26 de dicho cuerpo legal establece que todos los municipios, por sí o asociados y con independencia de la población que tengan, deberán prestar, entre otros, el servicio de acceso a los núcleos de población y pavimentación de las vías públicas.

De lo expuesto se desprende que el derecho de los vecinos de ese municipio a obtener una pavimentación de sus calles era correlativo a la obligación de ese Ayuntamiento de prestar tal servicio mínimo, ya sea de modo directo, ya en régimen de asociación con otros municipios o a través de la comunidad autónoma.

Esta Institución es consciente de que, como Administración Pública, el Ayuntamiento tenía reconocida la potestad de organización, que alude al conjunto de poderes que le han sido atribuidos para la ordenación de los medios personales, materiales y reales que se le encomiendan con objeto de conseguir una mejor prestación de los servicios públicos; y que, igualmente, tiene reconocida potestad discrecional en algunos aspectos, o la posibilidad de elegir una entre varias alternativas legalmente indiferentes basándose en criterios extrajurídicos (de oportunidad o conveniencia) que la ley no predetermina sino que deja a su propia decisión. No obstante, y aunque esa Administración Local hubiera establecido una relación de prioridades para arreglar y mejorar las vías públicas, la escasez de medios económicos no podía ser una justificación para no proceder a la pavimentación de la vía a la que se alude, permitiendo el acceso a la nave.

Por ello, sugerimos a ese Ayuntamiento que, cuando fuera presupuestariamente posible, se procediera a pavimentar el tramo de calle, permitiendo que pudiera acceder a la nave en las debidas condiciones de seguridad.

En el [Expediente 646/23](#), se solicitaba la aclaración de la titularidad de un camino, sin haber obtenido contestación alguna.

Pese a que no se obtuvo contestación por parte del Ayuntamiento, como se ha venido argumentando en Sugerencias dictadas por esta Institución, en relación con dicho escrito que no ha sido objeto de contestación, es de observar lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, y del contenido de este artículo se desprende que la Administración viene legalmente obligada a resolver expresamente cuantas solicitudes o reclamaciones se formulen por los interesados. Y esta obligación de la Administración tiene como finalidad ofrecer al ciudadano, ante la falta de resolución expresa de la Administración competente, la posibilidad de impetrar la tutela judicial en defensa de sus legítimos intereses ante la jurisdicción contencioso-administrativa sosteniendo su pretensión, a la que no se le ha dado respuesta en vía administrativa, pero sin que por ello la Administración quede exonerada de cumplir su obligación de dar respuesta a todas y cada una de las peticiones que se le presenten.

En otro, tramitado con el número de Expediente 1690/23, se exponía el mal estado en que se encontraban las calles y los jardines del Barrio de Santa Engracia, así como los 7 kilómetros de su carretera, que precisa, según se señalaba, la reparación del firme de la misma.

Recabada la pertinente información por parte del Ayuntamiento de Tauste, se manifestó a esta Institución se disponía en Santa Engracia de un operario a plena jornada para la realización de estas actividades, y que como apoyo para este próximo año 2024 se iba a contratar los servicios de una empresa privada que utiliza una barredora de calles, siendo la previsión que ésta actuara en el citado barrio en todas las calles al menos con una frecuencia de 10/15 días, actuación que mejoraría sustancialmente la cuestión de la limpieza de las calles y, por tanto, el operario podría dedicar más tiempo laboral a la ocupación de jardinería.

Por otra parte, con respecto al estado de la carretera, señalaban que el Camino que discurría entre el CG2 (Tauste) y el núcleo urbano de Santa Engracia iba a ser renovado en su totalidad por su titular, la Confederación Hidrográfica del Ebro, y que el Ayuntamiento de Tauste había firmado un convenio para el arreglo total de esa infraestructura que pasaría a formar parte del inventario municipal.

Indicaban también que la actuación integral de esta infraestructura no debía demorarse más de 2 años, y que el tramo del casco urbano de Santa Engracia hasta la Carretera A-126, en el límite de la Comunidad Foral de Navarra, que se encontraba en peor estado que el anterior, siendo una competencia exclusivamente municipal, teniendo previsto fraccionar el mismo en 2 o 3 actuaciones (por motivos económicos/presupuestarios) que se desarrollarían en los próximos años y dependiendo de las necesidades presupuestarias.

13.3 Expedientes de responsabilidad patrimonial

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

En el Expediente 1148/23 se manifestaba retraso en la resolución de un expediente de responsabilidad patrimonial, así como discrepancia en la valoración de los daños causados ante la empresa concesionaria y ante el Ayuntamiento, y la disconformidad, por tanto, con el importe de la indemnización.

Se comunica al promotor que solicitara un presupuesto a una empresa especializada, en el que se evidenciaba la discrepancia entre la valoración de la concesionaria y el coste real de la reparación.

Recabada la pertinente información por parte del Ayuntamiento de Ejea de los Caballeros, se proporcionó un informe a esta Institución en el que se venía a decir que, a la vista del presupuesto presentado por el afectado en fecha 31 de mayo de 2021, en aras a solventar el asunto, el Ayuntamiento acordaba aceptar su presupuesto por importe de 5.529€ (IVA no incluido), habiendo mostrado su conformidad con la decisión.

En otro, tramitado bajo el número de Expediente 522/23, se requería un paso alternativo accesible para la entrada del polígono las paules (C/Valle de Ordesa) desde la avenida de Fonz. Una asociación manifestaba haber recibido una queja de un usuario de silla de ruedas, que indicaba el peligro que corría al entrar al Polígono las Paules de Monzón por la carretera de Fonz.

Así, manifestaba que donde antes pasaba por fuera de la acera y por la salida de los vehículos, por lo que después de hacer las nuevas obras de mejora se habían olvidado de las personas con discapacidad, y ahora tenían ir por la carretera, con el peligro que conllevaba.

Es por ello, que, ante la queja recibida, el Ayuntamiento nos informó que valoraría las actuaciones que fueran necesarias ejecutar en la vía pública para habilitar itinerarios accesibles de forma que se pudiera atender a la petición realizada a la mayor brevedad posible.

13.4 Desperfectos en fincas particulares por obras municipales

Estas reclamaciones año tras año se repiten, apreciándose las dificultades de los pequeños ayuntamientos para que sus servicios elaboren informes técnicos para tratar de acreditar el origen de los daños. En estos casos, no debería olvidarse la asistencia y cooperación jurídica, económica y técnica que presta cada Diputación Provincial a los municipios, especialmente los de menor capacidad económica y de gestión.

13.5 Inseguridad en una determinada calle

En el [Expediente 294/22](#), el objeto de la queja radicaba en el mal estado en que se encontraba el tramo comprendido entre los números 15 y 17 de la calle J. y se solicitaba que se estudiaran sus necesidades de adecuación, así como la ejecución de las actuaciones precisas para que conformaran un espacio adecuado.

El Ayuntamiento de Zaragoza informaba que, consultada la cartografía catastral, dicha calle formaba parte de una finca de mayor cabida, de propiedad de la Diputación Provincial de Zaragoza. Por contra, la Diputación Provincial señalaba que constaba que en ese terreno se materializó una donación efectuada por DPZ a Patrimonio del Estado, terreno que fue cedido gratuitamente para que se le diese un uso educativo, siendo competencia actualmente del Gobierno de Aragón después de las transferencias realizadas, por lo que, al ostentar dicha competencia, le correspondía su mantenimiento. Por último, el Departamento de Educación, Cultura y Deporte sostenía que, consultado al Ayuntamiento, dicho vial pertenece a la Diputación Provincial de Zaragoza.

En este caso, podía resultar de aplicación lo dispuesto en los artículos 6 y 8 de la Ley 33/2003, y en lo concerniente a los principios en los que se ajustarán la gestión y administración de los bienes y derechos de dominio público y patrimoniales, se establece como uno de ellos el de "identificación y control a través de inventarios o registros adecuados".

Asimismo, en su artículo 3.1 se establece la obligación de las Administraciones Públicas de formar inventario de los bienes y derechos que integran su patrimonio.

Por ello, esta Institución entendía que se debía depurar a qué Administración pertenece el tramo en cuestión con el fin de determinar cuál es era competente para mantener el vial en las debidas condiciones de seguridad, salubridad y ornato público.

Por otra parte, también podría acudir a los tradicionales deberes urbanísticos que, desde antiguo, ha venido consagrando la legislación urbanística en relación con el deber de conservación de las propiedades en adecuadas condiciones de seguridad, salubridad y ornato. En la legislación vigente, hay que remitirse a lo dispuesto en los arts. 254 y siguientes del Decreto Legislativo 1/2014, de 8 de julio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Urbanismo de Aragón.

Parecía, por tanto, que la Corporación local deberá tener en cuenta estos preceptos a la hora de dictar las medidas necesarias para garantizar el estado adecuado del tramo mencionado. En este caso, esta Institución estimó que las administraciones deberían ahondar esfuerzos para tratar de evitar el inadecuado estado del entorno que afecta de manera negativa a la comunidad educativa que utiliza las instalaciones, y atendiendo al principio de cooperación interadministrativa, llegar a la mayor brevedad posible a un acuerdo que posibilitara, a la mayor brevedad posible, la ejecución de las actuaciones precisas en el vial.

También, la Ley 40/2015, de 1 de octubre, se encarga de la regulación del funcionamiento interno de cada Administración y de las relaciones entre ellas, y exige que en las relaciones interadministrativas rijan una serie de principios. Estos se regulan en el artículo 140 del Capítulo I Título III de la Ley 40/2015, de 1 de octubre. Asimismo, la Ley hace especial referencia al deber de colaboración, que viene regulado en el artículo 141 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre. Los principios generales que rigen las relaciones administrativas se regulan en el artículo 140 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre.

Por ello, se resolvió sugerir a las tres administraciones implicadas que se llevaran a cabo las actuaciones precisas que permitan aclarar la titularidad del tramo de la calle Jarque del Moncayo, actuando sobre el mismo con el fin de mantener esos espacios en las debidas condiciones de seguridad, salubridad y ornato público.

Estas Sugerencias están pendientes de contestación.

14. Servicios Públicos y Transportes

Expedientes iniciados	152
Expedientes finalizados	154
Resoluciones emitidas	21
Resoluciones aceptadas	14

Planteamiento general

En esta materia, la casuística es muy variada, por lo que resulta conveniente establecer diferentes categorías con vistas a una mejor organización y exposición de la forma de trabajo. El elemento común que articula a todas ellas es la necesidad de la defensa de los derechos de los individuos frente a la administración o frente a entidades que, no siendo Administración, dependen de ella, como es el caso de las compañías telefónicas o eléctricas.

14.1 Aguas

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

Destaca el Expediente 545/23 trataba sobre las molestias que estaba ocasionando un compostaje comunitario colocado junto a las viviendas de los afectados, y veían que se acercaba el verano e iban a seguir sufriendo los olores que les impedían poder abrir las ventanas para ventilar y la aparición de muchos insectos.

Durante la reunión que tuvieron el verano pasado, tanto desde la Alcaldía como la Comarca se les había asegurado que la ubicación era provisional y que se iba a estudiar y realizar una isla fuera del casco urbano que no perjudicara a ningún vecino del pueblo y que ubicara todos los contenedores para facilitar asimismo la recogida. Desde ambos estamentos se les informó que el problema era económico y ninguno de los dos estaba por la labor de asumir un presupuesto para el cambio de ubicación, aunque los vecinos consideraban que no era una cantidad desorbitada y que tanto el Ayuntamiento como la Comarca lo podían asumir.

Por ello, se sugirió que, en la medida de lo posible, se tratara de dar solución al tema planteado, evitando molestias al vecindario.

En el reseñado con el número de [Expediente 1197/22](#), el propietario de una vivienda venía sufriendo las molestias provenientes de un bajo o almacén que lindaba con su inmueble, que en la parte trasera tenía una ventana que siempre estaba abierta, y de la que salía un olor nauseabundo al igual que por la puerta de entrada. Dicho vecino no mantenía hábitos de salud e higiene, por lo que salubridad e higiene reprochable por lo que se generaban emanaciones odoríferas nauseabundas, así como afluencia de moscas que afectaba a los vecinos colindantes pues no podemos disfrutar de nuestras terrazas ni abrir las ventanas.

El Ayuntamiento nos informó que iban a solicitar una nueva visita de los técnicos de salud pública para que evaluaran de nuevo el estado del local y así se tuviera una información actualizada para poder tomar las medidas necesarias.

La principal pretensión que había llevado al interesado a solicitar la intervención de esta institución era la de garantizar que el local o almacén al que se aludía mantuviera las condiciones higiénico-sanitarias necesarias que garantizaran la habitabilidad, así como, comprobar que, igualmente, queda garantizada la seguridad, salubridad y ornato público en la zona en cuestión, evitando molestias al vecindario.

A entender de esta Institución, en caso de negativa a la entrada en el interior del bajo, resultaba posible solicitar una autorización judicial de entrada al Juzgado de lo Contencioso-Administrativo, en aplicación de los arts. 8.6 de la Ley reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa y 265 del Decreto Legislativo 1/2014, de 8 de julio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Urbanismo de Aragón.

Todas estas acciones habían de ir dirigidas a proteger la seguridad y la salubridad pública, sin perjuicio de prestar la debida colaboración al resto de administraciones implicadas, en aquellos aspectos competenciales que les sean propios, en virtud de los principios de cooperación y colaboración.

Por ello, se sugirió que se girara una visita de inspección a fin de comprobar si el interior del bajo de la vivienda cumplía las condiciones de seguridad, salubridad y ornato público exigibles, solicitando el consentimiento de sus moradores o interesando autorización judicial en los términos indicados; todo ello al objeto de valorar la posibilidad de dictar una orden de ejecución de obras dirigidas a evitar la situación denunciada.

En otro, en el [Expediente 852/22](#), unos ciudadanos tenían una vivienda en la pedanía de San Pelegrín perteneciente al municipio de Alquézar, la cual carecía de agua corriente canalizada en la pedanía, teniendo que acudir a una fuente pública como único medio para la obtención de agua.

Igualmente se informaba que el camino de acceso a la pedanía se encontraba en mal estado y sin asfaltar.

La Diputación Provincial nos informó que había trasladado esas peticiones al Ayuntamiento de Alquézar, entendiéndose que era el propio ayuntamiento quien debería llevar a cabo las actuaciones que considerara oportunas para dar solución a las pretensiones de los vecinos y, en su caso, la Diputación podría colaborar a través de los cauces establecidos reglamentariamente siempre y cuando hubiera una petición explícita al respecto por parte del ayuntamiento.

En relación a este tema, la Ley Reguladora de las Bases de Régimen Local, atribuye a los municipios una amplia capacidad genérica de actuación para promover actividades y prestar los servicios públicos que afecten no sólo a las necesidades, sino también a las aspiraciones de la comunidad vecinal. De este amplio abanico de competencias, esta ley selecciona determinados servicios que, por su naturaleza básica y elemental, deben ser atendidos

con carácter obligatorio por los municipios: alumbrado público, cementerio, recogida de residuos, limpieza viaria, abastecimiento domiciliario de agua potable, alcantarillado, acceso a los núcleos de población y pavimentación de las vías públicas (Art. 26).

Entre estos servicios que deben ser atendidos con carácter obligatorio por los municipios se encuentra la pavimentación de las vías públicas en cuanto que constituyen bienes de uso público local cuya conservación y policía son competencia de las Administraciones locales.

Esta Institución es consciente de las dificultades presupuestarias existentes y, al respecto, volvimos a insistir en el hecho de que las Diputaciones Provinciales ostentan la competencia de asistir y cooperar jurídica, económica y técnicamente con los municipios, especialmente con los de menor capacidad económica y, con esta finalidad, las mismas podrán otorgar subvenciones y ayudas con cargo a sus fondos propios para la realización y el mantenimiento de obras y servicios municipales que se instrumentarían a través de planes especiales u otros instrumentos específicos.

En consecuencia, se sugirió al Ayuntamiento de Alquézar que adoptara las medidas necesarias que permitieran que los vecinos de la pedanía de San Pelegrín disfrutaran de los servicios mínimos de agua potable y asfaltado en el acceso a dicha pedanía.

14.2 Transportes urbanos e interurbanos

Son bastantes las reclamaciones que se presentan en materia de transporte urbano, distinguiéndose, por un lado, aquellos que interesan una mejora en la prestación del transporte, ya incrementando sus frecuencias, ya previendo nuevos recorridos o mejorando sus propias condiciones para los usuarios, según sus especiales necesidades y, por otro, la disconformidad con alguno de los requisitos precisos para la obtención de la tarjeta de transporte gratuita. El funcionamiento de los tranvías también ha sido objeto de varios expedientes.

Destaca la queja admitida a trámite con el [Expediente 491/23](#), en la que se aludía al servicio especial ofrecido por Avanza para el traslado de personas con discapacidad. Al ser una usuaria totalmente dependiente, las bases del servicio obligan a estar acompañada en todo momento de un acompañante durante el traslado, pero no consideraba justo que el acompañante tuviera que abonar el billete cuando el acompañamiento era por necesidad.

El Ayuntamiento de Zaragoza informó que en la actualidad no estaba contemplada la exención de pago del título de transporte para este caso ni ningún tipo de bonificación adicional a las ya existentes.

En definitiva, en esa reclamación era objeto de estudio la exención o bonificación en el pago del título de transporte a los acompañantes de personas con discapacidad, cuando el acompañamiento sea por necesidad.

En este caso en particular, se solicitaba la exención o bonificación en el precio del transporte público para los acompañantes de aquellas personas con discapacidad que, por sus concretas circunstancias, precisan de la ayuda de otras personas para hacer posible sus desplazamientos en los medios de transporte públicos, siendo que las personas con discapacidad son dignas de una especial protección.

El artículo 7 del Texto Refundido de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Social (Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre) dispone que tienen los mismos derechos que los demás ciudadanos, añadiendo su artículo 22 que los poderes públicos adoptarán las medidas pertinentes para asegurarles la accesibilidad universal, en igualdad de condiciones con las demás personas entre otros, en el transporte. Estos principios de igualdad y accesibilidad se recogen también, en otros términos, en los artículos 1 y 47 de la Ley 5/2019, de 21 de marzo, de derechos y garantías de las personas con discapacidad en Aragón.

En este marco normativo, la procedencia de que los acompañantes de las personas con discapacidad que necesitan asistencia en sus desplazamientos puedan acceder de forma gratuita o con alguna bonificación al transporte público podría encajar entre las medidas a adoptar por los poderes públicos para garantizar la igualdad de oportunidades de las mismas.

También se mencionó que ya eran varias las capitales españolas, por citar algunas, como Barcelona, Burgos, Bilbao, Córdoba, Valencia, Alicante o Sevilla, que establecían dicha gratuidad en sus medios de transportes urbanos a favor de los acompañantes de las personas con discapacidad que necesitaran asistencia de una tercera persona en sus desplazamientos.

Por todo ello, se acordó sugerir al Ayuntamiento que valorara la gratuidad o el establecimiento de algún tipo de bonificación para los acompañantes de las personas con discapacidad que necesitan asistencia de una tercera persona en sus desplazamientos, con el fin de garantizar la igualdad, la integración y la igualdad de oportunidades de estas personas en sus actividades cotidianas. Esta Sugerencia no fue objeto de contestación.

En el señalado con el [Expediente 8/23](#), se hacía alusión a la ausencia de transporte público de Cerler a Benasque, lo que perjudicaba a los vecinos de la zona.

El Ayuntamiento de Benasque nos indicó que en esos momentos el Ayuntamiento disponía de tres licencias de Auto Taxi Municipal, y que, con una población de unos 2.282 habitantes, el transporte urbano era una competencia municipal obligatoria para municipios de más de 20.000 habitantes.

También señaló que podía solicitar al Gobierno de Aragón que se implantara el servicio de Cerca Bus, por el cual, las empresas adjudicatarias del Transporte Escolar podían aplicar las plazas a tenor de lo dispuesto en los artículos 4 y siguientes de la Ley 17/2006, de 29 de diciembre de Medidas urgentes en el sector del transporte interurbano de viajeros por la Comunidad Autónoma de Aragón, de forma que el transporte escolar que desplaza alumnos de Cerler y Benasque a Castejón de Sos y su vuelta pueda asumir el desplazamiento de los vecinos de Cerler a Benasque.

Por ello, se acordó sugerir al Ayuntamiento de Benasque que, de no haberlo llevado a cabo, solicitara la inclusión de la ruta, de forma que el transporte escolar que desplaza a los alumnos de esas localidades pueda asumir el desplazamiento de los vecinos de Cerler a Benasque y viceversa.

14.3 Responsabilidad patrimonial

En el apartado de responsabilidad patrimonial se presentan distintas reclamaciones por caídas en vía pública por el mal estado del pavimento de algunas calles, así como por daños ocasionados en propiedades por la prestación

de servicios públicos. Resulta necesario recordar a la Administración que dichas denuncias tienen que culminar con un acto administrativo decisorio que exprese los recursos que proceden frente a la misma, órgano al que han de presentarse y plazo para interponerlos, sin olvidar que la tramitación de los citados expedientes no pueden exceder, con carácter general, del plazo de 6 meses, sin que en ningún caso se pueda acudir a la vía del silencio.

En **Expediente 759/23**, un ciudadano estaba denunciado que, a consecuencia del hundimiento de la cubierta del inmueble colindante, se estaban ocasionando importantes y continuadas filtraciones de agua en su propiedad, con los consiguientes daños y perjuicios en la misma.

Expuesto este estado de cosas, desde esta Institución debe efectuarse un recordatorio de las potestades administrativas –y responsabilidades, por tanto– que tiene el Ayuntamiento de Jaraba, para garantizar el correcto estado de conservación de las propiedades, lo que resulta especialmente aplicable en aquellos casos en los que exista peligro en caso de inactividad, como se denuncia por el promotor de esta reclamación; y ello con independencia de quien deba abonar las actuaciones (si es el caso), al ser lo relevante garantizar la conservación de la edificación (en lo que permanezca en pie) en condiciones de seguridad.

Por ello, esta Institución entendió que el Ayuntamiento debía actuar para poner fin a la situación de peligro derivada del mal estado de la edificación denunciada.

Con todo, y siendo conscientes de las dificultades de muchos municipios de nuestra Comunidad Autónoma, se sugirió al Ayuntamiento que, en caso de no disponer de medios para realizar las actuaciones, se valorara la posibilidad de solicitar apoyo técnico y económico a entidades locales intermedias y, en concreto, a la Excm. Diputación Provincial de Zaragoza. Esta Sugerencia fue aceptada.

En el señalado con el **Expediente 1419/22**, el motivo de queja radicaba en el mal estado en el que se encontraba la zona de juegos del parque existente en el Barrio de Casablanca, así como la ausencia de papeleras, lo que conllevaba que la basura se depositara por dicha zona. A tenor de lo que nos indicaba en la actualidad el promotor de la queja, han sido instaladas tres papeleras, pero la zona de juegos continúa en mal estado, entendiéndose esta Institución y así se sugirió, que el Ayuntamiento ostenta la competencia de mantener y conservar su mobiliario urbano y sus terrenos en las debidas condiciones de seguridad, salubridad y ornato público.

En el reseñado bajo el número de **Expediente 1333/23**, el promotor de la queja ponía de manifiesto los problemas de filtraciones de agua que se producen en la calle Humilladero y la calle Mayor de esa localidad, solicitando soluciones al respecto. Se hacía especial mención a los problemas producidos este verano en la vivienda sita en la calle Mayor. Dicha vivienda había sido objeto de una visita de inspección, concluyendo que no había relación entre la construcción del edificio propiedad del Ayuntamiento y las filtraciones denunciadas.

No obstante lo anterior, y pese a ser conscientes de que se nos había informado que la solicitud cursada iba a ser objeto de contestación escrita, al existir una reclamación expresa esta Institución entendió que procedería que, a la mayor brevedad posible, se llevara a cabo una decisión respecto a ella, en la que se plasmara una declaración municipal del sentido que los antecedentes y datos determinantes acopiados impongan, es decir, un acto administrativo que pudiera ser formalmente notificado al ciudadano denunciante para que éste, de no estar de acuerdo con el mismo, pudiera hacer uso de los recursos de que se le instruyeren al llevarse a cabo la notificación.

De esta forma, el particular denunciante podría optar, bien por interponer el potestativo recurso de reposición previsto en el artículo 123 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, (aportando si así entendiéndose convenía a su derecho informes técnicos que en su caso hubiera podido solicitar de facultativo competente al efecto), o bien acudir directamente a la jurisdicción contencioso-administrativa. Además, con ello también se daría cumplimiento a lo previsto en el artículo 21 de la citada Ley. Esta Sugerencia fue aceptada.

En el **Expediente 570/23**, el motivo de queja radicaba en la falta de contestación de un recurso potestativo de resolución, en un expediente de responsabilidad patrimonial.

Por nuestra parte, indicamos al Ayuntamiento de Monzón que tenía la obligación de servir con objetividad los intereses generales y actuar de acuerdo con los principios de eficacia, celeridad, buena fe, confianza legítima y buena administración, que comprende el derecho de la ciudadanía a que sus asuntos sean resueltos en un plazo establecido al efecto.

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

Cuestión distinta es que, como garantía para el ciudadano, se contemple la figura del silencio positivo y negativo, pero lo que no cabe es acogerse a una excepción del funcionamiento normal de la Administración que consiste en dictar, en el curso de la tramitación del procedimiento administrativo, una resolución expresa y motivada y sustituirla por el silencio administrativo.

Por ello, se sugirió al ayuntamiento que procediera a resolver de forma expresa el recurso potestativo de reposición.

14.4 Telecomunicaciones y telefonía

En el apartado de **telecomunicaciones y telefonía** se encuadran los expedientes relacionados con los servicios de telefonía móvil, fija e internet. Se han recibido numerosos escritos con motivo del funcionamiento irregular de estos servicios, describiéndose situaciones de incumplimiento por parte de las operadoras de promociones, ofertas y contratos, de facturación indebida o excesiva de servicios, y problemas en dación de altas y bajas.

Desde esta Institución se da cumplida información sobre las posibilidades de actuación que tienen los usuarios afectados para hacer valer sus derechos, además de dar traslado de la queja a las concretas entidades contra las que se dirigen, con la petición de que procedan a dar respuesta y a resolver los problemas planteados.

Hemos de destacar la predisposición de estas compañías telefónicas en aras a tratar de solucionar los problemas que se plantean, dando solución a las concretas cuestiones planteadas.

En Expediente 1150/22, se evidenciaba que en Mequinenza nunca habían tenido una buena señal de televisión y que, desde había años, el Ayuntamiento había fomentado una fundación para poner la televisión por cable pero, al parecer, no dio buen resultado, por lo que pese a no obtener respuesta, se sugirió al Ayuntamiento que se llevaran a cabo las comprobaciones pertinentes en el repetidor y, de ser el caso, se adoptaran las medidas necesarias que posibiliten que los vecinos recibieran correctamente las señales de la televisión.

En contestación a la Sugerencia, el Ayuntamiento nos informó que desde la Concejalía de Comunicación y Nuevas Tecnologías de ese organismo se ha puesto en contacto tanto con la parte afectada como con el Departamento del Gobierno de Aragón encargado de remitir la señal y que entre ambas partes se ha solucionado el problema.

En otro, señalado bajo el número de Expediente 1052/22, se aludía a la problemática existente en el barrio Olorón, de la localidad de Zuera, desde hace 7 meses.

En concreto, se aludía a que desde la avería del 31/12/21 y 1/1/22 en la que estuvieron 20h sin luz, a día de esa fecha seguía sin llegar la potencia correcta a los domicilios, conllevando que muchos días no funcionaran los aparatos eléctricos.

Se señalaba que por estos hechos se está tramitando un expediente desconociendo si el mismo ha concluido dada la falta de respuesta del Departamento Autonómico competente, pero resultando conveniente que así fuera, se adoptaran las medidas pertinentes para que los vecinos afectados pudieran disfrutar de una correcta potencia eléctrica en sus domicilios.

Por ello, se acordó sugerir que se procediera a resolver el Expediente 22/21, dando cuenta de ello, con indicación de los correspondientes posibles recursos a los interesados.

En contestación, se nos indicó que el problema del suministro eléctrico había quedado solucionado, y que en atención a lo previsto en el Real decreto 1955/2000, el consumidor afectado por el incumplimiento de la calidad del servicio individual, podrá dirigirse a la jurisdicción civil para pretender el resarcimiento de los daños y perjuicios hipotéticamente generados por el citado incumplimiento.

14.5 Residuos urbanos

En este apartado, destaca una queja tramitada en [Expediente 854/23](#), en el que al parecer, además de las molestias por ruido a las que aludía la promotora de la queja, sus hijas están en tratamiento por tiña ya que en los contenedores ubicados bajo sus ventanas, había muchos gatos callejeros.

Esta Institución entendió que, dada la existencia de una duda razonable acerca del origen de la enfermedad, sin que competiera ni al Ayuntamiento ni a esta Institución efectuar comprobación alguna, podría valor la posibilidad de buscar un emplazamiento alternativo al existente desde hace ya 20 años.

Como en más de una ocasión se ha puesto de manifiesto, esta Institución no consideraba apropiados los emplazamientos que distaran ampliamente de los hogares de los vecinos o aquellos otros que, por su cercanía a otras viviendas, pudieran generar molestias por malos olores, ruidos y otras circunstancias que inevitablemente llevan aparejados los sistemas de depósitos de residuos. De este modo, entendimos que la Administración local debe acometer importantes esfuerzos para alcanzar soluciones del agrado de la ciudadanía en general que garanticen los derechos de todos y cada uno de los ciudadanos afectados.

El Ayuntamiento tiene derecho a colocar los elementos necesarios para el servicio de recogida de basuras, o de cualquier otro de su competencia, donde lo estime oportuno; pero la materialización al caso concreto de tal derecho, en el que la administración cuenta con un amplio margen de discrecionalidad, no debe hacerse de forma arbitraria, sino siguiendo unos criterios razonables, que bien pueden ser los de salubridad, pulcritud, ornato y bienestar ciudadano mencionados en muchas de las Ordenanzas que regulan este tema.

Por ello, se sugirió al Ayuntamiento para que, en atención a las circunstancias expuestas en este caso y tomando en consideración las distintas alternativas existentes, valorara la posibilidad de una mejor ubicación de los contenedores objeto de esta queja conforme a los criterios anteriormente señalados, y procediera, en su caso, a efectuar los cambios que resultaran del mismo, alcanzándose una situación de equidad y distribución de cargas, sin obviar que los contenedores estaban en el mismo emplazamiento desde hace 20 años.

En otros, tramitados con los números de [Expediente 1304/23](#) y [Expediente 172/23](#), los promotores aludían a las molestias de toda índole que les ocasionaban la ubicación de una batería de contenedores frente a sus inmuebles, así como la falta de limpieza de la zona.

Los Ayuntamientos sostenían que era el lugar más indicado para dar servicio al entorno, y que no encontraban ubicación alternativa para trasladar los contenedores sin que afectara en igual medida a otros patios de viviendas.

Esta Institución trajo a colación la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Aragón, sala de lo contencioso-administrativo, sección 1º, de 3 de octubre de 2011, que, confirmando la Sentencia de primera instancia que se había recurrido (que reconocía como situación jurídica individualizada el derecho del actor a que por parte del Ayuntamiento de Alfajarín se procediera a la ubicación de los contenedores de basura sitios debajo de su ventana, en un nuevo lugar que no ocasionase molestias a los vecinos), dice que:

“Sentado lo anterior se ratifican en esta instancia los acertados razonamientos que se contienen en la sentencia recurrida, debiendo remarcar que no se cuestiona la competencia del Ayuntamiento para la gestión de residuos sólidos, al ser el municipio el que ejerce aquella competencia, tal y como prevé el artículo 42.f de la Ley 7/1999 de Administración Local de Aragón, ahora bien el ejercicio de las competencias del ente local debe desarrollarse evitando las molestias que puedan generarse por su gestión, es decir tal y como se infiere del artículo 12 de la Ley 10/1998 de 21 de abril sin que se provoquen incomodidades por el ruido o los olores. Por tanto, aunque las condiciones administrativas impuestas de toda índole se cumplan, no cabe duda, tal y como se infiere de la prueba practicada en autos, que a la familia del actor se le han ocasionado molestias al colocar los contenedores referidos

debajo de su ventana, situación que ha venido reiterándose dado el periodo de tiempo transcurrido. Por ello, en aras de la equidad y la distribución de cargas, es obvio que las molestias deben ser asumidas por la totalidad de los que resultan beneficiados por el servicio efectuado, siendo adecuada la sentencia apelada, que, valorando la totalidad de circunstancias a las que se ha hecho referencia, no hace sino efectuar una justa distribución de las mencionadas cargas que no son sino contrapartida de los beneficios derivados de la prestación del servicio referido”.

Por ello, se acordó sugerir que, tomando en consideración las distintas alternativas propuestas, valoraran la posibilidad de una mejor ubicación de los contenedores objeto de esta queja conforme a los criterios anteriormente señalados, y procediera, en su caso, a efectuar los cambios que resultaran del mismo, alcanzándose una situación de equidad y distribución de cargas.

También se sugirió que, si fuera preciso, se intensifiquen las labores de recogida de basuras y de limpieza de la zona objeto de la queja, en aras de evitar la generación de problemas de salubridad y ornato público a los vecinos, derivadas de la acumulación de residuos.

14.6 Varios

Por último, cabe abrir un apartado en el que se incorporarían las quejas relacionadas con el tema de los servicios públicos de diferente índole.

Así, en la tramitada con el **Expediente 799/22**, se hacía alusión al mal estado de conservación de unas jardineras que, según refería el propio consistorio, su ubicación era pública por lo que, a entender de esta Institución, correspondía al Ayuntamiento mantenerlas y conservarlas en las debidas condiciones de seguridad, salubridad y ornato público. Son de aplicación al caso las competencias municipales que se establecen en los artículos 26 de la Ley de Bases de Régimen Local y 44 de la Ley aragonesa de Administración Local.

En consecuencia, se sugirió al Ayuntamiento de Huesca que llevara a cabo las actuaciones precisas que permitieran el mantenimiento de las jardineras en un debido estado de conservación.

En el **Expediente 200/22**, el motivo de queja radicaba también en el mal estado en que se encontraban unas jardineras de titularidad municipal, señalando el propio consistorio que están agrietadas y con riesgo de rotura, no siendo aptas ni para albergar vegetación ni riego.

El Servicio de Parques y Jardines e Infraestructuras Verdes del Ayuntamiento indicaba en su informe que dichas jardineras no estaban incluidas en el contrato de Conservación y Mantenimiento de Parques y Zonas verdes de la ciudad de Zaragoza, y la Oficina Técnica del Viario Público informaba que la competencia de la gestión de las zonas destinada o con vocación de ser plantadas o ajardinadas, incluidas jardineras no era competencia de Infraestructuras.

En ese caso en particular, y aclarada la titularidad municipal de las jardineras que nos ocupaban, podría acudir a los tradicionales deberes urbanísticos que, desde antiguo, ha venido consagrando la legislación urbanística en relación con el deber de conservación de las propiedades en adecuadas condiciones de seguridad, salubridad y ornato. En la legislación vigente, había que remitirse a lo dispuesto en los arts. 254 y siguientes del Decreto Legislativo 1/2014, de 8 de julio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Urbanismo de Aragón.

Esta Institución no podía dejar de manifestar que los criterios de los servicios municipales no eran homogéneos en cuanto al tratamiento y solución que había de darse a la gestión de las jardineras, pero estas discrepancias no podían llevar aparejadas que el Ayuntamiento no hiciera uso de sus competencias, dada la titularidad municipal de las mismas.

La Constitución Española en el artículo 103 dispone que *“La Administración Pública sirve con objetividad los intereses generales y actúa de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la ley y al Derecho”*. Coordinación interorgánica, tanto en una misma Administración, como en Administraciones distintas.

También invocamos el principio de buena Administración, que está implícito en nuestra Constitución. El derecho fundamental a la buena administración, está redactado en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea de diciembre de 2000 y es, también, un principio de actuación administrativa.

Por ello, se sugirió que se llevaran a cabo las actuaciones precisas con el fin de mantener las jardineras de la calle R.

En el reseñado bajo el número de **Expediente 1243/23**, la reclamación era por el mal estado en el que se encontraban varios bancos del parque de Los Olivos en Huesca, entendiendo esta Institución que el Ayuntamiento ostenta la competencia de mantener y conservar su mobiliario urbano en las debidas condiciones de seguridad, salubridad y ornato público, y en este sentido se sugirió.

En el **Expediente 1387/22**, un grupo de ciudadanos hacía alusión a una reclamación anterior, en la que señalaba la falta de atención a las distintas solicitudes y requerimientos presentados, indicando que, junto a sus viviendas, existían parcelas en estado de abandono llenas de vegetaciones, matorrales, y en las que aparecían ratas, reptiles, etc.

Se nos señalaba que la zona resultaba peligrosa dada la cercanía a dichas viviendas, suponiendo un riesgo de incendios, al igual que un riesgo para la salud.

Esta Institución partió de los tradicionales deberes urbanísticos que, desde antiguo, ha venido consagrando la legislación urbanística en relación con el deber de conservación de las propiedades en adecuadas condiciones de seguridad, salubridad y ornato. En la legislación vigente, hay que remitirse a lo dispuesto en los arts. 254 y siguientes del Decreto Legislativo 1/2014, de 8 de julio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Urbanismo de Aragón. Parece, por tanto, que la Corporación deberá tener en cuenta estos preceptos a la hora de dictar las medidas necesarias para garantizar el estado adecuado del solar mencionado.

En consecuencia con lo anterior, se sugirió que se procediera a adoptar las medidas necesarias para garantizar las adecuadas condiciones de seguridad y salubridad y ornato público en los solares a que se refiere la queja.

En el tramitado con el **Expediente 1304/23**, se hacía referencia al mal estado de limpieza de un talud ubicado en la rampa de acceso al parking del C.C. Alcampo Utrillas, resultando que dicha zona, según refería el consistorio, estaba clasificada en el PGOU como zona verde pública, por lo que, con independencia de que al no ser viario pú-

blico, el Servicio de Limpieza Pública y Gestión de Residuos no era competente para su limpieza, a entender de esta Institución, correspondía al Ayuntamiento mantener y conservar dicho espacio en las debidas condiciones de seguridad, salubridad y ornato público. Son de aplicación al caso las competencias municipales que se establecen en los artículos 26 de la Ley de Bases de Régimen Local y 44 de la Ley aragonesa de Administración Local, y también podría acudir a los tradicionales deberes urbanísticos que, desde antiguo, ha venido consagrando la legislación urbanística en relación con el deber de conservación de las propiedades en adecuadas condiciones de seguridad, salubridad y ornato.

Se resolvió sugerir que, parte de los servicios municipales competentes, se llevaran a cabo las actuaciones precisas que permitieran el mantenimiento de la zona verde pública en un debido estado de limpieza y conservación.

15. Cultura, Patrimonio y Deporte

Expedientes iniciados	15
Expedientes finalizados	16
Resoluciones emitidas	4
Resoluciones aceptadas	4

15.1 Cultura y Patrimonio

Desde esta Institución se ha supervisado la actuación de Administraciones competentes en materia de cultura y patrimonio cultural, a fin de comprobar que se da cumplimiento al mandato constitucional y estatutario de respetar el patrimonio aragonés, sin perder de vista que la Comunidad Autónoma de Aragón ostenta, por su historia, una identidad propia en virtud de su cultura.

Las lenguas y modalidades lingüísticas propias de Aragón constituyen una de las manifestaciones más destacadas del patrimonio histórico y cultural aragonés. Sobre este particular, cabe destacar la queja interpuesta por un ciudadano contra la validez del Acuerdo normativo 2/2023, de 3 de abril, de la Academia Aragonesa de la Lengua, al entender que no se había seguido el procedimiento establecido legalmente para las corporaciones de derecho público en el Decreto Legislativo 5/2021, de 29 de junio, de Organización y Régimen Jurídico del Sector Público Autonómico de Aragón (Expediente 726/23).

También, en el campo de la cultura, se inserta la actividad mantenida con las comunidades aragonesas en el exterior. Estas relaciones de la Institución de Justicia de Aragón dan respuesta a los principios que marca el artículo 8.1 del Estatuto de Autonomía, donde se dice que los poderes públicos aragoneses fomentarán los vínculos sociales y culturales con las comunidades aragonesas del exterior, se les prestará la ayuda necesaria, y se velará para que puedan ejercitar su derecho a participar, colaborar y compartir la vida social y cultural del pueblo aragonés. En este sentido cabe destacar la visita realizada desde esta Institución a la Oficina de Aragón en Bruselas, el 9 de noviembre de 2023, así como a la Casa de Aragón en Sevilla, con fecha 2 de diciembre de 2023.

Mención aparte merecen los expedientes en los que los ciudadanos muestran su interés por alguno de los numerosos bienes arquitectónicos o históricos de la Comunidad Autónoma, ya que en Aragón se conservan elementos de gran valor patrimonial, empezando por caminos rurales, estructuras arquitectónicas, restos de antiguos asentamientos, edificios históricos, monumentos y conjuntos arqueológicos. Todos ellos conforman el patrimonio cultural de la Comunidad Autónoma.

Alguna de las quejas más destacables del ámbito cultural y patrimonial tienen que ver con, por un lado, el yacimiento arqueológico "La Corona" sito en la localidad de Fuentes de Ebro (Expediente 441/23), donde el propietario de la finca en la que se descubrió alega que no se ha realizado por parte del Gobierno de Aragón ningún estudio arqueológico que determine el grado de valor del mismo, y que hasta que no se lleve a cabo dicha valoración no puede hacer un uso pleno de su propiedad.

Por otro lado, se interpuso queja denunciando que el Ayuntamiento de Jaca había colocado un poste eléctrico a apenas tres metros de distancia de un Bien de Interés Cultural, cuestión que no se ajustaba a la Ley de Patrimonio de Aragón ni al PGOU del municipio de Jaca (Expediente 720/23).

En relación a la Memoria Histórica, destacar la entrada de dos quejas en las que se solicitaba, por una parte, se desarrollase por parte del Gobierno de Aragón la Ley 14/2018, de memoria democrática de Aragón. Cuestión sobre la que esta Institución emitió Resolución sugiriendo se llevase a cabo dicho desarrollo normativo (Expediente 1658/22); y, por otra parte, que el Ayuntamiento de Luesia permitiese erigir un memorial a las víctimas de la dictadura franquista en dicha localidad (Expediente 446/23).

Merece, asimismo, ser comentado el expediente abierto de oficio por parte de esta Institución a través del cual se sugirió al Departamento de Educación, Cultura y Deporte que valorase la posibilidad de iniciar una política de compra de obras de Goya (y, en su caso, de la pintura de la que traía causa este expediente), con los avales técnicos y artísticos necesarios, haciendo uso, de ser factible, y si procediere, de una actuación de patrocinio o mecenazgo privado (Expediente 1616/22).

Finalmente, cabe hacer alusión a la entrada de quejas relativas a la posibilidad de ampliar el horario de visitas del Castillo de Mequinenza (Expediente 1691/23); al deterioro del Palacio de los Duques de Villahermosa en el municipios de Los Fayos (Expediente 1429/23); o sobre la posible recolocación de una escultura que fue trasladada de su sitio original como consecuencia de las obras del Mercado Central de Zaragoza (Expediente 928/22).

15.2 Deporte

Dentro del Estatuto de Autonomía de Aragón, el deporte se erige como una competencia exclusiva de la Comunidad Autónoma. En este sentido, su artículo 71, 52ª señala las siguientes competencias exclusivas en lo que concierne

al deporte: “su promoción, regulación de la formación deportiva, la planificación territorial equilibrada de equipamientos deportivos, el fomento de la tecnificación y del alto rendimiento deportivo, así como la prevención y control de la violencia en el deporte.”

Con todo lo anterior, puede afirmarse que en el área de deporte se vela por el derecho esencial al acceso y práctica del deporte que tienen todos los aragoneses, y conseguir que sea una realidad derivada del mandato constitucional y estatutario. Por este motivo, la labor del Justicia de Aragón de supervisión a las Administraciones afecta a entidades con competencia en materia de deporte, ya sean entidades locales, federaciones, órganos autonómicos, o la anterior Consejería de Educación, Cultura y Deporte, y actual Consejería de Presidencia, Interior y Cultura en la que se encuentra adscrita la Dirección General de Deporte del Gobierno de Aragón.

Relacionadas con el deporte, destacar la queja interpuesta por parte del Zaragoza Club de Fútbol Femenino en relación con el uso del C.D.M. Mudéjar, tras conocer el Convenio adoptado entre el Ayuntamiento de Zaragoza y el Estadio Miralbueno El Olivar en virtud del cual se cedía su uso, también, a este último. En este sentido, el Zaragoza Club de Fútbol Femenino alegaba que sus derechos como parte interesada en el uso del C.D.M. Mudéjar se habían visto vulnerados como consecuencia del precitado Convenio.

Sentado lo anterior, por parte del Justiciazo se emitió Resolución sugiriendo al Ayuntamiento de Zaragoza que valorase la posibilidad de conceder trámite de audiencia a la entidad deportiva Zaragoza Club de Fútbol Femenino, como titular de derechos e intereses legítimos, en relación al Convenio de Colaboración adoptado entre el Ayuntamiento de Zaragoza y el Estadio Miralbueno el Olivar; así como que valorase la posibilidad de regular, a través de los mecanismos legales que se estimen pertinentes, la colaboración entre las entidades afectadas por la cesión de la instalación deportiva C.D.M. Mudéjar, en aras de una mejor gestión del bien de titularidad pública así como de la prestación de los servicios deportivos.

En otro orden de cosas, tuvo entrada en esta Institución queja de la Escuela de Kickboxing del municipio de Binéfar, a través de la cual trasladaban su disconformidad en relación con el número de horas a las que tenían derecho a utilizar la sala de tatami del Centro Deportivo Multiusos el Segalar. Sobre esta cuestión se emitió Resolución sugiriendo al Ayuntamiento de Binéfar que elaborase una ordenanza municipal reguladora de la utilización del Centro Deportivo Multiusos El Segalar, y a que, en tanto no se aprobase la misma, valorase la posibilidad de ampliar a la Escuela de Kickboxing el uso de las instalaciones deportivas públicas en un rango horario similar al que utilizan otros clubes ([Expediente 170/23](#)).

Finalmente, hacer alusión a la queja presentada por la Asociación Aragonesa de Atletismo (Expediente 1353/23) trasladando al Justiciazo su descontento con el estado de la pista de atletismo de la ciudad universitaria (titularidad de la Universidad de Zaragoza) y de la pista del Estadio Corona de Aragón de Zaragoza (titularidad del Gobierno de Aragón).

16. Seguridad Social

Expedientes iniciados	131
Expedientes finalizados	131
Resoluciones emitidas	0
Resoluciones aceptadas	0

Planteamiento general

Al igual que hicimos en informes anteriores, antes de empezar con el análisis de las quejas que se encuadran en este epígrafe, hemos de señalar que todas aquellas cuestiones relativas al llamado **Ingreso Mínimo Vital (IMV)** que se creó por el Real Decreto Ley 20/20, de 29 de mayo y actualmente se regula en la Ley 19/2021, de 20 de diciembre (con entrada en vigor el 1 de enero de 2022) con cargo a los Presupuestos de la Seguridad Social y que, por tanto, podrían incluirse aquí, han sido tratadas en el epígrafe 1 de Servicios Sociales y, por tanto, no reiteraremos lo allí dicho.

Una vez más debemos recalcar, en lo relativo a las quejas presentadas en materia de Seguridad Social, que éstas se dirigen, fundamentalmente, contra actos emanados del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) o de la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS), Organismos dependientes de la Administración General del Estado y, por lo tanto, excluidas de la función supervisora del Justicia de Aragón.

Con carácter general, en los supuestos en los que hemos estimado que podría ser necesaria una supervisión de la actuación realizada por la Administración, hemos remitido el expediente al Defensor del Pueblo para su estudio y resolución; y, en aquellos otros casos en los que la ciudadanía se ha dirigido a nosotros simplemente solicitando información, bien se la hemos trasladado directamente por estar en nuestro poder o bien, tras gestionar dicha información con la Administración correspondiente, aprovechando las vías de **colaboración con los organismos dependientes de la Seguridad Social** que en su día se abrieron para la gestión de todo lo relativo con la pandemia del Covid19 y que ahora nos permiten colaborar en la resolución de manera directa de situaciones que, ante la dificultad de conseguir cita previa para la atención personal -ya fuera telefónica o presencial-, tienen que ver con la resolución de dudas, la solicitud de prestaciones, la presentación de documentación, o los problemas derivados de la realización de trámites telemáticamente.

El mayor número de quejas recibidas han tenido que ver con el Derecho a la información y a la calidad de atención a los ciudadanos derivados del sistema de cita previa y de la tramitación electrónica de los expedientes, así como de la escasez de personal en los servicios de atención directa a la ciudadanía, que hemos seguido tramitando en colaboración con el Defensor del Pueblo y, además hemos informado a la ciudadanía de las actuaciones realiza-

das desde ambas Instituciones. A modo de ejemplo, transcribimos a continuación una de las últimas respuestas a un expediente en relación a esta cuestión:

Una vez examinado su escrito, debemos comunicarle que ha quedado registrado en esta Institución con el número arriba expresado, al que rogamos haga referencia en futuros contactos con nosotros.

Como en su escrito nos expone una situación que atañe a un organismo dependiente de la Administración Estatal y, por tanto, sometido a la supervisión del Defensor del Pueblo y fuera de nuestras competencias, le transcribimos a continuación una de las últimas comunicaciones del Defensor del Pueblo en el que, dada la colaboración entre nuestras Instituciones, nos comunica las últimas actuaciones realizadas de cara a resolver el problema que usted nos señala:

“El Defensor del Pueblo tiene encomendada la defensa de los derechos fundamentales reconocidos en el Título I de la Constitución mediante la supervisión de la actuación de las distintas administraciones públicas, según lo dispuesto en el artículo 54 de la Constitución y en la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, por la que se rige esta institución.

Con relación a la imposibilidad de obtener cita previa para comparecer en las dependencias de la Seguridad Social, se le comunica que en el curso de estos últimos años esta institución ha realizado constantes actuaciones ante las administraciones competentes, como consecuencia del gran número de quejas de ciudadanos que reivindican su derecho a obtener información directa y presencial sobre asuntos de su interés, especialmente referidos al reconocimiento de prestaciones o subsidios de la Seguridad Social.

Dada la saturación del sistema de citas, el Defensor del Pueblo envió el pasado año distintas Recomendaciones a la Secretaría de Estado de Seguridad Social y Pensiones, con el fin de articular un sistema de concesión de cita previa que supere las dificultades detectadas y asegure la atención presencial de los ciudadanos dentro de los parámetros de normalidad que estos requieren, en cumplimiento del principio de servicio a los intereses generales que debe regir la actuación de las administraciones públicas, según dispone el artículo 103 de la Constitución, así como los principios del servicio efectivo, simplicidad, claridad y eficiencia en la asignación y utilización de los recursos públicos.

Dichas Recomendaciones se referían, en síntesis, a la adopción de forma urgente de planes de choque y medidas de refuerzo de personal en aquellas dependencias en las que se apreciaban mayores problemas en la obtención de cita previa, incremento de la oferta de puestos de trabajo para cubrir las vacantes existentes, posible ampliación de horarios de atención presencial, y especial atención al colectivo de ciudadanos afectados por la brecha digital y en situación de vulnerabilidad social.

También se recomendó destinar personal propio con competencias administrativas que gestione adecuadamente la entrada presencial y directa de los ciudadanos que acuden sin cita, dadas las quejas en las que los interesados se lamentaban de que el vigilante de seguridad hubiera impedido su entrada a las oficinas, sin poder por ello acceder a ningún funcionario que valorase sus circunstancias personales, edad, situación de discapacidad, o urgencia de la situación por posible pérdida de sus derechos.

En contestación a las anteriores Recomendaciones, esa secretaría de Estado señala el esfuerzo que ha supuesto el incremento de 1.759 plazas en 2022 para la gestión del Ingreso Mínimo Vital y otros asuntos, pese a lo cual, comunica que la previsión de refuerzo de la plantilla, mermada en los últimos años por el impacto de las jubilaciones y la baja tasa de reposición, no tendrá plena efectividad presumiblemente hasta 2025, cuando se produzca la incorporación de todas las plazas de la oferta de empleo público.

Ese centro directivo coincide con el criterio del Defensor del Pueblo sobre la necesidad de que sea el personal propio de las entidades, con adecuada preparación, el que atienda a los usuarios en el momento de su llegada sin cita, pero se remite de nuevo a la falta de personal en la red de administraciones y Centros de Atención de la Seguridad Social (CAISS) para poder atender adecuadamente este servicio en algunas localidades, lo que también repercute de forma negativa en la atención del colectivo afectado por la citada brecha digital.

De lo anterior se deduce que las medidas adoptadas hasta el momento no están cubriendo de forma satisfactoria las necesidades de atención directa que reclaman los ciudadanos en sus relaciones con esa Administración, sin que se hayan conseguido superar las importantes dificultades existentes en la obtención de cita previa, tanto por internet como a través de la vía telefónica.

Por ello, el Defensor del Pueblo ha elevado el contenido de las citadas Recomendaciones al Ministro de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, a fin de que se adopten las medidas que permitan superar las disfunciones que aún persisten en el acceso y gestión de la atención a los ciudadanos, al objeto de dar plena efectividad a los derechos que legal y constitucionalmente les han sido reconocidos, con debida satisfacción de las necesidades de comparencia personal que vienen reclamando.

Esta institución confía en que la adopción de estas medidas suponga una mejora que permita normalizar a corto o medio plazo el funcionamiento del servicio de cita previa de la Administración de la Seguridad Social, que actualmente continúa motivando un elevado número de quejas de los ciudadanos.

Sin perjuicio de lo anterior, en el supuesto de que precise usted hacer llegar algún escrito, reclamación o solicitud de prestación a esa Administración, si lo desea, puede utilizar las vías electrónicas habilitadas al efecto, para lo cual no es preciso contar con certificado digital.

Para aquellos interesados que no disponen de dicho certificado o usuario Cl@ve, que es la vía más eficaz para efectuar trámites administrativos, la Sede Electrónica de la página web seg-social.es permite comunicarse a través de un SMS que se envía a un número de móvil registrado en la Seguridad Social, o mediante la aportación de DNI y una foto que debe realizarse en el momento de la solicitud.

En caso de que el número de teléfono móvil del ciudadano no esté registrado en la Seguridad Social o haya cambiado, puede gestionarse el alta o la modificación a través de la Sede electrónica de la Seguridad Social (en la ruta Ciudadanos/Variación de datos/Cambio y comunicación de teléfono y correo electrónico). Asimismo, en el enlace www.clave.gob.es, se recoge la información precisa sobre el modo de obtener la precitada credencial electrónica de identificación.

Esa misma página web cuenta con un buzón de consultas al que se pueden dirigir los interesados al objeto de enviar sus dudas sobre cualquier tema relacionado con los organismos competentes (Instituto Nacional de la Seguridad Social, Tesorería General de la Seguridad Social o Instituto Social de la Marina), para lo que solo deben facilitar los datos personales y de contacto, con un tiempo de contestación breve.

De igual modo, se le comunica que el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, determina que los documentos que los interesados envíen a los órganos de las administraciones públicas podrán presentarse en el registro electrónico de la Administración u organismo al que se dirijan, así como en los restantes registros electrónicos de la Administración General del Estado, las administraciones de las comunidades autónomas, las entidades que integran la Administración local y el sector público institucional.

También pueden presentarse en las oficinas de Correos, mediante el denominado correo administrativo, con el escrito original y una fotocopia completa del mismo en sobre abierto, en el que se indicará la Administración a la que va dirigida la comunicación. En este caso al ciudadano se le entrega la fotocopia con el sello de Correos, en el que figura la fecha de remisión, con entrega de un resguardo de la presentación y el pago del envío."

Además, podemos indicar que en prensa ya son frecuentes las noticias relativas a este tema. Le adjuntamos, a título de ejemplo, un enlace a la información del Heraldo de Aragón del día 8 de febrero de 2023 ([enlace](#)).

Y también otro de la edición de 7 de marzo de 2023 del ABC donde se da cuenta de la contratación de 2.500 interinos para tratar de paliar el problema ([enlace](#)).

También me complace informarle que este tema ha tenido una importancia capital en la Reunión de coordinación de las distintas Defensorías del Estado Español que tuvo lugar en Canarias los días 23 y 24 de marzo de 2023 ([enlace](#)).

Además, de las casi 40.000 plazas de empleo público que se han ofertado en el BOE del 12 de julio de 2023, casi 9.000 van destinadas a mejorar la atención presencial ([enlace](#)).

Es cuanto podemos decirle en este momento, salvo reiterar nuestro compromiso para seguir insistiendo en el refuerzo de la atención presencial, cercana a la ciudadanía y centrada en sus necesidades e intereses, que han de prestar todas las Administraciones Públicas y desearíamos que le fuera de utilidad para poder resolver su problema, o en su caso, poder adoptar las medidas que usted estime oportuno a partir de ahora."

16.1 Pensiones no Contributivas

En aquellos supuestos de prestación en que, pese a tratarse de competencia estatal su gestión está cedida a las Comunidades Autónomas, como por ejemplo en el caso de las Pensiones No Contributivas (PNC), estaríamos facultados para entrar a estudiar el fondo del asunto.

En este año hemos tenido siete expedientes abiertos en relación con **Pensiones No Contributivas**, dos más que el año anterior, en el que ya habíamos incrementado en dos los expedientes en relación con 2021. No obstante, un expediente decayó ya que la interesada en solicitar la PNC que convivía con una de sus hijas, titular de un IMV, no nos trajo la documentación que le solicitamos; y otro expediente no lo admitimos ya que la queja carecía de fundamento ya que le habían retirado la PNC por haber contraído matrimonio y su cónyuge percibía ingresos muy superiores al límite establecido para considerar carencia de ingresos.

Además, otros dos expedientes tuvieron la misma causa. En el primero, un interno del Centro Penitenciario de Zuera, que había sido trasladado desde otro centro radicado en Murcia, nos solicitó ayuda porque había dejado de percibir la PNC que gestionaba el Instituto de Servicios Sociales de Murcia (IMAS), por no presentar una documentación que le fue requerida. Nos pusimos en contacto con el Instituto Aragonés de Servicios Sociales (IAS) para que completara el traslado del expediente de PNC ya que el domicilio del interno ahora estaba en Aragón y con los Trabajadores Sociales del Centro Penitenciario para que prepararan la documentación a remitir al IMAS. Tras estas gestiones se reanudó el pago de la PNC pero el ciudadano presentó una nueva queja en relación a los meses no percibidos que, al corresponder el pago al IMAS, trasladamos al Defensor del Pueblo.

En los expedientes en los que se nos solicita **información**, por regla general, nos limitamos a informar de los requisitos necesarios para poder solicitar la PNC pero si comprobamos que no se cumplen dichos requisitos -o en previsión de que así sea- también informamos de otras prestaciones a las que podrían tener derecho y remitimos a los servicios sociales y a los organismos competentes.

Tuvo entrada un expediente de queja en el que la hija de una beneficiaria de PNC nos hacía saber que, sin embargo, no se le aplicaba la **gratuidad en los gastos farmacéuticos**. Pese a carecer de competencia para supervisar su labor por ser un organismo dependiente de la Administración Estatal y, por tanto, sujeto a la supervisión del Defensor del Pueblo, nos dirigimos a la Dirección Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) en Zaragoza para interesarnos por el estado del expediente y allí nos comprobaron que esta persona había continuado como beneficiaria de su cónyuge, pensionista de la Seguridad Social con una aportación del 10% y un límite mensual de copago de 18,52€ al mes que le correspondía a la vista de los datos facilitados por la AEAT en noviembre de 2022, ya que según la declaración del IRPF 2021 superaba los 18.000€ en la base liquidable.

No tenía, por tanto, asignado un número de afiliación (NAF) propio lo que, según nos dijeron, es una situación bastante habitual, ya que cuando se concede la PNC no les dan un número de afiliación y no pasan de forma automática a la situación de aseguramiento de perceptores de PNC, cosa que sí ocurre cuando tienen NAF propio.

Por otra parte, nos confirmaron que no les constaba que el SALUD les hubiera remitido todavía la discrepancia y no les figuraba como pendiente, pero ante nuestra solicitud comprobaron que en el Registro de Prestaciones Sociales Públicas (RPSP) que continuaba como perceptora de PNC y a la vista del formulario de disconformidad, le han asignado un NAF y modificaron la situación de aseguramiento de la interesada. Además nos facilitaron el NAF asignado para que pudieran reclamar al SALUD la devolución de las cantidades pagadas de más mensualmente.

Otro de los expedientes se presentó por la **suspensión de la PNC** que se estaba percibiendo por variaciones de ingresos en la unidad de convivencia formada por una abuela con sus dos nietos. No se había presentado la

reclamación previa por lo que tuvimos de cerrarla por este motivo si bien se habían producido otros cambios (empadronamiento de uno de los nietos en domicilio diferente) que, probablemente le permitieran una nueva solicitud de PNC y así se lo hicimos saber.

Otro interno de la cárcel de Zuera, trasladado desde Cataluña, nos planteó una queja por la **denegación de PNC** ante el IASS, si bien, puestos en contacto con ellos, nos confirmaron que habían resuelto favorablemente una nueva solicitud y ya se la están abonando. Sin embargo, en lo que hacía referencia a la primera solicitud, presentada ante la Administración Catalana y, posteriormente trasladada al IASS y denegada por falta de acreditación de empadronamiento entre el 28 de julio de 2020 y el 27 de abril de 2021, nos remitieron a la presentación de la correspondiente demanda judicial ante la jurisdicción de lo Social (para lo cual podría solicitar el beneficio de Justicia Gratuita caso de cumplir los requisitos) ya que la Reclamación Previa presentada también resultó desestimada por existir dudas interpretativas que habrían de ser resueltas por el Juzgado y, caso de fallar a favor del ciudadano podrían abonarle las mensualidades atrasadas.

16.2 Pensiones Contributivas

En relación con las quejas en materia de Pensiones Contributivas se han incrementado en relación al año anterior hasta doblarse y llegar a los catorce expedientes, de los cuales **ocho se han trasladado al Defensor del Pueblo** para su tramitación, resolviendo por nuestros propios medios los expedientes en que hemos considerado que era suficiente con trasladar la información disponible, así como aquellos que no manifestaban una queja determinada si no un desacuerdo general con la normativa aplicable (insuficiencia de revalorización de las pensiones, riesgo de desaparición del sistema público de pensiones, cambio a sistemas más favorable del cómputo de años cotizados...).

También este año hemos tenido un expediente en el que se nos consultaba sobre la afección que las **deudas mantenidas con la Seguridad Social** por el causante para la obtención de una pensión de viudedad y dos de orfandad, y si bien la primera no podía obtenerse, no hubo problemas para que el INSS reconociera las dos pensiones de orfandad.

En cuanto a los expedientes trasladados destacar la resolución que nos trasladó El Defensor del Pueblo al expediente en el que un ciudadano manifestaba su desacuerdo tanto con la denegación como con los requisitos exigidos para beneficiarse del complemento de pensión para la reducción de brecha de género:

“La regulación de los derechos y deberes que contiene el artículo 60 del texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social, a la que se refiere su queja, sobre complemento de pensiones contributivas para la reducción de la brecha de género, y los requisitos exigidos a los padres varones para su reconocimiento, es una opción política adoptada por las Cortes Generales y el Gobierno por mandato de aquéllas, sobre cuya perfección técnica y oportunidad política y social no compete pronunciarse a esta institución, por lo que se lamenta tener que indicarle que no resulta posible intervenir en la cuestión de la que ha dado traslado a esta institución.

De los datos que acompaña, no se desprende que causara usted pensión de viudedad, sino pensión de jubilación, por lo que la Dirección Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) en Zaragoza denegó su petición con fundamento en el párrafo b) del citado artículo, que exige que la carrera profesional del solicitante se hubiera visto afectada por el nacimiento de los hijos en los términos que establece dicha norma.

En consecuencia, no se observa una actuación de la Seguridad Social que implique infracción del ordenamiento jurídico en lo que respecta a dicha resolución, que posibilite la intervención de esta institución en el concreto asunto que le afecta.”

16.3 Incapacidad permanente

En materia de declaraciones de incapacidad permanente, la mayoría de las quejas siguen haciendo referencia a la disconformidad de los afectados o de personas próximas con la denegación de estas incapacidades y/o con el grado reconocido o el alta médica concedida por la Administración. Este año, incluso, hemos tenido una queja por la falta de reconocimiento del Covid19 persistente como enfermedad profesional, en la que no pudimos profundizar por estar judicializada la cuestión.

Debemos insistir en que compartimos el criterio del Defensor del Pueblo conforme al cual nuestras Instituciones no pueden entrar a valorar los **dictámenes técnicos de carácter médico** emitidos por los Equipos de Valoración de la Administración, ya que carecemos de los conocimientos y habilidades precisos y, por tanto, dichas valoraciones gozan para nosotros de una **presunción de veracidad**, tal y cómo ha sido reconocida jurisprudencialmente tanto por el Tribunal Supremo como por el Tribunal Constitucional. No obstante, se les recuerda a los interesados la posibilidad de impugnar ante la jurisdicción social la decisión dictada por el INSS sobre el concreto supuesto de hecho que se presenta ya que, son los tribunales los únicos que mediante sentencia puedan reconocerle su derecho, declarar nulos o anular los actos administrativos, o exigir que se dicte una resolución en un determinado sentido.

Destacar la queja de un ciudadano, dado de alta en el **Régimen especial de Trabajadores Por Cuenta Propia o Autónomos (RETA)**, que inició una situación de incapacidad permanente percibiendo la correspondiente prestación económica y muestra su disconformidad con la forma de cálculo de dicha prestación.

Resuelve el Defensor del Pueblo lo siguiente:

“Con relación al asunto que plantea en su carta, se le indica que pese a entender su preocupación por dicha cuestión, el Defensor del Pueblo tan sólo puede intervenir en aquellos casos en los que se aprecia actuación irregular de la Administración pública y no en aquéllos en los que se manifieste la disconformidad con una norma de rango legal, que no sea contraria a lo establecido en la vigente Constitución española.

La regulación de los derechos y deberes que contiene la citada norma legal es una opción política adoptada por las Cortes Generales y el Gobierno por mandato de aquéllas, sobre cuya perfección técnica y oportunidad política

y social no compete pronunciarse a esta institución, por lo que se lamenta tener que indicarle que no resulta posible intervenir en la cuestión expone en su escrito de queja.

El artículo 196 del texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social (LGSS), aprobado por el Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, señala que la prestación económica correspondiente a la incapacidad permanente total consistirá en una pensión vitalicia, que podrá excepcionalmente ser sustituida por una indemnización a tanto alzado cuando el beneficiario fuese menor de sesenta años. Asimismo, el artículo 197 de la LGSS determina que la base reguladora de las pensiones de incapacidad permanente derivada de enfermedad común se determinará de conformidad con las siguientes normas:

a) Se hallará el cociente que resulte de dividir por 112 las bases de cotización del interesado durante los 96 meses anteriores al mes previo al del hecho causante.

El cómputo de dichas bases se realizará conforme a las siguientes reglas, de las que es expresión matemática la fórmula que figura al final de las mismas:

1.º Las bases correspondientes a los veinticuatro meses anteriores al mes previo al del hecho causante se computarán en su valor nominal.

2.º Las restantes bases de cotización se actualizarán de acuerdo con la evolución que haya experimentado el Índice de Precios de Consumo desde los meses a que aquellas correspondan hasta el mes inmediato anterior a aquel en que se inicie el período de bases no actualizables a que se refiere la regla anterior.

Por último, cabe indicarle que el importe de dicha prestación se podrá incrementar en un 20 por ciento de la base reguladora de su pensión cuando cumpla los 55 años y el resto de requisitos determinados para ello en el artículo 196 de la LGSS."

16.4 Incapacidad temporal

En materia de incapacidad temporal, debemos insistir en cuestiones que se repiten año tras año.

Las quejas recibidas giran, fundamentalmente, en torno a **resoluciones de alta laboral no aceptadas** por quién presenta la queja, considerando que debe mantenerse su situación de incapacidad temporal, al mantenerse su estado de salud quebrantada. Al respecto, igualmente se facilita la oportuna información sobre cómo actuar, si bien debemos insistir en el hecho de que, en materia de incapacidades laborales, la ley juega con unos plazos máximos que, en ocasiones, no son suficientes para garantizar la completa recuperación, con el resultado de que la persona se ve en la situación de tener que reincorporarse al trabajo sin estar en condiciones de hacerlo y, caso de no poder, se encuentra sin recursos asistenciales que le permitan mantenerse y todo ello por el mero transcurso de un plazo de tiempo y ayudado por una valoración de los criterios de incapacidad permanente excesivamente rigorista.

Seguimos trasladando al Defensor del Pueblo dichos expedientes para que, si lo estima conveniente, pueda instar una modificación legislativa.

En algunos casos, las quejas tenían que ver con **retrasos en la resolución** de los expedientes y, pese a no ser competentes para supervisar su actuación, nos hemos dirigido a la Dirección Provincial del INSS para recabar información y tratar de agilizar dichos expedientes. Así en un caso en el que se denunciaba el retraso en el pago de la prestación, o en otro en el que se denunciaba el retraso en el cambio de la contingencia causante de la baja e, incluso, en un caso en el que se denunciaba el retraso en conceder una ILT por riesgo en el embarazo. En todos los casos, la colaboración de la Dirección Provincial ha sido completa y eficiente.

16.5 Cotizaciones

En lo relativo a cotizaciones, las quejas tradicionalmente suelen hacer referencia a **deudas no reconocidas como tales, o que han llevado a embargos** que, en ocasiones, han podido exceder del importe embargable del salario o pensión. También se suelen recibir consultas acerca de la posibilidad de solicitar aplazamientos y fraccionamiento en el caso de tener deudas con la Seguridad Social, temas a los que damos respuesta conforme a la normativa aplicable.

No obstante, este año también nos llegaron varias quejas que fueron trasladadas para su resolución al Defensor del Pueblo.

Una de ellas hacía referencia a la negativa de la TGSS a computar 725 días cotizados por un alta fuera de plazo y, a la fecha de redacción del informe todavía está pendiente de resolución.

Más compleja es la situación de un ciudadano que tenía residencia por ser pareja de hecho de una ciudadana española y que cotizó durante 7 años en esta situación si bien, la relación se había terminado al año de iniciarse y, por tanto debería haber comunicado esa circunstancia. Ahora se encuentra ante la necesidad de solicitar un nuevo permiso de residencia pero perdería los 7 años cotizados ya que trabajo sin permiso para ello.

Otro ciudadano, que cotizaba en el RETA, planteó sus problemas con el pago de sus cotizaciones por parte de la mutua pese a estar en situación de ILT. El Defensor del Pueblo nos informó lo siguiente:

"Con fecha 22 de abril de 2021, las direcciones provinciales tuvieron conocimiento, mediante correo electrónico remitido desde los Servicios Centrales de la TGSS, del Informe emitido por la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social con fecha 18 de noviembre de 2019, en relación con la consulta planteada por dicho Servicio Común respecto de la adecuada interpretación del artículo 308.1 TRLGSS.

El informe concluía que el abono de las cotizaciones del RETA a partir del día sexagésimo primero de baja por incapacidad temporal por parte de las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social, constituía una de las prestaciones que comprende el sistema de cese de actividad, por lo que los trabajadores autónomos no acogidos a dicha cobertura, no tenían derecho al indicado abono.

Asimismo, la citada Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social, emitió, con fecha 2 de septiembre de 2021, nuevo informe determinando, como fecha de inicio de los efectos del criterio señalado, la fecha del informe en que dicho criterio fue emitido, esto es, en el mes de noviembre de 2019.”

17. Justicia

Expedientes iniciados	102
Expedientes finalizados	105
Resoluciones emitidas	1
Resoluciones aceptadas	0

Planteamiento general

Continuando con la senda de años anteriores, los expedientes tramitados por la asistencia jurídica gratuita se han visto reducidos hasta el extremo que no ha sido necesario dirigirse a la Dirección General de Justicia durante todo el 2023. Al contrario que años anteriores no se han recibido quejas por la denegación del servicio o la negativa a cambiar de abogado, pues solían ser los principales problemas planteados ante el Justiciazgo.

En cuanto a los colegios profesionales la actividad se ha centrado en las competencias colegiales sobre deontología profesional tras los escritos presentadas por los ciudadanos.

En relación con los temas derivados de la adquisición de la nacionalidad o con los Registros Civiles, siguen siendo un elevado número de los relacionados con esta área. Se centran especialmente en la dificultad para obtener cita previa para la tramitación de su documentación y en la demora en la resolución de sus expedientes. A pesar de ello, se espera que, a lo largo de 2024, los problemas, especialmente en el Registro Civil de Zaragoza, se vean reducidos como consecuencia de la incorporación de nuevo personal al servicio.

17.1 Asistencia jurídica gratuita

De acuerdo a como venía sucediendo en años anteriores, se ha visto reducido notablemente el número de expedientes relacionados con la asistencia jurídica gratuita. Concretamente, a lo largo de 2023 únicamente se ha tramitado una queja al respecto, la cual se centraba en la disconformidad sobre la llevanza de su caso por el abogado asignado por el turno de oficio. Se daba la peculiaridad que la persona promotora del expediente se encontraba en situación de sujeción especial y que los hechos manifestados habían sucedido fuera de nuestra comunidad autónoma. Con base en lo anterior, y ante la falta de competencia para conocer del asunto, se procedió a su remisión al Defensor del Pueblo.

Resulta necesario destacar la mejora del Servicio de Asistencia Jurídica Gratuita al obtener que no se derive ninguna queja sobre su servicio a esta Institución, siendo muy recurrentes en años anteriores las presentadas por la denegación del servicio, tanto en primera como en segunda instancia, o la negativa al cambio de profesional.

17.2 Colegios profesionales

Los diferentes Colegios Profesionales que ejercen su actividad dentro de nuestra Comunidad Autónoma, como Corporaciones de Derecho Público que son, se encuentran sometidos a la función de supervisión que la Ley Reguladora del Justicia de Aragón otorga a la Institución.

A lo largo del año únicamente se han recibido dos quejas al respecto. La primera de ellas hacía referencia a la indefensión que manifestaba haber sufrido como consecuencia de la gestión llevada a cabo por el abogado por ella libremente designado, así como la imposibilidad económica de contratar los servicios de un nuevo profesional. Ante los hechos relatados, se le orientó sobre los procedimientos a seguir, así como la posibilidad de poder ser beneficiaria del derecho a la asistencia jurídica gratuita y facilitándole la información sobre el mismo. En lo referente al segundo expediente, se centraba de nuevo en la disconformidad con la actuación de su abogado, así como la imposibilidad de encontrar un nuevo abogado para denunciar al anterior.

En relación con este último extremo, se le informó que podía acudir al Real e Ilustre Colegio de Abogados de Zaragoza exponiéndole su situación, para que le pudieran dar una solución al problema planteado, así como los pasos a seguir.

17.3 Instituciones penitenciarias

En materia de instituciones penitenciarias Aragón carece de título competencial sobre la materia. Por ello, en principio, las quejas que se reciben sobre su funcionamiento son remitidas al Defensor del Pueblo, quien ejerce su función supervisora sobre los órganos de la Administración General del Estado, o a la defensoría de otra Comunidad Autónoma, en virtud de las competencias en el ámbito penitenciario que ostente.

No obstante, el Justicia tiene como criterio tratar de extender al máximo las posibilidades de intervención que la ley le faculta, realizando cuantas gestiones considere necesarias en la mediación del problema planteado.

En 2023, los expedientes tramitados se han centrado en quejas referidas a la asistencia sanitaria recibida dentro del centro penitenciario, a la demora en la revisión del grado o el traslado a otro centro penitenciario.

17.4 Nacionalidad y registros

En este apartado se reflejan las cuestiones administrativas que afectan a los ciudadanos extranjeros en Aragón, así como aquellos que han tenido incidencias con los diferentes Registros.

Como viene siendo habitual en años anteriores, las quejas recibidas se centran en la dificultad para la obtención de citas en las oficinas de extranjería y del Registro Civil de Zaragoza. En el primero de los casos, se han visto reducidas en comparación con años anteriores, lo cual puede ser debido a las medidas aplicadas, por un lado, para evitar la cogida masiva de citas y su posterior venta; por otro, la mejora de los horarios y ampliación de medios personales.

En lo que respecta al Registro Civil de Zaragoza, se sigue recibiendo un elevado número de quejas por la dificultad para obtener cita, así como por la demora en la tramitación de los expedientes. A pesar de encontrarnos ante un órgano fuera de la competencia de supervisión de esta Institución, se ha dirigido escrito al mismo para conocer la situación del Registro y los motivos que podrían estar provocando la demora manifestada por los ciudadanos.

Desde el Registro Civil de Zaragoza se informó que, con motivo de la automatización desde agosto del 2022 del proceso de resolución de las solicitudes de nacionalidad española por parte del Ministerio de Justicia, se había incrementado un 677% la media mensual de expedientes concedidos. Continuaba exponiendo que el Registro Civil de Zaragoza, que atiende a una población de 800.000 habitantes, cuenta con tres funcionarios para realizar el trámite, bien en su totalidad, jura e inscripción o solo inscripción si la Jura se ha realizado ante Notario o en otro Registro civil que sea el competente, no obstante por parte de la Letrada de la Administración de Justicia se dan las instrucciones pertinentes al personal asignado redistribuyendo las tareas para adaptarlas a la carga de trabajo. Un factor que ha venido dificultando la asignación de citas y prestación del servicio ha sido el seguimiento de las huelgas efectuadas por los distintos funcionarios.

Con base en lo anterior, se trasladó al Vicepresidente del Gobierno de Aragón los problemas que manifestaban los ciudadanos con la prestación del servicio en el registro por encontrarse dentro de las competencias que tiene atribuidas. Recientemente se ha tenido constancia, tal como han manifestado desde el propio registro, que se ha incorporado nuevo personal al servicio, por lo que se espera que estos problemas se vean reducidos a lo largo de los meses.

A pesar de que el Justicia carece de competencias para supervisar la actuación de un órgano jurisdiccional, en ocasiones puntuales se ha dirigido a los mismos para informarse sobre quejas recibidas, dando traslado de las mismas al Tribunal Superior de Justicia de Aragón.

18. Transparencia

Expedientes iniciados	6
Expedientes finalizados	4
Resoluciones emitidas	0
Resoluciones aceptadas	0

Tan sólo seis expedientes se han registrado en este área a lo largo de 2023, y, curiosamente, casi todos ellos centrados en el funcionamiento del Consejo de Transparencia de Aragón, el cual ha acumulado retrasos ciertamente inaceptables de más de dos años en sus resoluciones, y que incluso desde el mes de junio dejó de reunirse por cumplimiento de mandato de sus miembros, de los cuales los procedentes de los grupos parlamentarios de las Cortes debían ser designados ex novo.

Esta situación, ya denunciada en múltiples ocasiones por este Justiciazgo, y que debería quizás tener que llevar a que ese parlamento a considerar la posibilidad de una reforma legislativa en la materia (a efectos de información cabe señalar que en comunidades como Galicia o Castilla y León el control de la transparencia y buen gobierno se ha residenciado en sus defensorías), dio lugar a que se abriera un expediente de oficio en la materia, en el cual se solicitó información sobre la situación al departamento correspondiente del Gobierno de Aragón, en la actualidad tras el cambio de competencias el de Presidencia, el cual contestó ya en este 2024 con el siguiente contenido:

“En respuesta a su escrito de 22 de noviembre de 2023, en el que solicita un informe sobre la ejecución de las resoluciones del Consejo de Transparencia de Aragón (en adelante, CTAR) y sobre la previsión de nombramiento de sus miembros por haber finalizado el mandato de los anteriores, le comunico lo siguiente:

1. Sobre la renovación del mandato del CTAR, se ha procedido por la Consejera de Presidencia, Interior y Cultura, a requerir a las distintas entidades con representación en el CTAR para que comuniquen, en el plazo de un mes, la identidad de las personas propuestas para un nuevo mandato del Consejo. Tan pronto como se reciban las correspondientes comunicaciones, se procederá al nombramiento de los miembros del Consejo, mediante Orden de la Consejera de Presidencia, Interior y Cultura, que será publicada en el Boletín Oficial de Aragón.

2. Todo ello en cumplimiento de las previsiones contenidas en el artículo 10 del Decreto 32/2016, de 22 de marzo, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento de Organización y de Funcionamiento del Consejo de Transparencia de Aragón.

Cuando esto no sucede, también es habitual que la persona que ha planteado la reclamación informe al CTAR del incumplimiento, demandando la ejecución de la resolución.

El asunto se incluye siempre en la siguiente reunión del Consejo de Transparencia de Aragón, al que corresponde el análisis, conocimiento y aprobación de cualquier actuación sobre la ejecución de sus resoluciones.

En la actualidad existen cuatro comunicaciones de personas reclamantes que han puesto en conocimiento del CTAR el incumplimiento de resoluciones estimatorias, cuestiones que, como se ha dicho, serán incorporadas al orden del día de una próxima reunión del órgano colegiado. También procede señalar que desde el año 2016 se han resuelto por el CTAR 310 reclamaciones, en las que el sentido ha sido estimatorio, total o parcialmente, en 166 ocasiones.

De estas 166 reclamaciones estimadas se ha dado adecuado cumplimiento a sus términos, previo requerimiento o sin él, en 69 ocasiones y 97 continúan a día de hoy incumplidas, pese a constar en algunos casos hasta cuatro requerimientos del Consejo.

Por otra parte, indicar que se pretende mejorar el CTAR, ya que como consecuencia de los recursos insuficientes con los que se ha contado en anteriores legislaturas, se ha venido generando una acumulación excesiva de procedimientos, a día de hoy pendientes de resolver; y que, como objetivo prioritario a alcanzar en esta legislatura, se encuentra el de mejorar aquellos resultados avanzando en la resolución de reclamaciones pendientes y futuras.

En todo caso, el seguimiento de la ejecución de resoluciones anteriores del Consejo puede hacerse con la simple consulta de las actas del CTAR, accesibles desde <https://transparencia.aragon.es/CTAR/reuniones> en las que siempre se incluye un punto del orden del día destinado a esta finalidad.

3. Por último, le informo también que la persona de contacto sobre el objeto de esta queja es la Jefa de Servicio de Transparencia, nombrada recientemente con fecha 19 de diciembre de 2023”.

Cabe en consecuencia esperar la pronta puesta en marcha de nuevo del Consejo, y que el funcionamiento de éste logre desatascar la actual situación en todo o en parte.

19. Medio ambiente, conservación de la naturaleza, flora y fauna

Expedientes iniciados	31
Expedientes finalizados	17
Resoluciones emitidas	2
Resoluciones aceptadas	1

Planteamiento general

El número de expedientes tramitados durante el año 2023 ha sido de 28 expedientes.

Al igual que en estos últimos años se han presentado quejas contra la instalación de parques eólicos y fotovoltaico en la zona del Moncayo y en la huerta de Zaragoza.

Podemos resaltar el expediente recién iniciado sobre la construcción de una depuradora en el Picarral por una empresa industrial, siendo el motivo de queja a estudiar las afecciones medioambientales que genera la industria y si es posible en suelo urbano permitir la construcción de la referida depuradora.

19.1 Energías renovables

Este año también nos han presentado quejas por la instalación en el territorio de la Comunidad de parques eólicos y fotovoltaicos.

Este año se ha planteado la legalidad de construir un parque eólico en una zona del Moncayo, en el término de Alcalá de Moncayo, que en el año 2022 fue arrasada por un incendio, y a la fecha todavía no se ha regenerado. Asimismo se plantea en dicha queja que la instalación de energía renovable puede afectar a especies protegidas. Este expediente se encuentra en tramitación, y a la espera de recibir la información de la Administración.

Un segundo expediente tramitado en la Institución sobre instalación de parques fotovoltaicos en la huerta de Zaragoza, ha sido archivado al haber aprobado el Ayuntamiento de Zaragoza una normativa que conserva la huerta y aleja la instalación de parques de energía renovable del as viviendas.

Recordar que la Institución del Justicia ya se pronunció sobre los proyectos de instalación de energías renovables en la Comunidad Autónoma, al Expediente 604/21.

19.2 Residuos

Podemos reseñar la referida queja presentada por los vecinos del Picarral de Zaragoza, oponiéndose a la construcción de una depuradora de agua que da servicio a una fábrica de producción de almidón y glucosa situada en una zona residencial y colindante a edificios residenciales. Dicha queja se encuentra en tramitación, habiendo solicitado información a la Administración.

Se formuló Sugerencia al Ayuntamiento de Zaragoza, al Expediente 531/23, para que adoptara las medidas de control adecuadas para que las molestias producidas por las palomas y por la plaga de galeruca queden aminoradas de forma sustancial en la zona del Actur de Zaragoza. Se le sugirió al Ayuntamiento que iniciara un expediente para comprobar la existencia de focos de la plaga de galeruca en el arbolado de parcelas no clasificadas como zona verde y en parcelas de propiedad privada, para en su caso, requerir al titular de los terrenos a fin de que realice las acciones que procedan en orden a controlar y erradicar la referida plaga en el arbolado; y para que, y sin perjuicio de continuar con las actuaciones que está llevando a cabo el propio Consistorio para tratar de minimizar la proliferación de la plaga de palomas y la plaga de galeruca, a la vista de la situación expuesta, y en uso de sus competencias, actuara de modo más preponderante en las zona señalada por los vecinos del Actur, con la finalidad de eliminar al máximo posible las molestias señaladas.

También al Ayuntamiento de Calanda, en el Expediente 984/23, se le formuló Sugerencia para que en aplicación de lo dispuesto en la disposición adicional decimocuarta de la Ley 17/2002, de 8 de abril, de residuos y suelos contaminados para una economía circular, y en relación con las Instalaciones y emplazamientos con amianto, elaborara un censo de instalaciones y emplazamientos con amianto incluyendo un calendario que planifique su retirada. La referida disposición dispone que el censo y su calendario de retirada tienen carácter público y deben ser remitidos a las autoridades sanitarias, medioambientales y laborales competentes de las comunidades autónomas, las cuales deberán inspeccionar para verificar, respectivamente, que se han retirado y enviado a un gestor autorizado.

19.3 Caza y Pesca

En relación los daños que producen los animales de caza en las explotaciones agrarias, se planteó por un propietario agrícola la cuestión relativa a si los agentes de protección de la naturaleza podían emitir informes para acreditar daños producidos por animales de caza. Tramitado el expediente se consideró necesario formular Sugerencia al Departamento de Agricultura, en el Expediente 1103/23, para que se estudiaran las competencias de los Agentes de la Protección de la Naturaleza, reguladas en el artículo 75 de la Ley de Caza en Aragón, pues lo pretendido por el perjudicado era que se diera fe de la existencia de daños por los Agentes de Protección de la Naturaleza, no de su valoración, y de cualquier dato o hecho del que se pudiera deducir que los animales de caza eran los causantes de los daños..

Podemos hacer mención al expediente tramitado a instancia de un senderista que solicitaba que hubiera más y mejor información sobre las batidas de caza, y al que respondió el Departamento de Agricultura que se dispone a aprobar la implementación de un sistema telemático de aviso obligatorio de batidas de caza.

19.4 Biodiversidad y Actividades

Presentada una queja ante la Institución por falta de colaboración y ayuda por parte del Ayuntamiento de Embid de Ariza a la Confederación Hidrográfica del Ebro para la limpieza del cauce del río Argadir a su paso por el término municipal de Embid de Ariza, se consideró necesario formular Sugerencia a dicho Ayuntamiento ([Expediente 860/23](#)), para que asistiera y auxiliara a la Confederación Hidrográfica del Ebro en la limpieza del cauce y riberas del río Argadir, dado el deber de colaboración que debe haber entre Administraciones Públicas según establece la Ley de Régimen Jurídico del Sector Público en su artículo 141.

Se formuló Sugerencia al Departamento de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente, al [Expediente 1491/22](#), para que, y al amparo de lo dispuesto en el artículo 254 de la Ley de Urbanismo de Aragón, que obliga a los propietarios de cualesquiera edificaciones a mantenerlos en adecuadas condiciones de seguridad, salubridad, ornato público y calidad ambiental, cultural y turística, procediera a adoptar las medidas que considerara oportunas en orden a mantener la nave de su propiedad sita en Jabaloyas en las debidas condiciones de seguridad; así como a dar contestación al escrito presentado con fecha 2 de julio de 2022 por una vecina de Jabaloyas.

Se presentó ante la Institución una queja en relación con la inactividad del Ayuntamiento de Loporzano ante las talas de árboles en el término municipal, al considerar el interesado que no se solicitaba la licencia de arranque en debida forma. Tramitado el expediente, el Ayuntamiento de Loporzano dio cumplida respuesta a la petición de información cursada por esta Institución, y al estimar que las nuevas medidas que se disponía a adoptar el Ayuntamiento conllevarían el estricto cumplimiento de la normativa aplicable a las referidas talas de árboles, se apreció que estaba en vías de solución el problema expuesto. No obstante lo anterior, se formuló Sugerencia al Ayuntamiento de Loporzano, en el Expediente 846/22, para que en el futuro diera cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 21 y 85.5 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común, y diera respuesta a cuantos escritos le sean presentados.

20. Contratación pública

Expedientes iniciados	5
Expedientes finalizados	8
Resoluciones emitidas	1
Resoluciones aceptadas	1

Continúa siendo reducido el número de quejas que se presentan en la Institución referidas a la contratación pública. En el año 2023 se han iniciado cinco expedientes, uno menos que los iniciados el año anterior.

Los ciudadanos han trasladado quejas y consultas relacionadas con el procedimiento de licitación y adjudicación, el cumplimiento de las mejoras ofertadas por la empresa adjudicataria del contrato o la demora en el pago de las prestaciones realizadas.

En relación con el acceso a la documentación obrante en el expediente de contratación se tramitó en el Expediente 563/23 la queja presentada por un ciudadano al no facilitarle el Ayuntamiento de Zaragoza determinada información sobre la adjudicación del contrato menor 376562-22 cuyo objeto era la realizar funciones de control y seguimiento en el Mercado San Bruno.

El artículo 118 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público regula el expediente de contratación en contratos menores. Y en el artículo 63 se establece la información que los órganos de contratación deben publicar en el perfil del contratante.

En el caso de los contratos menores, la ley establece que la información a publicar será, al menos, su objeto, duración, el importe de adjudicación, incluido el Impuesto sobre el Valor Añadido, y la identidad del adjudicatario, ordenándose los contratos por la identidad del adjudicatario. Esta información es la que aparecía publicada en el perfil del contratante del Ayuntamiento de Zaragoza del contrato objeto de la queja.

Sin embargo, a la vista de la información remitida por el Ayuntamiento de Zaragoza, para adjudicar este contrato se decidió constituir una mesa de contratación que valorase las tres ofertas presentadas y propusiera al órgano de contratación la adjudicación del mismo a favor del licitador que obtuviera la mayor puntuación. Acta de la reunión de la mesa de contratación que no está publicada en el perfil del contratante.

En base a ello, con la finalidad de asegurar la transparencia y el acceso de los documentos relativos a la actividad contractual trasladamos al Ayuntamiento la conveniencia de facilitar copia del acta de la mesa de contratación al ciudadano.

En el **Expediente 1073/23** tramitamos la queja presentada por un ciudadano debido a la falta de pago por parte de la Diputación Provincial de Zaragoza de tres facturas, emitidas en noviembre de 2022 por un importe total de 925,99 euros.

El ciudadano manifiesta que la forma habitual de suministrar material a la Diputación Provincial de Zaragoza consistía en que personal de la Diputación se acercaba a la tienda y solicitaba oferta de material generalmente para pequeñas reparaciones. En la tienda elaboraban las ofertas solicitadas, y una vez aprobadas por el Servicio de Edificios Provinciales, el personal de la Diputación acudía de nuevo a la tienda para adquirir el material firmando los correspondientes albaranes. Seguidamente se presentaban las facturas correspondientes para su pago.

En la tramitación de los expedientes en los contratos menores la ley exige la emisión de un informe del órgano de contratación justificando de manera motivada la necesidad del contrato, la aprobación del gasto y la incorporación al mismo de la factura correspondiente. En este caso, se había realizado una contratación irregular al no haberse seguido el procedimiento establecido.

Cuando debido a una contratación irregular la Administración debe tramitar un expediente de revisión de oficio de las actuaciones como requisito previo e imprescindible para que el contrato anulado entre en fase de liquidación se produce un retraso en el abono de las prestaciones efectuadas por el contratista. Pero, en este caso, a ese retraso había que añadir las dilaciones producidas por la Diputación, a la vista de la información remitida, en la tramitación del procedimiento de revisión de oficio.

Cinco meses pasaron desde que la Intervención rechazó el pago de las facturas hasta que se dictó el Decreto de inicio del procedimiento de revisión de oficio, un mes desde que el secretario certificó las alegaciones recibidas hasta que se solicitó el Dictamen del Consejo Consultivo y más de tres meses habían pasado desde el último trámite realizado en el expediente.

Por ello, se sugirió a la Diputación Provincial de Zaragoza que impulsase la tramitación del procedimiento de revisión de oficio para la declaración de nulidad de pleno derecho de los actos administrativos de naturaleza contractual acordada mediante Decreto de Presidencia nº 1400 para iniciar lo antes posible el expediente que permita proceder al abono de los suministros efectivamente entregados por la empresa.

La Diputación aceptó la sugerencia formulada y nos comunicó que se iba a dar prioridad a la tramitación del expediente de revisión de oficio.

21. Mediación

En el año 2023, en la Oficina del Justicia de Aragón se han tramitado distintos expedientes admitidos a mediación siendo que, a fecha actual, algunos de ellos no han finalizado.

Cabe referir el Expediente 372/23, en el que se aludía a que los vehículos de la autoescuela en Calatayud, estacionaban, al parecer, indebidamente, junto a la estación de autobuses.

A este respecto se indicó que se habían iniciado las actuaciones a efectos de intervenir con una actuación mediadora, por cuanto entendimos que es el enfoque más adecuado para gestionar y agilizar su asunto.

Por ello le solicitamos su conformidad para celebrar una primera reunión de mediación al propio Ayuntamiento, al objeto de trasladar información acerca de los objetivos de la mediación y de las notas que la caracterizan en nuestra Institución y, en la medida de lo posible, que sirvieran para iniciar el debate con las partes afectadas en el asunto que nos habían confiado, y que pudiera resultar enriquecedor e incluso favorezca la adopción de posibles consensos.

Le informamos, así mismo, que se iba a solicitar la participación de las autoescuelas que desarrollaban su labor principalmente en el término municipal de Calatayud, al entender que se trataba de terceros interesados en los acuerdos que ahí se puedan llegar a adoptar.

El Ayuntamiento de Calatayud nos informó que sobre plazas de estacionamiento habilitadas en punto de salida "Estación de Autobuses" no existían plazas habilitadas por el Ayuntamiento en dicho punto de salida.

Se había podido constatar que, en ocasiones, los días de exámenes de conducción algún vehículo de autoescuela realizaba la parada en doble fila para cambiar de alumno entre examen y examen, hecho que ocurría de forma muy puntual cuando no había estacionamientos cercanos libres y que siempre se producía estando tanto profesor como examinador junto al vehículo o en el interior del mismo. Todo ello sin obstaculizar en ningún momento al tráfico, puesto que se trata de una vía de amplias dimensiones.

Tras constatar esta situación por parte de los departamentos de "Policía Local" y "Movilidad" se adoptó la decisión de habilitar el rehundido existente junto a la estación de autobuses, para el estacionamiento de los vehículos de autoescuelas además del Autobús Urbano, por lo que el problema quedó resuelto.

En el **Expediente 161/23**, el Zaragoza Club de Fútbol Femenino no estaba conforme con la cesión de las instalaciones realizadas al Estadio Miralbueno El Olivar. Acepta la mediación propuesta por el Justiciazo, si bien, antes de responder el Ayuntamiento de Zaragoza, cambia de parecer rechazando la misma.

Dicho expediente culminó con la elevación de una Sugerencia a la consideración del consistorio en los siguientes términos:

"Que se valore la posibilidad de conceder trámite de audiencia a la entidad deportiva Zaragoza Club de Fútbol Femenino[...], como titular de derechos e intereses legítimos, en relación al Convenio de Colaboración adoptado entre el Ayuntamiento de Zaragoza y el Estadio Miralbueno el Olivar de fecha 13 de septiembre de 2021.

Que se valore la posibilidad de regular, a través de los mecanismos legales que se estimen pertinentes, la colaboración entre las entidades afectadas por la cesión de la instalación deportiva C.D.M. Mudéjar, en aras de una mejor gestión del bien de titularidad pública así como de la prestación de los servicios deportivos".

Esta Sugerencia no fue aceptada.

En el Expediente 710/23, fue celebrada una sesión de mediación en la biblioteca del Ayuntamiento de Valdebrobes, el día 23 de junio de 2023, que traía causa de los problemas originados en la Calle Santiago Hernández Ruiz de la localidad, expuestos por las vecinas del municipio:

- Horario de apertura de los bares; llegando a cerrar a las 3 de la mañana los viernes, sábados y domingos.
 - No se realizan mediciones acústicas.
 - Difícil accesibilidad a la calle Santiago Hernández Ruiz como consecuencia de que las terrazas de los bares copan gran parte de la calle.
 - Falta de señalización.
 - Inseguridad por parte de los vecinos.
 - Falta de delimitación del perímetro de los veladores.
 - Práctica de botellones en la vía pública y alteraciones del orden público en la citada calle, así como en dos callejones sin salida colindantes a la misma.
 - Ocupación de fachadas colindantes con sillas y mesas de las terrazas una vez son recogidas.
- Ante las situaciones planteadas, el Sr. Alcalde procedió a realizar una serie de puntualizaciones en aras de acotar las posteriores propuestas que se pudiesen realizar por las partes:
- La normativa en materia de horario de apertura de bares se rige por la normativa autonómica, ajustándose, por tanto, los actuales horarios a la misma.
 - El municipio carece de Policía Local y, por tanto, es competencia de la Guardia Civil atender situaciones de desorden público.
 - Las mediciones acústicas tienen que ser homologadas y cumpliendo todos los requisitos necesarios.
 - El Ayuntamiento carece de sonómetros.
 - La Guardia Civil ya es conocedora de los hechos denunciados por las vecinas.
 - La anchura de las aceras no puede modificarse porque la calle se encuentra en el casco antiguo del municipio y es una zona protegida dado su interés histórico.
 - Los callejones no pueden ser cerrados al público por ser calles de titularidad pública.

Así lo expuesto, se procedió a realizar una serie de propuestas por parte de las personas promotoras del expediente:

- Estudiar la posibilidad de aprobar una Ordenanza municipal en materia de ruidos.
 - Instalación de sonómetros en los establecimientos de hostelería
 - Realizar mediciones de ruidos por parte del Ayuntamiento.
 - Que la Guardia Civil controle con mayor frecuencia la C/Santiago Hernández Ruiz.
 - Que desde el Ayuntamiento se revise el horario de cierre de los bares.
 - Que desde el Ayuntamiento se inste a los bares a que no coloquen altavoces en la vía pública.
 - Asegurar 1,80 metros de anchura en la calzada que permita el paso de los vecinos.
 - Delimitar con marcas viales el perímetro de los veladores.
 - Que solo puedan acceder con vehículos los propietarios de viviendas sitas en la calle Santiago Hernández Ruiz.
 - Señalizar con velocidad máxima de 30 km/h la precitada calle
 - Cerrar al público los callejones sin salida para que no puedan acceder los jóvenes a hacer botellón o miccionar.
- Tras debatir y comentar las posibles propuestas planteadas, se acordó, de común acuerdo, los siguientes aspectos:
1. Señalizar la C/Santiago Hernández Ruiz con una velocidad máxima de 30 km/h.
 2. Comunicar a la Guardia Civil para que, en la medida de la disponibilidad del servicio, aumenten la presencia policial en la zona.
 3. Comunicar a los propietarios de los bares que traten de no colocar altavoces que emitan ruido hacia el exterior.
 4. El Sr. Alcalde llevará a Comisión la cuestión relativa a la revisión de los horarios de cierre de los bares; así como la posibilidad de realizar mediciones esporádicas, avisando, no obstante, del elevado coste de las mismas y de la posibilidad de que en el momento de la medición no haya el ruido suficiente como para superar los decibelios que marca la normativa.

Finalmente, respecto a la posibilidad de realizar marcas viales para la delimitación de los veladores, el Excmo. Sr. Alcalde comunicó la imposibilidad de llevarlo a cabo por el riesgo de dañar el casco antiguo del municipio; así como la imposibilidad de cerrar los callejones al público por tratarse de calles de titularidad pública.

En el Expediente 619/23 se solicitaba la posibilidad de personalizar las plazas de estacionamiento para PMR en el municipio de Zaragoza. Al objeto de valorar la viabilidad de la propuesta, se convocó a las principales asociaciones del sector para que informaran sobre la misma. Se recibió el escrito en el que exponían que llevar a cabo dicha medida podría ser contrario al principio de igualdad, y que era difícilmente justificable la apropiación de espacio público para uso particular de una única persona.

Con base en lo anterior, esta Institución no consideró oportuno continuar con la tramitación del expediente en la línea de trabajo presentada, procediendo al archivo del mismo.

Cabe referir también el Expediente 1024/22, en el que se aludía la ubicación de contenedores próximos a la vivienda de la promotora de la queja desde hace más de 20 años.

Se insistía en el hecho de la necesidad de alcanzar una situación de equidad y distribución de cargas, indicándose que no se *"puede invocar el interés general para imponer a una familia concreta una carga excesiva e injustificada"* de contenedores, tal y como establece nuestra jurisprudencia.

Además, se señalaba que las autoridades competentes adoptarán las medidas necesarias para asegurar la gestión de los residuos, y que no causaran incomodidades por el ruido o los olores, resultando que en la zona en cuestión se producían estas molestias, por lo que se solicitaba un cambio de ubicación total o parcial de los contenedores.

Se solicitó una mediación al Ayuntamiento afectado y a la promotora de la queja, celebrándose en la casa consistorial, visitando la zona en la que se encontraban emplazados los contenedores y acordando el Ayuntamiento que trataría de emplazarlos en un lugar en el que no se generasen molestias.

Para los ciudadanos que acuden al Justicia la mediación es una doble oportunidad: primero se intenta una mediación y si no se consigue un resultado positivo se continúa con el procedimiento ordinario, sin estar presionados por plazos procesales perentorios, como sucede en la administración de justicia.

El Justicia de Aragón aboga por propiciar la mediación de manera decidida sobre la base de una cultura de diálogo y mecanismos de autocomposición, situando el origen de la solución en el acercamiento de las partes, y buscando alternativas y propuestas que convengan a ambas para tratar de solventar definitivamente el conflicto, al ganar todos. Se trata, en definitiva, de restaurar el orden jurídico perturbado con el conflicto, y por eso se habla de la mediación como Justicia Restaurativa.

La mediación ha de velar por garantizar la información veraz y la transparencia concienciando al ciudadano de su enorme capacidad para llegar a la raíz del conflicto y así, asumir el protagonismo en la toma de sus propias decisiones, encaminadas a resolver el conflicto (lo que ha de favorecer a todas las partes), posibilitando un mutuo entendimiento. Para ello, resulta preciso, cumpliendo con las debidas garantías jurídico-legales, que los cambios de modelo pasen del lineal clásico (proceso adversarial/ganar-perder) a uno complejo, basado en la oferta de otros mecanismos para la resolución de conflictos en Derecho (proceso colaborativo /ganar-ganar). Es también imprescindible incorporar a estos, otros métodos de trabajo que sean capaces de arbitrar tres aspectos fundamentales (el conflicto, la comunicación y las relaciones) en donde los protagonistas autogestionen voluntariamente sus diferencias.

No obstante lo anterior, observamos que no está resultando fácil la implantación de este proceso. Nos encontramos con muchos obstáculos, fundamentalmente por parte de la Administración que, en determinados casos, opta por facilitar el informe o, incluso, rechaza someterse a un procedimiento de mediación.

Por ello, esta Institución considera necesario trabajar y fomentar la cultura de la mediación y del pacto, implicando también a las Administraciones Públicas en este proceso estimando que, el mismo, evita la dilación de los expedientes y propicia la comunicación y la convivencia.