



BOLETÍN OFICIAL DE LAS **CORTES DE ARAGÓN**

Número 10
Fascículo 1.º
Año XLIV
Legislatura XII
21 de abril de 2026

Sumario

10. JUSTICIA DE ARAGÓN 10.1. INFORME ANUAL

Informe anual del Justicia de Aragón correspondiente al año 2025 298

10. JUSTICIA DE ARAGÓN

10.1. INFORME ANUAL

Informe anual del Justicia de Aragón correspondiente al año 2025.

PRESIDENCIA DE LAS CORTES DE ARAGÓN

La Mesa de las Cortes de Aragón, en sesión celebrada el día 15 de abril de 2026, ha conocido el Informe anual del Justicia de Aragón correspondiente al año 2025.

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

Zaragoza, 15 de abril de 2026.

La Presidenta de las Cortes
MARÍA NAVARRO VISCASILLAS

INFORME ANUAL DEL JUSTICIA DE ARAGÓN CORRESPONDIENTE AL AÑO 2025

Índice

1. Presentación
2. Trabajo realizado de acuerdo con las funciones legalmente encomendadas
 - A) Defensa de los derechos individuales y colectivos reconocidos en el Estatuto de Autonomía de Aragón
 1. Servicios sociales
 2. Sanidad
 3. Educación
 4. Vivienda
 5. Trabajo
 6. Interior
 7. Empleo Público
 8. Derechos y Transparencia
 9. Urbanismo
 10. Industria y Comercio
 11. Economía y Hacienda
 12. Agricultura, Ganadería y Montes
 13. Obras Públicas
 14. Servicios Públicos
 15. Cultura, Patrimonio y Deporte
 16. Seguridad Social
 17. Justicia
 18. Medio ambiente, Conservación de la Naturaleza, Flora y Fauna
 19. Contratación pública
 - B) Tutela del Ordenamiento Jurídico Aragonés y defensa del Estatuto de Autonomía
 1. Expedientes relativos a la tutela del Ordenamiento jurídico aragonés y a la defensa del Estatuto de Autonomía 403
 2. Jurisprudencia del Tribunal Superior de Justicia de Aragón, Sala de lo Civil, en su competencia de casación foral aragonesa
 3. La condición de interesado del progenitor de una persona sujeta a tutela o curatela con medidas de apoyo por parte de la Administración
 4. Actuaciones relativas a la constitucionalidad de normas aragonesas o que afectan a Aragón
 5. Incidencias en los procesos seguidos ante el Tribunal Constitucional
 6. Primeros encuentros de comisiones asesoras de Derecho civil foral
 7. Actuaciones de estudio y divulgación del Derecho civil aragonés

- C) Materias con obligación legal de informe del Justicia
 - 1. Infancia y Adolescencia
 - 2. Igualdad
 - 3. Tratamiento de la Historia de Aragón
- D) Aceptación de las resoluciones del Justicia
- E) Deber de colaboración de las administraciones con la institución
 - 1. Recordatorio de deberes legales
 - 2. Resoluciones sin respuesta de la administración
- F) Oficina de Atención a la Ciudadanía
 - 3. Análisis institucional y de funcionamiento
- G) Del personal de la institución
 - 1. Personal al servicio del Justicia de Aragón
 - 2. Beca de formación
 - 3. Estudiantes universitarios y postgraduados en prácticas
- H) De los medios económicos
 - 1. Medios económicos
 - 2. Presupuesto y grado de ejecución
 - 3. Otras actuaciones
- I) Relaciones institucionales y comunicación externa
 - 1. Relaciones institucionales
 - 2. Comunicación externa
 - 4. Anexos
- J) Datos estadísticos
- K) Agendas

1. PRESENTACIÓN

Con el presente informe, el Justicia de Aragón cumple el mandato que se establece en el artículo 35 de nuestra Ley reguladora.

En el mismo se contiene el trabajo realizado por la Institución durante el año 2025 en el ámbito de sus responsabilidades, así como un análisis institucional y de funcionamiento que incluye al personal de la Institución, sus medios económicos, sus relaciones institucionales y su comunicación externa.

La presentación de este informe es una obligación legal, no cabe duda, pero además constituye un momento de especial relevancia para la Institución, ya que nos permite exponer nuestro trabajo y nuestras impresiones ante los representantes del pueblo aragonés y, por tanto, ante la ciudadanía aragonesa.

Y ya destaco, de entrada, que esta es una de nuestras principales preocupaciones: los problemas a los que se enfrentan los ciudadanos en sus relaciones con el poder público.

El Justicia de Aragón tiene como misión la protección y defensa de los derechos y libertades individuales y colectivos reconocidos en el Estatuto.

En este sentido, en el Informe se pueden apreciar las demandas de la ciudadanía en general y, en especial, las relacionadas con los servicios públicos esenciales (sanidad, educación, servicios sociales) y con la vivienda. Igualmente pueden consultarse las respuestas que, respecto a las mismas, dispensan las Administraciones.

Ciertamente, nuestra Institución no olvida las implicaciones de la consideración de España como un Estado Social (art. 1 de la Constitución) ni la obligación que tienen los poderes públicos para que las condiciones de igualdad sean reales y efectivas (art. 9 de la norma fundamental), por lo que son objeto de atención, con especial intensidad, estos ámbitos de la actuación administrativa.

Cabe citar, entre otros, los expedientes relativos a personas sin hogar o con problemas económicos para mantenerlo, o los relativos a las listas de espera para conseguir una vivienda protegida o para recibir una determinada atención sanitaria.

En lo que respecta a los servicios sociales, nuestros asesores especializados han visitado todos los recursos residenciales de menores y algunos donde residen nuestros mayores, así como han analizado, con la mayor entrega posible, las quejas provenientes de los sectores sociales más vulnerables.

El examen de estas y otras reivindicaciones permite comprobar que, detrás de numerosas quejas, no sólo hay inquietudes legítimas, sino también, en ocasiones, sufrimiento y desesperanza en las personas directamente afectadas y sus familiares. Es obligación de los poderes públicos aragoneses y, en especial, del Justicia de Aragón, atender y hacer frente, del mejor modo posible, a estas necesidades.

En esta tarea, el Justiciazo pretende supervisar la actuación de la Administración y colaborar con ella en la resolución de problemas.

Así, traslada a la entidad pública correspondiente las reclamaciones o el punto de vista de los ciudadanos y, a su vez, mantiene a estos permanentemente informados de cualquier avance en su expediente y de la postura o respuesta de la Administración. Tras ello, y de conformidad con las circunstancias que concurran, decidimos cuál debe ser nuestra resolución.

Entre estas resoluciones destaco (hay otras oportunamente especificadas en el informe) las Sugerencias y las Informaciones con Gestiones.

Las Sugerencias implican una propuesta a la Administración para provocar un cambio en su inicial decisión. Por su parte, las Informaciones con Gestiones suponen una aceptación, al menos parcial, de la postura de la Administración. En estos casos, nuestras propuestas a la Administración se reducen al ámbito del debate que no se comparte.

Debe decirse que, con carácter general, las Administraciones dan respuesta a nuestras peticiones de información, aunque, a veces, no tan rápido como esperamos.

Para favorecer y agilizar la resolución de los asuntos objeto de las diversas quejas, hemos procurado contactar directamente con los responsables públicos. También, muy especialmente, informamos presencial o telefónicamente a los ciudadanos de todas las vicisitudes que se van produciendo en los expedientes o de los aspectos contemplados por la Administración en sus respuestas.

Esta manera de actuar pretende, desde luego, mantenerse en el tiempo con la máxima calidad y atención humana que podamos desarrollar.

Es momento de decir que, sin olvidar las numerosas preocupaciones que en nuestra sociedad se plantean para muchas personas, familias o colectivos, nuestra atención directa y sin cita previa, nuestra cercanía, nuestro contacto frecuente y a nuestra instancia (muchas veces telefónico) y, en general, todos nuestros intentos de aproximación a los afectados están mereciendo un importante agradecimiento por parte de la ciudadanía. Así, creo que no debe olvidarse la posible influencia de esta forma de hacer en el análisis de las razones del notable incremento de quejas

o reclamaciones que se vienen registrando en la Institución. Estas quejas han tenido un incremento de un 22%, pasando de 1745 en el año 2023, a 2135 en el año 2025.

Que la confianza en la Institución crezca, constituye una enorme responsabilidad, así como un acicate para nuestro trabajo diario y para perseverar en nuestra entrega y dedicación en el cumplimiento de nuestras responsabilidades. En proporción al incremento de las quejas o reclamaciones se han incrementado las gestiones que realiza la Institución y las resoluciones, lo que ha conllevado que este año se hayan dictado 184 Sugerencias (una es una Recomendación) frente a las 156 dictadas en el año 2024 y 794 Informaciones con Gestiones (el año pasado 506).

Hasta el momento del cierre del expediente el porcentaje de aceptación de nuestras propuestas era de un 73%. También queremos dejar constancia de que existe un número significativo de expedientes que se han archivado por encontrarse el asunto solucionado o en vías de solución. Se trata de una forma de resolución, que surge de las gestiones y contactos con las Administraciones y los propios interesados, numerosos, intentando priorizar la solución mediante el pacto, mediante el acuerdo.

En cuanto a nuestro ámbito subjetivo de actuación, debe recordarse que, de entrada, son las Administraciones aragonesas en sentido amplio y sus entidades instrumentales las que quedan sujetas a nuestra responsabilidad de supervisión.

Sin embargo, hay que destacar que, voluntariamente, y es digno de reconocimiento, empresas privadas suministradoras de servicios públicos esenciales (gas, energía eléctrica, telefonía, etc.) responden a nuestras demandas de información sobre cuestiones suscitadas por los usuarios, resolviendo, en no pocos casos, problemas que condicionan la calidad de vida de las personas.

La Administración General de Estado se sitúa al margen de nuestra supervisión. Esto no impide, en la práctica, que se mantengan relaciones de cooperación institucional entre los órganos periféricos de la Administración estatal y, en especial, con la Delegación del Gobierno, con la que existe una relación fluida que ha incluido reuniones de trabajo, en el ámbito de su competencia, para la posible mejora de los servicios públicos en Aragón.

Nuevamente, dicha colaboración constituye una muestra de esa esencia tan aragonesa de intentar solucionar problemas mediante la colaboración, mediante el Pacto.

Otro ejemplo de ello es un Acuerdo de Buenas Prácticas entre la Dirección General de Justicia del Gobierno de Aragón, el Departamento de Sanidad, el Colegio Oficial de Médicos de Zaragoza, Unidades del 061, Equipos de Atención Primaria y numerosas empresas funerarias de naturaleza privada, donde el Justicia de Aragón ejerció funciones de mediación.

Se trata de asegurar que todas las Unidades Sanitarias que puedan intervenir en un fallecimiento por causas naturales, fuera del ámbito hospitalario, se encuentren en posesión del documento oficial pertinente para certificar dichas muertes. Las empresas funerarias se comprometieron a facilitar dicha documentación a los servicios médicos. Ello permite, en numerosas ocasiones, evitar la intervención judicial y el sufrimiento añadido de las familias en estas situaciones en que, se insiste, se está ante un fallecimiento por causas naturales que puede ser certificado por un médico.

En definitiva, la protección de los derechos de los ciudadanos es un aspecto esencial de nuestra actividad, y a ello dedicamos importantes esfuerzos.

Por su parte, la tutela del Ordenamiento Jurídico aragonés y la defensa del Estatuto de Autonomía de Aragón, nuestras otras grandes responsabilidades, implican para nuestra Institución un importante hecho diferencial en relación a otras Comunidades Autónomas.

En este ámbito, hemos tramitado expedientes que han afectado a diversas cuestiones que inciden, incluso, en aspectos relativos a la iniciativa legislativa en materia de derecho foral. Así, debe resaltarse que mantenemos nuestra atención sobre la regulación de la vecindad civil en el Código Civil, y nos hemos preocupado del cumplimiento de un mandato legal vigente para promover la regulación de una materia de derecho foral, como serían los contratos de integración ganadera.

En relación al conocimiento y la divulgación del Derecho Foral Aragonés, este año el Justicia de Aragón ha publicado el libro *"700 años de la prohibición del Tormento Judicial en Aragón"* que conmemora dicha prohibición del tormento, de la tortura, el 10 de octubre de 1325. Un hito histórico que tuvo lugar en Aragón hace siete siglos. Igualmente cabe destacar la celebración de la trigésimo cuarta edición del Foro de Derecho Aragonés, donde se profundizó sobre el tratamiento tributario en la sucesión de la empresa familiar, los límites a la libertad de pacto en capitulaciones matrimoniales y el recurso de casación en esta materia.

En el informe, también se da cuenta de las sentencias dictadas por la Sala Civil y Penal del Tribunal Superior de Justicia de Aragón, ofreciendo al lector, no sólo fragmentos de resoluciones judiciales, sino una crónica explicativa de los diferentes pronunciamientos en materia foral. Estos pronunciamientos inciden en la vida íntima de las personas, al afectar en muchas ocasiones a cuestiones que conciernen a la familia y a las relaciones paterno-filiales.

Junto a ello, se ha dedicado atención a la Jurisprudencia constitucional, y no sólo a aquellas sentencias que directamente han afectado a normas de nuestra Comunidad Autónoma, sino que también se han recogido sentencias que, aunque relativas a otras Comunidades, pueden incidir en las competencias estatutarias aragonesas. Dentro del resto de actividades llevadas a cabo por la Institución del Justicia de Aragón, cabe reseñar que en este pasado año tuvo lugar en Aragón el encuentro Anual (Jornadas de Coordinación) con todas las Defensorías del Pueblo del Estado y numerosas instituciones, entidades, centros educativos, pedagogos, profesores, etc. Bajo el título "Vulnerabilidad en las Aulas" se analizaron determinados aspectos esenciales del Derecho a la Educación, incluyendo cuestiones atinentes a la situación de los alumnos con algún tipo de discapacidad, a la salud mental y el acoso escolar, a las nuevas tecnologías, a los riesgos socioeconómicos y a la educación en el medio rural.

Las conclusiones alcanzadas constituyen, sin duda, una importante referencia para nosotros.

Además, en el ámbito de protección de la Infancia y la Adolescencia en su relación con las nuevas tecnologías (tema de especial importancia para el bienestar de nuestros menores) tuvimos ocasión de informar en la Comisión Especial designada a tal efecto por las Cortes aragonesas.

Igualmente, cabe mostrar nuestra satisfacción por la consecución del depósito del lienzo *La Prisión de Lanuza*, cedido por el Museo del Prado, cuadro imponente que, desde el mes de diciembre pasado, luce en la sede de la Institución, el Palacio de Armijo. Desde ahí, recibe a todos los ciudadanos que entran en nuestra Institución.

Entendemos que este depósito, dada su vocación de continuidad, representa una acción positiva a favor del patrimonio cultural (singularmente vinculado a Aragón y a su Justicia) que permanecerá en el tiempo y podrá ser contemplado en la posteridad.

Por último, y como cierre al año 2025 en el que las Cortes de Aragón hicieron posible que el día 20 de Diciembre de cada año sea celebrado oficialmente como el "Día del Justicia de Aragón", me gustaría expresar que mantenemos toda la ilusión del comienzo y un inmenso y profundo respeto por nuestra Institución, por su significado, por su esencia y por sus funciones y responsabilidades, a las que nos entregamos con el mejor hacer del que somos capaces y para cuya mejor realización agradezco de antemano todas las observaciones y consideraciones que estimen oportuno formular.

Concepción Gimeno Gracia
Justicia de Aragón

2. TRABAJO REALIZADO DE ACUERDO CON LAS FUNCIONES LEGALMENTE ENCOMENDADAS

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

1. Servicios sociales

Expedientes iniciados	215
Expedientes finalizados	205
Resoluciones emitidas	3
Información con gestiones	111
Asuntos solucionados o en vías de solución	27

Planteamiento general

Como hemos venido señalando en años anteriores, la institución del Justicia de Aragón se caracteriza por su marcada proximidad a la ciudadanía, materializada en la atención presencial a los promotores de quejas, el seguimiento individualizado de los expedientes y la comunicación telefónica directa entre los asesores responsables y las personas afectadas.

A lo largo de este año 2025 se ha seguido manteniendo este enfoque personal e individualizado en la atención al ciudadano. Dicha proximidad adquiere una especial relevancia en el ámbito del Bienestar Social, habida cuenta de que las materias comprendidas en esta área pueden incidir de manera directa en la esfera personal o familiar de los promotores de las quejas.

En ocasiones, parte de los ciudadanos que promueven quejas en este ámbito se encuentran en situaciones de especial vulnerabilidad, o afrontan en el momento de formular la queja circunstancias conflictivas con un impacto significativo en su situación personal.

A nivel institucional, la mayoría de quejas tramitadas en el área de Servicios Sociales han tenido como interlocutor al Departamento de Bienestar Social y Familia del Gobierno de Aragón, con razón de sus competencias. No obstante, también nos hemos dirigido frecuentemente a otros Departamentos del Gobierno de Aragón, Ayuntamiento de Zaragoza, Huesca y otras localidades, así como a Comarcas.

Un año más debemos señalar que el Departamento de Bienestar Social y Familia, la Gerencia del IASS, las Direcciones Provinciales y la Fundación para el Apoyo a la Autonomía y Capacidades de las Personas de Aragón, así como los ayuntamientos y otras entidades implicadas, han mantenido una actitud de colaboración con las actuaciones desarrolladas en defensa de los derechos y libertades de la ciudadanía aragonesa.

En la tramitación de expedientes, máxime en los de índole social, la comunicación con la administración no se limita a los informes, sino que frecuentemente se establece contacto telefónico con los distintos técnicos y profesionales, lo que ayuda a la comprensión del motivo de la queja y a un mayor entendimiento.

En ocasiones, y como se desprende de la lectura de los distintos epígrafes que componen este apartado de Servicios Sociales, la actuación de nuestra institución va más allá de comprobar que la actividad administrativa se ajusta al ordenamiento jurídico. Durante la tramitación del expediente y en el ámbito de nuestras competencias, se pone un especial énfasis en la cercanía directa con los promotores de la queja, a través de la atención presencial o telefónica. Ello permite una actuación flexible que dé respuesta a las problemáticas que plantean con los ciudadanos.

Debe también señalarse al hablar de las actuaciones de esta área las visitas a los centros residenciales para menores tutelados. El Justicia de Aragón viene realizando estas visitas con el objeto de conocer la realidad de los recursos residenciales, a través del recorrido de sus instalaciones y encuentros mantenidos con el personal y los niños, niñas y adolescentes residentes en los mismos. De todo ello se da cuenta en el Informe anual sobre Infancia y Adolescencia, cuya publicación tiene lugar pocos meses después del presente informe. Sin perjuicio de lo anterior, en el presente informe se incluyen unas líneas sobre el trabajo del Justicia de Aragón en relación a la infancia y adolescencia en el apartado relativo a «*Materias con obligación legal del informe del Justicia*».

En esta línea, el personal de la institución dedicado a esta área visita también varios centros residenciales para personas mayores a lo largo del año. De estas visitas se da cuenta en el apartado «*personas mayores*».

Para presentar el trabajo desarrollado en esta área, el epígrafe de Servicios Sociales se ha estructurado en distintos apartados, siguiendo un esquema similar al empleado en informes anteriores. En esta edición se ha optado por suprimir el apartado relativo a prestaciones, debido a la disminución del número de quejas vinculadas a esta materia y a que los expedientes tramitados se han integrado en otros apartados, al estar relacionados en su mayoría con cuestiones como la dependencia o la discapacidad. Conviene señalar que, dada la naturaleza transversal de las materias propias del área de Bienestar Social y la amplitud de algunos de los problemas planteados por los promotores de las quejas en este ámbito, determinados expedientes a los que se hará referencia a continuación podrían ser encuadrados en varios subapartados. Esto se debe a que varias de las quejas recibidas incluyen un relato de hechos que combina problemáticas de distinta naturaleza. En estos casos, y a nivel puramente estadístico y para su cuantificación, se ha optado por su clasificación en uno u otro apartado atendiendo a los derechos afectados y a la prevalencia o mayor intensidad de una determinada materia en cada expediente concreto.

Teniendo en cuenta lo anterior, los subapartados que se desarrollan a continuación son los siguientes: dependencia, discapacidad, medidas de apoyo judiciales, personas mayores, exclusión social y derechos de información y atención al usuario.

1.1 Dependencia

El contenido del presente apartado incluye las quejas relacionadas con la solicitud, procedimiento y prestaciones asociadas al reconocimiento del grado de dependencia. Al igual que realizamos en informes de años anteriores, en este subapartado se realizará una breve descripción del concepto de dependencia, del proceso para su reconocimiento y de las prestaciones asociadas al mismo.

El concepto de dependencia se refiere a la situación en la que se encuentra una persona cuando tiene una falta o pérdida de autonomía física, mental, intelectual o sensorial, ya sea temporal o definitivamente. Esta pérdida puede estar ligada a la edad, la enfermedad o la discapacidad, por lo que precisan la atención de otra persona o ayudas importantes para la realización de las actividades básicas de la vida diaria. Por su parte, las personas con discapacidad intelectual o con enfermedad mental, pueden estar en situación de dependencia cuando precisan de apoyos para el ejercicio de su autonomía personal.

La valoración de la situación de dependencia de una persona, que puede modificarse a lo largo del tiempo, se realiza con un baremo que mide una serie de elementos relacionados con la autonomía de la persona, siendo estos criterios comunes para todas las Comunidades Autónomas, estando recogidos en el Real Decreto 174/2011, de 11 de febrero.

La medición del baremo incluye los apoyos o supervisión que la persona cuya dependencia se está evaluando necesita para realizar las actividades básicas de la vida diaria. De esta manera, se evalúan capacidades como comer y beber, mantener el control de esfínteres, realizar adecuadamente la higiene personal, mantener la capacidad para vestirse y realizar otros cuidados corporales, desplazarse dentro y fuera del hogar, tomar decisiones y realizar tareas domésticas. En el caso de los menores de 0 a 3 años el baremo que se emplea es diferente.

Una vez realizada la valoración, y en función de la puntuación que se obtiene en el baremo, se asigna un grado de dependencia.

El grado I, dependencia moderada, corresponde a una puntuación de 25 a 49 puntos. El II, dependencia severa, de 50 a 74 puntos y el III, gran dependencia de 75 a 100 puntos. Cada uno de estos grados está, además, dividido en dos niveles. La obtención de una puntuación menor a 25 significa que, de acuerdo con el baremo, la persona no está en situación de dependencia.

Una vez efectuada la valoración y reconocido el correspondiente grado de dependencia, el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia contempla un catálogo de servicios y prestaciones económicas a los que se puede acceder conforme a los criterios establecidos. Dicho catálogo incluye, entre otros, los servicios de prevención y promoción de la autonomía personal, teleasistencia, ayuda a domicilio, atención en centros de día y de noche, así como atención residencial. Asimismo, el reconocimiento de la situación de dependencia puede dar lugar al acceso a determinadas prestaciones económicas, tales como la prestación vinculada al servicio, la destinada a cuidados en el entorno familiar y la prestación de asistencia personal.

El procedimiento para solicitar la valoración de la situación de dependencia se articula en diversas fases. Su inicio requiere la presentación de la solicitud en el Centro Municipal de Servicios Sociales correspondiente al municipio de residencia de la persona cuya situación vaya a ser evaluada. Allí, un profesional del Trabajo Social informará y asesorará sobre los servicios y prestaciones más adecuados a las circunstancias personales, familiares y sociales del interesado. Una vez recopilada la documentación necesaria —incluidos el informe social y médico, así como los datos personales y económicos—, la solicitud será formalmente tramitada. Las preferencias en cuanto a los servicios o prestaciones económicas se concretan posteriormente en el Plan Individual de Atención, en adelante PIA. La valoración de la situación de dependencia es realizada por profesionales del Instituto Aragonés de Servicios Sociales (IASS), quienes concretan la fecha y hora de la visita para su realización. Dicha valoración se lleva a cabo, con carácter general, en el domicilio habitual de la persona interesada, donde se analizan los aspectos previamente señalados.

Concluida la valoración, y en caso de que así se determine, se emite una resolución que acredita que la persona se encuentra en situación de dependencia, en la que se fija el grado correspondiente y se aprueba el Plan Individual de Atención (PIA), en el que se concretan los servicios y/o prestaciones económicas reconocidos.

El reconocimiento de un grado de dependencia u otro no tiene carácter inmutable; si cambian las circunstancias de la persona dependiente, el grado de dependencia puede ser objeto de revisión en función de una mejora o un empeoramiento en el estado de la persona, pudiendo solicitarse dicha revisión cuando concurren estas circunstancias. Asimismo, si varían las necesidades de atención, el PIA puede modificarse para acceder a otros servicios o prestaciones.

Las quejas recibidas a lo largo del presente año presentan un contenido similar al de las registradas en ejercicios anteriores, si bien su número ha sido sensiblemente menor.

Parte de las quejas recibidas en nuestra institución en esta materia se han referido a la dilación en el procedimiento de valoración de la dependencia, con el consiguiente retraso que experimentan las personas dependientes para recibir las prestaciones y servicios asociados a su situación. Desde la presentación de la solicitud hasta la realización

efectiva de la valoración y la posterior emisión de la resolución transcurre un período de tiempo prolongado. Si bien son conocidos los esfuerzos realizados para reducir las listas de espera —entre ellos, la prórroga en junio de 2025 de los planes de choque aprobados a mediados de 2024 para la reducción de la demora en materia de dependencia, que incluyó la contratación de dos nuevos equipos de valoración de la discapacidad y la dotación de una partida presupuestaria con este fin—, hemos seguido recibiendo quejas relacionadas con la demora en la tramitación. En esta línea cabe mencionar la ORDEN BSF/22/2025, de 10 de enero, por la que se modifica la Orden de 24 de julio de 2013, del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia, reguladora de las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, la capacidad económica de los beneficiarios y su participación en el coste de los servicios, en la Comunidad Autónoma de Aragón, que tiene como uno de sus objetivos lograr una mayor eficacia y eficiencia en la tramitación administrativa del expediente.

Las quejas recibidas en esta materia han subrayado que la demora perjudica a las personas en situación de dependencia, ya que, en algunos casos, cuando finalmente reciben la resolución reconociendo su situación de dependencia, grado, y prestaciones asociadas, sus necesidades han variado o su estado de salud ha empeorado. Asimismo, en algunas ocasiones sucede que, durante el período de espera, y como consecuencia de dificultades de índole familiar, social o económica, dichas personas no reciben la atención adecuada a sus necesidades.

En los informes remitidos por el Departamento de Bienestar Social y Familia a nuestra institución se expresa que se tiene conciencia del problema y que se están invirtiendo recursos y ampliando programas para paliarlo, agilizando los procesos de valoración.

Ha de señalarse que el número de quejas recibidas en el año 2025 centradas directamente en las excesivas demoras en la valoración sólo ha sido de seis, aunque en otros expedientes haya habido ciudadanos que han mencionado este problema de forma incidental, cuando exponían otra problemática (por ejemplo, el desacuerdo con el grado reconocido o las prestaciones asociadas). A modo de ejemplo, una de las quejas centrada en la tardanza excesiva en la valoración fue presentada en nuestra institución el día 24 de octubre de 2025, expresando la ciudadana que llevaba varios meses esperando la cita para la valoración. Sin embargo, al hacer seguimiento al expediente y contactar telefónicamente con la promotora, se tuvo conocimiento de que el problema se había resuelto a principios de noviembre de 2025, y la promotora desistió de su queja dando el problema por resuelto.

Se han recibido quejas sobre la disconformidad con el grado de dependencia reconocido, bien cuando este reconocimiento se realiza en primer lugar o bien cuando se hace una revisión del mismo, en casos particulares en los que las personas afectadas pretendían un reconocimiento de grado mayor al que les fue concedido. Estas quejas son promovidas por la propia persona afectada o por sus familiares, y se acompañan de una explicación del promotor de la misma y, en ocasiones, de documentos en los que apoyan su solicitud. Cada caso se valora individualmente, y en ocasiones como consecuencia de la queja el Departamento de Bienestar Social y Familia lleva a cabo una revisión del expediente administrativo. De no apreciarse irregularidad, se reciben respuestas en este sentido, como: *«Por lo tanto, debe informarse a esa institución que la valoración de la situación de dependencia se ha llevado a cabo mediante la aplicación del baremo aprobado por Real Decreto 174/2011, de 11 de febrero, y que de acuerdo con lo expuesto en la Resolución que fue objeto de recurso y en el informe al que se hace referencia en el mismo y como ha quedado recogido en los párrafos precedentes, no se aprecia elemento alguno que revele una actuación contraria a derecho por parte de los órganos administrativos gestores» (Q.25/231)*. Aunque en todo caso se le informa al ciudadano de la posibilidad de interponer recurso en vía administrativa y, agotada ésta y si se estima procedente, recurso contencioso-administrativo.

Por ejemplo, en el **Expediente 25/152**, una persona exponía que, en su caso concreto, el IASS no había aplicado la normativa del Real Decreto 675/2023, viéndose perjudicada en las prestaciones que le corresponderían según su dependencia reconocida. En su caso, en el mes de julio de 2024 esta persona solicitó la revisión de su situación de dependencia, revisión que se llevó a cabo y en la que se reconocieron 64 puntos, manteniéndose el grado II, con reconocimiento de las prestaciones de servicio de ayuda a domicilio y teleasistencia. La promotora de la queja exponía que debería de recibir un servicio de ayuda a domicilio de 38 horas mensuales y no de sólo 21, que era la cantidad que venía recibiendo.

En el mes de julio de 2025, y en la tramitación de este expediente, se emitió al Departamento de Bienestar Social y Familia la siguiente sugerencia: *«Que valore la adopción de las medidas necesarias para posibilitar la aplicación de lo establecido en el Real Decreto 675/2023, de 18 de julio, que modifica el Real Decreto 1051/2013, de 27 de diciembre, por el que se regulan las prestaciones del sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, en concreto en lo relativo a la intensidad del servicio de ayuda a domicilio, según el grado de dependencia reconocido»*.

La sugerencia fue aceptada pocos días después de su emisión, con el siguiente texto: *«En primer lugar, cabe informar que se acepta la sugerencia planteada y al mismo tiempo se pone en su conocimiento que se están desarrollando dos importantes iniciativas en el seno del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 relativas al problema que en gran medida se sitúa detrás de la sugerencia referida:*

- *La constitución de un grupo de trabajo con comunidades autónomas sobre déficit de trabajadoras y mejora del empleo, dependiente de la Conferencia Sectorial de Servicios Sociales y del SAAD.*
- *Y la creación de una comisión interministerial encargada de analizar, plantear y ejecutar acciones encaminadas a avanzar en el cambio del modelo de cuidados de larga duración y garantizar la sostenibilidad económica y de recursos humanos del sistema de atención a la dependencia.*

En todo caso, resulta necesario destacar que, con respecto al Servicio de Ayuda a domicilio, Aragón tiene un sistema que es una excepción en el conjunto de Comunidades Autónomas, en concreto la asignación sin copago de todas las horas mínimas por grado, con independencia de la capacidad económica de la persona dependiente».

Otra de las quejas versa sobre la excesiva burocracia que, a juicio de la promotora de la queja, tuvo que presentar para la revisión del grado de dependencia de su madre. No obstante, en su caso no se observó ninguna irregularidad y la promotora desistió de la queja, explicando que unos 20 días después de interponer la queja había podido resolver el problema sin más complicaciones.

Se ha recibido una queja relativa a la una cuantía supuestamente no percibida de la prestación económica vinculada a atención residencial de la dependencia. Solicitada información al Departamento de Bienestar Social y Familia y una vez recibida la respuesta, se aclaró el conflicto planteado por la ciudadana de la siguiente forma: Se trataba de un caso en el que la promotora de la queja venía percibiendo la Prestación Económica por Cuidados en el Entorno Familiar con un importe de 290,00 euros/mes, al tener reconocido un Grado III de dependencia y la aprobación del Programa Individual de Atención (PIA). Posteriormente a este reconocimiento, tuvo lugar un ingreso de la persona dependiente en un centro residencial para personas mayores, pero sin verse afectada la cuantía económica a percibir. Esto se debió a que, de acuerdo con la capacidad económica mensual de la interesada, la cantidad a recibir siguió siendo 290 euros, al ser ésta la cuantía mínima que se percibe en todas las prestaciones del sistema de atención a la dependencia, y por lo tanto en la prestación de cuidados en el entorno familiar y en la prestación vinculada al servicio de atención residencial. Dicho de otra forma, en ambas prestaciones la capacidad económica de la interesada hace que la prestación a percibir sea la mínima que la norma garantiza, 290 euros.

Otra queja recibida en este año se solicitó, entre otras cuestiones relativas a la situación personal del afectado, que el acceso a plazas en residencias del IASS para personas dependientes no se base exclusivamente en la edad. Una vez tramitada la queja, desde el Departamento de Bienestar Social y Familia se nos remitió lo siguiente: «*Por otra parte, en relación a la propuesta planteada por la esposa, de que el IASS pueda reservar un cupo de plazas disponibles en recursos para personas dependientes para situaciones de mayor vulnerabilidad, no basándose exclusivamente en la edad, en la situación de salud y falta de autonomía de las personas y en sus recursos económicos, con especial atención a los núcleos familiares con menores y personas muy jóvenes, vinculadas con la persona dependiente por consanguinidad o afinidad de primer grado, y que en definitiva se adecúen a la atención a personas menores de 65 años, informar en este sentido que desde el IASS se va a constituir un grupo de trabajo tanto en discapacidad, como en mayores, para en un futuro poder realizar ajustes normativos y cambios en el modelo actual que puedan contemplar las peticiones que se han formulado».* Tras varios contactos telefónicos con la promotora de la queja, este expediente se cerró en vías de solución.

En otro caso, un ciudadano solicitó que se pueda realizar la valoración de dependencia de un familiar mientras éste estaba hospitalizado, debido a su situación económica y familiar, y en otro una persona con un hijo discapacitado, solicitó una plaza de residencia para su marido dependiente y ayuda domiciliaria. Ambas quejas se presentaron y fueron admitidas en diciembre de 2025, de manera que en fecha de redacción de este informe se encuentra pendiente de tramitación y resolución.

1.2 Personas con discapacidad

En este apartado se tratan cuestiones relativas a tres bloques temáticos: la accesibilidad universal y la movilidad de las personas con discapacidad, los procedimientos de reconocimiento y valoración del grado de discapacidad y los centros residenciales para personas con discapacidad.

1.2.1 Accesibilidad

La insuficiencia de condiciones de accesibilidad constituye uno de los ejes recurrentes en las quejas formuladas en el ámbito de la discapacidad, por cuanto la falta de accesibilidad suficiente puede impedir a las personas con discapacidad el ejercicio de sus derechos en condiciones de igualdad con el resto de personas

Resultan especialmente relevantes las reclamaciones relativas a la falta de accesibilidad del sistema de transporte en la ciudad de Zaragoza, con particular incidencia en la carencia de servicios de taxi adaptados. En relación con el año pasado, se han recibido menos quejas sobre esta problemática en el año 2025, pero este conflicto ha seguido existiendo.

En el **Expediente 25/768**, un ciudadano presentó una queja en mayo de 2025 relativa a la denegación entrada de taxi para recoger a persona con 75% de discapacidad a la plaza Santa Cruz de Zaragoza en días de climatología adversa. Tras el requerimiento del oportuno informe al Departamento competente, se nos informó, pasado un tiempo, de que «[...] la señalización instalada ya permite que los taxis reservados (ocupados) y los que dejen pasajeros puedan acceder a dicha plaza desde la Calle Espoz y Mina.» Una vez recibido el informe, nos pusimos en contacto telefónico con el promotor de la queja para confirmar que el problema había sido efectivamente resuelto, y se había hecho constar la señalización que el expediente se cerró en noviembre como «asunto solucionado».

En el **Expediente 25/1733**, un ciudadano solicitaba el mantenimiento de más días de servicio para los taxis adaptados y subvencionados que ayuden a mantener o mejorar las prestaciones a sus usuarios. El promotor de la queja expresaba lo siguiente: «Debido a una minusvalía soy usuario de los taxis adaptados y subvencionados. Estoy mucho más que contento con este servicio, los taxistas me ayudan con la silla de ruedas y nunca he tenido ningún problema con ellos. Le escribo que llevan dos semanas de prueba en la que les han dado la posibilidad de trabajar un día más. Esto ha provocado que el servicio sea más ágil, por lo que servicios que antes se retrasaban mucho estos días han mejorado y creo que esto hace que todos estemos más contentos. Le pido por favor a que ayude a que este servicio continúe así, no sé si dejando más días de trabajo como hasta ahora es la solución o diferenciando entre taxis adaptados y normales o cualquier otra posibilidad».

Valorando la evaluación positiva que el ciudadano hacía del servicio de taxis adaptados, a principios de noviembre de 2025 se solicitó informe al Departamento de Bienestar Social y Familia acerca de la posibilidad de mantenimiento de este servicio con la ampliación referida por el promotor de la queja, pero a fecha de redacción de este informe no se ha recibido respuesta.

1.2.2 Reconocimiento del grado de discapacidad

Otro de los principales ámbitos de conflictividad vinculados a la discapacidad que se plantean ante el Justicia de Aragón es la dilación en la tramitación y resolución de las solicitudes de reconocimiento del grado de discapacidad por parte del Instituto Aragonés de Servicios Sociales (IASS), una problemática reiteradamente puesta de manifiesto en informes previos de esta institución

En determinados supuestos, la espera era de hasta dieciocho meses para la emisión de la resolución correspondiente, pese a que el Real Decreto 88/2022, de 18 de octubre, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad, fija en su artículo 9 un plazo máximo, desde la fecha de la solicitud, de seis meses para el dictado y notificación de la resolución.

Desde esta institución, ante la recepción de quejas de esta naturaleza – algunas relativas al reconocimiento del grado de discapacidad, otras relativas a su revisión –, se recaba información del Departamento de Bienestar Social y Familia, competente en esta materia, para poner de manifiesto que, en el caso concreto y según expresa la persona promotora de la queja, los plazos de espera exceden el límite legalmente establecido y resultan difícilmente asumibles.

El propio Departamento reconoce la existencia de retrasos en la tramitación de este tipo de solicitudes, circunstancia que se refleja expresamente en los escritos remitidos al Justicia de Aragón, y en numerosas ocasiones se ha expuesto como prioridad poner fin a estas demoras. En este sentido, ya se ha expuesto en el informe del año pasado la contratación de dos equipos de profesionales de refuerzo para los centros de atención a la discapacidad, así como la prórroga de los planes de choque temporales contra las listas de espera, con sus partidas presupuestarias correspondientes. No obstante, a lo largo del año 2025 las quejas relativas a la excesiva tardanza en la valoración de la discapacidad han continuado constituyendo casi la mitad de los expedientes sobre discapacidad.

En numerosas ocasiones, en la respuesta al informe solicitado, el citado Departamento comunica que la solicitud de valoración de la discapacidad ya ha sido resuelta en el caso que se plantea, o bien facilita una estimación temporal aproximada sobre el momento en que dicha resolución se producirá, si bien esto no resulta posible en todos los casos y depende del caso concreto.

En otros supuestos, aun cuando no se haya superado el plazo legalmente previsto para el reconocimiento del grado de discapacidad por parte del IASS, concurren circunstancias excepcionales que pueden justificar la tramitación prioritaria de la solicitud, posibilidad también contemplada en el Real Decreto 88/2022.

Una de estas situaciones singulares se produjo en relación con un ciudadano que solicitó el reconocimiento de grado de discapacidad, siendo necesario para poder mantener su puesto de trabajo y adaptarlo a la discapacidad. Si bien en el momento de la queja no se había vencido el plazo de seis meses dispuesto en la normativa, el Departamento de Bienestar Social y Familia informó de lo dispuesto en el Artículo 71 del Real Decreto 88/2022, de 18 de octubre, por el que se establece el procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad:

«Se guardará el orden riguroso de incoación en asuntos de homogénea naturaleza, salvo que por la persona titular de la unidad administrativa se acuerde motivadamente lo contrario, entre otros supuestos cuando concurren razones humanitarias, de especial necesidad social o circunstancias basadas en la severidad de las consecuencias de la deficiencia, debiendo dejar constancia de las mismas». Por ello, en este caso, se le dio traslado al ciudadano de la posibilidad de solicitar al Centro de Atención a la Discapacidad de Zaragoza la valoración preferente de su solicitud.

Ocurre en ocasiones que una persona promueve una queja por esta clase de demoras y, durante la tramitación del expediente, se realiza la valoración que había solicitado, en cuyo caso nuestra intervención se limita a verificar que el proceso ha concluido de forma satisfactoria para el promotor de la queja. Así, por ejemplo, en el **Expediente 25/369** una persona aseguraba, en marzo de 2025, llevar más de 10 meses en la lista de espera sin que se hubiese procedido a la valoración del grado de su discapacidad.

Tras la oportuna petición de información al Departamento de Bienestar Social y Familia, se recibió el siguiente informe: *«La queja presentada hace referencia al retraso en la valoración de la solicitud de reconocimiento de discapacidad presentada por el interesado. Señalar, que desde el Instituto Aragonés de Servicios Sociales se están adoptando un conjunto de medidas tendentes a resolver esta situación. Entre ellas, la incorporación de nuevos equipos de valoración y la adopción de criterios de gestión para que en los casos en los que técnicamente así se determine la valoración se lleve a cabo en base a la información contenida en el expediente administrativo y en la historia clínica electrónica. Consultado el expediente en el sistema informático se comprueba que la solicitud del Sr. [promotor de la queja] ha sido resuelta en fecha [...], obteniendo un [...] % de discapacidad, constando, asimismo, recepción de la notificación efectuada el día 11 de abril de 2024».*

Desde El Justicia de Aragón nos ponemos en contacto telefónico con el promotor para confirmar que los extremos mencionados en el informe del Departamento y cerramos el expediente como asunto solucionado.

A diferencia de lo que ocurrió en 2024, en el año 2025 no se han recibido quejas relativas a la falta de valoración personal antes de la emisión de la resolución de grado de discapacidad. Esta es una posibilidad expresamente contemplada por la Resolución de 17 de mayo de 2023, del Instituto de Mayores y Servicios Sociales (Relacionada con el artículo 8.3 del Real Decreto 88/2022, antes mencionado), que desarrollamos en nuestro informe del año pasado. Sin embargo, aunque no se hayan recibido quejas expresamente dirigidas a esta cuestión, algunos ciudadanos sí han reflejado su descontento con esta falta de presencialidad en la valoración en sus comunicaciones con nuestra institución, especialmente en aquellos casos en los que se exponía un desacuerdo con la resolución que reconocía un grado u otro de discapacidad.

En lo que respecta a las quejas en las que los ciudadanos manifiestan su disconformidad con el grado de discapacidad reconocido, que de nuevo han sido relativamente habituales, desde esta institución se les explica a los ciudadanos que al tratarse de un procedimiento fundamentado en la aplicación técnica de baremos legalmente establecidos, carecemos de los instrumentos técnicos necesarios para cuestionar el resultado obtenido, además de que nuestro ámbito de competencias no incluye en ningún caso la revocación de actos administrativos. En consecuencia, cualquier posible modificación o revocación del mismo queda supeditada exclusivamente a la resolución de la jurisdicción competente, una vez agotadas las vías de recurso contempladas en la legislación administrativa.

1.2.3 Centros residenciales para personas con discapacidad

Otro ámbito de quejas vinculadas a la discapacidad lo constituyen aquellas referidas a los centros residenciales, cuya ordenación normativa se encuentra establecida en la Orden de 16 de abril de 2015, del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia, por la que se regula el régimen de acceso y adjudicación de plazas correspondientes a los servicios de estancia diurna asistencial, estancia diurna ocupacional y alojamiento ofertados por el Gobierno de Aragón. Las quejas en este ámbito son presentadas por la propia persona afectada y, en un número significativo de casos, por alguno de sus familiares.

Con carácter general, las personas interesadas solicitan que la asignación de un centro residencial atienda a criterios de proximidad geográfica. No obstante, en este tipo de supuestos resulta imprescindible ponderar, de manera prioritaria, las necesidades específicas de la persona con discapacidad y la adecuación de los servicios prestados por cada centro, circunstancia que en ocasiones puede resultar incompatible con la cercanía al domicilio de referencia. Teniendo en cuenta que el número de recursos y plazas disponibles no siempre se ajusta a las necesidades cambiantes del conjunto de la población, y a otras circunstancias dependientes del caso concreto, en ocasiones conduce a que haya personas descontentas con el centro residencial en el que se han encontrado. Asimismo, se han tramitado escritos de queja presentados por personas que, disponiendo ya de una plaza concertada en un centro residencial para personas con discapacidad, interesaban el traslado a otro recurso residencial. En estos supuestos, el Departamento de Bienestar Social y Familia informa de la existencia de listas de espera para este tipo de centros, así como de la posición que ocupa la persona solicitante en las mismas. En algunos casos concurren otras variables que inciden en la configuración y gestión de dichas listas de espera para traslados, lo que impide la determinación de una fecha cierta para su materialización.

1.3 Medidas de apoyo judiciales

En este apartado se recogen las quejas que ha recibido la institución del Justicia de Aragón en relación a las medidas de apoyo judiciales que lleva a cabo la Fundación para el Apoyo a la Autonomía y Capacidades de las Personas de Aragón.

La aprobación de la Ley 8/2021, de 2 de junio, de reforma de la legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica supuso un importante cambio en el tratamiento de la capacidad de obrar de las personas con discapacidad. Así, esta regulación se sustenta en el reconocimiento de la dignidad personal, la protección de los derechos fundamentales y el respeto a la libre voluntad de la persona con discapacidad. También, en la aplicación de los principios de necesidad y proporcionalidad en las medidas de apoyo que, en su caso, puedan requerirse para el ejercicio de su capacidad jurídica en igualdad de condiciones con el resto de la ciudadanía. La relación de esta regulación con las particularidades propias del Derecho Foral de Aragón ya fueron objeto de análisis en nuestro informe del año pasado.

Las medidas judiciales son la curatela asistencial, la representativa y el defensor judicial. Igualmente, pueden corresponder tanto a personas físicas como a fundaciones u otras entidades jurídicas sin ánimo de lucro, de carácter público o privado, cuyos fines incluyan la promoción de la autonomía personal y la atención a las personas con discapacidad.

Las comunidades autónomas tienen la obligación de asumir las medidas de apoyo de carácter judicial cuando así lo determinen las autoridades judiciales. En Aragón, dichas funciones fueron ejercidas desde 1998 hasta 2022 por la Comisión de Tutela y Defensa Judicial, cuando fue sustituida por la Fundación para el Apoyo a la autonomía y las capacidades de las personas de Aragón.

Esta Fundación se encuentra adscrita al Departamento de Bienestar Social y Familia del Gobierno de Aragón. El año pasado se indicó en este mismo informe que se había recibido un número considerable de quejas en relación a dicha Fundación, circunstancia que se ha mantenido en el año 2025. Casi la totalidad de las mismas se refieren a la provincia de Zaragoza, y sus motivos, en los que se ahondará más adelante, son similares a los plasmados en el informe anual de 2024. Estas quejas son promovidas en ocasiones por las propias personas respecto de las que se han acordado medidas judiciales de apoyo, y en otras ocasiones por familiares de las mismas que mantienen contacto muy habitual con ellas.

Habida cuenta de las quejas en relación a la Fundación en las cuales se expresan, de manera general, situaciones de inaccesibilidad informativa, ausencia de canales eficaces de contacto y dilaciones en la gestión de las demandas ciudadanas, esta institución consideró oportuno abrir expediente de oficio para recabar más información sobre su funcionamiento y las cuestiones relacionadas con las quejas que habíamos recibido, siempre en el marco de nuestras competencias y sin perjuicio de la rendición de cuentas que, en su caso y dependiendo del supuesto concreto, ha de realizarse ante el Juzgado que establece las medidas judiciales de apoyo. En la petición de informe al Departamento de Bienestar Social y Familia nos interesamos por lo siguiente:

- Relación de los medios personales con los que cuenta esa Fundación en cada una de las tres provincias de Aragón, especificando categorías profesionales y funciones asignadas.
- Número de personas con medida de apoyo asumida por esa Fundación en cada una de las tres provincias, así como el número medio de personas atendidas por cada técnico.

- Descripción del modo en que se articula la comunicación entre los técnicos de la Fundación y los usuarios, indicando los canales utilizados y las pautas establecidas para su mantenimiento.
- Información sobre el servicio de atención telefónica prestado a los usuarios, incluyendo los medios humanos y materiales destinados a dicha función y el horario de disponibilidad.
- Tiempo medio aproximado de respuesta desde la recepción de una solicitud o petición formulada por un usuario hasta la efectiva contestación o atención por parte de la Fundación.
- Frecuencia con la que se llevan a cabo las atenciones personales y telefónicas a los usuarios, especificando si existen criterios definidos en función del perfil o situación de cada persona atendida.
- Número de personas respecto de las cuales se ha presentado solicitud, ante la autoridad judicial competente, para que la Fundación asuma funciones de curatela u otras representativas necesarias para el ejercicio de la capacidad jurídica, y que, a la fecha de emisión de este escrito, permanecen en espera de contestación o resolución por parte de esa Fundación.

La contestación a estas cuestiones tuvo lugar en octubre de 2025, mediante la aportación de un informe en el que se hacen constar una serie de datos correspondientes al momento de la emisión del mismo:

«La plantilla de la Fundación es de 25 personas, que se organizan de la siguiente forma:

1. Dirección-Gerencia
2. RR.HH./Contratación/presupuestos
3. Coordinación atención social
4. Coordinación área económico-administrativa
5. Nuevas respuestas
6. Responsable de Atención Social de Zaragoza
7. Responsable de Atención Social de Huesca
8. Responsable de Atención Social de Teruel
9. Responsable de atención a la ciudadanía
- 10-16. 7 técnicos de apoyo en la provincia de Zaragoza
- 17-18. 2 técnicos de apoyo en la provincia de Teruel
- 19-20. 2 técnicos de apoyo en la provincia de Huesca
21. Técnico de gestión
- 22-23. 2 administrativos en la provincia de Zaragoza
24. 1 administrativo en la provincia de Huesca
25. 1 administrativo en la provincia de Teruel

Funciones asignadas a cada puesto: En este momento estamos llevando a cabo la descripción de los puestos de trabajo, ya que no estaban descritos, por entender que la descripción de un puesto de trabajo debe ser integral, detallada y atendiendo a todas las funciones que implican el desarrollo de su trabajo, puesto que, en sentido contrario, estaríamos ante una información sesgada y carente de validez a los efectos de la constatación del cumplimiento por parte del personal de la Fundación de las competencias, funciones y actuaciones inherentes al puesto ocupado.

Número de personas con medida de apoyo: Zaragoza, 1352; Huesca, 367, y Teruel, 237. En total, 1956.

Teniendo en cuenta el número de técnicos de apoyo por provincia, la ratio de casos atendidos por cada una de ellas sería:

- Zaragoza: con siete técnicos de apoyo. 193 casos/técnico
- Huesca: con dos técnicos de apoyo. 183 casos/técnico
- Teruel: con dos técnicos de apoyo. 118 casos/técnico

[...] Descripción del modo en que se articula la comunicación entre los técnicos de la Fundación y los usuarios, indicando los canales utilizados y las pautas establecidas para su mantenimiento.

Una vez asignado el caso a una de las técnicas de apoyo, éstas conocen personalmente a la persona con medida de apoyo asignada. A partir de este momento, los canales de comunicación son: de manera telefónica, vía mail, mediante visitas/citas concertadas y a través de la intervención de la entidad adjudicataria del contrato de atención integral y de sus profesionales en cada provincia.

En Zaragoza, ASAPME Aragón; en Huesca, Fundación Rey Ardid, y en Teruel, ASAPME Bajo Aragón.

Existen teléfonos de emergencia 24 horas, que son atendidos por las entidades precitadas. En función del tipo de emergencia, estas llamadas, fuera del horario de trabajo de los técnicos, son derivadas a la Gerencia, a la Coordinadora de Atención Social de Aragón y, caso de ser necesario, a los responsables de atención social de cada provincia».

La tramitación de este expediente todavía no ha finalizado, y el resultado del mismo se hará constar en el informe anual de esta institución correspondiente, previsiblemente, al año que viene.

Para conocer la problemática con mayor profundidad y de forma directa, el día 1 de julio de 2025 se mantuvo reunión con la Fundación en la sede del Justiciazgo, en la que pudieron trasladar los retos a los que se enfrenta la Fundación, las características comunes de sus usuarios, y las quejas recibidas en el Justicia de Aragón. Cabe destacar la disposición y colaboración interinstitucional mostrada por el Departamento de Bienestar Social y Familia, y en concreto por la Fundación para el Apoyo a la autonomía y capacidades de las personas de Aragón.

En general, los ciudadanos que trasladan quejas al Justiciazgo sobre la Fundación expresan, en línea con el año pasado, dificultad para contactar con el profesional de referencia, deseos de mantener una comunicación más constante o falta de atención. En todas las quejas tramitadas en relación a este asunto, se ha solicitado información al Departamento de Bienestar Social y Familia, quienes responden mediante informe en el que se suele indicar el tipo de medidas de apoyo ejercidas, los pormenores del caso concreto por el que nos interesamos y las gestiones que se llevan a cabo desde la Fundación para atender a la persona usuaria.

Desde el Justicia de Aragón, y previa comprobación de que la actuación de la Fundación no incurre en irregularidad, estos expedientes suelen archivar una vez se traslada a la persona promotora de la queja lo expresado en el informe remitido por la Administración, siempre adecuándonos a las características personales de los promotores de la queja. En otras ocasiones, se contacta de manera directa con el personal técnico de la Fundación para poner en conocimiento alguna cuestión concreta planteada por el ciudadano que se considera propia de traslado.

Desde nuestra institución procuramos atender estos casos de forma muy cercana, pues en ocasiones existen problemáticas complejas donde intervienen cuestiones médicas, sociales y judiciales. Sin entrar a valorar en ningún caso las resoluciones judiciales que acuerdan la pertinencia de las medidas de apoyo ni la designación de la Fundación como la persona jurídica encargada de prestarlas, desde nuestra institución solicitamos información de las actuaciones llevadas a cabo en el caso concreto y hacemos un seguimiento telefónico de su evolución, pudiendo contactar con los técnicos concretos de la Fundación cuando resulta necesario.

En algunas ocasiones los problemas planteados por los promotores de las quejas se resuelven con un traslado de información o aclaración de una cuestión concreta, en otras ocasiones el ciudadano demanda que la Fundación lleve a cabo una actuación concreta (por ejemplo, un cambio en una asignación económica o la búsqueda de una vivienda) en cuyo caso la resolución depende mucho del caso particular.

Finalmente hay quejas en las que se ha denegado al promotor la posibilidad de solicitar información, inadmitiéndolas, por considerarse, tras un examen de la cuestión planteada, que quien pretendía interponer la queja carecía de legitimación suficiente para acceder a información sensible sobre otra persona (por ejemplo, sería el caso de en el que un vecino promueve una queja contra la Fundación en nombre de otro, sin estar autorizado por el afectado).

Otro de los motivos más frecuentes de queja en relación con la Fundación se refiere a la gestión económica. En función de la medida judicial acordada, la Fundación puede asumir la administración económica de la persona usuaria cuando así lo determine la autoridad judicial. En estos supuestos, resulta necesario conciliar los deseos y preferencias de la persona interesada con la adecuada protección de su patrimonio y una gestión responsable de sus recursos económicos.

En este contexto, es habitual que las quejas presentadas ante esta institución, tanto por personas sujetas a medidas de apoyo judicial como por sus familiares, incluyan la solicitud de una mayor disponibilidad de dinero para gastos personales. En las respuestas emitidas por la Fundación en este tipo de expedientes, se expone generalmente la planificación económica mensual establecida para cada usuario, así como los criterios aplicados en la gestión global de su patrimonio, fundamentados en los principios de proporcionalidad y sostenibilidad económica a largo plazo.

Esta posición queda reflejada en uno de los informes remitidos por la propia Fundación a esta institución en respuesta a una de las quejas tramitadas durante el año 2025:

«En los casos en que la Fundación es designada para el ejercicio de las medidas de apoyo decretadas judicialmente, bien sea mediante una curatela asistencial bien mediante curatela representativa, el objetivo principal de la medida es la protección de la persona, en su esfera personal, sanitaria o patrimonial o en todas ellas, en función de lo establecido en el Auto o Sentencia que acuerda las medidas de apoyo en cada caso concreto».

En otras ocasiones, la ciudadanía realiza consultas al Justicia de Aragón sobre las medidas de apoyo judicialmente acordadas, su alcance, o las competencias de la Fundación, en cuyo caso se puede trasladar la información necesaria sin necesidad de solicitar informe al Departamento de Bienestar Social y Familia.

De manera general, esta institución ha verificado, en el marco de sus competencias, que la actuación de la Fundación no presenta irregularidades en la gestión de los intereses de las personas usuarias. Además, todas las peticiones de información que se realizan desde el Justicia de Aragón, son respondidas de forma individualizada y con un nivel detalle suficiente. Sin perjuicio de ello, continúan registrándose quejas en las que diferentes personas manifiestan una sensación de insuficiente atención. De la información recabada se constata que las necesidades

básicas de las personas con medidas de apoyo se encuentran atendidas, de modo que las reclamaciones no se vinculan a deficiencias materiales, sino a la expectativa de una atención más próxima, frecuente y accesible, especialmente en la relación con el personal técnico de referencia.

Esta institución es consciente, asimismo, de que el elevado volumen de personas usuarias, particularmente en la provincia de Zaragoza, unido a la complejidad de las situaciones atendidas y el limitado personal técnico de la propia Fundación, condiciona la capacidad de la Fundación para ofrecer un nivel de atención acorde con las expectativas manifestadas por las personas con medidas de apoyo.

1.4 Personas mayores

Este apartado presenta las actuaciones desarrolladas por esta institución en el ámbito de las personas mayores y de la atención que reciben por parte de las administraciones públicas. En concreto, se describen las actividades realizadas en el marco de las visitas a centros residenciales de personas mayores por parte de asesores del Justicia de Aragón, las iniciativas impulsadas desde el Observatorio Aragonés de la Soledad y, por último, la tramitación de los expedientes de queja relacionados con cuestiones que afectan a este colectivo.

1.4.1 Visitas a centros residenciales

Como se trasladaba en el informe anual relativo al año 2024 de la institución, desde la toma de posesión de Concepción Gimeno como justicia de Aragón, se iniciaron las visitas a residencias de mayores tanto públicas como concertadas por parte de asesores de la institución.

En este año 2025, la institución ha dado continuidad a esta línea de trabajo, visitando 11 residencias con el objetivo de conocer su funcionamiento e identificar posibles retos comunes. Para ello, los asesores se desplazan a las instalaciones para reunirse con el personal de dirección del centro y con los propios residentes, que tienen la oportunidad de trasladar de manera directa sus impresiones e inquietudes sobre los centros residenciales de los que son usuarios

Una vez realizada la visita, se elabora un informe para cada residencia, y si se identifican problemas concretos susceptibles de intervención por parte de la institución, se abre un expediente de oficio. Es el caso, como ya se indicó en el informe anual de 2024, del **Expediente 24/832**, relativo a la reserva de un espacio para el acceso y estacionamiento próximo a la entrada principal de la residencia Delicias-Universitas, adecuado a las circunstancias de movilidad y seguridad de los residentes. En la gestión del mismo, esta institución Sugirió al Ayuntamiento de Zaragoza que valorase la posibilidad de establecer esta reserva de espacio. El consistorio, en respuesta a la citada sugerencia, valoró que el procedimiento administrativo tenía que ser iniciado de nuevo por el personal de dirección de la residencia. Así se comunicó a la misma, quienes volvieron a llevar a cabo el procedimiento. Finalmente, en octubre de 2025 el Ayuntamiento aprobó la reserva de este espacio, facilitando así el transporte y accesibilidad de los usuarios de la residencia.

Al igual que se plasmaba el año pasado, la impresión general de las visitas a los centros residenciales es el avance y evolución del modelo de cuidado, hacia un modelo de atención centrado en la persona que se plasma en el cuidado diario y atención a las personas residentes. Este modelo lleva implementándose en la mayoría de los centros residenciales desde hace años, a través del establecimiento de módulos residenciales más reducidos, la asignación de los mismos profesionales para evitar rotaciones, y otra serie de medidas que apuestan por un cuidado individualizado y cercano al usuario.

Igualmente, se siguen identificando una serie de retos y dificultades comunes en las visitas a las residencias, en la misma línea que se planteó el año pasado en el informe.

Uno de estos retos es la colaboración con los centros de salud. Pese a que la mayoría de las residencias cuentan con personal médico propio, sus competencias están limitadas y precisan de la atención primaria del sistema aragonés de salud. En este sentido, el personal de las residencias con el que se han podido entrevistar los asesores del a institución reclaman, de manera general, mayor atención y seguimiento médico por parte de los centros de salud a los residentes de los centros, aunque cuenten con personal médico propio.

Igualmente, se ha vuelto a detectar la rotación y dificultad de captación y fidelización de personal sanitario, como gerocultoras, auxiliares de enfermería (conocidos como TCAEs) o enfermeros. La consecuencia de esto en los centros son equipos inestables y falta de continuidad en el cuidado (contrario a los principios del Modelo de Atención Centrado en la Persona).

En relación a la atención al personal en los centros de atención a personas mayores, en este año 2025 se mantuvo un encuentro con representantes de la entidad Asociación Aragonesa para la Dependencia (ARADE). En esta reunión, la Asociación Aragonesa para la Dependencia puso de relieve, literalmente, lo siguiente:

«Las necesidades de asistencia, ya sea en centros residenciales, centros de día o ayuda domiciliaria están creciendo en la actualidad y seguirán creciendo exponencialmente los próximos años, por lo tanto, el número de empleados que el sector va a necesitar también irá en aumento.

Necesitamos profesionalizar el Sector, pero es complicado hacerlo si no logramos personal bien formado. Tal y como comentamos nos encontramos con profesionales ya formados en países extranjeros con importantes dificultades de homologación de sus títulos. Por otra parte, en nuestro país los futuros profesionales son siempre enfocados hacia ramas sanitarias de atención y no hacia la geriatría.

En los centros en los que se imparte Formación Profesional o el certificado de atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales a menudo nos indican se utiliza de trampolín para entrar en otras ramas o para disponer de una formación, pero sin verdadero interés por trabajar en este sector.

Deberíamos actualizar los programas formativos para incluir el Modelo de Atención Centrado en la Persona (ACP) desde un principio y que de este modo los cuidadores se sintieran más integrados con el resto del equipo técnico (trabajadores sociales, fisioterapeutas, terapeutas ocupacionales, etc.) poniendo en valor la figura del cuidador gerocultor en lugar de denostarla.

También deberíamos lograr que la información sobre distintos cursos existentes llegara a personas que tienen experiencia en el cuidado de personas mayores de manera que puedan formarse para trabajar en el sector, así como saber que pueden cualificarse y obtener un título si tienen esa experiencia a través de la Agencia de Cualificaciones Profesionales.

En definitiva, queda mucho por hacer y es algo que lograremos a largo plazo, pero uno de los problemas más acuciantes de este Sector es la falta de personal precisamente por la escasa profesionalización de la figura del cuidador y lo poco atractivo que resulta para nuestros jóvenes el dedicarse a esta labor tan imprescindible».

Fruto de lo expuesto por ARADE, desde esta institución se inició expediente de oficio, solicitando información al Departamento de Educación, Cultura y Deporte, el Departamento de Bienestar Social y Familia y el Instituto Aragonés de Empleo. En la actualidad, se encuentra en tramitación, pendiente de recibir información, pues, dada la amplitud de la cuestión planteada, han sido varios los Departamentos y órganos requeridos.

Otra de las cuestiones por las que el personal de la institución se interesa en las visitas a las residencias son las sujeciones físicas. De las 11 visitas a centros residenciales llevadas a cabo en el 2025, 9 de ellos no emplean sujeciones de ningún tipo, y en los otros dos se encuentran en un proceso de retirada de las mismas paulatino, pautado con el personal médico y la familia del residente.

Igualmente, en estas visitas se ha podido constatar que, como se ha hecho referencia en el correspondiente subapartado de este informe relativo al funcionamiento de la Fundación para el Apoyo a la Autonomía y Capacidades de las Personas en Aragón, algunas de las personas mayores residentes respecto de las que se han acordado medidas judiciales de apoyo refieren dificultades para contactar con técnicos de la Fundación, ausencia de canales eficaces de contacto y, en ocasiones, dilaciones en la gestión de las demandas. En ocasiones esta información nos ha sido transmitida por profesionales de la propia residencia (normalmente, directoras o trabajadoras sociales) en lugar del por la propia persona afectada. Sin embargo, en otras ocasiones desde las residencias visitadas se nos ha trasladado todo lo contrario, afirmando que los canales de comunicación y la atención de peticiones por parte de la Fundación es muy positiva. Por lo tanto, la valoración de esta cuestión concreta depende mucho del caso particular.

En definitiva, las visitas a centros para personas mayores en 2025 han permitido seguir conociendo la realidad de la atención residencial en Aragón, así como acercarnos a las personas mayores y dar a conocer la figura del Justicia de Aragón como mecanismo para defender sus derechos.

1.4.2 Observatorio Aragonés de la Soledad

El Observatorio Aragonés de la Soledad (en adelante, OAS) es un espacio de trabajo fruto del convenio de colaboración entre el Justicia de Aragón y el Gobierno de Aragón de fecha 10 de junio de 2020, que fue renovado en el año 2023. En este año 2025, dicho convenio ha sido modificado mediante adenda de fecha 8 de mayo, afectando a la cláusula tercera y quinta. Así, se introduce en la composición del Pleno del OAS a dos vocales nombrados por la persona que presida la institución del Justicia de Aragón en representación de la misma y a tres vocales nombrados por el Gobierno de Aragón, dos de ellos en representación del Departamento competente en materia de Servicios Sociales y uno en representación del Departamento competente en materia de Sanidad. De tal forma, la cláusula quinta recoge que la Comisión Permanente, desde la entrada en vigor de la adenda, estará compuesta por un máximo de 12 miembros.

Tal y como se expresó en el informe del año pasado, durante el año 2024 se recibieron las solicitudes de adhesión al pleno del OAS por parte de entidades, fundaciones, colegios profesionales, sociedades científicas, asociaciones vecinales... que fueron valoradas por la Comisión de Valoración, formada por dos técnicos de la Dirección General de Mayores del Gobierno de Aragón y por dos asesores del Justicia de Aragón.

Durante este año 2025 se han valorado nuevas solicitudes de adhesión. Actualmente, el Pleno del Observatorio Aragonés de la Soledad lo componen 33 entidades adheridas, así como los vocales correspondientes.

En el transcurso del año, se celebró el Plenario del Observatorio el día 24 de marzo en el Palacio de la Aljafería. Este plenario supuso el primer encuentro desde la modificación de la composición del observatorio, y en él se formaron dos grupos de trabajo, coordinados por los técnicos del Justicia de Aragón y de la Dirección General de Mayores. Asimismo, la sede del Justicia de Aragón acogió dos reuniones durante 2025 de la Comisión Permanente, tal y como marca el convenio.

El primero de los grupos de trabajo tiene como objetivo la actualización del Catálogo de Iniciativas y Recursos contra la soledad no deseada. Este catálogo fue creado por el propio Observatorio en el año 2022, en aras a reunir y compilar las iniciativas y recursos contra la soledad no deseada en personas mayores en Aragón, conformando un banco de recursos para nuestra Comunidad Autónoma. En plenario, el catálogo se consideró como una herramienta de utilidad que podía ser susceptible de actualización y mejora.

Así, el grupo de trabajo para la actualización del catálogo de recursos e iniciativas contra la soledad no deseada en Aragón llevó a cabo dos sesiones de trabajo en la sede del Justicia de Aragón con fecha 23 de mayo y 16 de septiembre. En ellas, se ha trabajado de forma conjunta y colaborativa entre todas las entidades que componen el grupo de trabajo para la definición del catálogo.

Fruto del trabajo de la primera sesión, se distribuyó un formulario a entidades, organizaciones y administraciones para que registraran sus iniciativas contra la soledad no deseada. Además, se establecieron unos nuevos ejes que servirán para clasificar y sistematizar dichas iniciativas cuando se conforme el futuro catálogo. A través del formulario, se recogieron 99 iniciativas susceptibles de formar parte del Catálogo.

Una vez recopiladas las iniciativas, la segunda sesión de trabajo se dedicó a analizar las mismas, prestando especial atención al eje señalado y a la adecuación de cada propuesta al formulario.

Una vez recibidas, analizadas y organizadas las iniciativas, en este año 2026 se prevé trabajar en la puesta en marcha del catálogo. El objetivo es que sea un banco de recursos contra la soledad no deseada de las personas mayores en Aragón, en permanente actualización y que pueda servir tanto a profesionales como a potenciales usuarios.

Por su parte, el segundo grupo de trabajo creado fruto del Plenario del 24 de marzo, se ha dedicado al diseño de una guía práctica para detectar la soledad no deseada en personas mayores. El grupo de trabajo ha celebrado 4 sesiones, con fechas 12 de mayo, 26 de junio, 21 de octubre y 26 de noviembre, en la que las entidades han formado parte de un proceso colaborativo y participativo de diseño de la citada guía.

La guía tiene como objetivo orientar la actuación y facilitar la conformación de una red comunitaria de agentes significativos o radares, especialmente ligados al territorio, para que puedan actuar en torno a la detección de situaciones de soledad no deseada en las personas mayores, tanto en zonas rurales como urbanas en Aragón. Así, pretende ser una herramienta útil para fortalecer a la comunidad a través de la sensibilización, la formación y el compromiso corresponsable de los diferentes agentes de proximidad dotándoles de habilidades y recursos que contribuyan a reducir la soledad y mejorar el bienestar de las personas mayores.

Se prevé presentar esta guía en el plenario del año 2026, así como trabajar en su difusión y validación.

Así, las líneas de trabajo iniciadas en 2025 continuarán en 2026 para afianzar los avances logrados y seguir desarrollándose.

Por otro lado, el Observatorio Aragonés de Servicios Sociales ha formado parte del Consejo Asesor de la Estrategia Estatal de la Soledad, impulsada desde la Secretaría de Estado de Derechos Sociales del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030. Esta participación se ha concretado varias sesiones online a lo largo del año, así como una presencial celebrada en la sede del Ministerio, en las que el Observatorio Aragonés de la Soledad ha podido compartir la realidad territorial en relación con la soledad no deseada.

1.4.3 Quejas personas mayores

A lo largo del año 2025 se han tramitado quejas en relación a personas mayores. Cabe señalar que, muchas de estas quejas tienen relación con el reconocimiento del grado de dependencia, para lo que se dedica un apartado de este informe.

Bajo este epígrafe se señalan aquellas quejas que tienen que ver con el desacuerdo con la atención recibida en los centros residenciales y de día, y señalan cuestiones relacionadas con el trato a los residentes, la falta de personal, la comida de la residencia, etc. De manera general, para la tramitación de estos expedientes nos dirigimos al Departamento de Bienestar Social y Familia para que informen de la cuestión concreta expuesta en la queja. En este tipo de quejas, la respuesta recibida del Departamento indica el inicio de actuaciones de información en base a el artículo 16 del Decreto 66/2016, de 31 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba la Carta de derechos y deberes de las personas usuarias de los Servicios Sociales de Aragón, artículo 55 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y artículo 6 del Reglamento del procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora de la Comunidad Autónoma de Aragón, aprobado por Decreto 28/2001, de 30 de enero.

Así, el Departamento de Bienestar Social y Familia solicita a los centros residenciales informe sobre los hechos concretos, así como documentación acreditativa sobre, entre otros, la relación de trabajadores, la titulación del personal y el plan de formación del mismo, el registro de comunicaciones del centro con los familiares, el contrato de ingreso de personas suscrito entre las partes, etc. Por lo tanto, el Departamento responde a la petición de información de esta institución informando de la apertura de expediente que permita realizar las correspondientes actuaciones inspectoras, y, llegado el caso, abrir expediente sancionador al centro de acuerdo a lo establecido en el ordenamiento jurídico.

En la gestión de estos expedientes, se informa a las personas promotoras de la queja de las actuaciones de inspección que está llevando a cabo el Departamento de Bienestar Social y Familia, y se realiza un seguimiento telefónico para conocer los avances y posibles mejoras introducidas por los centros residenciales a partir de la inspección.

A fecha de redacción de este informe, hemos recibido contestación con el resultado de la inspección realizada en algunos centros residenciales.

Otra queja en relación a personas mayores y su atención residencial fue la que hizo llegar una trabajadora del Ayuntamiento de Huesca, en relación a una ciudadana ucraniana de 81 años y los problemas para que se hiciese efectivo su derecho a plaza de alojamiento permanente en un centro residencial para personas mayores en situación de riesgo de exclusión social (**Expediente 25/881**). Todo ello, según la Orden de 16 de abril de 2015, del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia, por la que se regula el régimen de acceso y adjudicación de plazas de servicios de estancia diurna asistencial, estancia diurna ocupacional y alojamiento. Esta Orden regula la competencia para el reconocimiento de la situación de riesgo de exclusión social y del derecho al alojamiento permanente, así como los requisitos y procedimiento para este reconocimiento.

Bajo esta competencia, el Instituto Aragonés de Servicios Sociales dictó resolución mediante la cual se declaraba a la Sra. Promotora de la queja como persona en situación de riesgo de exclusión social a los exclusivos efectos de solicitud de plaza de alojamiento permanente en los términos recogidos en la citada Orden. No obstante, la interesada planteaba que el IASS no resolvió la incorporación a una plaza de residencia tal y como indicaba la resolución, lo que desencadenó que el Ayuntamiento de Huesca tuviera que sufragar el coste de mantener a la señora en una residencia privada.

En informe remitido a esta institución por el Departamento de Bienestar Social y Familia, se trasladaba que, si bien se había publicado resolución a través de la cual se declaraba a la promotora de la queja como persona en situación de riesgo social, con posterioridad se había emitido otra resolución relativa a la avocación para resolver la declaración de persona en situación de riesgo de exclusión social a los efectos de poder ser beneficiario de plaza integrada en la oferta pública de la Red de Centros y Servicios Sociales de Aragón, fundamentada en razones técnicas y sociales.

Así las cosas, esta institución sugirió al Departamento de Bienestar Social y Familia del Gobierno de Aragón, para que valorase la incidencia que, respecto al conocimiento y vigencia de la asignación de una plaza de alojamiento para la promotora de la queja, supondría la imposibilidad de dejar sin efecto actos administrativos declarativos de derechos, sin seguir los procedimientos administrativos previstos en la legislación en materia de procedimiento administrativo común y régimen jurídico de las Administraciones Públicas. A fecha de elaboración de este informe, la sugerencia está pendiente de respuesta.

1.4.4 Otras actuaciones

Se ha seguido participando en el grupo de trabajo sobre la prevención del maltrato y abuso económico al mayor, al que ya se hizo referencia en el informe del año pasado.

Se trata de una iniciativa institucional formal creada para coordinar esfuerzos y estrategias entre distintas administraciones y organismos con el fin de prevenir, detectar y abordar el maltrato a personas mayores, y es impulsado y organizado por la Dirección General de Mayores, que forma parte del Departamento de Bienestar Social y Familia del Gobierno de Aragón, con participación de expertos e instituciones, como el Departamento de Sanidad y la Dirección General de Mayores del Gobierno de Aragón, Fiscalía, Guardia Civil, Policía Nacional, Policía Local, Colegio Oficial de Farmacéuticos, Delegación del Gobierno en Aragón y Justicia de Aragón.

El desarrollo de las sesiones semestrales del grupo de trabajo ha tenido lugar los días 19 de junio y 17 de diciembre de 2025, habiéndose trabajado la elaboración de un documento con pautas de actuación para la detección de maltrato en las personas mayores.

1.5 Exclusión Social

Bajo este epígrafe se agrupan las quejas presentadas por la ciudadanía relacionadas con situaciones de exclusión social. Si bien la exclusión social constituye un elemento transversal presente en numerosos expedientes incluidos en los distintos epígrafes de este informe, se considera oportuno dedicar un espacio específico a aquellas quejas en las que este fenómeno se manifiesta de forma especialmente significativa.

La exclusión social responde a causas estructurales y presenta una naturaleza multidimensional, pudiendo definirse como un proceso progresivo de debilitamiento de la integración social. No se limita únicamente a la insuficiencia de recursos económicos o a la desvinculación del mercado laboral, sino que implica también una reducción de la participación en la vida social y, en consecuencia, una merma en el ejercicio de los derechos sociales.

Muchas de estas quejas están relacionadas con las dificultades de acceso a la vivienda y el fenómeno del *sinhogarismo*, con especial énfasis en la ciudad de Zaragoza.

Como se trasladaba en el informe relativo al año 2024, cabe señalar el empeño de esta institución en el acompañamiento y la atención a la ciudadanía, especialmente aquella que se encuentra en situación de vulnerabilidad. También es importante señalar que, en ocasiones, las situaciones planteadas escapan de las competencias atribuidas al Justicia de Aragón, si bien se procura ofrecer una atención personalizada y, si así procede, derivar a los recursos y servicios pertinentes o coordinarnos con las Administraciones competentes en cada caso concreto.

Ejemplo de ello son los casos de desahucios que son judicializados. En estos casos, se procura realizar un acompañamiento a la persona promotora de la queja, y en su caso, coordinarnos con el Departamento de Fomento, Vivienda, Logística y Cohesión Territorial, los Centros Municipales o Comarcas de Servicios Sociales o informar sobre la posibilidad de acceder a la Justicia Gratuita.

Especial mención requiere el Convenio de Colaboración entre el Consejo General del Poder Judicial, el Gorno de Aragón y la Federación Aragonesa de Municipios, Comarcas y Provincias (FAMCP), sobre la detección de supuestos de vulnerabilidad con ocasión del lanzamiento de vivienda familiar y medidas de carácter social del 26 de septiembre de 2025, que tiene por objeto establecer un protocolo de actuación para que en los procedimientos de ejecución hipotecaria o de desahucio por falta de pago de la renta sobre la vivienda habitual de la persona deudora, que puedan derivar en su lanzamiento, el órgano judicial que conozca del asunto le facilite información y lo comunique a los servicios sociales del Gobierno de Aragón de conformidad con las leyes procesales, y que estos lo trasladen a la Entidad Local competente para que, previa realización de las comprobaciones que se consideren necesarias, se pueda verificar por dichas Administraciones si existe una situación de vulnerabilidad y, de ser así, adoptar la decisión oportuna y, en su caso, si se cumplen los requisitos exigidos, incluir a las personas afectadas en los programas de vivienda social gestionados por la Dirección General de Vivienda del Departamento de Fomento, Vivienda, Logística y Cohesión Territorial y, en su caso, por las Entidades Locales que se adhieran al convenio.

En esta línea, se han recibido quejas de personas que, estando en lista de espera para la Red de Bolsas de Viviendas para el Alquiler Social de Aragón (reguladas por el Decreto 102/2013, de 11 de junio, del Gobierno de Aragón), se les asigna una vivienda que estas personas entienden no ajustadas a sus necesidades, y por tanto son rechazadas. Igualmente, personas o unidades familiares que, pese a encontrarse en situación precaria, no cumplen con los requisitos que se establecen para los beneficiarios. O que, cumpliendo los requisitos, no se produce la asignación de la vivienda, ya que la demanda supera la oferta disponible.

Así lo expresaba el propio Departamento de Fomento, Vivienda, Logística y Cohesión Territorial en informe remitido a esta institución en respuesta a la petición a raíz de un expediente de queja:

«La Orden de 12 de agosto de 2013, del consejero de Obras Públicas, Urbanismo, Vivienda y Transportes, en su artículo 7.6 que “el cumplimiento de los requisitos para ser beneficiario no determina por sí solo el derecho a la asignación de una vivienda, en los casos en que, para una concreta Bolsa de vivienda de Alquiler Social de Aragón, la demande de alquiler social supere la oferta de viviendas disponibles para el alquiler en el municipio o comarca”.

Las dificultades de acceso a la vivienda en la actualidad son notorias, y serán expuestas de manera más detallada en el epígrafe de este informe dedicado en exclusiva a ello. Si bien, resulta especialmente difícil para personas en situación de especial vulnerabilidad, bien por falta de recursos económicos, situaciones de dependencia o discapacidad, o falta de regularización en su documentación.

Así mismo, el apartado 9 de dicho artículo, señala que la “asignación de viviendas a los beneficiarios quedará condicionada a las disponibilidades presupuestarias”.

Así lo describe el informe IX Informe FOESSA: *«La vivienda es un nuevo vector de desigualdad y un factor clave en la exclusión social. Una vivienda adecuada es un derecho inaccesible para muchas familias, quienes sufren inseguridad e inadecuación».*

Este año, en la ciudad de Zaragoza el aumento del sinhogarismo en este año 2025 ha sido significativo. Especial relevancia tiene las personas sin hogar que han pernoctado en el Parque Bruil de Zaragoza o en otras zonas como los alrededores de la Estación de Delicias o el Portillo. Respecto a la situación del Parque Bruil, en los expedientes 24/1319 y 25/1934 tramitados en esta institución, se ha recibido información por parte del Ayuntamiento de Zaragoza sobre las distintas gestiones llevadas a cabo para ofrecer alojamientos alternativos a las personas sin hogar, así como garantizar la seguridad y salubridad de la zona. De ello se da cuenta en el epígrafe de este informe dedicado a vivienda.

En relación al fenómeno del sinhogarismo, esta institución también ha recibido quejas sobre personas que han hecho uso del Albergue Municipal de Zaragoza, perteneciente a los Servicios Sociales Especializados del Ayuntamiento. Es el caso de una ciudadana que, una vez completada su estancia en el albergue (la cual se vio ampliada por sus circunstancias personales) y, atendiendo al reglamento vigente, debe abandonar el mismo. Esta ciudadana percibía una ayuda económica de alrededor de 400, que resulta insuficiente para acceder a un alojamiento, por lo que se ve abocada a pernoctar en la calle.

Desde el Centro Municipal de Servicios Sociales de referencia le ofrecen abonar un mes de alquiler, así como fianza, pero la promotora de la queja expresa que los propietarios no quieren alquilar habitaciones disponibles sin cobrar por adelantado. Realizan un acompañamiento en la búsqueda de alojamiento, sin éxito, y gestionan una estancia en un hostel mientras tanto, para evitar que se encuentre en situación de sinhogarismo.

Este caso, lejos de ser aislado, pone de relieve una situación especialmente conflictiva a la que se enfrentan algunos ciudadanos. En muchos casos, son personas que, si bien reciben una prestación económica del Sistema Público de Servicios Sociales o de otro sistema de protección y son atendidos con diligencia por los Servicios Sociales correspondientes, siguen enfrentando dificultades para acceder a un alojamiento digno que garantice su seguridad y bienestar. Esta problemática se genera en un contexto de dificultad en el acceso a la vivienda y de precariedad e inestabilidad del mercado laboral.

1.6 Derechos de información y atención a las personas destinatarias

Este epígrafe se destina a recoger los expedientes tramitados a raíz de quejas de ciudadanos que consideran no han recibido una atención adecuada por distintas administraciones relacionadas con los Servicios Sociales u otros servicios públicos. En general, se trasladan problemas como plazos dilatados para la resolución de prestaciones o denegación de las mismas, trato recibido por parte de empleados públicos o tiempo de espera para concertar una cita, entre otros.

Es el caso de una ciudadana que traslada la dificultad para concertar cita en el Servicio de Atención y Orientación Jurídica al inmigrante (SAOJI). Según expresa en escrito a esta institución, la aplicación de citas se activa a las 10h los viernes, pero en cuestión de minutos se colapsa e imposibilita reservar una cita sin haber recibido ninguna explicación del Servicio al interesarse por el sistema de citas. Al respecto, el Departamento de Bienestar Social y Familia informó a esta institución de, literalmente, lo siguiente:

«Si bien hace algunos años las citas se abrían para poder ser solicitadas durante más de una semana, la realidad era que, al reservarse con tanto tiempo, las ausencias a las citas eran considerablemente altas; lo que redundaba en un peor funcionamiento del Servicio. Fruto de esta situación se estableció un calendario semanal de citas, lo que permite acceder a una cita en un periodo corto de tiempo (una semana).

El Servicio de Orientación Jurídica es un servicio que se presta en Zaragoza, Huesca y Teruel y que es muy demandado, de manera principal en la provincia de Zaragoza que es donde se realizan más horas de atención. Esta demanda hace que se abra la agenda de citas los viernes a las 10:00 para la siguiente semana; todo esto viene especificado en la página de citas del Gobierno de Aragón.

No obstante, los profesionales de servicios sociales tanto generales como especializados son conocedores, que, si valoran técnicamente una situación de urgencia, tales como las situaciones de violencia que no puede esperar ese tiempo, pueden dirigirse al Servicio de Inclusión Social e Inmigración con el fin de plantear la situación y que se le pueda derivar a una tramitación con un abogado del Servicio de Asistencia y Orientación Jurídica para Inmigrantes».

Esta información fue trasladada a la ciudadana promotora de la queja para su conocimiento.

En ocasiones, la ciudadanía manifiesta en sus escritos de queja no haber recibido una atención adecuada en distintos organismos, como los centros municipales o comarcales de Servicios Sociales, ya sea por el trato dispensado por el personal empleado público o por la falta de información suficiente. En estos supuestos, se recoge la reclamación planteada por la persona promotora de la queja y se traslada al organismo competente, que emite el correspondiente informe explicando la situación y dando cuenta de las gestiones llevadas a cabo con el ciudadano.

Cabe señalar que, en determinadas ocasiones, la persona promotora de la queja manifiesta su disconformidad con la denegación de prestaciones contenidas en el Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón (aprobado por el Decreto 143/2011, de 14 de junio). Habitualmente se trata de personas que, aun encontrándose en situaciones de necesidad o vulnerabilidad, no cumplen los requisitos establecidos por la normativa vigente y, en consecuencia, no pueden acceder a las ayudas solicitadas.

Desde esta institución se constata que la actuación administrativa —incluida la denegación de la prestación— se ajusta formalmente al ordenamiento jurídico. No obstante, ello no impide reconocer que estas resoluciones ponen de manifiesto las limitaciones del propio sistema público de servicios sociales, en la medida en que existen situaciones de necesidad real que quedan fuera de la cobertura prevista por la normativa. Esto, en ocasiones, causa una frustración en las personas usuarias que se refleja en los escritos que se reciben en el Justicia de Aragón.

En referencia a las prestaciones, esta institución sigue recibiendo quejas sobre la gestión y demora en el reconocimiento de la prestación del Ingreso Mínimo Vital. Esta prestación, regulada por la Ley 19/2021, de 20 de diciembre, es competencia del Instituto Nacional de la Seguridad Social, por lo que es el Defensor del Pueblo quien puede supervisar la actuación administrativa y a quien se derivan estas quejas para su tramitación.

En el apartado de este informe dedicado a la Seguridad Social se recoge de manera más detallada este tipo de quejas.

Los expedientes en los que se hace referencia al trato recibido por parte de los empleados públicos, se establece comunicación con la persona promotora de la queja para conocer más a fondo la situación y de esta manera poder dirigirnos a la administración competente. Como se ha reflejado en informes anteriores, estos casos suelen ser complejos puesto que la administración implicada aporta una visión que difiere de la proporcionada por el ciudadano. Las percepciones sobre la atención recibida son diferentes, y esta institución no tiene los medios para conocer de manera objetiva la cuestión. No obstante, en muchas ocasiones el propio organismo público lamenta los posibles perjuicios causados, o los ciudadanos promotores reconocen haber actuado movidos por la tensión del momento.

Esto no es óbice para que las personas usuarias denuncien la atención recibida en los organismos habilitados al efecto si así lo consideran oportuno.

Cabe destacar en este apartado relativo a los derechos de información el **Expediente 24/1480**, fruto de un escrito de queja en el que la Federación Aragonesa de Solidaridad expresaba su preocupación sobre el estado de la Cooperación al Desarrollo en la Comunidad Autónoma de Aragón. Insistía la Federación en que la Ley de presupuestos de 2024 aprobada por las Cortes de Aragón recortaba un 76,7% los fondos destinados a cooperación al desarrollo, así como que no se había producido la aprobación del Plan Director de Cooperación al desarrollo previsto para el periodo 2024-2027.

El Departamento de Bienestar Social y Familia respondió al requerimiento de información del Justicia de Aragón sobre la queja planteada en los siguientes términos literales:

«En relación a la queja presentada por la "Federación Aragonesa de Solidaridad" en la que de forma resumida basa la misma en un supuesto desmantelamiento de la política pública de cooperación al desarrollo, cabe informar respecto a la cuestión planteada que las políticas referentes a esta cuestión forman parte de las funciones propias de un Gobierno, y que en tal sentido, éste establece sus prioridades en base a los recursos disponibles, tomando

las decisiones que considere más adecuadas en todo momento y siempre dando cuenta de ello en sede parlamentaria mediante las distintas iniciativas parlamentarias que a tal fin se han establecido y sometiéndose en todo caso al control parlamentario».

«Actualmente no existe previsión temporal para que el Consejo de Gobierno apruebe el “Plan Director de Cooperación Aragonesa para el Desarrollo 2024-2027”».

El Justicia de Aragón, en este **Expediente 24/1480**, resolvió sugerir al Departamento de Bienestar Social y Familia lo siguiente:

«Que, previos los trámites que corresponda, valore la aprobación de un Plan Director de Cooperación al Desarrollo, en los términos previstos en el artículo 4 de la ley de las Cortes de Aragón 10/2000, de 27 de diciembre, relativa a la Cooperación para el Desarrollo.

Que valore la preocupación manifestada por la Federación firmante de la queja en relación con la política presupuestaria y de asignación de gasto en relación con la cooperación al desarrollo».

Esta sugerencia fue aceptada por el Departamento de Bienestar Social y Familia.

2. Sanidad

Expedientes iniciados	290
Expedientes finalizados	293
Resoluciones emitidas	17
Información con gestiones	139
Asuntos solucionados o en vías de solución	100

Planteamiento general

Tal y como se ponía de manifiesto en informes anteriores de esta institución, según nuestra información que se basa, en especial, en el número de quejas recibidas y reuniones mantenidas con ciudadanos, entidades, asociaciones, fundaciones puede decirse que en Aragón, en general, tenemos un buen nivel en la asistencia sanitaria que reciben los ciudadanos, encontrándose el principal problema en el déficit, en número, de profesionales sanitarios. Esta situación se ve agravada en las zonas rurales y, en concreto, en Hospitales como el de Barbastro, Obispo Polanco en Teruel, San Jorge en Huesca o Ernest Lluch en Calatayud aunque, ciertamente, la lista es más larga.

Nos consta que la búsqueda de estos profesionales, por parte de la Consejería de Sanidad, es constante pero, también, que la posibilidad de provisión de puestos, en especial los de difícil cobertura en el medio rural, se ve obstaculizada ya que no resulta posible una provisión óptima ni atendiendo a las convocatorias ordinarias, ni a la bolsa de empleo, ni al personal MIR que acaba su residencia, a lo que se añaden dificultades y demoras en la homologación de titulaciones, esta última cuestión de competencia estatal.

El impacto de este déficit tiene especial repercusión en algunas especialidades concretas como Neurocirugía, Neumología, Otorrinolaringología, Traumatología, Dermatología (también, entre otros, en los servicios de Radiología, de Urgencias y en Atención Primaria) y, por supuesto, en Salud Mental.

Concretamente en Atención Primaria, muchos facultativos tienen cupos superiores a 1600 tarjetas sanitarias, lo que conlleva una importante carga asistencial y también una espera demasiado larga para la obtención de una cita. También y aunque ya existen, se avecinan importantes problemas de relevo generacional, atendidas las próximas jubilaciones previstas en pocos años.

En consecuencia, los motivos de queja que nos han hecho llegar los ciudadanos se centran en las listas de espera en atención primaria, especializada y para pruebas diagnósticas, en la situación de los centros de salud rurales, en algunas ocasiones en el trato recibido, en la denegación de prestaciones, en el insuficiente, a veces deficiente, funcionamiento del transporte sanitario no urgente, y en la falta de especialistas o especialidades no puestas en marcha en algunos Centros Sanitarios instalados en el medio rural.

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

2.1 Atención primaria

En este apartado, las más numerosas son las relativas a los retrasos para obtener cita en determinados Centros de Salud, con el médico de familia.

En concreto, en el tramitado en el **Expediente 23/1679**, era objeto de la reclamación el retraso en obtener una cita con el médico de atención primaria en el Centro de Salud «José Muñoz Ramón Fernández».

La promotora de la queja indicó a esta institución que desde el propio Centro de Salud le habían manifestado que acudiera a urgencias, mientras que el propio Departamento de Sanidad había informado de la coincidencia de varios profesionales con procesos de incapacidad transitoria y/o permisos reglamentarios que, junto con la imposibilidad de encontrar sustitución, provocó que dichas consultas fueron asumidas por otros facultativos del centro, circunstancia que aumentó la demora en conseguir citas.

El retraso en obtener cita con atención primaria, que ya viene sucediendo desde hace años, no se trata de un caso aislado. Se han tramitado distintos expedientes en esta institución.

La Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud dispone en el artículo 12.1 que «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». En 2022 se aprobó el Plan de Atención Primaria y Comunitaria de Aragón 2022-2023, siendo uno de sus objetivos mejorar la accesibilidad y gestionar la demanda asistencial con nuevos modelos organizativos. Desde la aprobación de este Plan hasta la actualidad, se han adoptado diferentes medidas por parte del Departamento de Sanidad para mejorar la accesibilidad de los pacientes a la atención médica y garantizar la atención a los usuarios en 72 horas (Orden SAN/448/2023, de 30 de marzo, que contempla la atención para aquellos pacientes cuyo médico/a registra una demora superior a 72 horas y tienen superado el número diario asumible de pacientes en sus consultas).

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

Como en otras ocasiones se ha puesto de manifiesto, esta situación es debida, entre otras cosas, a las dificultades que tiene la Administración sanitaria para cubrir las plazas vacantes en los centros de salud, dado el déficit de profesionales de esta especialidad. También se es consciente de que se están adoptando medidas y buscando soluciones, pero ello no evita que, desde hace tiempo, se esté ante un problema que se nos plantea de manera reiterada por los ciudadanos.

Por último y sin perjuicio de la valoración positiva que merecen los esfuerzos realizados por el Departamento de Sanidad y el Servicio Aragonés de Salud, debe concluirse que la falta de cobertura efectiva de las plazas existentes puede afectar directamente a la atención a los pacientes y, en definitiva, a la calidad de la asistencia de los mismos, por lo que deben seguir articulándose las medidas oportunas que resulten necesarias para la solución de esta situación, en orden a garantizar la mejor prestación posible del servicio sanitario.

Esta sugerencia fue aceptada por la Administración.

En el tramitado bajo el número de **Expediente 24/1353**, también se aludía al retraso en la obtención de cita con el médico de atención primaria en el Centro de Salud San José Sur.

La promotora de la queja indicó a esta institución que se había visto obligada, en ocasiones, a acudir a urgencias, ya que cuando solicita cita con su médico de cabecera, no la obtiene hasta 25 días después. Añadía también que, el 8 de septiembre fue solicitada y no le dieron cita hasta el día 3 de octubre.

El propio Departamento de Sanidad reconoció que era uno de los centros con más demora en la asistencia y que, para reducir esta demora, se realizaban consultas de apoyo y, desde el mes de diciembre de 2024, se han iniciado también consultas de rebosamiento, principalmente, por la reciente incorporación de una Médica de Atención Continuada que está adscrita a ese.

Esta institución realizó una sugerencia en términos muy similares a la del anterior expediente, que fue aceptada por la administración sanitaria.

Por último, en el rubricado con el número de **Expediente 25/564**, era objeto de la reclamación la demora en obtener una cita con el médico de familia en el Centro de Salud de La Jota. Según se decía en el escrito de queja, el paciente fue citado 24 días más tarde de la solicitud; y según el Departamento de Sanidad, si únicamente se contabiliza en días hábiles, la demora fue de 12 días.

El Departamento de Sanidad, en respuesta a la queja presentada, informaba que las razones de la demora en la citación se debían principalmente a la ausencia de facultativos, la falta de encontrar sustitutos, la necesidad de organizar las agendas de acuerdo a las cargas de trabajo y necesidades de servicio; y que la demora en la citación se agravaba cuando existía una continuidad de días festivos, como ocurrió cuando el interesado solicitó cita en atención primaria.

Asimismo, en dicho Informe, el Departamento de Sanidad exponía que, para una atención indemorable con el médico de familia, al amparo de lo dispuesto en la Orden SAN/448/2023 de 30 de marzo, si la patología lo justifica, la atención al paciente es prioritaria, si el médico registra una demora superior a 72 horas.

En otro expediente, en concreto en el **Expediente 25/609**, se ponía de manifiesto la falta de facultativos de Atención Primaria en Caspe.

Recabada la pertinente información al Departamento, se nos manifiesta que durante un determinado periodo de tiempo hubo un déficit en el número de médicos. No se podían sustituir profesionales que estaban en situación de incapacidad temporal, ni podían cubrirse las libranzas de guardias con otros profesionales, ni las vacaciones. Se asumían desde el propio Centro de Salud.

Se añadía que esta situación de sobrecarga laboral para los trabajadores médicos activos, teniendo que asumir en muchas ocasiones dos cupos de pacientes (el suyo propio y de otro profesional), originaba un incremento en la lista de espera para solicitar una cita médica.

No obstante, se indicaba que desde marzo de 2024, existía una consulta de apoyo por la tarde para pacientes que tuvieran necesidades preferentes, con la posibilidad de citarse cada día si es que lo requirieran.

A comienzos de año el número de plazas vacantes era tres y una cuarta por protección del embarazo (de 7 plazas estaban cubiertas 3 de ellas), pero desde el 12 de marzo el Centro de Salud de Caspe contaba con un médico de atención primaria más en una de las plazas vacantes. A esto se sumaron a partir del 20 de marzo, dos residentes de medicina familiar y comunitaria de cuarto año que se unieron a la adenda (que no era otra cosa que finalizar su formación como adjuntos, con la posibilidad de fidelizar y quedarse si así lo desearan cuando acabaran) y así, con ellos serían 6 Médicos de Atención Primaria.

Además, se expresaba que a partir del 5 de mayo, a la plantilla de médicos de atención continuada se habían sumado otros 2 que residirían en dicha población, siendo en total 4 médicos de atención continuada en el equipo. Con estas incorporaciones el equipo médico del Centro de Salud de Caspe estaba completo.

Por último, se indicaba que estas incorporaciones respondían al esfuerzo continuo de búsqueda realizado por el Servicio Aragonés de Salud para solucionar la falta de especialistas sanitarios.

2.2 Lista de espera quirúrgica

Son reiteradas, como en años anteriores, las quejas presentadas en relación a las demoras en las especialidades, entre otras, de neurocirugía, traumatología, dermatología, otorrinolaringología y, también hemos recibido reclamaciones, en relación a las intervenciones para reducción mamaria. Los ciudadanos trasladan el sufrimiento que estas demoras les generan, debido al dolor con el que suelen cursar las patologías que padecen.

A este padecimiento se añade, en ocasiones, la incapacidad sobrevenida, tanto en el ámbito laboral como para actividades básicas de la vida diaria.

Como ya hemos referido anteriormente, se presentan reclamaciones en esta institución por la **lista de espera existente en los Servicios de Neurocirugía** del Servicio Aragonés de Salud (Hospital Clínico Universitario «Lozano Blesa» y Hospital Universitario «Miguel Servet»).

En base a ello se han realizado varias sugerencias a la Administración (**Expedientes 25/983 y 24/1861**) para llevar a cabo un seguimiento continuo de las necesidades asistenciales en los Servicios de Neurocirugía del Servicio Aragonés de Salud, así como de los recursos disponibles, adoptando las medidas precisas, en cada caso, que posibiliten que las listas de espera estén dentro de los estándares aceptables en los Centros sanitarios.

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

Ambas sugerencias fueron aceptadas, señalando que el Departamento de Sanidad junto con el Servicio de Neurocirugía están realizando actuaciones para paliar los problemas de lista de espera, de acuerdo con criterios de eficacia y eficiencia de gestión -tal como se decía- con el fin de disminuir las demoras existentes y prestar una

atención cumpliendo los estándares de calidad y seguridad asistencial, igualmente se hacía referencia a las actuaciones que siguen adoptando en cuanto a seguimiento de la actividad asistencial de todos los centros, indicaciones quirúrgicas, e información al ciudadano.

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

Esta institución pese a compartir las manifestaciones llevadas a cabo por el propio Departamento de Sanidad en otras ocasiones, en el sentido de que hay determinadas intervenciones quirúrgicas que deben priorizarse, entiende que también ha de valorarse que, en algunas ocasiones, la hipertrofia mamaria supera cuestiones relacionadas exclusivamente con la estética o la imagen, ocasionando otro tipo de dolencias en las pacientes. Debe por ello, atender a las circunstancias específicas de cada caso y atender a las afectadas con la celeridad exigible, para evitar otro tipo de lesiones que pudieran convertirse en crónicas.

En el **Expediente 25/1191**, una ciudadana había sido sometida a una mastectomía bilateral como parte del tratamiento de un cáncer de mama, en el Hospital Miguel Servet, y posteriormente se le habían colocado expansores mamarios de forma temporal, y estaba a la espera de una intervención quirúrgica de reconstrucción con implantes definitivos, una operación de carácter reconstructivo necesaria tanto física como emocionalmente.

Desde que se le indicó esta intervención, habían pasado ya más de nueve meses y medio y, a esa fecha, no se le había facilitado ninguna fecha aproximada ni información clara sobre cuándo se realizaría.

El 24 de junio de 2025 había presentado una segunda reclamación formal ante el Servicio Aragonés de Salud, sin haber obtenido respuesta hasta la fecha.

Además, el pasado 17 de julio de 2025, había sido atendida en consulta por la cirujana plástica responsable de su caso, quien le había indicado que no sabía cuándo podría realizarse la intervención, alegando que algunos quirófanos del Hospital «Miguel Servet» habían sido cerrados, que en el Hospital Militar no se realizan operaciones de colocación de implantes y que el Hospital Clínico tampoco era opción, ya que no se realizaban intervenciones de cirugía plástica.

Ante su preocupación de la ciudadana por el exceso de demora, y sabiendo que la ley contemplaba posibilidad de derivación a centros concertados cuando se superaban los plazos establecidos en listas de espera quirúrgica, la doctora le dijo que no iban a derivarle.

Se añadía que, en la consulta del día 3 de octubre de 2024, fecha en la que la doctora le incluyó en lista de espera quirúrgica, le informó verbalmente, que sería operada antes del verano de 2025. Sin embargo, esa previsión no se había cumplido, y cuando se lo recordó en la consulta del 17 de julio, le indicó que el tiempo medio de espera para esta intervención era de 6 a 9 meses, a lo que respondió la paciente había superado los 9 meses y medio, sin que hubiera aún una fecha concreta ni aproximada para operarse.

La afectada quiso manifestar que, durante su enfermedad, fue tratada con humanidad y profesionalidad, y no tenía quejas de esa etapa pero que, ahora, vez superada la fase más aguda y habiendo entrado en remisión.

No obstante lo anterior, unos días después, recibió una llamada telefónica por la que se le comunicaba que iba a ser intervenida en cirugía plástica.

La especialidad de **traumatología** también presenta una lista de espera muy importante.

En el **Expediente 25/124**, la persona afectada está pendiente de intervención quirúrgica para cambio de prótesis de cadera desde hace más de un año y medio.

El interesado informaba de los fuertes dolores que padecía y de la afección a su vida cotidiana, a la vez que expresa que la situación de baja laboral le estaba ocasionando serios perjuicios económicos.

Somos conscientes, ya se ha dicho, de los esfuerzos que la Consejería de Sanidad viene haciendo para reducir los tiempos de espera, en concreto, para la realización de intervenciones quirúrgicas y, en especial, de intervenciones traumatológicas.

En el supuesto que nos ocupaba, y a la hora de dictar la presente resolución, debían tenerse en cuenta las circunstancias que se especificaban en la queja objeto de análisis, relativas a las consecuencias que la espera de la intervención estaría ocasionando al afectado. Concretamente, hacía referencia a los dolores que está padeciendo, sus dificultades para caminar, la posibilidad de otras repercusiones físicas por el transcurso del tiempo y los graves problemas para su vida personal y laboral. Recordamos su propia condición de albañil y que se trataba de una intervención en la cadera.

La intervención quirúrgica que precisaba el ciudadano figuraba entre las descritas en el Anexo I 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, con un tiempo de respuesta de 180 días para la intervención quirúrgica.

Esta institución es consciente de que hay una alta demanda asistencial y limitaciones de disponibilidad quirúrgica, pero, en este caso y en atención a las circunstancias descritas, el paciente podría venir amparado por la posibilidad

de presentar una petición, acompañada de fotocopia del documento de Registro de Demanda Quirúrgica, solicitando su derivación a otro centro sanitario.

Por todo ello, se consideró oportuno sugerir a la Administración sanitaria que continuara en los esfuerzos que se venían realizando y, concretamente, en relación a las medidas oportunas para que pudiera respetarse el plazo máximo previsto en el Decreto 83/2003, de 29 de abril, del Gobierno de Aragón, para la práctica de las intervenciones quirúrgicas de prótesis de cadera.

Asimismo, que se valorara informar al ciudadano de la posibilidad de presentar una solicitud, acompañada de la documentación precisa, para ejercer, si es de su interés, su derecho a solicitar la derivación a otro centro sanitario con capacidad para realizar la intervención a la mayor brevedad.

Esta sugerencia fue aceptada por la Administración.

En iguales términos se efectuó la correspondiente sugerencia en el **Expediente 25/983**.

2.3 Atención especializada. Consultas y pruebas diagnósticas

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

En el **Expediente 24/1941**, el promotor de la queja manifestaba que llevaba más de un año y medio esperando a entrar en lista de espera para cirugía.

El 23 de octubre de 2024 le fue practicado un bloqueo caudal, indicando el especialista que debía ser revisado en un plazo de 8 a 10 semanas.

No obstante lo anterior, a fecha actual, más de 5 meses después, aún no había sido citado para la revisión, informando el Departamento competente que está pendiente de cita con carácter preferente desde 20 de diciembre de 2024 y que, debido a la concreta disponibilidad de medios y la elevada demanda asistencial, no era posible asignar cita en los plazos deseables.

Esta institución también consideró conveniente reseñar que, desde que al paciente le fue realizado un bloqueo caudal (intervención consistente en inyectar determinados medicamentos en el espacio epidural para aliviar dolor lumbar crónico y radicular, cuando otros tratamientos fallan), hasta que había sido incluido para cita en la Unidad de Columna, habían transcurrido alrededor de dos meses, resultando que el facultativo indicó el 23 de octubre de 2024 la necesidad de ser citado en un plazo de 8 a 10 semanas.

Por ello, se sugirió que se adoptaran las medidas oportunas que posibilitaran cumplir las recomendaciones clínicas que los profesionales del Servicio de Traumatología indican a sus pacientes, valorando agilizar, en este caso en particular, la citación del paciente.

Por otra parte, también se sugirió que, con el fin de mejorar la salud y la calidad de vida de los pacientes, se les procurara informar sobre las previsiones temporales de sus citas e intervenciones.

Estas sugerencias fueron aceptadas por el Departamento de Sanidad.

En la especialidad de **Urología** se tramitó el **Expediente 25/705**, en el que un ciudadano alegaba el lapso temporal existente entre su valoración inicial por el facultativo con fecha 17 de noviembre de 2023, y la citación posterior, tras la realización de las pruebas diagnósticas sobre la existencia de células cancerígenas, con fecha 28 de febrero de 2025.

En relación a la cuestión que aquí se analizaba y a la información que nos remitía la Administración, debía decirse que, con independencia de la existencia o inexistencia de plazos máximos establecidos o admitidos por la práctica, se consideraba que las citas o consultas con el profesional competente para la valoración y comunicación al paciente de los resultados diagnósticos, deberían realizarse en el plazo más breve posible. Y ello, a fin de evitar las consecuencias que la incertidumbre puede generar en los interesados en el plazo que transcurre hasta el conocimiento de dichos resultados, y para garantizar que el tratamiento médico a aplicar, de resultar necesario, pueda iniciarse a la mayor brevedad, con los efectos positivos para la salud de los ciudadanos que, de ello, sin duda, pueden derivarse.

Esta institución puso de manifiesto que el marco normativo estatal y autonómico en materia sanitaria, se inspira en principios básicos dirigidos a obtener una atención sanitaria eficaz, ágil y de calidad; planteamiento que también resulta aplicable cuando se trata del seguimiento clínico de una prueba diagnóstica que puede tener consecuencias para la salud del paciente.

Por lo que se refiere a la legislación autonómica, la Ley 6/2002, de 15 de abril, de Salud de Aragón, recoge en su artículo 1 que su objeto es garantizar el derecho a la protección de la salud conforme al artículo 43 de la Constitución Española.

El artículo 2 de la citada Ley consagra, entre sus principios rectores, la consecución de una calidad permanente en los servicios y prestaciones sanitarias, orientada a alcanzar la máxima eficacia y eficiencia en la asignación, utilización y gestión de los recursos públicos, así como la satisfacción de los usuarios del sistema.

Expuesto lo anterior y atendidas las circunstancias concurrentes, parecía que el intervalo de tiempo desde la prueba diagnosticada, hasta la cita para resultados de dicha prueba (unos 15 meses), no resultaría adecuado o conforme a la normativa de aplicación expuesta más arriba, ni a los fines que la misma pretende conseguir.

En este caso, concretamente, se produjo una situación prolongada en el tiempo, que debería ser agilizada en lo máximo posible, atendido de que se trataría de un lapso temporal durante el que se mantenía la incertidumbre lógica a la espera de conocer si se padece o no se padecía una enfermedad.

Por ello, se sugirió que se adoptaran las medidas oportunas que permitieran disminuir los tiempos de espera para el conocimiento del resultado de pruebas diagnósticas.

Hasta la fecha de elaborar el presente Informe Anual, esta sugerencia está pendiente de contestación.

En parecidos términos se formuló la sugerencia en **Expediente 24/1550**.

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

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

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

Las **demoras en la atención a los pacientes con dolor crónico**, que se realiza por las distintas **Unidades del Dolor**, así como la falta de recursos (tanto materiales como personales) ha sido objeto de queja por varios ciudadanos.

En el **Expediente 24/1695**, la interesada, con una discapacidad reconocida del 36%, hacía más de dos años que fue derivada a Terapia del Dolor (Unidad del Dolor) del Hospital Clínico Universitario Lozano Blesa sin que, hasta la fecha actual, hubiera sido citada. El Departamento competente indicó que, por la demora actual, no podía ser citada con la brevedad deseada.

Esta institución manifestó que, según afirmaciones de la paciente, vivía con unos fortísimos dolores que le impedían llevar una vida normal, y su estado de salud se iba deteriorando día a día.

El artículo 3.1 de la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, determina que «*los medios y actuaciones del sistema sanitario, están orientados a la promoción de la salud*». Además, el artículo 6.2 prevé que las actuaciones de las Administraciones Públicas Sanitarias estarán orientadas a garantizar la asistencia sanitaria en todos los casos de pérdida de salud, actuaciones que deben estar presididas por los principios de eficacia y celeridad.

Pues bien, en este caso en particular, la paciente estaba en lista de espera hacía más de 2 años, asumiendo el propio Departamento la demora existente en esta Unidad, por lo que resultaba necesario tratar de dar una solución a este problema para que las personas que sufren puedan mejorar su calidad de vida.

En la confianza de que por parte de la Dirección del Servicio Aragonés de Salud existía una actividad proactiva para superar cualquier disfunción que pudiera producirse en el tratamiento y asistencia a los ciudadanos (voluntad que, por otra parte, nos es manifestada de manera habitual) es por lo que se sugirió que se llevara a cabo un seguimiento continuo de las necesidades asistenciales en la Unidad del Dolor del Hospital Clínico Universitario «*Lozano Blesa*» de Zaragoza, así como de los recursos disponibles, adoptándose las medidas precisas que posibiliten que, en la medida de lo posible, las listas de espera estén dentro de los estándares aceptables en los Centros sanitarios, y que se tratara de agilizar los trámites para que la paciente fuera citada en la Unidad del Dolor.

Esta sugerencia fue aceptada por el Departamento de Sanidad del Dolor.

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

2.4 Centros sanitarios

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

• Falta de especialistas en el Hospital de Barbastro (Expediente 25/649)

En este expediente, el Consejo de Salud de Binéfar hacía referencia al funcionamiento del Hospital de Barbastro y, en concreto, a la falta de cobertura de vacantes en las distintas especialidades médicas y a las listas de espera existentes en la mayoría de especialidades.

Es importante destacar que los Consejos de Salud de Zona son órganos de participación comunitaria en el territorio de la Comunidad Autónoma, que conecta a ciudadanos, entidades locales y equipos sanitarios, desde donde facilitan la mejora de la salud local al evaluar programas, proponer iniciativas y diagnosticar necesidades de la zona, fomentando la corresponsabilidad en el bienestar. Por ello, juegan un papel importante en el desarrollo y mejora de la atención sanitaria comunitaria.

El Departamento de Sanidad, en el informe que nos remitieron en contestación a nuestra petición de información, señalaba que se estaban adoptando las medidas necesarias para poder cubrir las plazas vacantes del Hospital de Barbastro en aras a garantizar una asistencia sanitaria de calidad.

Esta institución era consciente y valoraba los esfuerzos organizativos y presupuestarios que estaba realizando el Gobierno de Aragón, tanto para reducir las listas de espera como para dotar de suficientes médicos especialistas y otro personal sanitario esencial en hospitales con especiales dificultades, como el de la localidad de Barbastro. Sin embargo, seguían registrándose en nuestra institución diversas quejas relativas al Servicio Aragonés de Salud y al propio Hospital aquí referido, por lo que resultaba necesario mantener una actividad continuada en aras a dispensar el mejor servicio sanitario posible.

Considerábamos que la mejora de la calidad asistencial en el Hospital de Barbastro requería que las decisiones en materia de organización y personal sanitario tuvieran como presupuesto, en la medida de lo posible, un análisis riguroso y continuado de las necesidades sanitarias y de los recursos disponibles para atenderlas. Con ello, se favorecería la detección temprana de carencias o disfunciones, así como la adopción de medidas correctoras orientadas a garantizar una atención sanitaria de calidad, con listas de espera dentro de parámetros aceptables y una asignación eficiente y equitativa de los recursos humanos y materiales.

En este contexto, como se ha dicho, los Consejos de Salud de Zona desempeñan un papel importante como órganos de participación comunitaria, al canalizar las demandas, preocupaciones y propuestas de la ciudadanía en relación con el funcionamiento de los servicios sanitarios de su ámbito.

La información trasladada por estos órganos permitía complementar la planificación institucional con una visión próxima a la realidad asistencial, facilitando la identificación de necesidades no cubiertas y contribuyendo a una respuesta más eficaz, equitativa y ajustada a las particularidades de cada territorio.

De ahí que se considerara oportuno sugerir al Departamento de Sanidad del Gobierno de Aragón que, teniendo en cuenta las inquietudes y planteamientos de los Consejos de Salud de Zona, mantuviera su actividad dirigida a la mejora del servicio público sanitario en el Hospital de Barbastro.

Esta sugerencia fue aceptada por el Hospital de Barbastro.

• Falta de dermatólogos en el Hospital Obispo Polanco de Teruel (Expediente 24/1620)

En esa reclamación, la promotora de la misma estaba en lista de espera para el Servicio de Dermatología del Hospital Obispo Polanco de Teruel desde hacía más de dos años, a pesar de que la indicación médica era la de que debía ser citada anualmente.

El Departamento de Sanidad informó a esta institución de que la plantilla de Dermatología de ese Hospital se componía de dos facultativos, y que desde el 11 de julio de 2022 hasta el 6 de noviembre de 2023, se contó con los dos especialistas, fecha esta última en la que, por diversas razones, quedaron vacantes las dos plazas, lo que supuso la falta de dermatólogos en el Hospital de Teruel.

Según indicaban, a finales de octubre de 2024 se incorporó un dermatólogo tras la última Oferta Pública de Empleo, habiéndose adoptado, en ausencia de facultativos, varias medidas organizativas y derivaciones a los Hospitales de referencia de Zaragoza de los casos más graves.

Esta institución puso de manifiesto que eran varias las reclamaciones presentadas por las listas de espera existentes en esta especialidad, y los trastornos que se ocasionaban a los pacientes.

Entre otras consideraciones jurídicas, en el artículo 2 de la Ley de 6/2002, de 15 de abril, de Salud de Aragón se establece que los principios rectores en los que se inspira dicha Ley son, entre otros, la consecución de una calidad permanente en los servicios y prestaciones para lograr la máxima eficacia y eficiencia en la asignación, utilización

y gestión de los recursos, así como la satisfacción de los usuarios. Ostentando, todos los titulares a que se refiere este artículo, el derecho a una atención sanitaria adecuada a las necesidades individuales y colectivas, de conformidad con lo previsto sobre prestaciones en esta ley, orientada a conseguir la recuperación, dentro de la mayor confortabilidad, del modo más rápido y con la menor lesividad posible, de las funciones biológicas, psicológicas y sociales.

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

En consecuencia con lo anterior, se sugirió al Departamento de Sanidad del Gobierno de Aragón que se adoptaran las medidas precisas para tratar de dar una adecuada cobertura de la segunda plaza de dermatología en el Hospital Obispo Polanco de Teruel, a lo que, quizá, pudiera colaborar, el establecimiento de algún tipo de incentivo para los profesionales sanitarios que vayan a prestar sus servicios en zonas en las que la cobertura de plazas presenta una mayor dificultad.

Esta sugerencia fue aceptada por el Departamento de Sanidad.

• **Falta de radiólogos en el Hospital Obispo Polanco de Teruel (Expediente 25/888)**

En la queja que fue objeto de análisis, se planteaban dos cuestiones esenciales: por un lado, las demoras que se vendrían produciendo en el Hospital Obispo Polanco de Teruel en la realización de Resonancias Magnéticas y, por otro lado, la supuesta contradicción en la actuación administrativa que percibía quien proponía la queja, que se basaba en el hecho de que si existían demoras era por la falta de personal especializado y, sin embargo, la Administración no ofertaba la plaza MIR de la especialidad de Radiología con la que, en principio, contaba el Hospital.

El Departamento de Sanidad mantenía que el Hospital Obispo Polanco se había visto sistemáticamente afectado por la escasez de facultativos de la especialidad, «*hasta situaciones extremas*», resaltando que en el año 2024 se contó con seis radiólogos. Continuaba manifestando que, precisamente, ese reducido número de facultativos especialistas había supuesto dificultades para asumir la atención continuada de guardias, lo que incluso conllevó que ya en los últimos años de los MIR en formación, en ocasiones, se encontraran solos.

Es esta situación la que llevó a no ofertar la plaza MIR de la especialidad de radiología porque para el correcto desarrollo de dicha formación, era necesaria una dedicación y compromiso mantenido durante años, lo que no resultaba posible con las limitaciones personales y los medios del propio servicio.

Esta institución puso de manifiesto que era competencia y responsabilidad de la Administración Sanitaria dar respuesta al objetivo de garantizar una adecuada y correcta asistencia sanitaria a la población. Y ello, en aras a hacer efectivo el derecho constitucional a la protección de la salud, lo que conllevaba, entre otras cosas, determinar los criterios de planificación y ordenación territorial de los recursos humanos para asegurar una adecuada dotación de los mismos a las necesidades de los centros y servicios, todo ello, con el objetivo de alcanzar la máxima racionalización y los mejores resultados posibles.

También se era consciente del compromiso que, reiterada y públicamente, el Departamento afirmaba mantener con la mejora de la atención sanitaria. A su vez, no desconocíamos la dificultad que supone cubrir las plazas de especialistas en determinados Hospitales, entre los que se encontraría el que aquí nos ocupaba.

En consecuencia con lo anterior, se estimó oportuno sugerir al Departamento competente que se adoptaran las medidas precisas para tratar de dar una adecuada cobertura de plazas de facultativo especialista en radiología, en el Hospital Obispo Polanco, así como que se ofertara la plaza MIR en la especialidad de radiología, de alcanzarse el objetivo anteriormente expuesto.

Esta sugerencia ha sido aceptada por la administración.

• **Servicio de Ginecología en el Hospital Obispo Polanco (Expediente 25/959)**

En el **Expediente 25/959**, suscrito por más de 70 personas, se relataba que el Servicio de Obstetricia y Ginecología del Hospital, estaba formado por 9 especialistas y que, en el momento de interposición de la queja, había una plaza sin cubrir, dos profesionales exentos de guardias, uno de baja y otro en excedencia.

Ante esta situación, el Servicio de Ginecología se había visto obligado a cerrar consultas y cancelar quirófanos, debido a la falta de profesionales disponibles.

La situación era urgente, ya que, a partir del 21 de junio de 2025, no se iban a poder cubrir las guardias y la atención continuada, incluyendo el paritorio, no podía prestarse.

Respecto a la situación, el Departamento de Sanidad informó que los profesionales tienen derecho a sus descansos, tanto vacaciones como libranzas derivadas de su jornada y que, la falta de especialistas, en especial en período estival, afectaba no solo a los Hospitales aragoneses sino a todo el Sistema Nacional de Salud.

Respecto a esta situación, se informaba que se habían tomado las siguientes medidas:

«Ofrecer a otros profesionales de los Hospitales del Servicio Aragonés de Salud la realización de guardias.

Contratar con la empresa Ribera Salud para poder cubrir las guardias que estaban pendientes después de elaborar los calendarios con los efectivos disponibles».

Se concluía afirmando que el funcionamiento del Servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Obispo Polanco de Teruel estaba asegurado gracias a la colaboración de los componentes del Servicio, así como a la ayuda externa recibida.

• **Situación de la Zona de Salud de Ejea de los Caballeros (Expediente 24/1476)**

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

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

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

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

Al respecto, se informó a esta institución que todas las plazas vacantes del concurso de traslados del pasado llamamiento, que tuvo lugar el día 19 de septiembre, se ofertaron a los candidatos, pero ninguno de los mismos decidió escoger la ZBS de Ejea de los Caballeros.

Se añadió que la elección de los aspirantes no dependía del Gobierno de Aragón, ni del Departamento de Sanidad, ni del Servicio Aragonés de Salud, ya que, de forma libre y voluntaria optaban por la elección de una u otra de las plazas ofertadas. Eran conscientes del esfuerzo que estaban desempeñando los profesionales e intentaban apoyarles en todo lo que estaba a su alcance.

Continuaban indicando que el Servicio Aragonés de Salud, la Gerencia Única de Atención Primaria y la Dirección de Atención Primaria habían seguido trabajando en la búsqueda de médicos que optaran por trabajar en dicha zona.

Durante varios meses, se decía, habían contado con 3 profesionales que apoyaban al equipo en las labores de médico de familia y de atención continuada que, finalmente, habían optado por continuar su actividad profesional en otros centros de salud.

Actualmente contaban con 3 médicos que apoyaban la atención continuada para garantizar la asistencia de la población y con una médico que iba a reforzar la asistencia en los pueblos y la residencia. Por otra parte, continuaban en la búsqueda activa de profesionales y esperaban que en breve tiempo pudiera producirse la cobertura de las plazas vacantes.

Sostenían que el apoyo a los profesionales era manifiesto por parte del Departamento de Sanidad, que estaban en continuo contacto con los profesionales de dicho centro de salud, primero, a través de la anterior Coordinadora y ahora, en esos momentos, con la actual.

Los cinco profesionales que aceptaron en mayo de 2023 acudir a ejercer la asistencia sanitaria a dicha zona de salud como interinos optaron por otras ofertas laborales de forma libre, ya que en ningún momento se modificaron las condiciones de su contrato.

Por último, señalaban que la problemática de esta zona se remontaba a periodos anteriores, frente a la que no se adoptaron las medidas oportunas, requiriendo aplicar medidas de carácter urgente, objetivo al que se orientaba el trabajo en la actualidad.

2.5 Transporte sanitario no urgente

En el **Expediente 24/1512**, se alegaba la falta de medios de transporte para terapias y citas médicas a causa de la huelga de ambulancias del Servicio de Sanidad de Aragón.

La promotora de la queja era una paciente que necesitaba un tratamiento médico que incluía una terapia en el Centro de Día de Psiquiatría de Huesca a diario. La huelga indefinida de ambulancias destinadas al transporte de pacientes, hacía que las personas en terapia no pudieran desplazarse desde los pueblos.

Ello suponía que no pudieran llevar a cabo sus tratamientos, siendo estos primordiales para mejorar su salud.

Además, la incertidumbre de no saber si se iban a pasar a buscar día a día, imposibilitaba el poder tener una rutina, hecho necesario para poder superar la enfermedad.

La Administración Sanitaria nos informó que, de acuerdo con lo expresado por la UTE responsable de la gestión de los traslados, el motivo por el cual no se llevaron a cabo se debió a la situación de huelga que está llevando a cabo el personal del ámbito del Transporte Sanitario No Urgente de la Comunidad de Aragón. Se produjo una acumulación de servicios que atender, y considerando que los traslados de esta paciente no se tratan de servicios incluidos dentro de los «Servicios Mínimos» establecidos por la Administración, no pudo ser atendida dadas las circunstancias.

Desde la UTE gestora les habían informado de las dificultades de planificación, ya que la salida de su tratamiento era a las 14:00 horas y que su localidad (S.), se encontraba a una hora del Centro de día de Huesca. También les habían comunicado que la promotora había anulado el servicio en varias ocasiones.

Sin perjuicio de lo anterior, desde el Departamento de Sanidad del Gobierno de Aragón lamentaban profundamente los trastornos ocasionados a la paciente y a su familia y esperaban que esta situación se resolviera a la mayor brevedad posible, en cuanto se adjudicara el nuevo servicio de transporte sanitario no urgente que estaba licitando el Departamento.

No obstante, indicamos a la promotora que esta institución, con fecha 12 de septiembre de 2023, formuló, en relación con la prestación del servicio de transporte sanitario no urgente en ambulancias no asistenciales para los pacientes en la Comunidad Autónoma de Aragón, la siguiente sugerencia al Departamento de Sanidad:

«Primera. - Que se establezcan los mecanismos necesarios, en ejecución del contrato en vigor, para que sea el contratista, en relación directa con la Administración, el que se haga cargo de los gastos asumidos por el paciente en aquellos supuestos que aquel no atienda un traslado solicitado para éste con dicho derecho, sin que el ciudadano afectado deba a priori realizar gasto a su costa alguno. En todo caso deberá ser siempre la Administración la que asume el coste de la no prestación del servicio al que se tiene derecho, sin que puedan derivarse al paciente los problemas o condiciones del cumplimiento o incumplimiento del contrato.

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

Dicha sugerencia no fue aceptada en su primer apartado por el Departamento de Sanidad, sí en cambio en su segundo apartado, que fue aceptado por el citado Departamento, según se expone en el Informe de fecha 20 de octubre de 2023 que nos remitió, y en los siguientes términos:

«En relación con la sugerencia del Justicia de Aragón en el expediente arriba referenciado, se informa que SE ACEPTA la misma y se toman las medidas necesarias para incorporarla a los Pliegos que rijan el contrato que se licite para el servicio de Transporte Sanitario No Urgente».

Sobre estas cuestiones han existido otras reclamaciones con muy parecido contenido.

2.6 Salud bucodental para pacientes con algún tipo de discapacidad

En el **Expediente 24/1467**, se dirigía al Justicia de Aragón la madre de un paciente con discapacidad que, precisando anestesia general (pluridiscapacidad) para practicarle una endodoncia, estaba en el Hospital San Juan de Dios (de manera privada). El paciente había cumplido 19 años y en esa unidad solo atendía a menores.

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

Por ello, deseaba conocer el estado en que se encontraba esta cuestión y si habría quirófanos y anestelistas, por si su hijo pudiera acudir a la misma y ser atendido por la sanidad pública. Añadían, que de otra manera debían hacer frente a un gran desembolso económico para la familia, en especial en lo que se refería a la anestesia en la intervención, ya que a determinados pacientes -era el caso- no se les podía llevar a cabo tratamiento alguno sin estar anestesiados.

Se solicitó información al respecto y se nos indicó que el paciente recibió carta del IASS, indicándole que podía beneficiarse de la ampliación de Cartera de Servicios de Atención Bucodental.

La petición de asistencia se efectuó telemáticamente el día 9/1/2025, y el paciente fue incluido en el programa para recibir la asistencia necesaria y las prestaciones incluidas en la ampliación de cobertura de la cartera de servicios.

Añadían que en la inicial respuesta de la Administración se desconocía a qué pieza dental afectaba la endodoncia, por lo que inicialmente se consideró que no estaba incluido dicho tratamiento.

La ampliación de Cartera de Servicios para pacientes 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, implica facilitar el contenido de sus servicios cuando se encuentre indicado por el riesgo que pudiera comportar para el desarrollo de enfermedades bucodentales.

Se trataría de los tratamientos de odontología conservadora que contemplaba la cartera en el apartado 9.2 una vez modificado el punto 9 del Anexo II del 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.

Indicaban que ese apartado 9.2 quedaba como se especificaba a continuación:

«9.2 Adicionalmente, a la población infantil y juvenil desde el nacimiento hasta los 14 años, inclusive, se le facilitarán, cuando estén indicadas, las siguientes actuaciones:

- a) *Revisión periódica del estado de salud bucodental, que incluirá exploración radiográfica cuando esté indicada.*
- b) *Determinación del riesgo individual de caries, especialmente en los dos primeros años de vida, para establecer la periodicidad de las revisiones y las medidas preventivas orientadas a reducir ese riesgo.*
- c) *Tanto en dentición temporal como definitiva:*
 - *Aplicación de sustancias remineralizantes, antisépticas y/o desensibilizantes.*
 - *Sellados de fosas y fisuras.*
 - *Tartrectomía.*
- d) *En la dentición temporal, se aplicarán actuaciones de mínima intervención y medidas tendentes a frenar el proceso de lesión por caries.*
- e) *Para toda la dentición definitiva se incluyen obturaciones en lesiones que no asocien daño pulpar irreversible producidas por caries, traumatismo o por cualquier enfermedad que afecte a la estructura del diente.*
- f) *En el caso de lesiones por traumatismo en el grupo incisivo y canino definitivos, se incluyen también:*
 - *Reubicación y estabilización de los dientes afectados del grupo anterior.*
 - *Ferulización del grupo anterior y sutura de tejidos blandos, si es necesario.*
 - *Tratamientos pulpares, si es necesario».*

Por ello, se indicaba que ese último punto f) es el que hacía referencia a los tratamientos pulpares (endodoncias) en incisivos y caninos definitivos, pero en caso de traumatismo.

En consecuencia, el día 23/1/2025, el hijo de la promotora fue atendido por la Odontóloga de su Centro de Salud quien lo derivó a la Unidad de Salud Bucodental del Hospital de San Juan de Dios de Zaragoza con el siguiente informe:

«Paciente ya visitado anteriormente en Hospital "San Juan de Dios", ruego realicen los tratamientos pendientes (endodoncias y reconstrucciones de 11 y 21) en quirófano y control postoperatorio y lo que consideren oportuno».

Por lo tanto, si los tratamientos que necesitaba eran los incluidos en la Cartera de Servicios indicada en el apartado f) del punto 9.2, se le realizarían con los medios que fueran necesarios.

Así pues, el tratamiento que precisaba su hijo se le facilitaría en el Centro Hospitalario "San Juan de Dios", para lo cual ya se habían dado las instrucciones necesarias a dicho Centro.

En otro, concretamente, en el **Expediente 24/1629**, una familia planteaba sus dificultades económicas para hacer frente a los problemas odontológicos de su hijo menor, con un 62% de discapacidad, especialmente en lo que se refería a los costes de sedación que, de acuerdo con lo que se refería, resultaría necesaria en función del grado y naturaleza de la discapacidad del menor.

Por su parte, la Administración, en sus cumplidas respuestas a esta institución, había explicado el ámbito de cobertura del llamado Programa de Atención Bucodental y Juvenil (PABJ), que había experimentado una mejora en virtud de la Orden SND/606/2024, de 13 de junio, por la que se creaba el Comité Asesor para la Cartera Común

de Servicios en el Área de Genética y por la que se modificaban los Anexos I, II, III, VI y VII del 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.

De acuerdo con esta regulación, en el segundo de los informes del Departamento se había concluido lo siguiente: «(...) al tratarse de un usuario con Discapacidad > al 33 % y de acuerdo con el punto 9.4, que hace referencia a que estarán cubiertos los tratamientos de odontología conservadora que contempla el punto de esta cartera en el apartado 9.2 y que en este caso en concreto al apartado "c" y "d" del punto 9.2, ya que se trata de la dentición temporal, por lo que realmente estaría cubierto en este paciente es la Tartrectomía ya que el resto de tratamientos son tratamientos invasivos realizados para eliminar la caries y restaurar el diente en dentición temporal.

El coste que supone la tartrectomía es de 65 euros según la información recibida por la Unidad de Salud Bucodental del Hospital "San Juan de Dios" de Zaragoza.

Esta cantidad de 65 euros sería el importe a reingresar al paciente del total del importe abonado por la intervención que han costado de manera privada. No obstante, se ha recibido comunicación desde el Hospital San Juan de Dios por la que se comunica que la minoración que se efectuará al paciente será de 145 euros respecto del presupuesto inicial.

En cuanto al caso de que el menor volviera a presentar caries en la dentición temporal, aunque el paciente a partir de los 6 años entraría dentro del Programa de Atención Bucodental Infantil y Juvenil (PABIJ), estos tratamientos no estarían cubiertos ya que, entre los tratamientos excluidos del PABIJ, está la atención de la dentición temporal, a excepción de la revisión diagnóstica, las extracciones no ortodóncicas y la atención de las urgencias, según la Orden de 28 de marzo de 2005, del Departamento de Salud y Consumo, por la que se regula la prestación de la atención sanitaria bucodental a la población infantil y juvenil de la Comunidad Autónoma de Aragón con sus posteriores modificaciones, pero que los tratamientos excluidos han permanecido sin modificar.

Por otro lado, cabe comentar que una cosa es aplicar las "actuaciones de mínima intervención y medidas tendentes a frenar el proceso de lesión por caries", cuando la caries es incipiente, lo cual se hace con sustancias remineralizantes y aplicaciones de flúor o con ligera apertura de las fosas y fisuras, y otra cosa es el tratamiento de la lesión cariosa cuando hay cavitación, ya que hay que lo que hay realizar es una limpieza de la caries y posterior obturación o reconstrucción de la pieza dentaria. Esto son ya intervenciones invasivas que requieren de anestesia».

Expuesto el contenido de la queja y las respuestas ofrecidas por la Administración sanitaria, esta institución consideró conveniente recordar algunas previsiones normativas relacionadas con la situación jurídica de las personas con discapacidad, que, como es sabido, han sido objeto recientemente de una reforma constitucional.

En concreto, convenía reproducir el art 12 de la mencionada Ley 5/2019, en cuanto tiene como objeto la protección del derecho a la salud de las personas con discapacidad, a saber:

- «1. Las Administraciones Públicas de Aragón, para garantizar el derecho a la salud de las personas con discapacidad, establecerán programas y actuaciones específicas para garantizar su nivel más alto posible de salud y bienestar, prevenir situaciones de discapacidad o su agravamiento. La Administración podrá cooperar con las entidades del sector asociativo de las personas con discapacidad.
2. Los servicios de salud o de atención a la salud asegurarán la accesibilidad a las personas con discapacidad, tanto en las instalaciones como a tratamientos, programas y servicios.
3. El Gobierno de Aragón adoptará las medidas necesarias que permitan a las personas con discapacidad, tanto en las instalaciones como a tratamientos, programas y servicios».

En el artículo 13 establece de forma específica que el sistema sanitario de Aragón impulsará, entre otras, las siguientes medidas en relación con las personas con discapacidad: «j) Potenciar la salud bucodental, promoviendo un plan especial destinado a las personas con discapacidad con grandes necesidades de apoyo».

A la vista de estos preceptos generales, esta institución consideró oportuno sugerir a la Administración que valorara la posibilidad de sufragar el importe correspondiente a la sedación para llevar a cabo la tartrectomía (tratamiento incluido en el Programa de Atención Bucodental y Juvenil en los términos expuestos en el informe del Departamento) cuando, en razón del grado y naturaleza de la discapacidad del paciente, resulte precisa dicha sedación.

Esta sugerencia fue aceptada por la Administración.

2.7 Salud mental

Este ámbito abarca un gran espectro de nuestra actividad lo que implica atender a todas las quejas que nos hacen llegar los ciudadanos, reuniones con numerosas entidades cuyo objetivo es mejorar estas cuestiones, participación activa en diferentes foros, avales a determinadas propuestas de actuación ante la Administración, entre otras actuaciones.

En el **Expediente 25/531**, la justicia de Aragón se reunió con las representantes de la Plataforma de Salud Mental, quienes valoraron de forma positiva la existencia en Aragón de un Registro Unificado de Contenciones, que consideraran un paso inicial de un proceso hacia una atención sin contenciones en centros sociosanitarios.

Sin embargo, sus representantes consideraban que, para que el registro fuera fiel a la realidad y por tanto útil en los datos que ofrece, debería cumplimentarse no solo en los centros públicos, sino también en los concertados, diferenciándose por servicios asistenciales.

Se añadía que el rigor en la recogida de los datos sobre contenciones, contribuirían a la transparencia y a facilitar la toma de decisiones encaminadas a reducir las contenciones físicas, centrándolas exclusivamente en los casos que resultasen absolutamente necesarias y en las condiciones adecuadas. Por ello, era importante que todos los profesionales afectados conocieran el registro para que existiera una continuidad en la recogida de datos.

Se insistió en la necesidad de evitar la soledad que pudiera sentir una persona sometida a una contención física y, sobre el registro, en la importancia de hacer pedagogía entre los profesionales para que cumpliera la función por la que fue creado.

La Plataforma también expresó su preocupación por la situación de las personas que se encuentran bajo amparo administrativo, concretamente las personas que padecen una enfermedad o trastorno mental, debido a la insuficiencia de recursos existentes para gestionar sus situaciones vitales. En este sentido, se refirieron tanto a cuestiones cotidianas como a problemas de mayor trascendencia que requerían una respuesta rápida.

La institución del Justicia de Aragón procedió a la apertura de un expediente que, a fecha de la elaboración del presente informe, está pendiente de contestación.

En otro, en concreto, el tramitado con el número de **Expediente 25/946**, tras la reunión mantenida con la justicia de Aragón, con los representantes de la asociación del movimiento en red contra el suicidio (MovEnred), se procedió a la apertura de un expediente de oficio para defender la prevención en salud mental, como herramienta principal para atender a la población, dada la limitación de los recursos asistenciales.

Hicieron llegar algunas propuestas que, desde su opinión eminentemente técnica (ya que sus interlocutores eran profesionales de la salud y, en especial, de la salud mental), podrían redundar en la promoción y cuidado de la misma y en la prevención del suicidio.

Se nos proponía lo siguiente: En primer lugar, se solicitó que se posibilitara a MovEnRed la distribución y difusión en el Servicio Aragonés de Salud, de determinados folletos informativos diseñados e impresos -que sin coste alguno se facilitarían por la entidad- para que se encontraran a disposición de los pacientes en las consultas de Urología, Atención Primaria, Matronas, etc.

En el curso de la conversación se puso de relieve el alto riesgo de suicidio en varones, especialmente, en los afectados por neoplasias urológicas como el frecuente cáncer de próstata, uno de los de mayor mortalidad por suicidio, así como en la necesidad de actuar en prevención del mismo en el embarazo, parto y postparto, cuestión ésta que también fue analizada en el encuentro.

También se nos informaba de que, en el año 2023, en Aragón fueron 104 los fallecimientos por suicidio.

En segundo término, se consideró de gran importancia que se contemplara la demanda recogida por parte de padres y madres, a través de diferentes AMPAS, sobre charlas gratuitas para que los progenitores sepan reconocer factores de riesgo y protección, señales de alarma y pautas básicas de actuación y de cómo y dónde pedir ayuda, mediante la implantación de un programa de mejora de la salud mental y prevención de trastornos mentales en las aulas de alumnos mayores de 12 años.

Finalmente, se hizo hincapié en que se valorara la emisión por la Corporación Aragonesa de Radio y Televisión (CARTV), de algunos vídeos realizados, en su momento, por MovEnred, para que pudieran formar parte de la campaña de prevención de suicidio elaborada dentro de la Estrategia de Prevención del Suicidio en Aragón.

Se trataba de 4 vídeos (prevención en adolescentes y jóvenes, en personas mayores, en personas con adicciones y en familiares afectados por el suicidio de un familiar o allegado), que ya se encontrarían a disposición de la Administración.

El objetivo perseguido por estas propuestas (en definitiva, la prevención de riesgos en materia de salud mental y, en su caso, la colaboración en la solución) y, la aparente no demasiada dificultad que, al menos en global, podría conllevar su implantación, llevaron a que esta institución las apoyara, lo que se trasladó a las autoridades competentes para su consideración.

Igualmente, rogamos que nos remitieran su opinión o informes sobre estas propuestas, mostrando nuestra disposición y la sede de la institución del Justicia de Aragón, para cualquier reunión o encuentro que pudiera resultar de utilidad, con el objetivo de obtener los niveles más óptimos de rendimientos del servicio público y la mejor satisfacción de los intereses generales.

El Justicia se dirigió al Departamento de Sanidad; al Departamento de Educación, Cultura y Deporte y a la Corporación Aragonesa de Radio y Televisión. Todo ello, sin perjuicio de concretar las peticiones a cada entidad u órgano citados del siguiente modo:

- «1. Al Departamento de Sanidad, en cuanto la posibilidad de distribución y difusión en el SALUD, de los materiales precitados en materia de prevención del suicidio en diversas consultas y centros sanitarios.
2. Al Departamento de Educación, Cultura y Deporte, respecto al favorecimiento de la ejecución del llamado proyecto AMPAS sobre mejora de la salud mental y prevención de trastornos mentales en las aulas de mayores de 12 años.
3. A la Corporación Aragonesa de Radio y Televisión, en lo que se refiere a la posible emisión de los vídeos elaborados en el marco de la campaña de prevención del suicidio».

La Corporación Aragonesa de Radio y Televisión, en atención a la solicitud, informó que comparten plenamente la preocupación por esta problemática y su impacto, especialmente entre los colectivos más vulnerables.

En este sentido, les complacía manifestar que en su programación actual ya se estaban desarrollando contenidos específicos relacionados con la salud mental, con especial atención al bienestar emocional y la sensibilización en torno a estas realidades.

En relación con su propuesta sobre la posible emisión de los vídeos elaborados dentro de la Estrategia de Prevención del Suicidio en Aragón, quisieron manifestar su disposición a colaborar, siempre que dichos materiales se adecuaran a los estándares de calidad, principios editoriales y valores del servicio público que rigen su línea editorial.

Por tanto, concluyeron afirmando que estarían encantados de valorar conjuntamente la idoneidad de estos contenidos para su posible difusión a través de sus canales.

Asimismo, reiteraron su total disposición para participar en cualquier reunión o encuentro que se considerara oportuno con el fin de estudiar con mayor profundidad estas iniciativas, coordinar esfuerzos y contribuir, desde su ámbito, a los objetivos compartidos de prevención y mejora de la salud mental.

A fecha actual, estamos pendientes de recibir los otros dos informes solicitados.

En el **Expediente 25/882**, la madre de una joven con TLP (trastorno límite de la personalidad), había estado ingresada en numerosas ocasiones en la planta de agudos de psiquiatría del Hospital Miguel Servet de Zaragoza, al no poder ser atendida en la UTP (unidad de trastornos de personalidad del Hospital Provincial).

En dicha planta, expresaba que el trato profesional había sido siempre excelente, pero el problema radicaba en que su hija no era capaz de estar ingresada, se disociaba en dichos ingresos y se escapaba de la planta, incluso precipitándose en uno de dichos ingresos desde una altura de 4 metros.

Ya fue presentada una reclamación para que pusieran seguridad en la puerta de entrada de urgencias, en la principal del hospital y en la del propio servicio de psiquiatría.

Se añadía que además de no haber vigilancia adecuada ni guarda de seguridad, había una segunda puerta de seguridad que no se cerraba por decisión del personal del servicio, y que, simplemente estando cerrada, evitaría percances de este tipo.

El Departamento de Sanidad, en contestación a nuestra solicitud, nos informó de que ante esta nueva queja y con el objetivo de valorarla con la seriedad que merecía, se convocó una reunión en la que participaron las Direcciones Médica, de Gestión y de Enfermería, así como los responsables directos de las áreas implicadas: el Jefe de Servicio de Psiquiatría, el Coordinador del Servicio de Urgencias, la Jefa de Sección de Seguridad y la Responsable del Servicio de Información y Atención al Usuario del Hospital Universitario «Miguel Servet».

Tras el análisis conjunto de la situación, se concluyó que la presencia permanente de personal de seguridad fijo en las puertas de Urgencias y Psiquiatría no era una medida viable, tanto por motivos organizativos como estructurales. No obstante, con el objetivo de mejorar las condiciones de seguridad en ambos servicios, se acordó implementar las siguientes medidas:

«En el Servicio de Urgencias, ya se estaban llevando a cabo obras para la instalación de nuevas puertas que permitirán regular mejor el tránsito y aumentar la protección de los pacientes, especialmente en situaciones delicadas como las descritas.

En el Servicio de Psiquiatría, se está valorando la viabilidad técnica y presupuestaria de instalar un sistema de doble puerta que permita reforzar el control de accesos y salidas, sin comprometer los derechos de los pacientes ni la legalidad vigente.

Así mismo, se revisaron las medidas de seguridad de ambos Servicios y se repasaron los protocolos que afectan al riesgo de conductas autolesivas».

Recordaron también que, en los casos de ingreso voluntario, el marco legal actual no permitía restringir completamente la libertad de movimiento de los pacientes, aunque se trabajaba en minimizar riesgos mediante los recursos disponibles y protocolos establecidos.

El pasado año, esta institución inició un expediente de oficio (**Expediente 24/549**), con el fin de elaborar un **Informe especial sobre la depresión y la ansiedad en Aragón**.

El objeto del informe es doble: por un lado, reflejar el impacto de estas patologías en la población aragonesa, el modo en que se manifiestan, la respuesta del sistema público de salud, y las proyecciones de futuro en estos ámbitos y, por otro, realizar propuestas concretas a la Administración para colaborar en la búsqueda de soluciones que ayuden a abordar este problema, desde el convencimiento de que se trata de una preocupación colectiva.

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

Según el Informe del Sistema Nacional de Salud 2024, revela una alta prevalencia de problemas de salud mental en España, afectando alrededor del 37% de la población, con mayor impacto en mujeres y grupos de edad avanzada, superando el 40% en mayores de 50 años, porcentaje que se incrementa progresivamente a partir de esa edad y que ronda el 70% entre las personas de 75 y más años. El informe destaca el aumento de bajas laborales por trastornos mentales y alto consumo de psicofármacos.

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

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

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

- «1. Organización del sistema público de salud de Aragón para la atención a los pacientes de salud mental, tanto en atención primaria como en especializada. Estructuras de funcionamiento y recursos humanos disponibles, en especial, personal especializado (psicólogos, psiquiatras y enfermería especializada).
2. Personas atendidas por depresión y ansiedad en Aragón en atención primaria y especializada según tramos de edad, género y sectores, así como el plazo aproximado que están en lista de espera desde que son derivados al especialista desde atención primaria.
3. Relación de la demanda con los recursos disponibles en términos de adecuación y suficiencia. Previsión a corto plazo de recursos. Comparativa de recursos con otros países de nuestro entorno, si existe. ¿Está previsto como en otras especialidades plazos máximos de demora?
4. Estadística de la receta farmacéutica sobre el consumo de fármacos para el tratamiento de la ansiedad y depresión como benzodiacepinas, antidepresivos y antipsicóticos. Clasificación, si es posible, por tramos de edad y género. Facultativos prescriptores (Familia o Psiquiatría).
5. Protocolos de prevención y detección de la depresión y la ansiedad en el ámbito educativo, en los centros de salud, así como en otros ámbitos si estuvieran previstos.
6. Tratamiento de la depresión y la ansiedad desde el punto de vista farmacológico, terapéutico y de la medicina comunitaria.
7. Estadística del gasto sanitario en Aragón en los últimos cinco años disponibles, en términos totales y respecto al gasto en salud mental.
8. La depresión y la ansiedad en el ámbito del vigente plan de salud mental de Aragón: actuaciones concretas e indicadores de evaluación, si los hubiera.
9. Evaluación de anteriores planes de salud mental, si la hubiera, en general y respecto a las actuaciones sobre ansiedad y depresión, en particular y evaluaciones anuales del actual, si las hay.
10. Otras actuaciones, observaciones o comentarios sobre la cuestión de los que se quiera dejar constancia».

El Departamento de Sanidad nos ha remitido un extenso informe, que será valorado en la elaboración de dicho Informe especial.

2.8 Reclamaciones sanitarias

El establecimiento de sistemas de reclamaciones y sugerencias de los pacientes, suponen una herramienta muy eficaz en garantía de la calidad del servicio a través de la participación de los directamente afectados por la atención sanitaria.

En sus manifestaciones suelen quejarse de una excesiva burocratización en las respuestas a sus reclamaciones.

Es cierto que, en dicha gestión, se hace preciso garantizar la participación de los profesionales implicados y a su vez, ofrecer una respuesta rápida, fundada y, en su caso, que indique las medidas correctoras adoptadas.

Una ciudadana manifestaba disconformidad con la atención dispensada a su madre (**Expediente 24/297**). También se aludía a que el pasado 22 de enero de 2024, se había presentado una reclamación en el Registro del Servicio Aragonés de Salud del Departamento de Sanidad sin que, hasta la fecha actual, hubiera sido de contestación.

Expuesto el contenido de la queja, se indicó a la afectada que, en principio, no es competencia de esta institución valorar si el tratamiento dispensado a la madre de la paciente en el Servicio de Urgencias fue el adecuado desde un punto de vista clínico.

Sin embargo, sí es función del Justicia de Aragón favorecer que los ciudadanos, en una situación como la descrita, encuentre una respuesta motivada de la Administración. Esta respuesta resulta básica y ofrece a los afectados la información suficiente para decidir sobre si, entienden necesario, adoptar otras decisiones en defensa de sus pretensiones.

En relación con reclamaciones o solicitudes que no habían sido objeto de contestación por la Administración, es necesario advertir que la Administración debe cumplir lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y, en particular, su artículo 21, que establece lo siguiente:

«La Administración está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla, cualquiera que sea su forma de iniciación (...) El plazo máximo en que debe notificarse la resolución expresa será el fijado por la norma reguladora del correspondiente procedimiento. Este plazo no podrá exceder de seis meses, salvo que una norma con rango de Ley establezca una mayor o así venga previsto en la normativa europea».

En este mismo sentido, el artículo 4.h) de la Ley 6/2002, de 15 de abril, de Salud en Aragón, establece que todos los ciudadanos tienen derecho a utilizar las vías de reclamación y de propuesta de sugerencias en los plazos previstos, y en uno y otro caso, deberán recibir respuesta por escrito en los plazos que reglamentariamente se establezcan.

Por ello, esta institución sugirió a la Administración que proporcionara una respuesta motivada a la reclamación del ciudadano que había acudido a nuestra institución.

Esta sugerencia fue aceptada por la administración.

En el **Expediente 24/270**, se ponían de manifiesto los problemas para contactar telefónicamente con el servicio de atención al paciente del Hospital «San Jorge», de Huesca.

Por añadidura, en la queja referida se decía que cuando se conseguía contactar, y hasta que atendían a la llamada, al tener descolgado el teléfono, se podían escuchar los datos sanitarios de los pacientes que estaban siendo atendidos.

A pesar de que no constaba respuesta del Departamento, y con todas las salvedades derivadas de este hecho, desde esta institución se estimó oportuno exponer algunas consideraciones sobre las preocupaciones contenidas en la queja; todo ello, para su valoración por la Administración.

En primer lugar, se sugirió que, a la vista de los declarados intentos de comunicación telefónica señalados en la queja, se valorara la eficacia del sistema de comunicación telefónica en el Hospital en cuestión, al objeto de evaluar si resultaba procedente establecer algún tipo de refuerzo para atender a los ciudadanos a través de este medio.

Por otro lado, y respecto al posible acceso a datos sanitarios de terceras personas, se sugirió que se valorara si era necesario adoptar algún tipo de prevención o medida para evitar que pudieran producirse este tipo de situaciones, que, de darse, podrían ser contrarias a lo previsto en el artículo 9 del Reglamento General de Protección de Datos y el artículo 7 de la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica; preceptos en los que se establecen una serie de normas específicas en cuanto a la confidencialidad y protección de datos médicos, para garantizar que ningún tercero pueda acceder a dichos datos.

Estas sugerencias fueron aceptadas por la Administración.

En el **Expediente 24/1194**, un progenitor planteaba la cuestión relativa a la imposibilidad de acceder a la carpeta de salud de su hijo menor de edad, en los casos en los que la Administración entrega el número PIN de acceso al otro progenitor. Ambos progenitores ostentaban la patria potestad/autoridad familiar en Aragón y la

guarda y custodia de su hijo pero, no convivían juntos al haber dado por terminada la relación. La comunicación en estos casos puede ser difícil o incluso inaccesible.

Al respecto, y entre otras consideraciones, esta institución subrayó que, la Agencia Española de Protección de Datos, en su Informe de 0114/2008, en cuanto al acceso a la historia clínica de los menores por los titulares de la patria potestad, había mantenido lo siguiente:

«... el artículo 154 del Código Civil dispone que “Los hijos no emancipados están bajo la potestad del padre y de la madre”, añadiendo que “La patria potestad se ejercerá siempre en beneficio de los hijos, de acuerdo con su personalidad, y comprende los siguientes deberes y facultades (...) Velar por ellos, tenerlos en su compañía, alimentarlos, educarlos y procurarles una formación integral”.

En consecuencia, disponer de la información sanitaria de los hijos es fundamental para poder velar adecuadamente por la salud de los mismos, por ello, entendemos que el Código Civil habilita la cesión de la información sanitaria a quienes ostenten la patria potestad».

Esta conclusión se había mantenido en el Informe 0222/2014, en el que vino a declararse que «los titulares de la patria potestad podrán también acceder a los datos del menor de edad sujeto a aquella mientras esta situación persista, para el cumplimiento de las obligaciones previstas en el Código Civil».

El Departamento de Sanidad, en contestación a nuestra petición de información, nos indicó que era consciente del problema que existe en estos casos y que las dos nuevas Direcciones Generales existentes, la de Salud Digital e Infraestructuras y la de Cuidados y Humanización, iban conjuntamente a buscar una solución satisfactoria a este problema, al desarrollar y mejorar la herramienta de «Salud Informa».

Por parte de la institución, al considerar que no había impedimento legal que imposibilitara el acceso a la carpeta de salud del hijo menor de edad por sus progenitores, se formuló sugerencia al Departamento de Sanidad para que prosiguiera su labor en orden a conseguir que, con respeto a las garantías de seguridad informática exigibles, se estableciera un procedimiento ágil para acceder a la carpeta de salud de un menor de edad por parte de sus progenitores, y en igualdad de condiciones para ambos.

El Departamento de Salud aceptó la sugerencia

2.10 Certificados de defunción

El pasado mes de enero de 2025, el Justicia de Aragón llevó a cabo una especial labor de mediación en esta cuestión (**Expediente 25/90**), que culminó con un Acuerdo de Buenas Prácticas para facilitar certificados médicos oficiales a todos aquellos servicios médicos que intervienen en casos de fallecimiento por causas naturales, fuera del ámbito hospitalario o ambulatorio.

El problema consistía en que, en ocasiones, por el hecho de carecer del Certificado Oficial para certificar una defunción por causas naturales, los profesionales médicos se venían impedidos de realizar tal función, lo que pone en funcionamiento de manera inmediata la maquinaria judicial y, en su caso, la intervención del Instituto Anatómico Forense, con el sufrimiento añadido que ello conlleva para las familias y el gasto público innecesario que también supone.

Con la mediación del Justicia se convocó a todos los implicados en estas situaciones: Colegio de Médicos, Consejería de Sanidad, Consejería de Justicia, 061, Atención Primaria y una nutrida representación de empresas funerarias a través de la Asociación Regional de Funerarias de Aragón y la Asociación de Funerarias de Zaragoza; acordando entre todos ellos que dichos Certificados (a cargo, en principio, de los bienes del fallecido o de su familia más cercana), serían de inicio facilitados por dichas empresas, con la asiduidad y la continuidad necesaria, para que cualquier médico que, en estas situaciones, se encuentre en condiciones de certificar un fallecimiento por causas naturales, pueda hacerlo al disponer del Certificado Oficial exigible.

En definitiva, el objetivo es poner a disposición de las Unidades del Servicio de Urgencias de Atención Primaria (SUAP), integrado funcionalmente dentro de los sistemas de urgencias y emergencias sanitarias y, por ende, al Servicio de Urgencias y Emergencias sanitarias 061 Aragón, los ejemplares de los certificados médicos oficiales de defunción procedentes de la Organización Médica Colegial y de cumplimentación obligatoria, evitando obstáculos a las funciones médicas asistenciales dentro de su normal desarrollo.

En ese momento, un número muy elevado de autopsias que realizaba el Instituto de Medicina Legal, tenían su origen en una muerte por causa natural y podían ser evitables.

Finalmente, el pasado mes de junio de 2025, se procedió en la sede del Justicia de Aragón, a la firma del Marco de Buenas Prácticas para facilitar estos certificados a los profesionales médicos mencionados.

Además de los firmantes, a dicho Acuerdo pueden adherirse, de futuro, cualesquiera empresas funerarias que operen en Aragón, modificándose, en tal caso, el documento, en lo que pudiera corresponder respecto del número de ejemplares que las nuevas adheridas habrían de aportar.

3. Educación

Expedientes iniciados	197
Expedientes finalizados	173
Resoluciones emitidas	16
Información con gestiones	58
Asuntos solucionados o en vías de solución	50

Planteamiento general

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

Su encaje constitucional, Sección 1ª, Capítulo Segundo del Título I, hace que se trate de un derecho fundamental inherente a la persona y, por tanto, de un derecho inviolable, inalienable e irrenunciable que requiere de una especial protección por parte de los poderes públicos.

Consecuentemente, la labor de supervisión por parte del Justicia de Aragón en materia educativa se erige, sin duda, como una de las actuaciones de mayor importancia, en tanto que redundan en el bienestar y en el desarrollo educativo de los menores aragoneses.

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

Como ya fue objeto de comentario en el informe del año precedente, cabe hacer especial alusión al Decreto 57/2024, de 3 de abril, del Gobierno de Aragón, por el que se regula la escolarización del alumnado en los centros docentes sostenidos con fondos públicos en las enseñanzas de educación infantil, educación primaria, educación especial, educación secundaria obligatoria y bachillerato de la Comunidad Autónoma de Aragón, toda vez que recoge cambios significativos en el proceso de escolarización en relación con los cursos anteriores al 2024/2025, y que para el presente curso 2025/2026 se han mantenido vigentes.

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

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

Señalar, además, que sobre el particular no se han recibido quejas específicas en el Justicia de Aragón

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

Por otra parte, el decreto de constante referencia amplía el ámbito objetivo previsto hasta antes del curso 2024/2025 al incluir en el mismo el primer ciclo de educación infantil. Esta última modificación encuentra su

motivación en el art. 15.1 de la Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, según el cual «las Administraciones Públicas incrementarán progresivamente la oferta de plazas públicas en el primer ciclo con el fin de atender todas las solicitudes de escolarización de la población de cero a tres años».

En otro orden de cosas, merece ser comentada la iniciativa reglamentaria impulsada por el Departamento de Educación, Cultura y Deporte en relación al uso de los recursos digitales en los centros educativos, a través de la tramitación reglamentaria de la Orden por la que se regula el empleo apropiado y proporcionado de los recursos digitales de uso individual en los centros docentes no universitarios sostenidos con fondos públicos de la Comunidad Autónoma de Aragón, la cual se espera que entre en vigor en el presente año 2026 para su aplicación en el próximo curso 2026/2027.

La citada iniciativa reglamentaria trae causa de la preocupación de la comunidad educativa en relación al impacto que un uso inadecuado de los dispositivos electrónicos puede causar en el alumnado.

Sobre el particular, destacar que el Justicia de Aragón ha tenido la oportunidad de aportar una serie de consideraciones, tanto en la comparecencia de la justicia de Aragón ante la Comisión Especial de Estudio para reforzar la Protección de la Infancia y la Adolescencia frente al impacto del uso de la tecnología en la Comunidad Autónoma de Aragón, celebrada en el mes de septiembre de 2025 en las Cortes de Aragón, como en la tramitación de diferentes expedientes que derivaron en la elaboración de una resolución sobre la cuestión objeto de debate, y que serán debidamente tratados a lo largo del presente título

En concreto, la justicia de Aragón destacó en su comparecencia las consideraciones que se reproducen a continuación:

«**1. En relación a riesgos socioeconómicos:** Se debe asegurar el acceso de todos los niños, niñas y adolescentes, a las herramientas necesarias para el desarrollo de su derecho a la educación, atendiendo a la capacidad económicas de sus familias, sin discriminación alguna.

2. En relación a riesgos sanitarios y otras amenazas al bienestar de niños, niñas y adolescentes: Su necesidad de protección es indudable. Ha de partirse de esta premisa. Existen evidencias científicas de que la madurez del sistema nervioso no termina hasta, aproximadamente, los 25 años, por lo que en la infancia y adolescencia no existe un desarrollo neurológico completo y estamos ante un sector de la sociedad más vulnerable, más susceptible de ser victimizado.

La protección debe ir adaptándose al progresivo desarrollo de su autonomía y a su menor vulnerabilidad en la medida en que crecen. La responsabilidad de esta protección existe en diferentes ámbitos:

a) Familiar: a través del control parental. En este sentido, debe promoverse y concienciarse de su necesidad y exigencia. Para ello sería muy importante que los padres adquieran, de ser posible, una competencia digital, al menos, básica. A ello debería colaborar la Comunidad Educativa y el resto de instituciones o entidades que puedan resultar competentes en la materia.

De igual modo, el control parental debe ir referido no sólo al tiempo de uso, sino a la supervisión de contenidos. Las herramientas de control deben ser simplificadas para reducir la dificultad de los padres. Asimismo, las restricciones deben ir adaptándose a la edad que se va alcanzando.

En el ámbito de este control pueden surgir fricciones con el derecho a la privacidad e intimidad de los menores. En la ponderación de estas situaciones, desde luego, debe primar el interés superior del menor. Es cierto que esta cuestión exige una importante prudencia, cautela que va a depender del buen hacer de los padres. Aquí alcanza toda su importancia la concienciación de las familias.

b) Educativo: a través de la concienciación; la información accesible y continuada sobre los riesgos; el asesoramiento y acompañamiento en los problemas o incidencias que vayan surgiendo; y la desconexión digital (sin regulación actualmente en el ámbito educativo). De la misma manera, cabría la posibilidad de plantear la creación de una figura específica sobre educación digital en los centros educativos.

c) Tecnológico: sería útil y positivo contar con la implicación de las empresas tecnológicas, en la medida en que podrían colaborar evitando la exposición a contenido inadecuado a publicidad engañosa.

d) Sanitario: mediante el fortalecimiento de medios destinados a la salud mental. En este sentido, sería importante en materia de recursos humanos y materiales y, también, en cuestión de información pública, atendida la alta probabilidad de que del mal uso o el uso excesivo de redes sociales surjan problemas de depresión, ansiedad, autoestima, adicción y otras conductas lesivas».

Finalmente, se ha de hacer especial alusión a las Jornadas de Coordinación de las Defensorías del Pueblo que este año, en su edición número treinta y ocho, fueron organizadas por el Justicia de Aragón bajo el título «*La vulnerabilidad en las aulas*».

Las jornadas tuvieron lugar en el salón de columnas del edificio Caja Rural de Aragón, sito en la ciudad de Zaragoza, donde se congregaron los Defensores del pueblo de España, técnicos de las defensorías, maestros, pedagogos, trabajadores sociales y representantes de entidades educativas y sociales, entre otros agentes, para tratar diferentes cuestiones vinculadas al ámbito educativo, a saber: las desigualdades socio económicas, la discapacidad, la salud mental o la dispersión territorial, y cómo éstas pueden menoscabar el pleno ejercicio del derecho a la educación real y efectiva del alumnado.

El desarrollo de las jornadas incluyó ponencias de especialistas del ámbito educativo, mesas redondas integradas por técnicos de las distintas defensorías y demás profesionales vinculados a la educación, y contó con la participación de un grupo de adolescentes que aportarán su visión de la vulnerabilidad en las aulas. Las jornadas concluyeron con la presentación de las conclusiones consensuadas por todas las defensorías, las cuales rezan como sigue:

«La educación es un derecho fundamental intrínsecamente ligado a la dignidad humana, entendida como un valor inherente a toda persona y fundamento del Estado social y democrático del derecho. La educación es un bien público que contribuye a promover el desarrollo de las personas consideradas individualmente y es un factor determinante para reducir las desigualdades entre las personas y favorecer el progreso social, económico, y cultural. Todo ello en un contexto en el que las innovaciones tecnológicas están determinando una profunda transformación de la sociedad, por lo que se debe tener presente esa nueva realidad, con el objetivo de que sirvan a la prestación del servicio público educativo en condiciones de igualdad.

La introducción o la utilización de las nuevas herramientas tecnológicas en los centros educativos, nunca puede dar lugar a la vulneración del principio de igualdad en el derecho a la educación. Conscientes de la trascendental importancia individual y social de la educación, se ha considerado oportuno dedicar las XXXVIII Jornadas de Coordinación de las Defensorías del Pueblo a analizar la situación del alumnado más vulnerable en el entorno educativo. Con ese objetivo, hemos reflexionado a partir de la experiencia adquirida en el desarrollo de nuestro trabajo y, como resultado de ello, formulamos las siguientes conclusiones:

- 1. Las Administraciones públicas tienen que garantizar la equidad y la inclusión en todas las etapas del ámbito educativo.*
- 2. Las Administraciones deben adoptar medidas para prevenir e intervenir ante cualquier tipo de exclusión o marginación en el acceso a la educación, para la consecución de los resultados de aprendizaje y la finalización de cada etapa educativa. Para ello, han de dotar a los centros educativos de los recursos necesarios, tanto personales como materiales y, en particular, de profesorado y profesionales que tengan la formación especializada que requiere el alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo. Además, es necesario contar con la participación de las familias en el proceso educativo.*
- 3. Un sistema educativo inclusivo exige promover con carácter general la escolarización en centros ordinarios, siendo excepcional y subsidiaria la escolarización en centros de educación especial. Resulta esencial la orientación, información y participación de las familias, así como la motivación de las decisiones que se adoptan sobre la modalidad de escolarización.*
- 4. Los centros educativos deben contar con los profesionales especializados que sean precisos para dar una respuesta eficiente a las necesidades concretas del alumnado derivadas de las indicaciones de los equipos docentes y/o de los informes psicopedagógicos.*
- 5. Las Administraciones educativas y sanitarias, en colaboración y coordinación, han de concretar el modo de organización y prestación de los servicios sanitarios al alumnado que lo precise. Las administraciones públicas deberán adoptar todas aquellas medidas necesarias para asegurar la atención temprana e integral de los niños y las niñas, así como dotar de los recursos necesarios para la detección precoz del alumnado con necesidades educativas especiales, temporales o permanentes, facilitando a este alumnado los apoyos precisos desde el momento de su escolarización o la detección de su necesidad.*

6. *Las Administraciones educativas han de facilitar a los centros docentes las directrices necesarias para que los servicios especializados de orientación tomen en consideración los informes de otros profesionales especialistas no pertenecientes a la Administración educativa.*
7. *Las actividades extraescolares y complementarias ofertadas por los centros educativos tienen que estar diseñadas de tal modo que sean accesibles a los alumnos y las alumnas con necesidades educativas especiales, para posibilitar su participación en igualdad de condiciones que el resto de escolares y bajo el principio de inclusión.*
8. *Ante el aumento cuantitativo del riesgo suicida y de su complejidad, las administraciones públicas deberán promover las actuaciones que sean necesarias para prevenir los problemas de salud mental que padecen los adolescentes y jóvenes en los ámbitos educativos, sanitario y social, extremando al máximo este objetivo.*
9. *En relación al acoso escolar, el mensaje a la comunidad educativa debe ser el de «rechazo absoluto» a toda clase de violencia en la sociedad en general y, en particular, en el ámbito escolar. En este sentido, deben revisarse e intensificarse las medidas preventivas para mejorar su eficacia, sin perjuicio de las medidas correctoras que pudieran corresponder. La Administración educativa debe dotar a la figura del Coordinador o Coordinadora de bienestar y protección del alumnado de todos los recursos necesarios para el debido cumplimiento de sus funciones.*
10. *La segregación escolar supone un déficit de inclusión que perjudica la formación y las expectativas de desarrollo personal de aquellos alumnos que la viven. Se deben establecer medidas para mejorar la distribución equilibrada del alumnado en situación de vulnerabilidad en los procesos de admisión en los centros sostenidos con fondos públicos. Las Administraciones públicas llevarán a cabo actuaciones que permitan la detección preventiva del alumnado con necesidades educativas específicas por razones socioeconómicas, con el objeto de favorecer su éxito escolar, así como todas aquellas dirigidas a impedir la concentración de alumnos con necesidades de compensación educativa en unos centros determinados, estableciendo criterios de distribución equitativa, que deben acompañarse de una mejora de la acogida y la inclusión de esta diversidad social y cultural en los diferentes centros escolares.*
11. *La educación, como derecho universalmente reconocido, debe quedar garantizada para los menores extranjeros en situación administrativa irregular en España en todas las etapas educativas, asegurando su acceso a los recursos y servicios educativos que requiere su escolarización en condiciones de igualdad.*
12. *La escolarización de la población infantil de 0 a 3 años ofrece una respuesta a las necesidades de las familias, especialmente en el caso de las más vulnerables, por lo que las Administraciones deben garantizar una oferta suficiente de plazas de calidad y promover su gratuidad.*
13. *Las Administraciones competentes tienen que garantizar la existencia de infraestructuras adecuadas, seguras y accesibles, que respondan a criterios de funcionalidad, seguridad, accesibilidad universal, sostenibilidad y equilibrio territorial. Es necesario clarificar, incluso mediante reformas normativas, qué intervenciones corresponden a cada Administración (mantenimiento ordinario vs. obras estructurales), evitando situaciones de bloqueo o deterioro de instalaciones por la indefinición administrativa.*
14. *Las Administraciones educativas, basándose en evidencias científicas, deben definir criterios pedagógicos generales sobre el uso de dispositivos móviles y otras Tecnologías de la Relación, Información y Comunicación (TRIC), que protejan los derechos del alumnado y promuevan un entorno de aprendizaje saludable, inclusivo y respetuoso. Los centros docentes deberán diseñar sus proyectos educativos conforme a estos criterios.*

La progresiva implantación de la Inteligencia Artificial (IA) en las aulas debe ser abordada con las debidas garantías y el respeto a los Derechos Humanos para que produzca utilidades y no genere impactos negativos sobre el bienestar de la infancia y la adolescencia a corto o a largo plazo.

Se deberá garantizar que todo el alumnado tenga igualdad de oportunidades de aprendizaje y desarrollo sin importar su origen, género, situación económica o cualquier otra circunstancia que pueda perjudicar a sus intereses.
15. *Las Administraciones educativas deben adoptar las medidas necesarias para atender la singularidad y las dificultades que presenta la educación en el ámbito rural. Los centros educativos deben estar dotados de los medios personales y materiales que garanticen una educación de calidad y aseguren la igualdad de oportunidades para todo el alumnado, con especial atención al que tiene necesidades específicas de apoyo educativo.*

Las Administraciones públicas deben hacer un esfuerzo para facilitar los servicios de comedor y transporte escolar al alumnado que reside en el ámbito rural o en núcleos diseminados, tanto en la enseñanza obligatoria como postobligatoria y, en particular, el acceso a la opción formativa elegida por el alumnado. En el mismo sentido, deben prestar especial atención a la oferta educativa para menores de 3 años. En el

ámbito rural se debe garantizar que la tecnología no sea un impedimento para acceder a una educación en condiciones de igualdad.

En consideración a lo anterior, las defensoras y defensores del pueblo aprobamos las «Conclusiones de las XXXVIII Jornadas de Coordinación de las Defensorías del Pueblo» celebradas en Zaragoza los días 28 y 29 de octubre de 2025, con la voluntad de que sea plenamente garantizado el derecho a la educación, en particular de quienes se encuentren en situaciones de vulnerabilidad».

Finalmente, el taller preparatorio de las jornadas, coordinado y organizado por el Procurador del Común de Castilla y León, se desarrolló los días 11 y 12 de diciembre en la ciudad de León, y tuvo como objeto concretar el contenido de las jornadas y elaborar la propuesta de conclusiones de las mismas. Asistieron técnicos de las distintas defensorías para tal fin. En el caso del Justicia de Aragón, participaron los asesores del área de educación y del área de menores e infancia.

3.1 Acoso escolar

Los días 19 de junio y 1 de diciembre de 2025, se celebraron los Plenos del Observatorio Aragonés por la convivencia y contra el acoso escolar, presididos por la Sra. consejera de Educación, Cultura y Deporte, y a los que asistió el asesor en materia de educación del Justiciazgo.

De estos encuentros, vale la pena destacar la importante labor que realiza el Equipo de Orientación Educativa en Convivencia Escolar en la atención a las víctimas de acoso escolar, así como los datos que el propio Equipo de Orientación expuso en relación al número de protocolos de acoso escolar activados en el curso 2024/2025, y en el primer trimestre del curso escolar 2025/2026.

Asimismo, durante dichas reuniones se dio voz a la Unidad Técnica de Salud Mental, creada recientemente tras el acuerdo firmado por los Departamentos de Educación Cultura y Deporte y Sanidad. Sobre este punto, conviene subrayar la estrecha relación existente entre el acoso escolar y la salud mental, toda vez que el acoso sufrido durante la infancia afecta directamente al desarrollo emocional de los menores que lo padecen y, por tanto, a su salud mental.

En este sentido, en el año 2025, el Justicia de Aragón ha tramitado diversos expedientes vinculados al acoso escolar (**Expedientes 25/375, 25/1339, 15/1412**), lo que pone de relieve que se trata de una problemática que está muy presente en los centros educativos, y que, por tanto, las distintas Administraciones Públicas han de trabajar conjuntamente en orden a erradicar el acoso escolar en el ámbito educativo.

3.2 Comedor escolar

Primeramente, vale la pena destacar la sugerencia (**Expediente 24/648**) elaborada por esta institución dirigida a favorecer a las familias numerosas en la concesión de becas de comedor escolar, a través de la modificación de los criterios recogidos en la Orden ECD/718/2023, de 30 de mayo, por la que se establecen las bases reguladoras de las becas que faciliten la utilización del servicio de comedor escolar por parte del alumnado de centros sostenidos con fondos públicos y las becas de comedor que complementan las becas de comedor escolar durante el periodo estival no lectivo.

La citada sugerencia trajo causa del escrito de queja presentado por varios ciudadanos en el que se consideraba que el número de miembros de la familia debería ser uno de los criterios a tener en cuenta a la hora de otorgar las becas, y no únicamente concederlas con base en la renta familiar de los solicitantes.

Señalaban en su escrito que esta circunstancia podría dar lugar a que, una familia con rentas inferiores a dos veces el IPREM y un único hijo, obtuviese beca de comedor, y que, por el contrario, se le denegase a una familia con tres hijos que superase la renta referida en unos pocos euros.

Tras recibirse el informe solicitado a la administración educativa, desde el Justicia de Aragón se resolvió sugerir al Departamento de Educación, Cultura y Deporte que, en futuras convocatorias, valorase la posibilidad de tomar en consideración el número de hijos de la unidad familiar como criterio de valoración para la concesión de ayudas de comedor escolar, previa modificación de la Orden ECD/718/2023, de 30 de mayo, por la que se establecen las bases reguladoras de las becas que faciliten la utilización del servicio de comedor escolar por parte del alumnado de centros sostenidos con fondos públicos y las becas de comedor que complementan las becas de comedor escolar durante el periodo estival no lectivo, de tal manera que las familias numerosas pudiesen verse beneficiadas de este cambio normativo.

En otro orden de cosas, como viene siendo habitual durante todos los cursos escolares, la demora en el pago de las becas de comedor escolar sigue siendo una de las cuestiones susceptibles de mejora por parte de la administración educativa; cuestión que ha dado lugar a la apertura de varios expedientes en esta institución como consecuencia de los escritos de queja presentados (**Expedientes 24/1566, 25/1206**).

Sobre este particular, conviene destacar que, en los informes remitidos por el Departamento de Educación, Cultura y Deporte a esta institución, se afirma que la carga de trabajo en lo relativo a las becas de comedor es notable. Consecuentemente, durante la tramitación de los expedientes referidos, desde el Justiciazgo se exhortó al Departamento de Educación, Cultura y Deporte para que, en la medida de sus posibilidades, agilizase la tramitación de los expedientes que versasen sobre las becas de comedor, habida cuenta del perjuicio económico que puede suponer para las familias el tener que sufragar los gastos de comedor de sus hijos.

No obstante, durante la tramitación de los expedientes, varios ciudadanos trasladaron a esta institución que ya se había efectuado el pago de las becas, lo que ocasionó el archivo de los mismos por asunto solucionado.

En otro orden de cosas, tal y como ya se refirió en el informe anual del año precedente, la calidad de los alimentos del servicio de comedor, así como la posible sustitución de los servicios de cáterin por las cocinas «in situ» en los propios centros escolares, ha vuelto a ser una de las cuestiones que ha preocupado a las familias en el ámbito educativo (**Expediente 25/105**).

Sobre este particular, esta institución se ha pronunciado recientemente con la elaboración de una sugerencia (**Expediente 24/1509**), a través de la cual se sugirió al Departamento de Educación, Cultura y Deporte que valorase llevar a la práctica las previsiones de proporcionar a los centros educativos, en función de la demanda existente, de cocinas «in situ», con el fin de mejorar la calidad alimentaria de los servicios de comedor; así como que, en aquellos centros en los que se presta el servicio de Catering, se lleven a cabo las oportunas labores de control de la calidad de los alimentos y de los menús ofertados por las empresas adjudicatarias, conforme a los criterios nutricionales recogidos en las normas, resoluciones y documentos que sean aplicables

En respuesta a la citada sugerencia, por parte del Departamento de Educación, Cultura y Deporte se resolvió lo que sigue: «A lo largo de 2025 se han ejecutado obras de transformación del comedor, de servicio de línea fría a cocina in situ en varios centros de la comunidad autónoma. Se da traslado a la Unidad de Proyectos y Obras para que procedan a su valoración que, dada la organización del servicio, podrá hacerse una vez vaya a terminar el curso 2025-2026.

La prestación del servicio de comedor en CPI San Jorge está incluida en el contrato del servicio de comedor escolar y de atención y cuidado del alumnado en centros públicos en la provincia de Zaragoza vigente para los cursos escolares 2024-2025 y 2025-2026, con posibilidad de dos años de prórroga. Cualquier cambio supondría una modificación del contrato. Se acepta la sugerencia y se agradece el interés por la mejora de la prestación del servicio educativo».

En este sentido, conviene recordar que, en relación con la seguridad y control de los alimentos en los comedores escolares, la Ley 17/2011, de 5 de julio, de Seguridad Alimentaria y Nutrición, tiene por objeto el reconocimiento y la protección efectiva de diversos derechos relacionados con cuestiones de alimentación, entre los que destacan la labor que han de desempeñar las administraciones competentes en orden a garantizar la mayor protección posible frente a los riesgos emergentes en la seguridad alimentaria.

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

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

3.3 Enseñanzas de Régimen Especial y Formación Profesional

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

En este sentido, merece ser comentada la sugerencia elaborada por el Justicia de Aragón en relación a la falta de servicio de orientación educativa en la Escuela Superior de Diseño de Aragón (**Expediente 24/1844**).

De entrada, importa reflejar que, con fecha 22 de noviembre de 2022, esta institución ya tramitó un expediente sobre este particular (**Q22/1550**), por el que se solicitaba que se dotase de servicio de orientación educativa a la Escuela de Arte y a la Escuela Superior de Diseño de Aragón.

Tras la tramitación del citado expediente del año 2022, la administración educativa trasladó al Justicia de Aragón que: «*El Departamento de Educación, Cultura y Deporte consciente de la importancia de la figura del orientador/a educativo en todas las etapas, ha cubierto la plaza de orientador/a, incorporándose a la Escuela el pasado 8 de febrero dando así respuesta a la necesidad expuesta*».

Con todo, se recibió nuevo escrito de los ciudadanos por el que trasladaban al Justicia de Aragón que los compromisos anteriormente mencionados por el Departamento de Educación, Cultura y Deporte no se habían materializado, y que la Escuela Superior de Diseño de Aragón (ESDA) seguía sin servicio de orientación, por consiguiente, solicitaban la reapertura de la queja; situación que dio lugar a la elaboración de la sugerencia referida.

Siendo esta así, desde el Justicia de Aragón se tuvo a bien sugerir al Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón que valorase la posibilidad de dotar a la Escuela Superior de Diseño de Aragón del servicio de orientación educativa requerido por el alumnado.

En otro orden de cosas, esta institución elaboró una sugerencia que traía causa del escrito de queja presentado por una ciudadana en relación con el funcionamiento del «*Programa Aúna*», orientado al refuerzo y orientación en el aprendizaje del alumnado (**Expediente 24/1549**).

En este sentido, en el escrito de queja se ponía de manifiesto la demora en la iniciación del citado Programa, lo que ocasionaba, según se señalaba en la queja, que hasta el mes de enero de cada curso académico el alumnado careciera de los apoyos de refuerzo requeridos.

La señora promotora de la queja solicitaba que, de cara a los cursos venideros, el «*Programa Aúna*» comenzase en tiempo y forma en el mes de septiembre, coincidiendo con el inicio del curso escolar.

Desde el Justicia de Aragón se sugirió al Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón que valorase la posibilidad de adelantar la convocatoria del «*Programa Aúna*», de tal manera que la aplicación de las actuaciones preventivas del fracaso escolar y abandono educativo temprano coincidiera con el inicio del curso escolar.

Por añadidura, vale la pena subrayar que el citado programa está orientado a apoyar al alumnado con mayores dificultades para la adquisición de los distintos niveles de desempeño de las competencias que se consideran imprescindibles en el itinerario formativo, y que, con el refuerzo derivado del mismo, se ve beneficiado por la implementación de actuaciones preventivas frente al fracaso escolar y el abandono educativo temprano; por consiguiente, conviene que las mismas se implementen tan pronto como sea posible una vez a dado comienzo el curso escolar.

Finalmente, la administración educativa tuvo a bien aceptar el contenido de la citada sugerencia en los términos siguientes:

«*El "Programa Aúna" se ha consolidado como una herramienta eficaz en la prevención del fracaso escolar y el abandono educativo temprano. Su implementación durante los cursos anteriores ha recibido una valoración positiva por parte de los equipos docentes y de los Servicios Provinciales, lo que ha permitido, entre otras mejoras, ampliar la cobertura y reforzar la selección y atención dirigida preferentemente al alumnado más vulnerable.*

La convocatoria para el curso 2025/26 tiene su inicio efectivo en octubre, conforme a lo establecido en el calendario de actuaciones de la Dirección General de Política Educativa, Ordenación Académica y Educación

Permanente. Este calendario responde a la planificación normativa y a los criterios de coordinación entre líneas de apoyo educativo financiadas mediante fondos propios y programas europeos (como PROA+).

Asimismo, en la convocatoria del curso 2025/26 se incorpora el criterio de población como elemento de baremación, con el objeto de atender la demanda específica de las zonas rurales. Dicha medida permite priorizar a centros ubicados en áreas con baja densidad de población, contribuyendo a garantizar la equidad en el acceso al refuerzo educativo.

Desde el Departamento de educación se comparte plenamente el espíritu de la sugerencia emitida, en consonancia con los principios de planificación, agilidad y eficacia recogidos en el artículo 3 de la Ley 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Se considera que adelantar la convocatoria y aplicar los nuevos criterios contribuirá de forma significativa a mejorar los resultados educativos del alumnado con mayores necesidades de apoyo. En consecuencia, se da respuesta positiva a la sugerencia, reiterando el compromiso del Departamento de Educación, Cultura y Deporte en el refuerzo de las políticas públicas orientadas al éxito escolar y a la inclusión educativa».

3.4 Medios materiales y recursos humanos

De entrada, importa reflejar que la justicia de Aragón tuvo la oportunidad de aportar una serie de consideraciones en la comparecencia que tuvo la ocasión de realizar en la Comisión Especial de Estudio para reforzar la Protección de la Infancia y la Adolescencia frente al impacto del uso de la tecnología en la Comunidad Autónoma de Aragón, celebrada en el mes de septiembre de 2025 por las Cortes de Aragón, y cuyo objeto fundamental pasaba por extraer conclusiones en relación al impacto que un uso inadecuado y excesivo de los dispositivos electrónicos puede tener en los menores.

En concreto, la justicia de Aragón destacó en su intervención una serie de consideraciones, las cuales han sido reproducidas en el planteamiento general del presente apartado educativo.

De igual modo, esta institución recibió varios escritos de queja de diferentes familias manifestando su disconformidad con el hecho de que determinados centros educativos obliguen a adquirir tabletas u otros dispositivos electrónicos al alumnado, y, en concreto, con que tengan que ser sufragados íntegramente por las familias.

Asimismo, estas familias mostraban su preocupación por el impacto, a su juicio negativo, que genera en los menores el uso de dispositivos electrónicos como método de enseñanza en edades tempranas.

A la vista del notable número de quejas, y de la importancia de la cuestión discutida, desde el Justicia de Aragón se resolvió elaborar una sugerencia sobre el particular (**Expediente 24/268**). En concreto, se sugirió al Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón:

«Primera: Que se estudie el impacto que tiene para el alumnado el uso de dispositivos electrónicos como método de enseñanza educativa, al objeto de conocer los efectos y consecuencias que el uso de las nuevas tecnologías produce en el desarrollo educativo y personal de los menores.

Segunda: Que se valore la posibilidad de regular el uso de los dispositivos electrónicos en los centros educativos sostenidos con fondos públicos, a los efectos de dar seguridad jurídica a los centros y a las familias, y de garantizar un uso adecuado de las tecnologías de la información por parte del alumnado, sin que la metodología implementada pueda generar discriminación por razones socioeconómicas entre el alumnado».

A juicio de esta institución, la aprobación de una normativa que regule el uso de dispositivos electrónicos en los centros educativos serviría para concretar y regular cuestiones que, a día de hoy, no se encuentran reflejadas y fundamentadas en ningún texto normativo, y que son de especial trascendencia para el desarrollo personal y educativo de los menores, a saber: hasta dónde alcanza la obligación del alumnado de sufragar la adquisición de dispositivos electrónicos; cuál es el límite de los centros educativos para implementar una metodología educativa basada únicamente en el uso de dispositivos electrónicos; o cuál es el impacto y los riesgos derivados de un uso temprano y excesivo de las nuevas tecnologías, entre otras cuestiones.

Como es sabido, las consideraciones reflejadas en la sugerencia, se han visto plasmadas en la iniciativa reglamentaria impulsada por el Departamento de Educación, Cultura y Deporte en relación al uso de los recursos digitales en los centros educativos, a través de la tramitación reglamentaria de la Orden por la que se regula el empleo apropiado y proporcionado de los recursos digitales de uso individual en los centros docentes no universitarios sostenidos con fondos públicos de la Comunidad Autónoma de Aragón, cuya entrada en vigor estaba prevista que se produjese en el presente año 2026 para su aplicación en el próximo curso 2026/2027.

En otro orden de cosas, en relación a la falta de auxiliares de educación especial, mención especial merece la sugerencia elaborada por esta institución como consecuencia del escrito de queja presentado por una ciudadana manifestando su honda preocupación por la falta de apoyos recibida por su hijo en determinado centro escolar de la ciudad de Huesca, lo que dificultaba su desarrollo educativo e integración en el aula (**Expediente 24/1781**).

El menor, escolarizado en 3º de primaria, tenía reconocido, mediante resolución del IASS, un grado II de dependencia y un grado de discapacidad del 35%; tratándose, por tanto, de un alumno con necesidad específica de apoyo educativo ACNEAE con trastorno por déficit de atención con hiperactividad (TDAH).

Asimismo, el informe psicopedagógico elaborado en el año 2022 por el equipo de orientación educativa, disponía que el menor requería de apoyo y supervisión constante en el entorno escolar, a través de la dotación del personal de atención educativa complementaria correspondiente.

Por añadidura, el propio centro escolar, mediante informe de fecha 4 de octubre de 2024, determinó que el menor precisaba de 25 horas semanales de apoyo por parte de un auxiliar de educación especial; apoyo que fue solicitado por el centro al Departamento al inicio del curso escolar 2024/2025.

Sin embargo, el centro disponía de tres auxiliares de educación especial para atender a siete alumnos, lo que ocasionaba que el hijo de la señora promotor de la queja no dispusiese del apoyo requerido de manera continuada durante toda la jornada escolar.

Esta situación originó que, con fecha 15 de enero de 2025, se emitiese informe del facultativo responsable del proceso asistencial del alumno por el que se recomendaba una asistencia parcial del menor a la jornada escolar, en horario de 9 a 12 horas.

En concreto, el citado informe establecía que: *«lo más beneficioso para el alumno es acudir al centro, sin embargo, el apoyo recibido es insuficiente. Hasta encontrar unas medidas más favorables se recomienda la reducción de la asistencia para evitar episodios graves de desregulación»*.

Consecuentemente, el menor estuvo asistiendo al centro en jornada parcial de 9 a 12 horas.

Por parte del señor promotor de la queja se solicitaba, por tanto, que se dotase a su hijo de las horas de auxiliar de educación especial requeridas, de tal manera que pudiese asistir al centro a jornada completa.

Sobre la base de lo expuesto, desde el Justicia se tuvo a bien sugerir al Departamento de Educación, Cultura y Deporte que valorase la posibilidad de dotar al centro educativo del personal de apoyo solicitado por el propio centro, al objeto de que el hijo del señor promotor de la queja dispusiese de la asistencia del personal auxiliar de educación especial requerida que garantizase su escolarización a jornada completa.

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

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

El Tribunal estimó el recurso al considerar vulnerado el derecho fundamental a la educación de todos los alumnos y con derecho a la debida adopción de las medidas solicitadas por los demandantes.

Por su parte, el Tribunal Supremo en sentencia de fecha 14 de diciembre de 2017 (rec. 2965/2016) reconoce que el alumnado con necesidades educativas especiales parte de una situación de desigualdad, lo que les hace acreedores de una respuesta administrativa adecuada a sus necesidades; sentencia que, además, consolidaba la doctrina sentada por la propia Sala Tercera del Tribunal Supremo en una sentencia anterior, de fecha 9 de mayo de 2011 (rec. 603/2010).

En concreto, la última de las sentencias referidas concluía lo siguiente: *«una cosa es que no quepa hablar, en general, de un derecho subjetivo de los ciudadanos a exigencias prestacionales salvo previsión al efecto del legislador o que, por las limitaciones presupuestarias, no sea posible acoger a un niño en un determinado centro escolar, y otra bien diferente, que esos mismos criterios deban trasladarse sin más a supuestos tan singulares como los que aquí tenemos. Porque, ciertamente, es singular la situación de los niños TEA. Por padecerlo se encuentran en una posición de desigualdad de partida que los hace acreedores de una respuesta de las Administraciones adecuada a sus necesidades, bien particulares. No es la suya, por tanto, una situación comparable a la de los ciudadanos frente a los que, en principio, cabe hacer valer límites frente a una exigencia cualificada desde el punto de vista constitucional: la propia del derecho a la educación del artículo 27, reforzada por el principio de protección a las personas con discapacidad que enuncia su artículo 49 y, sobre todo, pro el mandato de su artículo 9.2 de remover los obstáculos a la plena igualdad»*.

Por parte del Departamento de Educación, Cultura y Deporte, en respuesta a la sugerencia elaborada por el Justicia de Aragón, se informó que: *«se tiene en cuenta su sugerencia a este Departamento a la hora de poder valorar la posibilidad de dotar al centro educativo de Huesca del personal de apoyo necesario»*.

En otro orden de cosas, tuvo entrada en esta institución escrito de queja de una ciudadana por el que se solicitaba a las Administraciones Públicas con competencias en educación, la dotación de puntos de sombra en el «CEIP Julián Sanz Ibáñez», al objeto de paliar los efectos de las altas temperaturas durante los meses de verano; así como que

se llevaran a cabo las labores de mantenimiento y conservación oportunas tras haberse producido el derrumbe del techo de un aula.

Asimismo, la señora promotora de la queja informó sobre la «*propuesta de naturalización de patios del CEIP Julián Sanz Ibáñez*» elaborada, según señalaba, por el propio centro, y a través de la cual se pretendía, fundamentalmente, dotar a los patios del colegio de arbolados que proporcionen puntos de sombra.

Por parte del Departamento de Educación, Cultura y Deporte, se informó que la propuesta más viable pasaría por la instalación de varios toldos retráctiles en los distintos patios del centro escolar, de tal manera que pudiesen ser recogidos en los meses de invierno y desplegados en los de verano.

Sobre el particular, desde el Justicia de Aragón se resolvió sugerir al Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón y al Ayuntamiento de Zaragoza:

«*Primera: Que, en el seno del Consejo Bilateral de Capitalidad, se valore la posibilidad de acordar un Convenio marco de colaboración en el ámbito educativo, en el que se detallen los términos de la prestación de los servicios de vigilancia, mantenimiento y conservación de centros escolares.*

«*Segunda: Que se valore la posibilidad de iniciar las actuaciones oportunas al objeto de llevar a cabo la «naturalización» del «CEIP Julián Sanz Ibáñez», o que, alternativamente, se facilite la instalación de toldos en los patios del del centro escolar, al efecto de garantizar puntos de sombra que ayuden a mitigar los efectos de las altas temperaturas durante los meses de verano».*

En contestación a la sugerencia precitada, desde el Departamento de Educación, Cultura y Deporte se resolvió lo que sigue:

«*En relación a la posible valoración de la instalación de toldos en los patios del centro escolar al efecto de garantizar los puntos de sombra, se ha procedido a valorar por parte de la Unidad Técnica de Obras del Servicio Provincial, que es quien se encarga de que los elementos que cubren los patios de recreo tengan las condiciones de seguridad obligatorias. Se acepta la sugerencia y se agradece el interés por la mejora de la prestación del servicio educativo».*

Finalmente, vale la pena señalar el escrito de queja presentado por la Asociación de Madres y Padres de Alumnos del CEIP Valdespartera III de Zaragoza, en virtud del cual trasladaban al Justicia de Aragón su preocupación por la falta de instalaciones suficientes para asumir a todo el alumnado del centro educativo, hasta que la construcción del nuevo edificio de educación secundaria concluyese (**Expediente 25/556**).

Por añadidura, en el escrito de queja, además de la instalación de un número de aulas prefabricadas suficiente, los promotores de la misma señalaban que el centro no disponía del personal de servicios auxiliares y domésticos requerido para dar cobertura a las necesidades del mismo.

Siendo esto así, desde el Justicia de Aragón se sugirió al Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón que valorase la posibilidad de dotar al CPI Valdespartera III de Zaragoza de las instalaciones y del personal de servicios auxiliares y domésticos necesario, en coherencia con el progresivo incremento de alumnos que viene asumiendo el centro.

3.5 Transporte escolar

Los desequilibrios territoriales que la Comunidad Autónoma de Aragón padece, constituyen un reto para la administración educativa a la hora de prestar el servicio de transporte escolar. En este sentido, el funcionamiento del transporte escolar sigue siendo una de las cuestiones que, a lo largo de este año 2025, ha dado lugar a la apertura de nuevos expedientes de queja en el Justicia de Aragón.

En esencia, las quejas derivan de la falta de transporte escolar en determinadas localidades del ámbito rural de la Comunidad Autónoma, así como de las deficiencias en el funcionamiento de las rutas ya existentes (**Expedientes 24/1895, 24/1463, 25/115**).

Como ya fue objeto de comentario en el informe anual del año precedente, esta institución elaboró una sugerencia en relación con la posibilidad de incluir a los estudiantes de Ciclos Formativos de Grado Superior como beneficiarios de la ayuda de transporte escolar en la Comunidad Autónoma de Aragón (**Expediente 23/1745**). sugerencia que fue aceptada por el Departamento de Educación, Cultura y Deporte en los términos siguientes: «*en el Plan Anual Normativo del 2024 está prevista la tramitación del Proyecto de Orden por la que se modifica la Orden de 14 de mayo de 2013, de la Consejera de Educación, Universidad, Cultura y Deporte, por la que se dictan normas*

para la organización y funcionamiento del servicio complementario de transporte escolar en la Comunidad Autónoma de Aragón, por lo que durante dicha tramitación se valorará la sugerencia formulada».

Sin embargo, en el presente curso escolar, esta institución recibió un nuevo escrito de queja sobre este mismo particular, procediéndose, en consecuencia, a la elaboración de una nueva sugerencia, a la cual se pasa a dar explicación (**Expediente 24/1432**).

En el escrito de queja, su promotora trasladaba a esta institución que su hijo no podía hacer uso de la ruta de transporte escolar entre la localidad de Yéqueda y el IES Pirámide de Huesca, centro en el que cursaba estudios de grado superior. Señalaba, además, que la ruta de transporte disponía de plazas libres.

En este sentido, la ciudadana consideraba que, de conformidad con la Disposición Adicional Primera de la Orden de 14 de mayo de 2013, de la Consejera de Educación, Universidad, Cultura y Deporte, por la que se dictan normas para la organización y funcionamiento del servicio complementario de transporte escolar en la Comunidad Autónoma de Aragón, en caso de que la ruta disponga de plazas libres, su hijo tendría derecho a hacer uso del servicio de transporte escolar aunque no sea de forma gratuita.

Por parte del Departamento de Educación, Cultura y Deporte, se fundamentó que los estudios de ciclos formativos de grado superior no forman parte de los niveles de educación que recoge la Orden precitada, por lo que no se cumplirían los requisitos necesarios para que lo dispuesto en la Disposición Adicional Primera sea de aplicación al caso concreto; concluyendo el informe del Departamento que *«salvo autorización expresa de la Dirección de este Servicio Provincial, previa justificación y consideración de la existencia de unas necesidades de escolarización o circunstancias particulares que lo hagan aconsejable, el alumnado de Ciclos Formativos de Grado Superior no puede hacer uso de las rutas de transporte escolar»*.

Sobre la base de lo expuesto, desde el Justicia de Aragón se tuvo a bien sugerir al Departamento de Educación, Cultura y Deporte, lo siguiente:

«Primera.- Que, como ya se sugirió desde esta institución con ocasión de la sugerencia correspondiente al Expediente 23/1745, de fecha 11 de marzo de 2024, valore la posibilidad de incluir como beneficiarios de la ayuda de transporte escolar a los estudiantes de Ciclos Formativos de Grado Superior de la Comunidad Autónoma de Aragón, con ocasión de la posible modificación de la vigente Orden de 14 de mayo de 2013, de la Consejera de Educación, Universidad, Cultura y Deporte, por la que se dictan normas para la organización y funcionamiento del servicio complementario de transporte escolar en la Comunidad Autónoma de Aragón.

Segunda. - Que, a la vista de que la ruta de transporte escolar entre la localidad de Yéqueda y el IES Pirámides de Huesca dispone de plazas libres, por parte del Servicio Provincial de Educación de Huesca se valore la posibilidad de autorizar el uso de la ruta de transporte escolar al hijo de la señora promotora de la queja, previo pago de billete».

Con todo, desde el Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón se dio respuesta a la citada sugerencia en los términos siguientes:

«No se aprecian necesidades de escolarización o circunstancias particulares que así lo aconsejen. No obstante, como ya se apuntó en el informe en contestación a la queja formulada, se informa de la posibilidad que ofrece esta Administración autonómica de solicitar la integración del transporte público regular de viajeros de uso general en el transporte regular de viajeros de uso especial, de modo que se posibilitaría hacer uso de las plazas excedentes del vehículo que presta el servicio de transporte escolar de la ruta que le interesaría utilizar, para ofrecerla a usuarios de carácter general, con el consiguiente pago del billete.

Por otra parte, se debe también considerar que la ruta escolar que realiza este servicio, si bien en estos momentos dispone de plazas libres, traslada alumnado de las localidades de Yéqueda, Igriés y Nueno a diferentes centros de la localidad de Huesca (IES Pirámide de Huesca, CPIFP Pirámide de Huesca, IES Lucas Mallada, Escuela de Arte, IES Ramón y Cajal, CPIFP San Lorenzo).

Haciendo extensiva la autorización, mediante autorización excepcional, de utilización del transporte al alumnado de ciclos de Grado Superior de cada uno de estos centros domiciliados en dichas localidades que lo pudieran solicitar, los medios contratados para la realización del servicio serían claramente insuficientes para atender toda la demanda, con lo cual se generarían agravios comparativos entre el alumnado que, en igualdad de condiciones, podría hacer uso del servicio y que no».

En otro orden de cosas, se recibió escrito de queja en esta institución de una ciudadana, vecina de la localidad de Poleñino, en el que refería que sus hijos habían cursado la etapa de educación primaria en «CRA Monegros-Hoya» de la localidad de Lalueza, y que el próximo curso 2025/2026 comenzarían sus estudios de educación secundaria en el «IES Montes Negros» de la localidad Grañén, centro de educación secundaria al que están adscritos los vecinos de Poleñino.

Sin embargo, el deseo de la señora promotora de la queja pasaba por escolarizar a sus hijos en el «IES Gaspar-Lax» de la localidad de Sariñena, toda vez que es en este centro escolar donde iban a comenzar los estudios de

secundaria los alumnos residentes en Lalueza, localidad en la que sus hijos habían cursado la educación primaria y, por tanto, donde estarían escolarizados todos sus compañeros de la anterior etapa educativa.

Siendo esto así, el problema radicaba en que, para ser beneficiario del servicio gratuito de transporte escolar, el alumnado ha de estar escolarizado en el centro escolar que le corresponda por adscripción; en este caso, el «*IES Montes Negros*» de Grañén.

En tales circunstancias, la señora promotora de la queja solicitaba que, tal y como se hizo para los alumnos residentes en Poleñino durante la etapa de educación primaria al facilitar la doble adscripción al «*CEIP Santiago Apóstol*» de Grañén y al «*CRA Monegros-Hoya*» de Lalueza, se valorase la posibilidad de llevar a cabo una doble adscripción al «*IES Gaspar-Lax*» de Sariñena y al «*IES Montes Negros*» de Grañén para los estudiantes de educación secundaria residentes en Poleñino.

Por añadidura, la señora promotora de la queja reflejaba en su escrito que la ruta de transporte escolar que conecta las localidades de Cantalobos y Lanaja con el «*IES Gaspar-Lax*» de Sariñena pasa por la localidad de Poleñino, por lo que sus hijos podrían hacer uso de una ruta ya existente.

A la petición de información efectuada por el Justicia de Aragón, el Departamento de Educación, Cultura y Deporte informó que, en efecto, «*para ser beneficiarios del servicio gratuito de transporte escolar, los alumnos deben matricularse en el IES Montes Negros de Grañén. Sin embargo, pese a tener carácter voluntario y, por tanto, no tener derecho al transporte escolar, en modo alguno hay imposibilidad de que la escolarización de estos alumnos se realice en el «IES Gaspar-Lax» de Sariñena, siempre que se realice la solicitud de las oportunas plazas en el proceso ordinario de escolarización que comenzará en fechas próximas.*»

Sobre la base de lo expuesto, desde el Justicia de Aragón se resolvió sugerir (**Expediente 25/161**) a la administración educativa que valorase la posibilidad de favorecer una doble adscripción al «*IES Gaspar-Lax*» de Sariñena y al «*IES Montes Negros*» de Grañén para los estudiantes de educación secundaria residentes en Poleñino, a los efectos de que quienes decidan iniciar su etapa de educación secundaria en el «*IES Gaspar-Lax*» de Sariñena también puedan ser beneficiarios del servicio de transporte escolar gratuito.

Por otra parte, esta institución recibió escrito de queja de varios progenitores de alumnos del Colegio Gustavo Adolfo Bécquer de Zaragoza, por el que trasladaban su preocupación por el funcionamiento de la ruta de transporte escolar, y en concreto con el hecho de que sus hijos llegasen tarde al centro educativo.

Tras las conversaciones mantenidas entre esta institución y el Departamento de Educación, Cultura y Deporte, finalmente, se consiguieron ajustar los tiempos de la ruta de transporte escolar (**Expediente 24/1646**).

Finalmente, señalar que, en el inicio del curso escolar 2025/2026, se registró escrito de queja en relación a la falta de transporte escolar entre la localidad Valcarca y el IES Sierra de San Quílez de Binéfar; situación que afectaba a varios vecinos de dicha localidad.

Con todo, tras las oportunas actuaciones llevadas a cabo con el Servicio Provincial de Huesca, en el mes de octubre se dotó la ruta de transporte escolar entre ambas localidades (**Expediente 25/1568**).

3.6 Universidades

Sobre este particular, merece ser comentada la sugerencia elaborada por esta institución en relación al acceso a la docencia en régimen de interinidad de los graduados en el extranjero (**Expediente 24/1690**).

La citada sugerencia trajo causa del escrito de queja de un ciudadano por el que trasladaba al Justicia de Aragón su honda preocupación por la postura adoptada por el Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón en relación con el acceso a la docencia en régimen de interinidad de los graduados en el extranjero en las precisas circunstancias expuestas.

En concreto, el señor promotor de la queja era graduado en Química por la Universidad de Parma (Italia), y contaba con el debido certificado de equivalencia emitido por el Ministerio de Universidades, por el que se declaraba la equivalencia de su título al nivel académico de Grado en la rama de conocimiento de Ciencias en el campo específico de Ciencias Físicas, Químicas y Geológicas.

Tras obtener el referido certificado de equivalencia, cursó los estudios de Máster Universitario en Formación del Profesorado de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanza de Idiomas, por la Universidad de Zaragoza, al objeto de poder ejercer como docente en la Comunidad Autónoma de Aragón. Con todo, pese a disponer la equivalencia del Grado en los términos expuestos y el Máster Universitario de Profesorado, el señor promotor de la queja fue inadmitido en la lista de vacantes extraordinarias para el desempeño de puestos docentes en régimen de interinidad por «*no alegar o no justificar adecuadamente estar en posesión de la titulación requerida para impartir la especialidad*».

Tras las oportunas alegaciones, desde el Departamento de Educación, Cultura y Deporte se justificó su inadmisión alegando que la Resolución de 21 de diciembre de 2023, del Director General de Personal, Formación e Innovación, por la que se actualizan las titulaciones que habilitan para el desempeño de puestos en régimen de

interinidad en plazas de los Cuerpos docentes no universitarios de la Comunidad Autónoma de Aragón, exige estar en posesión de una de las titulaciones concretas que para el supuesto de la especialidad en Física y Química se recogen; para lo que se requerirá la oportuna homologación del título de grado universitario, no siendo suficiente, por tanto, el certificado de equivalencia aportado.

Por su parte, la Subdirección General de Títulos y Ordenación Universitaria del Ministerio de Universidades, sobre este mismo particular, expresó lo siguiente:

«De hecho, de acuerdo con el RD 889/2022, no puede homologarse el título de Química, por no ser en sí misma una profesión regulada. La profesión regulada en el caso de docente de secundaria viene habilitada por el Máster, es el máster lo que podría homologarse, pero usted ya tiene el máster universitario en formación del profesorado de educación secundaria y bachillerado, formación profesional y enseñanzas de idiomas español, por tanto, no necesita homologar lo que ya es un título oficial español. Pero recuerde que debe contar también con un grado español de la especialidad a la que opte o la declaración de equivalencia de su grado extranjero».

Es decir, según el referido informe de la Subdirección General, a los efectos del ejercicio de la docencia como profesor de educación secundaria, sería el máster de profesorado el que debería ser objeto de homologación, mientras que el grado extranjero debería contar con la correspondiente declaración de equivalencia.

Sobre la base de lo expuesto, desde el Justicia de Aragón se resolvió sugerir al Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón que, a los efectos del acceso a la docencia en régimen de interinidad, valorase el criterio expuesto por la Administración General del Estado, a la hora de posibilitar el ejercicio de la docencia en educación secundaria, a quien cuente con un certificado de equivalencia del Grado extranjero, junto con el Máster universitario en formación de profesorado de educación secundaria y bachillerato, formación profesional y enseñanzas de idiomas, español u homologado.

En respuesta a la sugerencia de referencia, el Departamento de Educación, Cultura y Deporte informó lo siguiente:

«A fecha actual, la normativa vigente es la Resolución de 23/03/2025 del Director General de Personal, Formación e Innovación, por la que se actualizan las titulaciones que habilitan para el desempeño de puestos en régimen de interinidad en plazas de los Cuerpos docentes no universitarios de la Comunidad Autónoma de Aragón.

En dicha normativa, se observa claramente que para poder ejercer en la especialidad 007 Física y Química es necesario acreditar una titulación de o Grado en Física o Grado en Química o Grado en Geología. El interesado no presenta una homologación a uno de esos tres Grados, sino una equivalencia "al nivel académico de Grado en la rama de conocimiento de Ciencias en el campo específico de Ciencias Físicas, Químicas y Geológicas".

Los procedimientos de homologación, equivalencia y convalidación se encuentran regulados en el Real Decreto 889/2022, de 18 de octubre, por el que se establecen las condiciones y los procedimientos de homologación, de declaración de equivalencia y de convalidación de enseñanzas universitarias de sistemas educativos extranjeros y por el que se regula el procedimiento para establecer la correspondencia al nivel Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior de los títulos universitarios oficiales pertenecientes a ordenaciones académicas anteriores (RD 889/2022).

La homologación es el reconocimiento de la superación de una formación con un título extranjero requerido para el ejercicio de una profesión regulada. La equivalencia es el reconocimiento de una formación con un título extranjero equiparable a un nivel académico (Grado, Máster o Doctorado), con exclusión de efectos profesionales.

En definitiva, con la normativa vigente, para poder habilitarse a listas de interinos el interesado debe presentar una homologación de su título y no una equivalencia. No obstante, esta equivalencia sí le permite presentarse a los procedimientos selectivos. Se agradece el interés del Justicia y se valorará para un futuro».

Por su parte, vale la pena hacer alusión a la sugerencia elaborada por el Justicia de Aragón relativa a la falta de transparencia en el procedimiento de adjudicación de plazas para el acceso a la residencia universitaria de estudiantes Ramón Pignatelli de Zaragoza (**Expediente 25/1175**).

En concreto, en la queja se refería que *«a diferencia de otros centros, el centro Pignatelli no ha procedido a hacer públicas las listas de admitidos y no admitidos para el próximo curso académico, de manera que las familias quedan en una situación de incertidumbre e inquietud, ante semejante falta de información».*

Por su parte, la Diputación Provincial de Zaragoza informó que *«desde la constitución de la Residencia en 1991 nunca se han publicado las listas de solicitudes ni la lista de admitidos y excluidos, ni se ha determinado en ninguna instancia rectora del Centro que se deba realizar esta publicación».*

Tras el estudio de la normativa de aplicación en materia de transparencia, a juicio de esta institución, se concluyó que la Residencia Estudiantil y Centro de Estudios Ramón Pignatelli, S.A., como sociedad privada conformada con capital de titularidad de la Diputación Provincial de Zaragoza, debiera valorar la incidencia de las previsiones legales en materia de transparencia en el ejercicio de sus funciones, en los términos que prescriben tales normas.

En este sentido, la Ley de las Cortes Generales 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, establece en su art. 2.1.g), relativo al ámbito subjetivo de aplicación, que

las disposiciones contenidas en la misma se aplicarán a «las sociedades mercantiles en cuyo capital social la participación, directa o indirecta, de las entidades previstas en este artículo sea superior al 50 por 100».

En esta misma dirección, la normativa autonómica de referencia en materia de transparencia, en concreto, la Ley 8/2015, de 25 de marzo, de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana de Aragón, incluye, de igual modo, entre los sujetos obligados [art. 4.1.h) de la citada norma], a «las sociedades mercantiles en cuyo capital social la participación, directa o indirecta, de las entidades previstas en este artículo sea superior al cincuenta por ciento o en las cuales las citadas entidades puedan ejercer, directa o indirectamente, una influencia dominante en razón de la propiedad, de la participación financiera o de las normas que las rigen».

Por consiguiente, desde el Justicia de Aragón se resolvió sugerir a la Diputación Provincial de Zaragoza, en su condición de entidad local titular de la Residencia Estudiantil y Centro de Estudios Ramón Pignatelli, S.A., que valorase la incidencia que la normativa de transparencia y de publicidad activa, en los términos que resulten de aplicación, pudiese suponer en el proceso de admisión de alumnos en la residencia gestionada por la mencionada sociedad.

Desde la Diputación Provincial se resolvió aceptar los términos de la sugerencia en los términos siguientes: «Tras analizar detenidamente el contenido de la sugerencia y las consideraciones jurídicas expuestas por esa institución, esta Presidencia acepta la sugerencia formulada.

En consecuencia, se ha dado traslado a los órganos competentes de la Residencia Estudiantil y Centro de Estudios Ramón Pignatelli, S.A., a fin de que se proceda a:

- Valorar la incorporación de medidas que permitan reforzar la publicidad y claridad del procedimiento de admisión, garantizando así un mayor grado de transparencia para las familias y solicitantes.
- Proponer, en su caso, las modificaciones procedentes en los protocolos internos o en la información publicada por la entidad.

Agradezco la labor de supervisión y colaboración institucional que ejerce su institución, y quedo a su disposición para cualquier aclaración adicional que considere necesaria».

En otro orden de cosas, vale la pena destacar el escrito de queja presentado por un estudiante del Diploma de Especialización en Filología Aragonesa, impartido por la Universidad de Zaragoza, en el que se alegaba que la institución universitaria no estaría haciendo uso de la normativa lingüística establecida por la Academia Aragonesa de la Lengua a la hora de impartir los citados estudios (**Expediente 25/426**).

Tras la oportuna petición de información, se remitió, diligentemente, informe por parte del Rectorado de la Universidad de Zaragoza sobre la cuestión objeto de queja.

Una vez estudiado el contenido de la queja presentada por el estudiante del Diploma de Especialización en Filología Aragonesa y el informe del Rectorado, desde el Justicia de Aragón se consideró oportuno efectuar una serie de apreciaciones para su toma en consideración por las partes, las cuales se reproducen a continuación:

«De entrada, esta institución desearía que existiera, sin perjuicio del lógico debate entre profesionales y especialistas sobre cualesquiera asunto objeto de estudio en las diferentes ramas del saber, la mayor unidad de criterio en la cuestión aquí planteada entre quienes desempeñan una actividad universitaria (investigadora y docente) en una determinada materia y la Corporación académica (la Academia Aragonesa de la Lengua), a la que la normativa vigente (La Ley 3/2013, de 9 de mayo, de uso, protección y promoción de las lenguas y modalidades lingüísticas propias de Aragón, en lo que sigue Ley 3/2013) le atribuye determinadas responsabilidades en el problema controvertido.

Precisamente, el preámbulo de la Ley 3/2013, al describir el objeto de la norma, explica que “el Capítulo III se refiere a la Academia Aragonesa de la Lengua como institución competente para elaborar y determinar las reglas adecuadas para el uso y modalidades lingüísticas propias”.

La declaración del preámbulo se plasma especialmente en dos previsiones normativas a los efectos que nos ocupan. En primer lugar, el art. 7.2 de la Ley 3/2013 delimita, como primera competencia de la Academia Aragonesa de la Lengua, la de “establecer las normas referidas al uso correcto de las lenguas y modalidades lingüísticas propias de Aragón”, lo que, a su vez, debe relacionarse de modo sistemático con lo previsto en el art. 8 de la norma de constante mención, a saber: “En el caso de que las instituciones públicas utilicen las lenguas y modalidades lingüísticas propias de Aragón, de conformidad con lo establecido en esta Ley, deberán seguir la norma lingüística establecida por la Academia Aragonesa de la Lengua”.

Siendo esto así, a juicio de esta institución, la Universidad de Zaragoza, ente perteneciente al sector público institucional, no debería prescindir de estas previsiones legales en su actividad lectiva, lo que puede –y debe– conciliarse, desde luego, con el derecho a la autonomía universitaria y con el derecho a la libertad de cátedra (art. 20 del texto constitucional). Es decir, la explicación del “uso correcto” de las lenguas propias de Aragón, según la Corporación académica con competencias legales para su definición, podrá compaginarse, en su caso, con una

visión crítica de aspectos determinados de dicha norma lingüística y con la defensa y exposición de criterios diferentes.

Adicionalmente, y en relación con una de las objeciones puestas de manifiesto por el señor promotor de la queja, parece que sería adecuado ofrecer información al respecto a quienes se interesen por cursar estudios de esta naturaleza».

Por otro lado, el Justicia de Aragón recibió escrito de queja de un trabajador del Instituto de Síntesis Química y Catálisis Homogénea por el que solicitaba el reconocimiento de las cargas familiares a efectos de la concesión de una acreditación de aparcamiento para la modalidad Campus San Francisco, jornada completa para el curso 2024-2025, y que, en su defecto, se modificase el Reglamento de la Gestión del Estacionamiento en los Campus Universitarios en su apartado 10, d) posibilitando que trabajadores de institutos mixtos, que no son personal de la Universidad de Zaragoza y que estén destinados al Campus San Francisco, puedan solicitar el reconocimiento de las cargas familiares igual que lo hacen los trabajadores de la Universidad de Zaragoza acogiéndose al Plan Concilia (**Expediente 25/352**).

Sobre este particular, desde el Justicia de Aragón se consideró oportuno exhortar a la Universidad de Zaragoza para que valorase si, conforme a lo dispuesto en el Convenio suscrito entre la Universidad de Zaragoza y la Agencia Estatal Consejo Superior de Investigaciones Científicas, M.P. para la regulación del Instituto de Síntesis Química y Catálisis Homogénea (ISQCH), el personal adscrito al ISQCH podría acogerse al Plan Concilia de la Universidad de Zaragoza, a los efectos de su posterior baremación en los términos previstos en el Reglamento de la Gestión del Estacionamiento en los Campus Universitarios.

Recordar que el mentado Convenio fue suscrito el 25 de enero de 2021, mediante Resolución de 26 de enero de 2021, de la Presidencia del Consejo Superior de Investigaciones Científicas, M.P., por la que se publica el Convenio con la Universidad de Zaragoza, para la regulación del Instituto de Síntesis Química y Catálisis Homogénea, y que es el Capítulo IV del mismo el que regula el «Régimen compartido del personal, las instalaciones y el equipamiento e infraestructuras científicas del Instituto».

Finalmente, señalar que esta institución ha recibido escritos de queja de ciudadanos relativos a la demora en el reconocimiento, homologación y/o expedición de títulos académicos por parte del Ministerio de Educación, Formación Profesional y Deportes (**Expediente 25/69, 25/353**); expedientes que han sido remitidos al Defensor del Pueblo para su tramitación, conforme a lo dispuesto en los artículos 12 de la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo, y 6.3 de la Ley 4/85 de 27 de junio de las Cortes de Aragón, reguladora del Justicia de Aragón.

4. Vivienda

Expedientes iniciados	54
Expedientes finalizados	67
Resoluciones emitidas	9
Información con gestiones	25
Asuntos solucionados o en vías de solución	9

Planteamiento general

Un número muy elevado de quejas se refieren a viviendas de alquiler social. Existe una gran demanda de estas viviendas, sobre todo, en Zaragoza, y una oferta que no puede cubrir todas las expectativas. Las quejas han sido fundamentalmente por la larga espera para que se adjudique una vivienda, a pesar de tener aprobada la solicitud. En todos los casos se ha tramitado y se ha requerido la correspondiente información para conocer en qué situación se encuentran dichas solicitudes.

Esta institución reitera, al igual que en años anteriores, que la Administración competente en la materia trata de resolver, en la medida de lo posible, los problemas que se plantean, y ante esta situación, como no podría ser de otra manera, la actitud de esta institución es solicitar que se haga un estudio pormenorizado de cada caso, y que se prioricen los que son más urgentes y necesarios.

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

En relación con la vivienda, y además de la principal necesidad de garantizar el acceso a la misma por parte de la ciudadanía, existen otros problemas que también han sido expuestos por diferentes personas ante nuestra institución. De este modo, pudieron acudir presencialmente a nuestra sede varios pequeños propietarios que estaban sufriendo el problema de los arrendamientos en los que el inquilino ha dejado de abonar la renta por diferentes motivos o ha prolongado su permanencia, también sin el pago de la renta, más allá de la vigencia del contrato. Se trataba en este caso de personas que únicamente eran arrendatarios de una sola vivienda, por lo que constituía su manera de complementar sus ingresos o pensiones modestas.

4.1 Viviendas de alquiler social

Año tras año, un número muy elevado de las reclamaciones se refieren a problemas relacionados con la **vivienda de alquiler social**. La queja más generalizada es el tiempo que llevan en lista de espera, mientras que resulta muy difícil poder acceder a una vivienda de alquiler en el mercado, ya que los precios de las mismas han sufrido un fuerte incremento.

En todos los supuestos se recaba información a la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda, o caso de tener competencia en la materia, al Ayuntamiento afectado, así como a la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación, desde donde indican que los expedientes están completos y en lista de espera, e incluso entran a pormenorizar refiriendo el puesto que ocupan en la misma, pero que no pueden informar de la fecha aproximada de adjudicación, ya que las vacantes se adjudican por orden de solicitud en función de las características de las viviendas y miembros de la unidad familiar.

En algunos de los expedientes, hemos llegado a informar de otras alternativas para poder acceder a viviendas sociales o de alquiler accesible a través de Entidades sin ánimo de lucro. (**Expediente 25/1512**).

También hemos recibido quejas relativas a las condiciones de habitabilidad de las viviendas adjudicadas, si bien, en los casos analizados todas contaban con los informes técnicos correspondientes y algunas de las deficiencias detectadas fueron subsanadas por las Administraciones propietarias o que gestionaban las viviendas de alquiler social afectadas; mientras que hubo casos en los que las deficiencias no eran tales o se debían a la propia acción o dejación del inquilino.

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

En el **Expediente 24/1863**, una ciudadana que residía en una vivienda propiedad de Zaragoza Vivienda, refería que en la misma había problema de humedad, que no llegaban a resolverse.

Una vez solicitada la pertinente información al organismo competente, el área de mantenimiento de la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda nos informó que no le constaba reclamación previa ni informe técnico de esa circunstancia concreta, teniendo historial de varias atenciones de mantenimiento por otras cuestiones que habían ido surgiendo a lo largo de la vigencia del contrato de alquiler desde 2014. Añadían que procedían a concertar una visita técnica de comprobación para verificar el estado y proceder, en caso de considerarse necesario, a ordenar la reparación requerida.

Unos días después, se nos informó que, un técnico del área de mantenimiento de dicha Sociedad, había visitado la vivienda, comprobando que la filtración de la habitación procedía de una zona de terraza descubierta en la que se retenía agua cuando llovía, y que se selló en su momento, pero apreciando que había algunas baldosas sin lechada o con vegetación, se había ordenado volver a sellar ampliando la zona para corregir la filtración. En consecuencia, se procedió al archivo del expediente, al considerar que el problema se encontraba en vías de solución.

En otro, en concreto, en el **Expediente 25/1318**, la promotora de la queja manifestaba que, a consecuencia de unas obras en el piso superior al suyo, se habían ocasionado una serie de desperfectos en su vivienda.

A tal fin, Zaragoza Vivienda indicó a esta institución que la vivienda objeto de este arrendamiento no era de titularidad de la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda, estando cedida por sus propietarios particulares al

Programa municipal de captación de viviendas para ser destinadas a alquiler social «*Alegra Tu Vivienda*», que gestiona la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda.

Que solicitada información al respecto a las áreas de mantenimiento y seguros de dicha Sociedad, informaron que cuando la inquilina les comunicó en mayo los daños, señalando que podrían haberse producido por obras realizadas en la vivienda superior, se dio parte al seguro colectivo de hogar suscrito por Zaragoza Vivienda para estas viviendas de captación.

Se añadía que en el informe de la entidad asegurados se manifestó que la caída de baldosas, instaladas antes del inicio de la cesión en alquiler en 2018, no se produjo por causa de las obras en el piso superior, sino porque el alicatado de la cocina estaba mal colocado, y este hecho ocasionó la caída de las baldosas. Por tanto, concluyeron que dichos daños eran propios y no podían ser reclamados a un tercero.

Que, a la vista del informe del seguro, Zaragoza Vivienda procedió a comunicar formalmente a la propiedad su obligación de acometer la sustitución de baldosas caídas y la reparación de grietas y que, en caso de no hacerlo, podría ejecutar Zaragoza Vivienda su cargo.

Finalmente, el propietario optó porque tratara directamente el tema propia Sociedad Municipal, por lo que se emitieron, desde el área de Mantenimiento, las correspondientes órdenes de trabajo a los gremios, para que procedieran a ejecutarlas lo antes posible, por lo que se procedió al archivo del expediente.

4.2 Ayudas para el alquiler

Sobre este tema se han tramitado muchos expedientes por el retraso en el pago en las ayudas para el alquiler (**Expedientes 24/797, 24/1931**, entre otros) por lo que volvemos a reiterar el contenido de una antigua sugerencia, en la que manifestamos que, como denominador común de las personas beneficiarias de estas ayudas, y afectadas por los retrasos en su tramitación, nos encontramos con familias que no pueden con sus propios medios acceder a una vivienda en el mercado libre. Tampoco, pese a reunir los requisitos para poder acceder a una vivienda protegida, logran acceder a una de ellas con la urgencia que demanda su situación habitacional, dada la insuficiencia del parque público de viviendas para satisfacer la demanda, incluso a personas que se encuentran en una situación de especial vulnerabilidad y emergencia habitacional.

Así, los retrasos excesivos en la tramitación, conclusión y materialización de estas ayudas, pueden distorsionar la finalidad para la que fueron creadas, cuyo fin es colaborar a la estabilidad habitacional para quienes resultaran beneficiarios de esta ayuda.

El retraso en el abono de estas ayudas ordinarias se debe, entre otras cuestiones, a la complejidad de la convocatoria y a la escasez de recursos y personal. Por ello, al entender de esta institución, en futuras convocatorias, tanto el modelo de solicitud, la documentación a presentar para acreditar el cumplimiento de los requisitos y el procedimiento de tramitación que se establezca, debería simplificarse lo máximo posible, con el fin de que puedan resolverse en el plazo establecido al efecto y sin dilaciones, atendiendo al marcado carácter social que tienen las ayudas.

Por ello, ha vuelto a sugerirse en estos términos (**Expediente 24/1244**).

Igualmente, se propuso que se dotara a las Subdirecciones Provinciales de Vivienda en Zaragoza, Huesca y Teruel y, en particular, a las Secciones de Vivienda correspondientes, de medios materiales y de efectivos de personal adecuado al volumen de trabajo que ocasiona la tramitación de este tipo de ayudas (**Expediente 24/1244**).

4.3 Problemas de convivencia vecinal

Se han presentado diversos casos que conllevan conflictos entre vecinos. En uno de ellos, el **Expediente 25/1011**, el promotor de la queja formalizó una reclamación ante la imposibilidad de continuar soportando una situación que había sobrepasado todo límite razonable de convivencia. Se trataba de una vivienda propiedad de la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda.

Se aludía a que, un vecino de su inmueble, mantenía un perro que ladraba de forma incesante durante horas, a cualquier hora del día o de la noche (impidiendo el descanso nocturno), superando claramente los decibelios permitidos por la Ordenanza Municipal de Ruidos.

Ante el grave deterioro del descanso y la convivencia vecinal, rogaba que se tomaran las medidas necesarias para que ese animal no pudiera ocasionar tantas molestias.

Así mismo, hacía constar que la Policía había intervenido por exceso de ruido, dejando constancia de que, desde hacía meses, se sufrían episodios reiterados de contaminación acústica procedentes de dicho vecino, especialmente en horario nocturno, afectando gravemente al descanso y a la salud.

Ya se habían impuesto dos sanciones administrativas por este motivo, una de ellas por superar los 8 dB a las 00:00 horas, lo cual constituía una infracción grave, según la ordenanza municipal. Se había intentado mediar con el vecino en muchas ocasiones, sin que hubiera mostrado intención alguna de buscar una solución.

Recabada la pertinente información por parte de Zaragoza Vivienda, se informó de que, acerca de las molestias ocasionadas por un perro, en conversaciones del trabajador social con los propietarios del perro, habían tomado conciencia del problema y se habían comprometido a mejorar la atención de su mascota para que no se ocasionaran molestias, siendo su intención no desprenderse del animal.

Así, el trabajador social del área de Gestión Social encargado del seguimiento de las familias de estas viviendas de alquiler social comunicó que, desde julio, ya no se habían recibido más quejas sobre esta cuestión en Zaragoza Vivienda, que estaría pendiente del cumplimiento y que estaba a disposición para atender en Zaragoza Vivienda directamente a los vecinos afectados, si volvían a producirse molestias y a gestionar con los implicados.

En otro, el **Expediente 25/642**, los vecinos de unos edificios gestionados por Zaragoza Vivienda, estaban sufriendo a unos menores que no respetaban las normas cívicas. Desde hacía años en la plaza/patio interior de uso público privado, dichos vecinos sufrían molestos partidos de fútbol durante todo el día, con sus consecuentes balonazos en nuestras paredes, puertas ventanas, balcones y terrazas con el consecuente ruido.

Debido a su gran número, en ocasiones, más de 20 menores y adolescentes, la contaminación acústica es diaria y se repetía cada tarde en los días de colegio, y con horario de mañana y tarde durante el resto de días.

Estas acciones impedían el descanso durante las tardes y, más, los fines de semana. También hacía imposible realizar cualquier actividad que requiriera de un mínimo silencio en sus hogares tales como ver una película, serie, leer, escuchar música. Ante estos hechos los vecinos habían tratado de intentar razonar con esos menores en incontables ocasiones, sin resultado positivo.

Una vez recabada la pertinente información del organismo afectado, se nos informó, sobre la queja por molestias y problemas de convivencia en la plaza interior, la opción que se estaban planteando era abrir por las tardes un espacio de un solar cerrado y vallado para trasladar allí la cancha de juego y liberar la plaza interior.

Asimismo, se indicó que, desde el área de Gestión Social y Alquileres de Zaragoza Vivienda, no se habían recibido quejas en los últimos meses, ni constaba que se estuvieran produciendo actualmente situaciones conflictivas derivadas de juegos en la plaza.

Que sobre la opción de la posibilidad de abrir por las tardes un espacio de un solar próximo, se señalaba que Zaragoza Vivienda iba a mejorar su pavimento en unos pocos días, de modo que, mejorado el espacio físico y considerando las circunstancias y necesidades de uso, se decidiera lo que correspondiera sobre su apertura, horarios y actividades.

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

En el **Expediente 25/333**, una ciudadana exponía que, a consecuencia del mal estado de la vivienda colindante a la suya, se le estaban ocasionando, desde hace años, graves daños en su propiedad.

Por su parte, el Ayuntamiento de Monforte de Moyuela había tratado de localizar al titular de la vivienda causante de los daños, resultando infructuosas todas las gestiones, y entendía que se trataba de un asunto privado.

De entrada, esta institución debía constatar que el técnico municipal acertaba al destacar que, en la situación descrita en la queja, podía existir un problema inscrito en el ámbito del Derecho privado.

Sin embargo, y sin perjuicio de lo anterior, querríamos añadir a lo dicho por la Corporación que el hecho de que existan o puedan existir incumplimientos de obligaciones de derecho privado no significa que ello impida el ejercicio de potestades administrativas cuando sea procedente.

En efecto, nos encontrábamos ante la denuncia de unos daños en la propiedad de la promotora de la queja, como consecuencia del mal estado de la finca contigua, sobre la que se proyecta el precitado deber de conservación y que puede dar lugar a una orden de ejecución de obras dirigidas a garantizar la seguridad y salubridad y, en su caso, a la correspondiente ejecución subsidiaria (arts. 255 y siguientes del Decreto Legislativo 1/2014).

Esta institución apuntó que, el hecho de que los propietarios de la vivienda fueran desconocidos o no constase de manera clara la propiedad no suponía, en su caso, un obstáculo insalvable para que el Ayuntamiento pudiera cumplir con su obligación de velar por la adecuada conservación de los inmuebles de la localidad.

Ante las situaciones descritas, podría ser necesario, si procediere, acudir al artículo 44 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que prevé la notificación, por publicación en el «*Boletín Oficial del Estado*», de las actuaciones administrativas en estas circunstancias.

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

Por último, y siendo conscientes de las dificultades de muchos municipios de nuestra Comunidad Autónoma, se sugiere al Ayuntamiento que, en caso de no disponer de medios para realizar las actuaciones, se valore la posibilidad de solicitar apoyo técnico y económico a entidades locales intermedias y, en concreto, a la Excm. Diputación Provincial de Zaragoza.

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

Esta sugerencia fue aceptada por la Administración.

En el rubricado con el número de **Expediente 25/964**, una ciudadana denunciaba el estado ruinoso de tres edificaciones, con peligro para las personas y bienes.

Dicho lo anterior, esta institución consideraba de la máxima importancia que se garantizara la seguridad de las personas, y siendo esto así, se indicó que debería valorarse el ejercicio, por parte de la Corporación, con las garantías formales y sustantivas aplicables, de sus potestades relacionadas con el deber de conservación urbana reguladas 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.

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

Además, señalamos que la competencia era irrenunciable y que, de acuerdo con el principio de proporcionalidad, el Ayuntamiento de Moros debería evitar una situación de peligro derivada del mal estado de las edificaciones denunciadas.

Por ello, se sugirió al consistorio que, previa la emisión de nuevos informes técnicos, valorara el modo de ejercitar sus responsabilidades en materia de conservación urbana en los inmuebles a los que se refería la queja, incluyendo, si fuera procedente, la ejecución subsidiaria, y eliminando cualquier situación de peligro que pudiese ocasionarse en las personas y bienes.

Esta sugerencia ha sido parcialmente aceptada por el ayuntamiento de Moros. En términos muy similares se formuló sugerencia en el **Expediente 24/1752**.

4.5 Retraso en devolución de fianzas

Son distintos los expedientes en los que se denuncian retrasos en la devolución de fianzas de alquiler, principalmente, en Zaragoza.

En el **Expediente 25/120**, se aludía a el problema existente en la gestión de las fianzas de alquiler, mencionando la dilación en recuperar el dinero. El Departamento de Fomento, Vivienda, Logística y Cohesión Territorial, informó de incorporación de nuevo personal para su tramitación y el anuncio de una nueva aplicación informática, cuya implantación estaba prevista a mediados del mes de junio de 2025.

No obstante lo anterior, esta institución indicó que los retrasos en las devoluciones de fianzas habían sido objeto de muchas reclamaciones, y que dichos retrasos podían provocar perjuicios a los propietarios que, en ocasiones, tenían que devolver de su patrimonio los importes depositados en concepto de fianza al inquilino.

A tenor de lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 10/1992, de 4 de noviembre, de Fianzas de Arrendamientos y otros contratos, el plazo para proceder a la devolución de la fianza es de 15 días, desde la entrada de la solicitud en las Unidades de Fianzas respectivas.

Por otra parte, la Ley 29/1994, de 24 de noviembre, de Arrendamientos Urbanos (LAU), en los contratos de vivienda habitual, el arrendador dispone de un plazo máximo de 30 días para devolver el importe tras la entrega de llaves. Además, si excede este tiempo, deberá añadir los intereses legales correspondientes, como establece el artículo 36.4.

Por nuestra parte, se invocó el artículo 103.1 de la Constitución Española, que tiene su reflejo en el contenido del artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Dichos preceptos constituyen base constitucional y legal del derecho a una buena administración, del que derivan una serie de derechos de los ciudadanos y correlativos deberes exigibles a las Administraciones, entre los que se encuentra el derecho a una resolución administrativa en plazo razonable y a no sufrir demoras sin justificación.

Por ello, se acordó sugerir al Departamento competente que, continuando con los esfuerzos emprendidos por la Administración, se valorara la adopción de las medidas oportunas que permitieran atender las devoluciones de los depósitos en el plazo legalmente establecido.

El Departamento competente aceptó la sugerencia.

4.6 Molestias ocasionadas por viviendas de uso turístico

En el **Expediente 23/1445**, se hacía mención a las preocupaciones mostradas por quienes han acudido a nuestra institución, ya que se habían denunciado las molestias y el mal uso de los elementos comunes del inmueble, así como la falta de control sobre el acceso al mismo.

Frente a esta segunda objeción, la Administración autonómica expresó que *«el tema de las molestias y el mal uso de los elementos comunes del bloque de pisos no es asunto competencia de esta Dirección General»*.

Sin duda, el fenómeno de las viviendas de uso turístico constituye un acontecimiento relativamente novedoso en nuestras poblaciones; situación que, en ocasiones, no está exenta de controversias, como consecuencia de la convivencia de personas que habitan permanentemente en un determinado inmueble (o en las proximidades) con quienes residen esporádica y temporalmente con fines esencialmente vacacionales.

En este punto, se reflejó la definición legal de las mencionadas viviendas de uso turístico, que, según la legislación vigente (art. 40 del Decreto Legislativo 1/2016, de 26 de julio, de aprobación del texto refundido de la Ley de Turismo de Aragón), serían aquéllas *«que son cedidas de modo temporal por sus propietarios, directa o indirectamente, a terceros, amuebladas y equipadas en condiciones de uso inmediato, comercializadas o promocionadas en canales de oferta turística y con una finalidad lucrativa, de acuerdo con los límites y características que se determinen reglamentariamente»*.

Esta institución señaló que, ciertamente, las viviendas de uso turístico pueden ser objeto de regulaciones diferentes, entre las que destaca, desde luego, la relativa a la propiedad Horizontal. En esta materia, han recaído recientes resoluciones del Tribunal Supremo (Sentencias de 5197/2023, de 27 de noviembre y 5199/2023, de 29 de noviembre), que han interpretado el art. 17.12 de la Ley de Propiedad Horizontal, en el sentido de posibilitar que se prohíban este tipo de viviendas mediante determinados acuerdos de la junta de propietarios. Muy recientemente, además, se ha publicado en el Boletín Oficial del Estado de 3 de enero de 2025 la Ley Orgánica 1/2025, de 2 de enero, de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de la Justicia, en la que, mediante la reforma de la precitada Ley de Propiedad Horizontal, viene a exigirse el acuerdo favorable de 3/5 partes de la Junta de Propietarios para iniciar este tipo de actividad turística.

Se llevó a la conclusión de que, las previsiones normativas, sin embargo, pueden ser poco eficaces para garantizar la calidad de vida de los afectados por molestias y otros perjuicios, a la vista de las características y duración de este tipo de hospedajes. En efecto, los vecinos afectados por una vivienda de estas características, no tienen a su alcance procedimientos eficaces para transmitir con inmediatez al propietario o gestor, que un usuario no hace un uso adecuado de las instalaciones comunes o que no respeta las normas de convivencia.

Por ello, dado que el propietario o gestor no está presente durante el uso de la vivienda, resulta complicado que pueda tener conocimiento de estos incumplimientos, que puedan dar lugar a un desalojo del usuario de dicha vivienda. Las estancias en estas viviendas pueden ser cortas, y las alteraciones del orden y la convivencia se pueden producir en lapsos muy breves de tiempo. Si no se establecen mecanismos de comunicación ágiles que permitan remediar la situación con rapidez, es probable que cuando los vecinos consigan contactar con el propietario o gestor de la vivienda, el usuario de ésta la haya abandonado, con lo que ya no tiene sentido que se le inste a desalojarla.

En todo caso, a la vista de la regulación existente hasta ahora, parece razonable sugerir que se valore si debería ser necesaria la aprobación de una legislación en la materia, que estableciera con mayor precisión tanto el régimen de infracciones y sanciones administrativas, como el sistema de responsabilidad por la comisión de tales ilícitos, que, de algún modo, debería implicar a quien es titular de las viviendas de uso turístico y a los canales de comercialización o promoción de la oferta turística.

Para todo ello, resulta importante establecer un marco normativo que, con la necesaria claridad, permita determinar las responsabilidades de los implicados en el ámbito de las viviendas turísticas. A este respecto, quizás, podría incorporarse, dentro de los contenidos de la declaración responsable prevista en el art. 15 del Decreto 1/2023, un compromiso de los titulares de la actividad, en orden a velar por el cumplimiento de las normas de convivencia por parte de los turistas, lo que podría relacionarse, a su vez, con el ilícito definido en el art. 84.1 del Decreto Legislativo 1/2016, que considera infracción grave *«el ejercicio de actividades turísticas sin haber formalizado la declaración responsable regulada en esta Ley o incumpliendo las condiciones que el órgano competente hubiese dispuesto para el ejercicio de la actividad o la apertura y clasificación»*.

Así las cosas, se resolvió sugerir al Departamento de Medio Ambiente y Turismo del Gobierno de Aragón, que se valore por el órgano competente en materia de turismo, el ejercicio, en lo que procediera, de las potestades de inspección, de policía administrativa y sanción, respecto del cumplimiento de los condicionantes de las autorizaciones o títulos habilitantes del ejercicio de la actividad de las viviendas de uso turístico, en relación con las molestias y perjuicios que puedan sufrir vecinos y colindantes.

Asimismo, se proponía que se valorara la posibilidad de clarificar el marco normativo existente o promover una norma, en el sentido de establecer una mayor implicación y un régimen de responsabilidad de los promotores o gestores de las viviendas de uso turístico, en relación con las conductas de los usuarios que pudieran afectar a la convivencia de los vecinos del inmueble o de lugares cercanos.

Por último, también que se valorara la posibilidad de establecer un cauce de comunicación eficaz para que los vecinos de las viviendas de uso turístico pudieran transmitir sus quejas de modo ágil a los promotores o gestores de las viviendas de uso turístico y a la Inspección de Turismo.

Estas sugerencias fueron aceptadas por el Departamento de Medio Ambiente y Turismo del Gobierno de Aragón.

4.7 Conveniencia de dar publicidad de las promociones de vivienda protegida

En el **Expediente 24/1368**, la cuestión que se analizaba consistía en la conveniencia de que se diera publicidad a las promociones de las viviendas protegidas, a través de la página web del Departamento con competencia en la materia.

El Departamento de Fomento, Vivienda, Logística y Cohesión Territorial sostenía que, cuando la adjudicación de las viviendas pasó a ser realizada directamente por los promotores, se suprimió la información de la página web, y entiende que, a pesar de tener conocimiento de las promociones para las que se solicita la calificación como vivienda protegida, este conocimiento es de datos de carácter técnico y administrativo para cada una de dichas promociones.

Al respecto, esta institución señaló que la Ley 24/2003, de 26 de diciembre, de medidas urgentes de política de vivienda protegida, regula específicamente las condiciones y procedimientos relacionados con la vivienda protegida, y en su artículo 6 se define qué se considera vivienda protegida y establece que la Administración debe calificar expresamente las viviendas como tales, y distingue en su artículo siguiente entre viviendas protegidas de promoción pública y privada. Las primeras son promovidas directamente por la Administración de la Comunidad Autónoma y por las entidades locales, mientras que las segundas son impulsadas por entidades privadas, a menudo en colaboración con las administraciones mediante conciertos o convenios.

Por otra parte, se señaló que la ley requiere que las entidades promotoras comuniquen al órgano competente en materia de vivienda los adjudicatarios seleccionados, lo que garantiza un control administrativo sobre el proceso. Además, la adjudicación ha de llevarse a cabo de acuerdo con los principios de publicidad y objetividad, de lo que podría deducirse la conveniencia de que toda la información sobre las promociones de vivienda protegida sea accesible al público.

También se invocó la Ley 8/2015, de 25 de marzo, de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana de Aragón, que establece un marco normativo que promueve la transparencia y la publicidad de la información pública.

Por ello, se acordó sugerir al Departamento de Fomento, Vivienda, Logística y Cohesión que valorara el dar publicidad de las distintas promociones de vivienda protegida, para garantizar los principios de transparencia y publicidad activa, facilitando también el derecho de los ciudadanos a acceder a la información sobre vivienda protegida.

Esta sugerencia fue aceptada por la Administración.

4.8. Inspección técnica de vivienda

En el **Expediente 24/951**, el promotor de la reclamación llevaba tiempo advirtiendo del riesgo de incendio en unos locales-garajes de un edificio (...). Convenía hacer constar que ya en el año 2021, se produjo un incendio en dicho inmueble.

Por parte de esta institución, se subrayó que las inspecciones periódicas de las instalaciones de protección contra incendios vienen reguladas en el artículo 22 del Capítulo V del Real Decreto 513/2017, de 22 de Mayo, por el que se aprueba el Reglamento de Instalaciones de Protección contra Incendios.

En Aragón, su procedimiento viene regulado en la ORDEN ICD/899/2021, de 19 de julio, de regulación de determinados procedimientos administrativos en materia de seguridad industrial de las instalaciones de protección contra incendios (BOA N.º 160, de 30/07/2021).

Según informaba el propio Departamento competente, son los titulares (...), los que tiene la obligación de encargar su inspección y mantenimiento a las empresas habilitadas para ello, y la competencia de la Dirección General de Promoción Industrial e Innovación, está dirigida a la supervisión del cumplimiento por parte de cada responsable de las obligaciones que tiene encomendadas.

Como se apreciaba en la contestación de la Administración, la titular no atendía, en principio, a los requerimientos efectuados. Igualmente, el propio Departamento anunciaba que se habían planificado varias inspecciones no periódicas de las instalaciones en el edificio y que, tras su resultado, se abrirían, si se constataban defectos, los expedientes de restablecimiento de la legalidad o sancionadores que correspondieran en función de los mismos.

No obstante lo anterior, esta institución consideró que, a la vista de la situación concurrente, y para evitar cualquier situación de riesgo para las personas, los bienes o el medio ambiente, dichas inspecciones se deberían llevar a cabo a la mayor brevedad posible para, en su caso, adoptar las medidas que resultaran oportunas en aras a garantizar la seguridad.

En consecuencia, se sugirió que se valorara agilizar lo máximo posible las anunciadas inspecciones no periódicas para garantizar la seguridad industrial del edificio en cuestión, así como para evitar cualquier situación de riesgo para las personas, los bienes y el medio ambiente.

Esta sugerencia fue aceptada por la Administración.

4.9 Problemas en el entorno del parque Bruil

En los **Expedientes 24/1319** y **25/1934**, se trasladaba una situación que afectaba de forma directa a los vecinos de Zaragoza y que consideraban que vulneraba el derecho a disfrutar de un espacio público en condiciones de salubridad y seguridad.

Desde principios de año, había aumentado la presencia de personas sin techo en los alrededores del albergue municipal del barrio de la Madalena, coincidiendo con la reforma de dichas instalaciones. En los últimos meses, esta situación se había intensificado, y durante todo el verano, el Parque Bruil había estado ocupado con colchones y enseres, utilizándose como lugar de residencia.

Se añadía que el parque presentaba condiciones de insalubridad y malos olores, con residuos acumulados, y que dicho parque era el único gran espacio verde en el centro de Zaragoza, muy utilizado por familias y niños, que ahora no podían disfrutar de él.

También se expresaba que muchas de estas personas, pernoctaban en los porches de los inmuebles que se encontraban frente al parque, solicitando el cerramiento de dichos porches.

Al respecto, el Ayuntamiento de Zaragoza informó de que el Albergue Municipal se trataba de un Servicio Municipal esencial que históricamente siempre se había prestado desde el dicho Albergue en la misma ubicación, y que había venido contando con el compromiso y la colaboración de los vecinos y vecinas del entorno en el que se ubicaba.

Señalaban que ya en julio de 2.021 se mantuvo una reunión con La Asociación de Vecinos Parque Bruil San Agustín, y se convocó y se reunieron con los vecinos de la zona el pasado 17 de enero de 2025, para dar cuenta del carácter de las obras de remodelación de las instalaciones del Albergue que estaban abordando en esos momentos.

Se añadía que la arquitectura de algunos de los nuevos edificios parecía que era adecuada para poder dormir al abrigo de las inclemencias del tiempo y guardar allí sus enseres, lo que ocurría sobre todo en los meses más fríos del año. También influía la proximidad del Albergue, en el que algunas de estas personas se alojaban de tiempo en tiempo y al que solían acudir al comedor y al servicio de duchas y lavadoras. A estas preocupaciones se les unían otras nuevas sobre cómo les iba a afectar la ampliación de las instalaciones del Albergue.

Por parte del consistorio, se informó a los vecinos y vecinas de que la remodelación del Albergue Municipal iba a incorporar el edificio del Antiguo Convento de San Agustín para destinarlo a oficinas del personal municipal que allí desempeñaba sus funciones: equipo técnico, trabajadores sociales, personal administrativo, etc., por lo que no

iba a suponer un incremento del número de personas sin hogar vinculadas al entorno, en cuanto que no se ampliaba el número de unidades para alojamiento disponibles.

Se les había informado, igualmente, del seguimiento que se realizaba con las personas sin hogar, ofreciéndoles los recursos municipales, itinerarios y programas de inserción a su disposición y del incremento importante del número de viviendas puestas a disposición del colectivo.

Con respecto a la posibilidad de cerramiento de los porches, se había modificado el Plan General y se había autorizado el cerramiento de los mismos.

En relación a las personas que pernoctaban en el parque, se informó que se había realizado un proceso de búsqueda y recopilación de datos orientado a la elaboración de un estudio preliminar de la zona. Paralelamente, se había procedido al mapeo de los diferentes agentes implicados en el territorio.

Se estaba trabajando con los distintos Servicios Municipales implicados en el proyecto como Zaragoza Vivienda, Servicios Sociales Especializados o el Centro Municipal de Servicios Sociales de la Magdalena entre otros, así como con otros actores del barrio, la Biblioteca Pública María Moliner, el CEIP Tenerías y su A.M.P.A., Asociación Pueblo Gitano, Suelo y Vivienda de Aragón, Consejo de Salud Rebojería, la Asociación de Vecinos Parque Bruil San Agustín o el Colectivo Vecinal Parque Bruil, entre otros, impulsando vías estables de información, facilitando sus contactos para que pudieran trasladar sus quejas y necesidades.

Se añadía que, este proceso favorecía la identificación directa a través de las personas residentes en la zona de Aloy Sala (tanto vecinos organizados como no organizados) de las problemáticas y necesidades, al mismo tiempo, que permitía recoger aportaciones y propuestas.

El 24 de octubre comenzó el proceso participativo para la creación de un diagnóstico comunitario del CUI Aloy Sala y del planteamiento de objetivos y acciones para la mejora de la calidad de vida, el entorno urbano, cohesión social y la rehabilitación de los edificios. Este proceso se estaba llevando a cabo con la asistencia técnica de (...). El Ayuntamiento manifestaba que quería contar con la participación de una amplia diversidad de entidades y perfiles, reflejando la pluralidad de agentes presentes en el territorio, y que la invitación se extendía a los servicios municipales u otros servicios públicos, agentes organizados del territorio, pero también a los vecinos no organizados como las personas que pernoctaban en el parque Bruil o los vecinos del CUI Aloy Sala que no formaran parte de ningún grupo organizado. Todo, con el objetivo de fomentar una participación amplia y representativa.

El proceso participativo tenía previstas un total de 26 sesiones que se repartían en tres fases. En primer lugar, definir de manera colaborativa un diagnóstico de la zona, lo que se llevaría a cabo entre finales de 2025 y principios de 2026.

A partir de ese diagnóstico, se comenzaría a trabajar también de forma participativa en la creación de objetivos y acciones orientadas a la mejora de la calidad de vida, basándonos en dicho diagnóstico.

Por último, una tercera fase de retorno en el que se presentarían los resultados del proceso y se realizaría un balance general, y los resultados de todo este proceso se comunicarían cuando estuvieran disponibles.

Por otra parte, el Servicio de Servicios Sociales Especializados del Ayuntamiento de Zaragoza, dentro del Área de Políticas Sociales, tenía a su cargo la prestación de diversos servicios entre los que se encontraba el de «Prestar el servicio de acogida e inserción para personas sin hogar, gestionando el Albergue Municipal, la Casa Abierta y las viviendas tuteladas.»

Se indicaba que se trataba de un Servicio Municipal esencial que históricamente siempre se había prestado desde el Albergue Municipal en la misma ubicación, y que se había realizado una actuación integral y conjunta con otros servicios de este Ayuntamiento en ejecución de la Resolución de la consejera.

Por ello, señalaban que el día 3 de diciembre de 2025, aprovechando la entrega parcial de las obras del Albergue, pudieron ofrecer alojamiento en los pabellones acondicionados. De las 26 personas a las que se les ofreció esta posibilidad, aceptaron 17 y el resto de ellas no les consta que actualmente pernocten en el Parque Bruil.

Por último, indicaban que se desplegó también un dispositivo específico para la retirada de enseres y residuos en la que participaron los siguientes medios humanos y materiales: «Una brigada de limpieza con camión recolector; cinco equipos de operarios y peones dotados de furgones de caja cerrada; un vehículo equipado con presión de agua caliente; retirada y gestión de residuos voluminosos (colchones, muebles, ropa, etc.); eliminación de residuos biológicos y basura y recogida diferenciada de enseres de carácter personal, que fue comunicada a las personas interesadas para que pudieran pasar a recogerlos en los 10 días siguientes, en las instalaciones del Albergue municipal, ya que fueron almacenados de forma ordenada e identificada».

4.10 Subsanción de documentación en procedimientos de concesión de ayudas públicas

En el **Expediente 24/1667**, se planteaba una queja con motivo de la alteración del orden de presentación y tramitación de una solicitud de subvención, tras cumplimentar el trámite de subsanción que se había conferido a la promotora de la queja.

La subvención se había solicitado en virtud de la convocatoria de ayudas para la ejecución de diversos programas de incentivos ligados al autoconsumo y al almacenamiento con fuentes de energía renovables, así como a la implantación de sistemas térmicos renovables en el sector residencial aprobada por Orden ICD/1524/2021, de 4 de noviembre, del Gobierno de Aragón (publicada en el BOA de 19 de noviembre de 2021).

Como explicaba el Informe de la Administración autonómica, a petición de esta institución, ciertamente en la referida Orden se establecía el procedimiento para la presentación de solicitudes de las subvenciones, disponiendo, entre las bases de la convocatoria lo siguiente:

«Octavo. - *Presentación de solicitudes.*

1. *El plazo de presentación de solicitudes de las ayudas comenzará el día 13 de diciembre de 2021 y durará hasta la conclusión de su vigencia, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 4.1 de las bases reguladoras.*
2. *A la finalización del expresado plazo de vigencia no serán admitidas más solicitudes.*
3. *Las solicitudes serán atendidas por riguroso orden de presentación hasta el agotamiento de los fondos. En el caso de solicitudes defectuosas o incompletas que requieran subsanación, se considerará como fecha de presentación aquella en la que la solicitud quede correctamente formalizada y completada, conforme al formulario y documentación necesaria en cada caso.*
4. *En el supuesto de que las disponibilidades presupuestarias existentes para cada programa y, en su caso, categoría, se agoten antes de la fecha final indicada para la presentación de solicitudes, se declarará esta circunstancia mediante resolución del titular de la Dirección General de Energía y Minas, y se comunicará mediante anuncio exclusivamente a efectos informativos, en la web del Gobierno de Aragón. El hecho de registrar una solicitud antes del citado aviso de agotamiento presupuestario no implica el derecho a la subvención».*

Convenía recordar que las bases de las convocatorias en los procesos «competitivos» son las normas que rigen y vinculan tanto a los posibles solicitantes como a la Administración. Y es que precisamente la rigurosa aplicación de dichas exigencias garantiza que se respeten los principios de concurrencia y de igualdad de todos los peticionarios de la ayuda, máxime cuando en este caso estarían limitados los fondos públicos destinados a estos incentivos económicos.

La convocatoria de las ayudas públicas incluía, como es preceptivo, el trámite de subsanación de las solicitudes defectuosas o incompletas. Este trámite de subsanación está previsto en el artículo 21 del Decreto Legislativo 2/2023, de 3 de mayo por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Subvenciones de Aragón.

El criterio general es que la subsanación de una solicitud no afecta a su fecha de presentación. Sin embargo, existen pronunciamientos judiciales que, en supuestos similares al de la presente queja (convocatorias de ayudas públicas en procedimientos de concurrencia competitiva), vienen admitiendo la alteración de la fecha de presentación u orden de despacho de las solicitudes si deben ser subsanadas. En estos casos, se entiende que la excepción no se prohíbe por la normativa y no generaría indefensión al solicitante (dado que se habría conferido el trámite de subsanación y, además, se le habría avisado de sus efectos a través de las bases de la convocatoria).

Esta institución citó la Sentencia del Tribunal de Justicia de Madrid de 8 de junio de 2020: «(...) *no puede aceptarse la alegación de ser nula la previsión contenida en la Orden de la convocatoria, de que se entendería como fecha de presentación de la solicitud, la fecha en que quedara subsanada. No hay una norma de derecho imperativo que impida adoptar esa regla, que por otra parte, siendo un procedimiento de concurrencia competitiva, se presenta como razonable, por cuanto, de otra manera, se premiaría al que presenta la solicitud con antelación, aun no reuniendo todos los requisitos, frente a quién espera a contar con toda la documentación requerida para presentarla*».

Dicho lo cual, consideramos que había que tener en cuenta que la solicitante, recibió el requerimiento de subsanación de su solicitud casi un año después de su presentación en el registro electrónico.

En este sentido, la garantía legal que asiste al ciudadano de poder subsanar la solicitud podría quedar, en su caso, desnaturalizada si se produjese un retraso más allá de lo razonable por cuestiones de funcionamiento interno.

En este sentido, la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Madrid de fecha 22 de junio de 2020 llegó a concluir, como una consecuencia de la demora del requerimiento, lo siguiente: «(...) *no puede aceptarse la posposición de la prioridad de la solicitud a la fecha real de subsanación del defecto apreciado. Porque ésta se retrasa, tal como indica la parte, por culpa de la Administración, que realiza un examen tardío de la documentación, que realiza el requerimiento más de dos años después de recibida la solicitud*».

Por ello, se consideró conveniente efectuar una sugerencia, sobre la necesidad de tramitar, con la máxima celeridad y eficacia, las solicitudes presentadas en procedimientos de concesión de ayudas públicas, en caso de que el trámite de subsanación de una solicitud defectuosa o incompleta altere la fecha en la que se considera que ha sido objeto de presentación, de conformidad a lo expresado en esta resolución.

Esta sugerencia fue aceptada por el Departamento de Presidencia, Economía y Justicia del Gobierno de Aragón.

5. Trabajo

Expedientes iniciados	28
Expedientes finalizados	33
Resoluciones emitidas	0
Información con gestiones	12
Asuntos solucionados o en vías de solución	2

Planteamiento general

En esta materia las quejas de los ciudadanos son variadas, predominando las relativas a las políticas pasivas de empleo, a las prestaciones por desempleo: quejas sobre la gestión administrativa y tramitación de los expedientes, renovación de demandas de empleo, denegación de prestaciones, reintegro de ingresos indebidos, incompatibilidad con prestaciones de Seguridad Social o con el mantenimiento de empleo a tiempo parcial.

La gestión de estas prestaciones está atribuida al Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE), órgano de la Administración del Estado, lo que determina que la actuación del Justicia haya de limitarse a la atención al ciudadano, revisión de los datos aportados e información sobre las posibilidades de actuación cuando así se solicita y, en su caso, el intento de gestión mediadora con la Entidad gestora. Los expedientes son remitidos al Defensor del Pueblo para su estudio y resolución si procede.

Sobre las políticas activas de empleo, hay quejas referidas al desarrollo de cursos de formación del INAEM para la obtención de certificados de profesionalidad, sobre la actuación de los centros autorizados para impartir los cursos formativos, las dificultades para poder realizar las prácticas no laborales tras la formación teórica, la demora en la obtención del título o certificado de profesionalidad una vez finalizada la formación.

En el **Expediente Q25/119**, tras la queja del ciudadano por la no realización de las prácticas no laborales en un curso formativo, el Servicio de Formación del INAEM instó a la Organización Sindical encargada de la gestión de las prácticas a la solución urgente de dicha situación. Se suscribió un convenio de prácticas entre la Organización sindical y una empresa, que permitió al alumno realizar las prácticas.

En el **Expediente Q24/1622**, también sobre la falta de realización de prácticas no laborales, se informó al Justicia que el crédito destinado a los Agentes Sociales para financiar la realización y cotización de este tipo de prácticas en 2024 ya había sido agotado, habiendo de esperar el alumno a la siguiente anualidad.

Desde esta institución se trasladó al Departamento de Empleo, Ciencia y Universidades *«la necesidad de garantizar a la interesada —y al resto de alumnos que hayan superado los módulos formativos teóricos de cada certificado de profesionalidad— la posibilidad de realizar el módulo de formación práctica en el plazo establecido en la normativa de aplicación, para que así puedan completar su formación y obtener el certificado de profesionalidad»*.

Con la finalidad de conseguir ese objetivo, la Administración podrá valorar la adopción de medidas relacionadas con la previsión suficiente de créditos y partidas presupuestarias, así como control de la gestión realizada por los Agentes sociales, beneficiarios de las subvenciones directas para el desarrollo y ejecución de Programas de Prácticas no Laborales en empresas».

Se presentó una queja por la falta de convenio colectivo en el sector de transporte sanitario urgente en Aragón y sobre cumplimiento de pliego de prescripciones técnicas de contratación del servicio, **Expediente 25/162**. Se trasladó al Departamento de Sanidad que valorase si procedía reforzar las medidas de control del cumplimiento de las obligaciones en materia laboral por parte de la empresa adjudicataria del servicio, recogidas en los pliegos de condiciones del contrato.

Otra de las quejas tenía por objeto una propuesta de creación de empresa pública de transporte sanitario, propuesta que había sido ya trasladada por el ciudadano a los grupos parlamentarios de las Cortes de Aragón. La Administración ha informado de la firma del nuevo contrato sanitario de transporte no urgente en fecha 31-07-2025 (entró en vigor el día 1-09-2025), que recoge las condiciones y prescripciones de la iniciativa aprobada en su día en las Cortes.

Finalmente mencionar la existencia de quejas sobre impago de salarios y de finiquitos, reclamaciones por despidos, mala relación con compañeros de trabajo o superiores, interpretación de convenios colectivos, discriminación de trabajadores fijos discontinuos, apertura de establecimientos en festivos.

Cuando estas quejas se atribuyen a empresas privadas, tenemos limitada la posibilidad de intervención, al tratarse de conflictos entre particulares y en algunos casos son asuntos judicializados.

6. Interior

Expedientes iniciados	97
Expedientes finalizados	87
Resoluciones emitidas	2
Información con gestiones	35
Asuntos solucionados o en vías de solución	6

6.1 Tráfico y Seguridad vial

Dentro del ámbito del tráfico y la seguridad vial tienen cabida aquellas quejas presentadas que, de algún modo, buscan garantizar un adecuado equilibrio entre los distintos usuarios de la vía pública, especialmente entre vehículos y peatones, así como reforzar la seguridad de ambos.

Estas quejas ponen de manifiesto la necesidad de una correcta ordenación del tráfico, el respeto a las normas de circulación y la adopción de medidas que favorezcan una convivencia segura y accesible en nuestras calles. Asimismo, reflejan la preocupación social por la mejora continua de los entornos urbanos y viarios, de manera que se asegure el ejercicio efectivo de los derechos de la ciudadanía en condiciones de seguridad y calidad de vida. A continuación, damos cuenta de los expedientes más significativos.

En la queja que da lugar al **Expediente 25/1348**, se expuso por parte del promotor de la misma, una actuación que calificaba como «*arbitraria e injustificada*» por parte del Ayuntamiento de Torralba de Ribota, al haberse procedido al pintado de líneas amarillas a ambos lados del borde de un tramo de una calle, afectando a su vivienda particular, con el fin de prohibir el estacionamiento en esa zona de la vía pública.

Igualmente se hizo constar la ausencia de la correspondiente Ordenanza municipal que regule o justifique el pintado de líneas amarillas en calzada.

Por su parte, el Ayuntamiento, en respuesta a nuestra petición de información, nos remitió escrito de contestación, en el que se indicaba que las líneas amarillas continuas o discontinuas en calzada, así como otras marcas viales, son instrumentos de señalización que se utilizan para indicar la prohibición de estacionar o parar.

En ese mismo escrito se informaba que «*su colocación responde a un ejercicio de la potestad del Ayuntamiento para gestionar el tráfico y el uso del espacio público, garantizando la seguridad vial y la fluidez de la circulación. No dependiendo la validez de estas marcas de una Ordenanza municipal específica para cada calle o señal, sino que se enmarca dentro de las facultades que la ley otorga a la Administración Local para ordenar y señalar en su territorio, debiendo de respetarse las mismas por los ciudadanos*».

Sobre la base de las referencias normativas recogidas en la resolución, y con el fin de establecer un soporte normativo que regule el uso público de las vías mediante el pintado de líneas amarillas, esta institución consideró procedente someter a la consideración de la Corporación la pertinencia de aprobación de una ordenanza en la materia, que, entre otras cosas, podría proporcionar un principio jurídico tan esencial, como es el de seguridad jurídica (art. 9.3 de la Constitución).

Por ello, se sugirió al Ayuntamiento que valorase la posibilidad de iniciar el procedimiento de aprobación de una Ordenanza de tráfico y movilidad que regule el uso de las vías urbanas y el régimen de parada y estacionamiento en las mismas, así como la colocación de las marcas viales que reglamentariamente se establezcan para la ordenación del tráfico (líneas amarillas) en el municipio.

Esta sugerencia fue aceptada por la Corporación.

Por lo que se refiere al **Expediente 25/1490**, en el que la ciudadana expresa en su queja que los vecinos utilizan la calle como garaje de su vehículo (furgoneta grande con remolque), dificultando el tránsito por la misma, así como el acceso a las viviendas particulares. A ello se une la colocación de macetas y otros enseres. A nuestra petición de información, el Ayuntamiento de Zuera nos remitió un informe que se expresaba en los siguientes términos:

«Mediante acuerdo de pleno de fecha 03/04/25 se aprobó inicialmente la modificación 14 del PGOU. Entre los objetos de esta modificación se encontraba el siguiente:

II.- Cambio de calificación de un tramo de la calle Olorón que pasará de viario público a viario privado.

Se modifica el art. 230 bis del PGOU que queda redactado de la siguiente manera:

“Art. 230 bis. - Varios privados”

No formarán parte de la red viaria pública los viarios de dominio privado.

Los viarios privados podrán ser de uso público o de uso privado. Salvo que expresamente se disponga por el Ayuntamiento su apertura al uso público, serán de uso exclusivo de sus titulares.

Los propietarios de estos espacios serán los responsables del buen estado y conservación.

En todo momento, deberán cumplir su función permitiendo el libre tránsito de personas y cosas, sin que ningún propietario pueda hacer un uso exclusivo y excluyente de todo o de una parte.

Podrán albergar instalaciones e infraestructuras comunes de las parcelas a las que da servicio siempre que sean compatibles con el tránsito peatonal y rodado.

Los que sean de uso privado podrán cerrarse en las condiciones que fije el Ayuntamiento en cada caso.

A las edificaciones deberá accederse desde la vía pública, aunque sea atravesando un espacio libre privado, en cuyo caso, dicho espacio deberá ser colindante directamente con el viario público.

Por tanto, desde el Ayuntamiento entendemos que el tramo indicado de la C/ Olorón es de uso exclusivo y privado de sus titulares».

A la vista del contenido del informe municipal, se resolvió el expediente dándose traslado del mismo a la ciudadana. Han sido varias las quejas recibidas en esta institución a lo largo del año 2025 en las que se ponía de manifiesto una creciente preocupación ciudadana por el uso de los patinetes eléctricos en la vía pública de la ciudad de Zaragoza. En ellas se reclamaba a la administración competente una regulación más clara, eficaz y homogénea que permitiera garantizar la seguridad vial y la convivencia entre peatones, conductores y usuarios de estos vehículos.

De manera reiterada, se señalaba la necesidad de exigir un seguro de responsabilidad civil adecuado que cubriera los daños personales y materiales derivados de posibles accidentes, así como la implantación de sistemas de identificación visibles que permitan reconocer a los patinetes y a sus conductores en caso de infracción o siniestro. La ausencia de estos mecanismos genera una sensación de impunidad y desprotección, especialmente entre los colectivos más vulnerables.

Asimismo, se demandaba un régimen sancionador efectivo frente a las infracciones y conductas negligentes detectadas con frecuencia, tales como la circulación por aceras, el exceso de velocidad, el incumplimiento de normas básicas de tráfico o el uso irresponsable del vehículo. Todo ello, a juicio de quien promueve la queja, contribuye a un clima de inseguridad y rechazo social hacia este medio de transporte, que, si bien presenta ventajas en términos de movilidad sostenible, requiere de una regulación firme y de un control adecuado para que su uso no se produzca en detrimento de la seguridad y el interés general.

De todo ello se dio traslado al Ayuntamiento, en el ámbito de las competencias que legalmente le corresponden, a fin de que valorase la adopción de las medidas oportunas. Paralelamente, se procedió a dar traslado de las cuestiones que exceden de nuestras atribuciones al Defensor del Pueblo, para su conocimiento y, en su caso, las actuaciones que estimase pertinentes dentro de su ámbito competencial (**Expedientes 25/828, 25/1670**).

Por el Ayuntamiento de Bardallur se presentó escrito de queja en el que se planteaba la problemática existente en la travesía de la A-122 a su paso por la localidad, lo que ha hecho que por parte del Ayuntamiento se solicitase la instalación de videocámaras y un radar fijo, lo que dio lugar al **Expediente 25/975**.

Desde la Dirección General de Tráfico se denegó la autorización para su instalación.

Dado que la competencia para la autorización de la instalación de un sistema de videovigilancia para el control del tráfico, así como de un radar fijo es de la Dirección General de Tráfico, organismo dependiente del Ministerio de Interior, y que por lo tanto queda fuera del ámbito competencial de la justicia de Aragón, se procedió a dar traslado de la queja al Defensor del Pueblo.

En relación a queja formulada por una vecina de la localidad de Morata de Jalón, relativa a la falta de señalización y seguridad en los pasos a nivel existentes en la población, y al tratarse de una materia excluida de las competencias

del Justicia de Aragón, se remitió al Defensor del Pueblo, que sí tiene competencias en esta materia, con nuestro ruego de que atienda su queja (**Expediente 25/782**).

Por parte del Defensor del Pueblo se comunicó, tanto a la ciudadana como al Justicia de Aragón, la recepción de la contestación dada por ADIF a su petición de información, en la que se daba cuenta de los trabajos para la adecuación del trayecto Madrid-Zaragoza a los servicios de Autopista Ferroviaria (AF), concluyendo que «se considera que se han adoptado las precauciones adecuadas y que la situación no revierte la peligrosidad que se le atribuye. No obstante, si se detectase por parte de los ciudadanos que hay señales caídas, se agradecería que se dé aviso a esta entidad para poder subsanar la deficiencia en un plazo inferior de tiempo».

El Defensor del Pueblo en su escrito indicaba que, tras el estudio del informe facilitado por ADIF, «no se aprecia irregularidad en la actuación de dicha entidad que permita continuar con la tramitación de su queja, procediéndose en este acto a la finalización de la misma».

(Expediente 24/1929) Un grupo de ciudadanos plantearon diversas consideraciones sobre los accidentes en la parada Romareda del tranvía, afluencia de gente y características de los tranvías Urbos 3, solicitando:

- «-Presencia policial y regulación de la afluencia en pasos peatonales de la parada de Romareda durante 30 minutos, en torno al horario de salida y entrada de los institutos de la zona. Implementación inmediata.
- Reducción notable de la velocidad del convoy en las proximidades de los pasos peatonales de dicha parada de forma que no sea superior al paso humano y que en todo caso permita la parada completa antes de alcanzar la plataforma de estación. Implementación inmediata.
- Modificación de la carrocería frontal (p.ej. mediante anclaje al tope mismo como el sistema antiatrapamiento) de forma que se eliminen los embudos horizontales y verticales. En general, cualquier modificación del material rodante que haga efectivo el sistema antiatrapamiento.
- Modificación de los pasos de peatones junto a la parada de Romareda, de forma que sólo se pueda cambiar de acera por dos de los cuatro pasos de peatones, los más alejados. Los dos centrales únicamente servirían acceder a andén en sentido centro o en sentido Valdespartera y nunca para cruzar vías, instalando barrera física.
- Valorar paso subterráneo o pasarela».

En contestación a nuestra petición de información, el Ayuntamiento de Zaragoza nos remite un amplio informe en el que se hace constar lo siguiente:

«Tras analizar los hechos acaecidos, la Oficina de Planificación y Diseño de la Movilidad informa que se han llevado a cabo reuniones entre el Ayuntamiento, la Sociedad de Economía Mixta (SEM) Los Tranvías de Zaragoza, las Asociaciones de Padres y Madres del IES Miguel Catalán y otros centros concertados. A raíz de este incidente, se identificó la necesidad de actuar en tres áreas clave:

1. Vigilancia: Refuerzo de la presencia de la Policía Local en las horas punta de entrada y salida de los centros educativos.
2. Educación y formación vial: Desarrollo de programas colaborativos entre la SEM y la Policía Local para concienciar a escolares de infantil, primaria y secundaria.
3. Intervenciones físicas: Implementación de medidas para evitar la invasión de la plataforma tranviaria cuando el tranvía se aproxima, incluyendo el desplazamiento de los pasos de peatones.

Hasta la fecha, se han implementado las siguientes acciones:

1. Aumento de la presencia policial en la zona en horarios críticos.
2. Contactos para la mejora de los programas educativos y formativos, con colaboración entre la SEM y la Policía Local.

Igualmente se han adoptado una serie de medidas físicas inmediatas:

1. Aviso acústico junto a balizas luminosas: Se ha incorporado un mensaje sonoro que alerta de la llegada del tranvía con la locución: "ATENCIÓN, SE APROXIMA UN TRANVÍA". Este sistema ya está operativo en uno de los pasos de peatones de la parada Romareda y se extenderá a otros puntos con alta afluencia peatonal.
2. Revisión de los pasos de peatones: Se ha analizado la seguridad de los pasos de alta densidad peatonal en toda la red del tranvía, para optimizar su diseño. El objetivo es mejorar la visibilidad del tranvía y aumentar la distancia entre los pasos de peatones y el andén, reduciendo el riesgo de atropellos. Del análisis se ha establecido una serie de intersecciones en las que se puede mejorar el diseño.

(...) Respecto a la limitación de velocidad del tranvía, tras la reunión con las asociaciones de padres, se ha evaluado la velocidad máxima segura para el tranvía en la parada Romareda. Hasta que se lleven a cabo las modificaciones estructurales en los pasos de peatones, se establece la siguiente limitación de velocidad en la aproximación a la parada Romareda:

- A 50 metros de los pasos de peatones: Velocidad máxima de 30 km/h.
- A 5 metros de los pasos de peatones: Velocidad máxima de 15 km/h.

Sobre la modificación de la carrocería frontal del tranvía. La propuesta de un frontal completamente plano no garantiza que no haya atrapamiento, eso se puede observar analizando los atropellos de los autobuses urbanos que generalmente terminan con arrollamiento. Además, el frontal oblicuo del tranvía evita el arrollamiento, ya que en caso de colisión con el frontal, bien a un peatón o bien a un vehículo, estos salen despedidos hacia afuera, evitando el arrollamiento. Esta forma del frontal ha evitado que algunos atropellos y colisionares fueran más graves. Sobre el sistema antiatrapamiento. El sistema antiatrapamiento ha funcionado en diversas ocasiones reduciendo la gravedad de los atropellos. Este sistema evita el arrollamiento cuando el atropello se produce con el frontal del tranvía.

Modificación de los pasos de peatones. Como ya se ha explicado se han analizado los pasos de peatones de la traza de tranvía y en el caso de la parada den Romareda se va a proceder a modificar dicho pasos».

Como conclusión, el Ayuntamiento manifestó lo siguiente: «Se han implementado y se están aplicando ya un conjunto de medidas que se espera sirvan para mejorar la seguridad vial en los pasos de peatones de la línea de tranvía, no obstante la responsabilidad ciudadana es parte de la seguridad, caminar y circular con atención al resto de los usuarios de la vía, cumplir las normas y respetar la señalización y los semáforos es fundamental, por lo que se seguirán con las campañas de concienciación en este sentido».

Desde esta institución se dio traslado del informe a todos los ciudadanos proponentes de la queja.

Por su parte, la queja presentada por un ciudadano dio lugar a la apertura del **Expediente 25/2049**, en el que se denunciaba que los viales de una urbanización de Cadrete incumplen la normativa del Gobierno de Aragón, ya que, teniendo una anchura de 6 metros están soportando circulación en dos direcciones, coches aparcados y contenedores de basura, aportando una posible solución y poniéndose a disposición de la Corporación para colaborar desinteresadamente en el desarrollo del proyecto.

En contestación a nuestra petición de información, el Ayuntamiento nos informa que tanto esta cuestión como otras indicadas por vecinos del mismo ámbito fueron tenidas en cuenta en la propuesta técnica, acordándose la conveniencia de instalar reductores de velocidad en dicha calle.

Finalmente, se indica que el Ayuntamiento tiene previsto proceder en el próximo ejercicio a la renovación de la señalización horizontal del municipio, actuación en la que se incluye una calle, integrada en la urbanización, junto con la implantación de reductores de velocidad en dicha vía, con el objetivo de mejorar las condiciones de seguridad vial.

Quedo resuelto el expediente mediante el traslado del informe municipal al ciudadano y la explicación de las actuaciones previstas.

Una vecina de Zaragoza presentó una queja relativa a la organización de las obras que se estaban llevando a cabo en la A-68/N-232 a la salida de Zaragoza, entre la Facultad de Veterinaria y La Cartuja Baja. La ciudadana ponía de manifiesto los problemas de atascos derivados de dichas obras y solicitaba que se adoptaran las medidas necesarias para minimizar, en la medida de lo posible, la afección a los trabajadores de la zona.

Dado que las obras se ejecutaban en un tramo de vía cuya titularidad corresponde al Ministerio de Fomento, el **Expediente 25/892** fue remitido al Defensor del Pueblo para su tramitación y seguimiento.

6.2 Potestad sancionadora

El Ayuntamiento de Zaragoza impuso una multa a un ciudadano, quien presentó queja ante el Justicia ante su disconformidad con la misma, manifestando «que no se presentó en el lugar de los hechos ningún agente de la autoridad», dando lugar a la apertura del **Expediente 25/551**.

Desde la institución se dio traslado de la queja al Ayuntamiento quien, en un informe de la Policía Local, detalló la tramitación del correspondiente expediente sancionador, con cumplimiento de plazos, tanto en la formulación de alegaciones por el ciudadano, como en la resolución sancionadora por parte del Ayuntamiento.

En el informe municipal se indicaba que «respecto de la tramitación del expediente sancionador, indicar que el Policía Local con número de identificación profesional (...), confeccionó boletín de denuncia por los hechos ocurridos el día 29/08/24, en la Av. Gómez Laguna, confluencia con Vía Hispanidad, por infracción al art. 74.2 del Reglamento General de Circulación, por "desplazarse lateralmente para cambiar de carril, sin respetar la prioridad al que circula por el carril que se pretende ocupar", calificándola provisionalmente como infracción grave con sanción de 200€. No se notificó en el acto al iniciarse de oficio tras la investigación de las causas del siniestro vial conforme al Parte de Siniestro Vial con nº 3782/2024.

El interesado formuló escrito de alegaciones de fecha 24/02/25 (Documento n.º 3). En virtud de lo previsto en el artículo 95.2 LSV, dichas alegaciones fueron objeto de traslado al agente denunciante, emitiendo este informe de ratificación de fecha 17/03/25 (Documento n.º 4).

Concluida la instrucción del procedimiento sancionador, el órgano instructor elevó propuesta de resolución al Concejal Delegado de Policía Local, recayendo Resolución Sancionadora de fecha 03/04/25 que incluía motivación anexa a la desestimación de las alegaciones formuladas mediante las que se daba traslado íntegro del informe de ratificación emitido por el agente denunciante. La Resolución Sancionadora fue objeto de notificación en fecha 07/04/25».

Así mismo, y como conclusión, se indicaba que «el procedimiento a seguir por parte de la persona interesada sería, tal como realizó, la presentación de alegaciones dirigidas a la Oficina de Tráfico del Ayuntamiento, de acuerdo con lo establecido en Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial (en adelante LTSV). Contra la resolución sancionadora notificada el ciudadano puede interponer recurso potestativo de reposición, en el plazo de un mes desde el día siguiente al de su notificación (art. 96.2 LTSV) o acudir a la vía jurisdiccional contencioso-administrativo».

El expediente quedó resuelto con el traslado del informe municipal al ciudadano.

Expediente 25/1041, en el que el ciudadano expresa su disconformidad con la tramitación por parte del Ayuntamiento de Huesca de un expediente sancionador por «circular por la zona peatonal sin autorización».

En su queja, el ciudadano manifiesta que «Con fecha 5-04-22, recibo la notificación de una multa del Ayuntamiento de Huesca, en la que dicen que cometí una infracción el 19-04-21, (Expediente HU13195350) y por supuesto, no adjuntan ninguna imagen. Ha transcurrido casi un año desde la infracción a la comunicación, cuando la norma exige un plazo máximo de 3 meses para informar al interesado de las faltas leves. El 26-4-22, presenté en la web del Ayuntamiento, pliego de descargos argumentando que la multa estaba prescrita. Por supuesto no he recibido respuesta alguna a mi pliego de descargos».

Por su parte, la respuesta del Ayuntamiento fue la siguiente: « (...) Tras ser presentado recurso extraordinario de revisión por parte del denunciado, en fecha 26 de mayo de 2025, encontrándose ya el expediente en vía de apremio, por parte de la instrucción de dicho expediente fueron estimadas las alegaciones presentadas y, en consecuencia, evacuado escrito en fecha 3 de junio de 2025 solicitando el archivo del expediente en cuestión por haberse prescrito el plazo de notificación de la denuncia.

Según figura en las oportunas bases informáticas, el expediente reseñado se encuentra terminado y archivado. Se entiende que desde la empresa (...), encargada de la tramitación de este tipo de expedientes sancionadores se le hará llegar al implicado el oportuno escrito informativo».

El expediente quedó resuelto con el traslado de la información municipal al ciudadano, procediéndose al archivo del mismo.

Ante la queja presentada por un ciudadano en la que expresa su disconformidad con «la diferencia que hay entre Zaragoza y Teruel, en la cantidad y en el descuento por pronto pago de las sanciones por aparcar indebidamente en zona reservada a personas con movilidad reducida, tratándose de la misma Comunidad», **Expediente 25/1242**, se solicitó informe al Ayuntamiento de Teruel, quien en su respuesta nos remitió a la Ordenanza municipal reguladora del estacionamiento de vehículos para personas con discapacidad que presenten movilidad reducida en el término municipal, aprobada definitivamente en fecha 5 de junio de 2017 por el Ayuntamiento en Sesión Plenaria Ordinaria y publicada el día 29 de junio de 2017 en el Boletín Oficial de la Provincia de Teruel número 122/2017, entrando en vigor el día 24 de junio de 2017, con referencia expresa al objeto de la misma y al régimen de infracciones y sanciones recogido en su Título IV.

A la vista de la información facilitada por el Ayuntamiento, el expediente quedó resuelto con la facilitación de la información de la Corporación y la explicación de la situación normativa por nuestra parte al ciudadano.

6.3 Seguridad ciudadana y actuaciones de las Fuerzas de Seguridad

Tuvo entrada en esta institución una queja formulada por un grupo de ciudadanos del municipio de Alcorisa en la que se solicitaba un aumento de los recursos destinados a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, con el fin de garantizar la protección efectiva de vecinos, viviendas y empresas de la localidad. **Expediente 25/268**.

Según se manifestaba en la queja, «en los últimos meses, hemos sido testigos de un preocupante incremento en la actividad delictiva en nuestra localidad, que se ha manifestado en una oleada de robos, hurtos y actos vandálicos. Esta situación ha generado un clima de inseguridad entre vecinos y comerciantes, afectando gravemente la calidad de vida y el bienestar de todos».

Atendiendo al contenido de la queja y a la materia objeto de la misma, se acordó remitirla al Defensor del Pueblo.

No obstante lo anterior, acogiéndonos a las facultades que nos confiere la legislación vigente, y tratando con ello de colaborar en la resolución del problema, se resolvió admitir la queja, solicitando informe al Ayuntamiento, entidad local dentro de nuestro ámbito competencia, con el fin de recabar toda la información posible sobre el incremento de la actividad delictiva en la localidad y el clima de inseguridad derivado de la misma, así como de las medidas que el propio Ayuntamiento, dentro de sus competencias, ha adoptado o tiene previsto adoptar para hacer frente a esta situación.

En su contestación, el Ayuntamiento nos trasladó la siguiente información:

«SEGUNDO. Situación en el municipio de Alcorisa.

En la actualidad, Alcorisa cuenta con un único efectivo de Policía Local, quien en este momento se encuentra en situación de baja médica, lo que imposibilita su labor en el municipio. Asimismo, cabe destacar que, debido a la dificultad de creación y mantenimiento de un cuerpo de Policía Local en municipios con nuestra población, la seguridad ciudadana en Alcorisa depende fundamentalmente de la Guardia Civil.

TERCERO. Medidas adoptadas por el Ayuntamiento.

- Reunión con la Subdelegación del Gobierno: El próximo 13 de marzo de 2025, el Ayuntamiento mantendrá una reunión con la Subdelegación del Gobierno en Teruel para trasladar la problemática de seguridad en el municipio y solicitar un refuerzo de efectivos de la Guardia Civil, especialmente en los turnos nocturnos.
- Colaboración con la Guardia Civil: Se han solicitado patrullas más frecuentes en las zonas más afectadas por robos y actos vandálicos.
- Refuerzo de la iluminación pública: Se han impulsado mejoras en la iluminación de determinadas zonas del municipio, como medida disuasoria para evitar hechos delictivos.
- Estudio de la viabilidad de la instalación de cámaras de video vigilancia: Se está valorando la posibilidad de instalar cámaras de seguridad en puntos estratégicos, dentro del marco legal vigente».

Del contenido de este informe se dio traslado al representante de los ciudadanos proponentes de la queja, que agradecieron las gestiones realizadas por la justicia de Aragón.

Por su parte, el **Expediente 25/396**, un ciudadano de la localidad de Caspe presentó queja referida a los crecientes problemas de inseguridad ciudadana en la localidad. En la misma se exponía que: «Mi queja viene relacionada con la inseguridad que hay en Caspe y la pasividad de las autoridades (salvo Guardia Civil). Desde robos tráfico de drogas y consumo de las mismas en plena calle, intento de violación, peleas en plena calle en presencia de menores, etc. (...) La guardia civil está limitada ante la reducción de sus efectivos y la distribución que actualmente se les ha hecho, teniendo que atender a un gran número de pueblos».

Atendiendo al contenido de la queja, se consideró oportuno solicitar informe, tanto al Ayuntamiento de Caspe, como al Departamento de Hacienda, Interior y Administración Pública.

En el informe recibido del Departamento de Hacienda, Interior y Administración Pública, respecto a la reducción de los efectivos de Guardia Civil y la distribución actual que se les ha hecho, a las que hace referencia la persona que formula la queja, se indica que «la competencia en el ordenamiento y gestión de las Fuerzas y Cuerpos del Estado no la tiene atribuida esta Administración autonómica, sino el Gobierno de España, a través del Ministerio de Interior.

No obstante, debe señalarse que, desde el Gobierno de Aragón, se ha trasladado al Ministerio del Interior, en reiteradas ocasiones, la necesidad de reforzar la seguridad en el extenso territorio de nuestra Comunidad Autónoma, solicitándose el pasado 3 de abril, desde este Departamento de Hacienda, Interior y Administración Pública una reunión para abordar los temas planteados. Posteriormente, con fecha 15 de abril, recibimos respuesta del Ministerio del Interior; sin embargo, en dicha comunicación no se nos proporcionó una fecha concreta para la realización de la reunión, lo cual consideramos necesario para avanzar en estas cuestiones que se prolongan ya durante mucho tiempo sin que se aprecien soluciones al respecto.

En cuanto a las competencias autonómicas, se pueden facilitar los datos actuales del Cuerpo de Policía Local de Caspe. De acuerdo con los datos que constan en REPLA (Registro de los Policías Locales en Aragón), el Cuerpo está formado por 12 efectivos: 7 policías en activo; 1 policía en segunda actividad con destino no policial, realizando en estos momentos funciones de conserje en los centros educativos Colegio (...) y (...) y 4 policías en prácticas. De toda la plantilla actual, se encuentran de baja 8 efectivos.

Debe indicarse también que, según los datos facilitados desde el Ayuntamiento, está previsto que se oferten 4 nuevas plazas que incrementarán la plantilla del Cuerpo de Policía Local de Caspe, con la intención de ampliar la presencia policial en el municipio, mejorando la seguridad, siendo conscientes de la situación particular del municipio por la tipología de población que en estos momentos reside y la principal actividad económica habitual que allí se desempeña.

Además de todo lo señalado, por parte de la Dirección General de Interior y Emergencias, se ha informado al Ayuntamiento de Caspe de la posibilidad que tienen las entidades locales de conveniar entre ellas para solventar la falta de efectivos en situaciones excepcionales, como podría ser la actual. La cobertura jurídica para hacerlo se encuentra recogida en el artículo 12.2 de la Ley 8/2013, de 12 de septiembre, de Coordinación de Policías Locales de Aragón».

El expediente quedó resuelto con el traslado de ambos informes al ciudadano.

En el **Expediente 25/474** se abordó el excesivo tiempo de espera que los profesionales del taxi en Zaragoza están sufriendo para poder pasar la Inspección Técnica de Vehículos (ITV) del taxímetro.

Realizada la petición de información ante el Departamento de Presidencia, Economía y Justicia del Gobierno de Aragón, se recibió informe de la Dirección General de Promoción Industrial e Innovación, competente en la materia, en el que se hacía constar que «las Comunidades Autónomas son competentes y tienen la función de la designación de los organismos autorizados de verificación metrológica (OAVM), pero no de la ejecución de la verificación material de los instrumentos.

De este marco regulatorio para la actividad metrológica se concluye que la verificación de un aparato taxímetro es una actividad que ha de ser realizada por una entidad designada por la administración competente, con base en un certificado de acreditación de la entidad nacional de acreditación (ENAC) en la competencia técnica para la realización de los ensayos de verificación».

Asimismo, se aporta una relación de empresas que tienen instalaciones de esta naturaleza como Organismos autorizados de Verificación Metrológica.

No obstante, según se indica en el informe, «se requirió a los Organismos de Verificación Metrológica Autorizados información sobre los plazos en que gestionan las citas para estas verificaciones, teniendo en cuenta que el plazo reglamentario establecido en la Orden ITU/1475/2024 que modifica la Orden ICT/155/2020, de 7 de febrero, por la que se regula el control metrológico del Estado de terminados instrumentos de medida para verificaciones metrológicas es de 30 días hábiles desde la solicitud.

La información facilitada por los organismos es:

- 16-OV-1056 (Teruel): al ser tan escasa la demanda, no hay citas preasignadas y se gestionan a demanda.
- 02-OV-0010 (Huesca): en primeras verificaciones por nueva instalación de aparato taxímetro se cita con menos de una semana de plazo.
- 12-OV-014 (Zaragoza): se han hecho 11 primeras verificaciones por nueva instalación en el primer trimestre, no superando en ningún caso el plazo legal establecido. En los meses de febrero y marzo, se asignaron 10 citas semanales, que por la escasa demanda no se cubrieron.
- 02-OV-0009 (Zaragoza): entre los dos centros habilitados, se han hecho 2 primeras verificaciones en el primer trimestre, no superando en ningún caso el plazo legal establecido.

Por lo anteriormente expuesto, consideramos que el servicio que se presta por los organismos de verificación es adecuado. Tanto Huesca como Teruel disponen de organismos de verificación para un número muy escaso de actuaciones y Zaragoza dispone de dos organismos con tres centros de verificación y próximamente uno más que está en proceso de acreditación, para atender una demanda de 1.898 verificaciones anuales que se concentran en el mes de enero de cada año debido a la modificación de tarifas».

No obstante, desde la Dirección General expresaron su compromiso de «seguir trabajando en la mejora de todos los servicios, y en particular para la verificación de taxímetros se va a poner en servicio una aplicación en la que los instaladores de aparatos puedan presentar la documentación del equipo instalado y concertar en cualquiera de los centros habilitados cita para la verificación, como ya se informó a la Asociación Provincial del Taxi de Zaragoza y a los instaladores».

Con fecha 14 de julio de 2025 se recibe correo electrónico del ciudadano proponente de la queja, en el que nos indica la mejoría en el servicio, dando por solucionado el problema, lo que permitió archivar nuestro expediente.

En relación con el supuesto trato inadecuado dado por agentes de la Policía Local de Zaragoza a un ciudadano en el ejercicio de su autoridad, se presentó una queja (**Expediente 25/1026**) en la que la ciudadana manifiesta que «dicho agente, cuya identidad desconozco pero que se encontraba presente junto a otro compañero en un vehículo policial, adoptó una actitud despectiva, ejerciendo su autoridad de manera abusiva y con falta de empatía, teniendo en cuenta que me encontraba visiblemente nerviosa y afectada».

Según indica, «su único objetivo es que se tomen medidas para que ninguna otra persona tenga que pasar por una experiencia similar».

Ante la negativa de la ciudadana para aportar el boletín de denuncia, el Ayuntamiento remitió informe en contestación a la solicitud de información formulada por esta institución. En dicho informe se indicaba que, ante la ausencia de datos esenciales que permitiesen identificar al agente actuante, no resulta posible facilitar información al respecto. Asimismo, se informaba de la posibilidad de que la persona interesada presentara su escrito de queja a través de la página web municipal o de manera presencial en la Unidad de Atención a la Ciudadanía de la Policía Local.

A la vista de la información facilitada por el Ayuntamiento, el expediente quedó resuelto con el traslado de la misma al ciudadano.

6.4 Licencias

En esta materia debemos hacer constar la creciente preocupación de la ciudadanía ante el cumplimiento de la legislación u ordenanzas, en su caso, en la concesión de licencias para la instalación de terrazas en la calzada pública.

El Justicia de Aragón, en la correspondiente sugerencia al Ayuntamiento de Sobradriel, se pronunció sobre la necesidad de que se desarrollasen, en tiempo y forma, las oportunas actuaciones de inspección y control recogidas en la Ley 11/2005, de 28 de diciembre, reguladora de los espectáculos públicos, actividades recreativas y establecimientos públicos de la Comunidad Autónoma de Aragón, así como en la Ley 7/2010, de 18 de noviembre, de protección contra la contaminación acústica de Aragón, en orden a procurar el bienestar de los vecinos de la localidad (**Expediente 24/605**). En el citado expediente, el ciudadano que presentó la queja, critica la actuación municipal en relación con las molestias y perjuicios que le causa la terraza de un bar, próximo al lugar de su vivienda, como consecuencia, esencialmente, de los ruidos generados.

Precisamente, considera que, a partir de las quejas que presentó ante el Ayuntamiento, se procedió a la aprobación de dos regulaciones municipales, a saber: a) la modificación de la Ordenanza Fiscal reguladora de la tasa por ocupación del dominio público con mesas, sillas, tribunas, tablados y otros elementos análogos con finalidad lucrativa; y b) la modificación de la ordenación del tráfico, estacionamiento de vehículos y movilidad de la calle en cuestión.

A la vista de los datos aportados, con los que contaba esta institución, y por lo que se refiere a la denunciada contaminación acústica, se consideró oportuno sugerir a la Corporación que valorase verificar si la actividad de bar con terraza, actualmente autorizada, según nos informó la Administración, se desarrollaba de conformidad con los títulos administrativos preceptivos así como de la legislación en materia de espectáculos públicos, de utilización del dominio público y de la eventual incidencia de la normativa en materia de actividades clasificadas.

En segundo término, pero de importancia, también se reparó en que, aunque la actividad en estos momentos contaba con los títulos, en principio necesarios, las denuncias y escritos del firmante de la queja pudieron haber dado lugar, en su momento, a una actividad inspectora que está prevista en distintas regulaciones.

La segunda cuestión alegada por el señor promotor de la queja tiene que ver con la modificación, por parte del Ayuntamiento, de la Ordenanza reguladora de la tasa por ocupación del dominio público con mesas, sillas, tribunas, tablados y otros elementos análogos con finalidad lucrativa de 2011.

El señor promotor de la queja señala que, meses después a la modificación de la ordenanza, desde el consistorio se procedió al pintado de plazas de aparcamiento en la calle donde se ubica el establecimiento, así como a la instalación de la terraza sobre dichas plazas, en cumplimiento con los términos de la modificación normativa. Considera que la modificación de la Ordenanza tenía como único objetivo la regularización de la terraza del establecimiento objeto de queja y que, por tanto, con dicha modificación se pretendía beneficiar a su titular en detrimento del bienestar de los vecinos colindantes al bar.

En función de lo expuesto hasta ahora, se expusieron algunas consideraciones sobre la potestad reglamentaria, partiendo de que, en efecto, nos encontramos ante una potestad discrecional, en la que la Administración cuenta con un cierto margen de libertad. Ahora bien, como en todas las potestades discrecionales, para su ejercicio

concurrer límites como son los elementos reglados, los principios generales del Derecho y la prohibición de utilizar las potestades para fines distintos de los previstos en el ordenamiento jurídico [art. 70.2 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso Administrativa, y art. 48.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas].

Por lo que se consideró razonable sugerir al Ayuntamiento que, de conformidad con el principio de calidad normativa, valore la posibilidad de elaborar una Ordenanza municipal propia en materia de veladores, de tal manera que no sea una Ordenanza fiscal la que regule, a través de modificaciones puntuales, el régimen de ordenación del dominio público.

El Ayuntamiento aceptó la sugerencia.

7. Empleo público

Expedientes iniciados	180
Expedientes finalizados	187
Resoluciones emitidas	24
Información con gestiones	97
Asuntos solucionados o en vías de solución	16

Planteamiento general

En esta materia se incluyen las quejas de los ciudadanos que tienen por objeto las cuestiones relativas a los procesos selectivos de acceso al empleo público, ya sea fijo o temporal, así como a la provisión de los puestos de trabajo de la Administración, en relación con el derecho fundamental de acceso a las funciones públicas en igualdad de condiciones y conforme a los principios de mérito y capacidad (artículo 23 y 103.3 de la Constitución Española). En las quejas se alegan distintas y variadas irregularidades en los procesos selectivos de acceso y provisión, invocando la vulneración del derecho fundamental citado.

Continúan recibándose quejas sobre los procesos de estabilización del empleo temporal, relativas al baremo de méritos publicado y a la valoración de méritos invocados, al número de plazas vacantes que se ofrecen a los aprobados, a la falta de información sobre la localización de las plazas/puestos, invocación de preferencias subjetivas en la fase de elección de plazas, entre otras.

En materia de derechos individuales de los empleados públicos, resulta significativo el incremento de quejas sobre reconocimiento de derechos económicos, motivadas por la falta de personal administrativo para gestionar dichos expedientes; se han presentado quejas sobre permisos, reducción de jornada por cuidado de menor hasta finalización de curso escolar, denegación de comisiones de servicios por motivos humanitarios, denegación de cursos de formación, falta de acceso a información, entre otros.

7.1 Acceso al empleo público

7.1.1 Obligación del uso de medios electrónicos en procesos selectivos convocados por una administración local

Varios ciudadanos se quejan (**Expediente 24/48** y **Expediente 24/79**) contra el Ayuntamiento de Zaragoza por incluir en convocatorias de procesos de acceso al empleo público la obligación del uso de medios electrónicos, no aceptando la forma presencial, en el registro general, para presentar la solicitud de participación.

Los interesados refieren tener dificultades para el manejo de medios electrónicos, incluso que no disponen de esos medios.

El Ayuntamiento ha informado al Justicia que existen indicaciones en la página Web de la forma de tramitación correcta de las instancias, con publicidad de números de teléfono, correos electrónicos, de asistencia para que los interesados pudieran contactar con la oficina municipal de información.

Para resolver el expediente, se ha analizado la normativa de aplicación, artículo 14 y siguientes de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante, Ley 39/2015), que proclama y regula el derecho de las personas físicas a elegir en todo momento si se relaciona con la Administración a través de medios electrónicos o no (apartado 1), y dispone que las personas físicas pueden quedar obligadas a relacionarse por medios electrónicos con la Administración cuando ésta así lo haya establecido

mediante norma reglamentaria bajo el cumplimiento de ciertas condiciones: en determinados procedimientos y colectivos de personas físicas que por razón de su capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos quede acreditado que tienen acceso y disponibilidad de medios electrónicos (apartado 3).

El Ayuntamiento no disponía, en el momento de las convocatorias, de ordenanza o reglamentación que permitiera justificar el empleo obligatorio de medios telemáticos por parte de quienes concurren a sus procesos selectivos de acceso, no siendo suficiente, por sí sola, para cumplir los requisitos legales, la previsión en las convocatorias del uso de dichos medios.

La imposición de la obligación del uso de medios electrónicos en los procesos selectivos por parte del Ayuntamiento tampoco parece quedar amparada por las previsiones de la normativa estatal (Disposición Adicional Primera del Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos) ni la normativa autonómica (Ley Aragonesa 1/2021, de 11 de febrero, de simplificación administrativa de Aragón).

Se ha concluido que el Ayuntamiento podía carecer de la normativa para imponer el uso de medios electrónicos en los procesos selectivos para el acceso al empleo público.

Por ello, se ha sugerido al Ayuntamiento:

«1º. Que, de conformidad con lo establecido en el contenido de la presente resolución, permita la presentación de solicitudes a estos procesos de acceso al empleo público municipal por otros medios diferentes a los electrónicos.

2º. Que, continuando con su actividad de fomento en este aspecto, garantice que las aplicaciones informáticas que sirvan de soporte a los procedimientos electrónicos se configuren de un modo que combine sencillez y claridad en el manejo con su seguridad y garantía para los usuarios, con el fin de evitar errores o trabas que puedan dificultar el derecho a acceder al empleo público en condiciones de igualdad, y

3º. Que se garantice la asistencia en el uso de herramientas electrónicas a las personas usuarias de las mismas en los procesos selectivos convocados por el Ayuntamiento de Zaragoza».

El Ayuntamiento de Zaragoza ha admitido las sugerencias.

7.1.2 Acceso al empleo público de personas con discapacidad

A las quejas genéricas sobre la insuficiencia o la no inclusión de plazas en el turno de reserva para personas con discapacidad en distintas Administraciones, se añaden las quejas por las dificultades que han de afrontar los aspirantes para superar los procesos selectivos, por la configuración de los exámenes o por los tiempos concedidos para las pruebas.

En el **Expediente 24/1159** se trasladó al Departamento de Educación, Cultura y Deporte la necesidad de ofrecer a los aspirantes en los procesos selectivos para maestros, turno reserva de discapacidad, una motivación reforzada de las puntuaciones otorgadas por el tribunal calificador cuando no se alcanza la nota de aprobado por una diferencia mínima, como es el caso que nos ocupa (0,15 puntos), y resultan sin cubrir la totalidad de las plazas de la especialidad convocadas en ese turno.

Y en el **Expediente 24/1956** se trasladó al Departamento de Hacienda, Interior y Administración Pública que sería deseable que se hicieran los mayores esfuerzos en la redacción de las convocatorias en aras de la mayor claridad posible y, en concreto, en relación al número y naturaleza de las pruebas de los procesos selectivos de funcionarios de la Escala Técnica Facultativa, Trabajadores Sociales, así como considerar las apreciaciones de la ciudadana sobre la dificultad del tercer examen y el rigor en la corrección del ejercicio.

7.1.3 Dilación en el desarrollo de los procesos selectivos

• Gobierno de Aragón

Continúan presentándose quejas frente a la Administración autonómica por demoras en las convocatorias y tramitación de los procesos selectivos, superando los plazos previstos en el Decreto Legislativo 1/1991, de 19 de febrero de la Diputación General de Aragón, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Ordenación de la Función Pública de la Comunidad Autónoma de Aragón.

La Administración ha informado que en el último año se había llevado a cabo desde el Instituto Aragonés de Administración Pública, como órgano gestor de procesos de selección, un importante impulso en la ejecución de

las pruebas selectivas derivadas de las ofertas de empleo público, ordinarias y de estabilización de empleo temporal, aprobadas desde el año 2018 hasta el 2023 y que arrastraban un considerable retraso.

Añade que se han adoptado medidas de agilización, tales como la acumulación de convocatorias de pruebas; la automatización de la gestión; y la atribución a la Comisión Permanente de Selección, como órgano especializado, del desarrollo de las pruebas de acceso a cuerpos generales de la Administración y de los procesos excepcionales de estabilización de empleo temporal a través del sistema de concurso de méritos.

Sin perjuicio de reconocer los esfuerzos que viene realizando la Administración en esta materia, hemos considerado oportuno recordar la necesidad de ejecutar los trámites de los distintos procesos selectivos, sin dilaciones, a fin de cumplir, en la medida de lo posible, con las previsiones establecidas al respecto en la normativa vigente (**Expediente 24/1641 y Expediente 24/1827**).

• Administración Local

En el **Expediente 25/1706** se analiza la queja por la demora en la tramitación del proceso selectivo, concurso-oposición, en turno libre/estabilización, de 2 plazas de Auxiliar del Servicio de Ayuda a Domicilio para el Centro de Servicios Sociales del Eje 1 de la Comarca Central, convocado por Resolución de 15 de enero de 2024.

Se constata que han transcurrido más de 10 meses desde la finalización de la fase de oposición sin haber efectuado ni publicado la valoración de los méritos de los aspirantes de la fase de concurso, pese a que la autobaremación estaba realizada desde enero de 2024.

La Comarca señala como motivo de la demora la acumulación de procesos selectivos en el marco de la estabilización del empleo temporal, la realización de distintos procesos «para cada uno de los ejes incluso en el mismo perfil o categoría profesional» de la Comarca Central y la dificultad para conseguir la participación de empleados públicos como miembros de los tribunales calificadores.

Manifiesta la previsión de ofrecer la relación definitiva de aspirantes y propuestas de contratación de los Auxiliares del SAD en el mes de enero de 2026.

Siendo conscientes de las circunstancias alegadas por la Entidad Local, dada la superación de los plazos de convocatoria y resolución previstos en el artículo 70 del Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, Estatuto Básico del Empleado Público (en adelante, EBEP) y en la Ley 20/2021, de 28 de diciembre, de medidas urgentes para la reducción de temporalidad en el empleo público (Artículo 2 y Disposición Adicional Primera), se ha emitido sugerencia a la Comarca Central en los siguientes términos:

«1º. Que proceda a concluir, con la mayor celeridad posible, los trámites pendientes del proceso selectivo concurso-oposición, en turno libre/estabilización, de 2 plazas de Auxiliar SAD para el Centro de Servicios Sociales del Eje 1 de la Comarca Central.

2º. Facilitar a los interesados la información que pudieran solicitar en relación al estado del procedimiento».

La Comarca ha aceptado la sugerencia y manifestado la previsión de finalización del proceso antes de fin de febrero de 2026.

7.1.4 Titulaciones para el acceso al empleo público

• Expediente 25/385

Se han recibidos dos quejas de egresados del Grado de Filología Hispánica por haber quedado incluido el Grado de Periodismo entre las titulaciones para la provisión de puestos de trabajo de funcionario docente no universitario (especialidad lengua castellana y literatura) en régimen de interinidad, en la Comunidad Autónoma de Aragón.

La Administración ha justificado la procedencia de la habilitación de dicha titulación, exigiendo también la posesión de la especialidad de Lengua Castellana en el Máster del Profesorado, en coherencia con la aceptación de la sugerencia formulada en su día por esta institución, en el **Expediente 23/1181**, a la que nos remitimos.

• Expediente 25/554

Una ciudadana ha presentado queja por la no autorización a los graduados en Comunicación Audiovisual para impartir Lengua Castellana y Literatura en centros públicos de Educación Secundaria, con el Máster de Profesorado, en régimen de interinidad.

Solicitado el informe a la Administración, y reiterado en varias ocasiones, el mismo no se ha recibido. Se ha procedido al cierre del expediente por Silencio a la petición de información a la Administración.

Se ha trasladado la preocupación de la ciudadana por la carencia de profesores de Enseñanzas Medias y la no admisión de los graduados en Comunicación Audiovisual con Máster de Profesorado para impartir de Lengua Castellana y Literatura en centros públicos, a diferencia de lo que ocurre en los centros docentes privados.

Se ha recordado a la Administración la existencia del deber de colaboración con la actividad del Justicia de Aragón.

• Expediente 25/1254

Se ha tramitado una queja por no exigir la titulación de Técnico en Emergencias Sanitarias a los conductores de vehículos de intervención rápida (VIR) del 061 de Aragón.

No siendo vehículos para el traslado de pacientes por carretera, no parece que estén incluidos en el Real Decreto 836/2012, de 25 de mayo, que establece la dotación de personal de los vehículos de transporte sanitario, y que exige la titulación de Técnico de Emergencias Sanitarias para los conductores de Ambulancias asistenciales B y C (soporte vitales) y certificado de profesionalidad de transporte sanitario para conductores de Ambulancias no asistenciales, A1 y 2 (traslado de pacientes pero sin asistencia sanitaria en ruta).

El Decreto del Gobierno de Aragón 14/2024 de 30 de enero, que regula la prestación de transporte sanitario por carretera, que sí contempla ese tipo de vehículos VIR tampoco exige la titulación de TES para los conductores de los mismos.

7.1.5 Sobre irregularidades en distintos procesos selectivos

Han sido numerosas las quejas presentadas en las que se afirma la existencia de irregularidades en la gestión y desarrollo de los procesos selectivos: falta de transparencia en el procedimiento; vulneración del anonimato de los aspirantes; exclusión de candidatos por incumplimiento de los requisitos subjetivos y objetivos de la convocatoria; discriminación a las mujeres en la configuración de la pruebas físicas para el acceso al Cuerpo de Bomberos; desestimación de la petición de acceso a los expedientes y copia de los documentos de aspirantes, negativa a la revisión de los exámenes realizados, etc.

Destacan las quejas por el sistema selectivo de acceso al Cuerpo de Maestros, por el tipo de pruebas y organización de las mismas, criterios de evaluación de los tribunales de la oposición, sistema de elección de las vacantes ofrecidas, entre otras.

En los expedientes tramitados en esta materia, tras la investigación de las quejas, no se han emitido sugerencias. Procede señalar que el archivo de varios expedientes ha venido motivado por razón de la presentación de recurso contencioso-administrativo por los ciudadanos, constante la tramitación de su queja: **Expediente 24/1645**, sobre el proceso de contratación de plaza del Área de conocimiento de Periodismo de la Universidad de Zaragoza y **Expediente 25/639 y Expediente 25/1138**, sobre el proceso de oposición para 3 plazas de Policía local del Ayuntamiento de Sabiñánigo.

En el **Expediente 25/1155**, relativo a irregularidades en la realización de la prueba de habilitación del personal laboral fijo de la categoría profesional de Personal de Servicios Auxiliares, en concreto, sobre demora en el comienzo de la prueba, identificación de los aspirantes y numeración de plicas, se ha trasladado al Departamento de Hacienda, Interior y Administración Pública que sería deseable que se hicieran los mayores esfuerzos en la organización de las pruebas de habilitación, con el personal y tiempo necesarios para la celebración adecuada de las mismas, evitando demora en trámites como la numeración de las plicas por tener que utilizar las mismas aulas para los ejercicios de las siguientes pruebas convocada.

7.1.6 Lugar de celebración de los ejercicios de la fase de oposición de procesos selectivos

Ha habido dos quejas de varios interesados alegando discriminación por no realizar los exámenes de su oposición en Huesca y en Teruel, sólo en Zaragoza.

En el **Expediente 25/966** los ciudadanos solicitan la realización en las tres capitales de provincia del primer ejercicio de las pruebas selectivas para ingreso en el Cuerpo de Funcionarios Superiores de la Administración, Veterinarios de Administración Sanitaria.

Por su parte, en el **Expediente 25/867** interesan realizar en Teruel el primer ejercicio de las pruebas selectivas para ingreso en el Cuerpo de Funcionarios Técnicos de la Administración, Ingenieros Técnicos Industriales.

La Administración, para los procesos selectivos de estabilización de personal temporal, sí que había contemplado la descentralización de la realización del primer ejercicio de la oposición (Resolución de 10-12-2020 del director general de Función Pública y Calidad de los Servicios).

También ha contemplado para la realización del primer ejercicio en los procesos correspondientes a la oferta de empleo público ordinarias que tengan un volumen de aspirantes superior a 100 en cada una de las provincias aragonesas.

Cuando el número de aspirantes es reducido, parece razonable que todos hagan el examen en Zaragoza en lugar de un examen en cada provincia, evitando así costes económicos, materiales y humanos que podrían resultar excesivos desde el punto de vista del uso racional de los recursos públicos, y las dificultades para conformar los Tribunales en cada una de las provincias.

7.2. Empleo público temporal

7.2.1 Cese de funcionaria interina con nombramiento de sustitución, sin incorporación efectiva de la funcionaria sustituida

Se presentó una queja por una funcionaria interina que ocupaba una plaza de Tramitador procesal en un Juzgado de lo Penal de Zaragoza, en virtud de un nombramiento de sustitución de la funcionaria titular (**Expediente 24/676**).

Fue cesada con ocasión de la resolución del concurso de traslados ordinario de plazas vacantes y la obtención de destino en ese Juzgado de una funcionaria de carrera que reingresa tras excedencia.

La ciudadana considera que el reingreso de esa funcionaria de carrera no justifica su cese como interina, al no haberse producido el reingreso de la funcionaria sustituida; que debía hacer cesado la funcionaria de carrera que, teniendo destino en un Juzgado de otra localidad, ocupaba un puesto vacante de Tramitador, en comisión de servicios, en el Juzgado de lo Penal Zaragoza.

Según la Administración se puede cesar al interino por sustitución, aunque no se haya incorporado el funcionario titular sustituido, por estar previstas otras causas de cese de interinos como es la «*expiración del plazo, o cuando desaparezcan las razones de necesidad o urgencia que motivaron el nombramiento*», por aplicación del artículo 17.1 e) del Reglamento del personal interino, aprobado por Decreto 88/2018, de 22 de mayo del Gobierno de Aragón.

La Sentencia 40/2020, de 20 de enero, del Tribunal Supremo Sala de lo Contencioso-Administrativo, señala que «*el cese de un funcionario interino debe vincularse a alguna de las circunstancias expresamente contempladas en la norma de aplicación y, particularmente, el cese funcionario interino nombrado por sustitución de un funcionario de carrera con reserva de plaza o puesto solo debe producirse con ocasión de la ocupación efectiva de la plaza o puesto por el funcionario de carrera sustituido o por otro funcionario de carrera para el caso de que el titular inicial pierda el derecho a la reserva del puesto de trabajo y se realice una convocatoria al efecto o existe un mecanismo legal de adjudicación*».

Teniendo en cuenta la normativa sobre nombramiento y cese de interinos y la citada Sentencia del Tribunal Supremo de 20 de enero de 2020, se ha sugerido al Departamento de Presidencia, Economía y Justicia lo siguiente:

«1º. Que se valore la incidencia que la doctrina casacional fijada en la Sentencia del Tribunal Supremo de 20 de enero de 2020 pudiera tener en el caso objeto de la queja.

2º. Que, en lo que respecta a los futuros ceses de personal funcionario interino de los cuerpos nacionales al servicio de la Administración de Justicia, se valore y tenga en cuenta dicho pronunciamiento judicial en las decisiones que los responsables autonómicos deban adoptar en adelante».

La Administración no se ha pronunciado sobre la aceptación de dicha sugerencia.

7.2.2 Creación de una bolsa de trabajo con selección de candidatos a través de la oficina de empleo, tras difundirse en el portal del INAEM que no se realizaría bolsa

La queja se refiere a la posible falta de transparencia y de publicidad en la creación de una bolsa de trabajo, categoría Oficial Jardinero (Grupo C2), para futuras contrataciones laborales temporales y nombramiento de funcionarios interinos del Ayuntamiento de Huesca (**Expediente 24/1466**), en un expediente que se había iniciado para una contratación laboral de sustituto de un empleado en situación de incapacidad temporal, a través de una solicitud normalizada de candidatos al INAEM, habiéndose difundido en el portal del servicio público de empleo que no se realizaría bolsa de trabajo.

Según la Administración el proceso se ajustó a lo establecido en el Reglamento de Bolsas de Trabajo Temporal, concurriendo necesidades de servicio y la existencia de publicidad a través de las sedes electrónicas, tablón de anuncios y Web, tanto del Ayuntamiento como del INAEM; se trata de procedimiento de urgencia, seleccionando a los candidatos a través de las oficinas de empleo.

La falta de publicidad de la creación de la bolsa, pues se creó después de haberse publicado en la página del INAEM que no se realizaría, entendemos que no favorece la participación de aquellos ciudadanos que, no teniendo especial interés en la selección para la contratación de un sustituto, con motivo de una situación de incapacidad temporal, sí que pudieran estar interesados en participar en ese proceso selectivo si del mismo se deriva la creación de una bolsa de trabajo para futuras contrataciones temporales laborales y de funcionarios interinos, con una vigencia de 3 años, susceptible de prórroga, según el Reglamento de Bolsas de Trabajo.

Las razones de urgencia que alega el Ayuntamiento pueden justificar la mayor diligencia y rapidez en adoptar las decisiones tendentes a la contratación de un sustituto para cubrir una baja laboral, pero podrían no amparar el cambio de criterio acerca de la posibilidad de confeccionar o no confeccionar bolsa de trabajo para cubrir necesidades que puedan ir surgiendo en un futuro, sin efectuar la misma publicidad que la que se llevó a efecto cuando se expresó que no se formaría bolsa de empleo.

La publicidad en relación con la creación de la bolsa de empleo está dirigida a facilitar que todos aquellos posibles interesados tengan conocimiento de ella y puedan participar en la misma, en línea con los principios de igualdad, mérito y capacidad consagrados en el artículo 23.2 de la Constitución.

Por ello, se ha sugerido al Ayuntamiento que valore:

«1º. Si procede aprobar la creación de una nueva bolsa de trabajo, de conformidad con la publicidad preceptiva, destinada a proveer puestos de trabajo con la categoría de Oficial Jardinerero (Grupo C2), como funcionarios interinos o contratados laborales temporales.

2º. Evitar, en el futuro, cambios de criterio, sin la misma publicidad, en relación con la eventual creación de una bolsa de trabajo en las ofertas de trabajo a través del servicio público de empleo, que pudieran limitar la concurrencia de interesados al proceso selectivo».

El Ayuntamiento ha trasladado que acepta la sugerencia.

7.2.3 Cese de funcionario interino con motivo de dictamen médico de «No Apto» para las funciones del puesto

En el **Expediente 25/1294**, el interesado considera que la Administración tendría que haber adaptado el puesto de trabajo de Agente de Protección de la Naturaleza a sus limitaciones físicas, en lugar de acordar el cese como interino para el puesto que había sido recientemente nombrado.

La especialista en Medicina del Trabajo del Servicio de Prevención ajeno que efectuó el reconocimiento médico del interesado dictaminó que era «No Apto» para el desempeño del puesto, teniendo que evitar tareas de prevención y extinción de incendios forestales.

7.2.4 Cese de funcionarios interinos por aplicación de la Instrucción de la Dirección General de la Función Pública, de 31 de mayo de 2024

Se han recibido varias quejas por el cese de interinos y la aplicación de la Instrucción de la Dirección General de la Función Pública, de 31 de mayo de 2024, relativa a criterios de aplicación del artículo 10 del texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, en relación con el nombramiento de personal funcionario interino y con la finalización de la relación de interinidad de los funcionarios públicos de la Administración de la Comunidad de Aragón: **Expedientes 24/1651, 24/1617 y 25/499**.

Teniendo conocimiento de que dicha Instrucción ha sido objeto de Recurso contencioso-administrativo ante la Sala del mismo orden del Tribunal Superior de Justicia de Aragón, se ha acordado el archivo de dichos expedientes.

7.2.5 Problemas en el funcionamiento de las listas/bolsas de interinos

• Expediente 24/1737

Se ha analizado la queja sobre funcionamiento de la bolsa de trabajo para provisión de puestos reservados a funcionarios de Administración Local con habilitación de carácter nacional, en las entidades locales aragonesas.

El promotor cuestiona que cuando la Dirección General de Administración Local llama a 3 candidatos para optar a una plaza en una Entidad Local y concurren a ese llamamiento, la Dirección General no les vuelve a llamar para que concurren a posteriores solicitudes de otras Corporaciones hasta que el primer expediente esté cerrado, quedando los aspirantes en suspenso en la lista y perdiendo posibilidad de acceder a puestos en estas otras Corporaciones.

La Administración ha motivado la gestión de estas quejas: si no suspende en la bolsa a los 3 aspirantes que concurren a la petición de la primera Corporación local hasta que ésta elige a uno de los candidatos, se retrasaría la tramitación de posteriores solicitudes y tendría que ser la Dirección General de Administración Local quién decidiera en el caso de que dos Entidades Locales, por ejemplo, eligieran al mismo candidato.

Analizado el funcionamiento de las bolsas, desde la institución hemos trasladado al Departamento de Fomento, Vivienda, Logística y Cohesión Territorial que valore la conveniencia de proceder a la publicación en el Boletín Oficial de Aragón de la regulación concreta (instrucción) del funcionamiento de la bolsa de interinos, que se refiere en la Base 7 de la Orden FOM/1179/2024, de 27 de septiembre, por la que se efectúa convocatoria para el acceso a la bolsa de trabajo para la provisión, mediante nombramiento interino, de puestos reservados a funcionarios de Administración Local con habilitación de carácter nacional, en entidades locales aragonesas, con el fin de dotar de mayor seguridad jurídica al procedimiento.

La publicación en el boletín oficial y no sólo en la página web del Departamento garantizaría que todos los interesados pudieran conocer de modo transparente el proceso de gestión de las listas.

Así mismo, hemos trasladado a la Administración la oportunidad de que, en la regulación de la gestión de la bolsa de interinos, se valore la posibilidad de enviar la Corporación local únicamente a un aspirante, al de mayor puntuación de la lista propia de la Comunidad Autónoma, siempre que ese aspirante haya manifestado su interés en optar al puesto ofertado, con el fin de facilitar la gestión de la bolsa, dotando de mayor rapidez la provisión de los puestos de trabajo de las Entidades solicitantes.

• Expediente 25/78

La interesada critica el sistema de asignación de vacantes de docentes no universitarios en Aragón, en concreto la obligación de aceptar una vacante de profesor en otra provincia distinta de la de residencia.

Indica la Administración que únicamente resultan obligatorias aquellas plazas de curso completo ofertadas hasta el 31 de octubre, limitando así la posibilidad de tener que aceptar plazas inferiores a la duración de un curso en otra provincia que no sea la de referencia.

Sólo las vacantes temporales y las provisiones por sustitución a partir del 1 de noviembre tienen referencia provincial en cuanto a su aceptación.

• Expediente 25/1039

El objeto de la queja ha sido la penalización con exclusión de la bolsa de Enfermería, durante doce meses de una interina, por considerar el SALUD que es injustificada la renuncia presentada por motivos sobrevenidos de enfermedad grave y necesidad de cuidados a un familiar.

Constante la tramitación de la queja, la Administración ha activado a la interesada en la bolsa, estando ya trabajando en el SALUD, por lo que se archivó el expediente como asunto solucionado.

7.2.6 Inexistencia de bolsa de interinos de Técnicos Superiores en Dietética

La queja del **Expediente 24/706** tiene por objeto la falta de creación de una bolsa de interinos de Técnicos Superiores en Dietética que, según señala el interesado, lastra las oportunidades de acceso al empleo público en esa categoría, siendo ocupadas las plazas por personal no titulado en promoción interna.

Durante la tramitación del expediente, se ha publicado Resolución de 11-02-2025 del SALUD sobre convocatoria abierta y permanente para la cobertura temporal de plazas estatutarias de la categoría de Técnico/a Superior Especialista en Dietética y Nutrición, en el ámbito de los centros sanitarios del Servicio Aragonés de Salud, publicándose la lista definitiva de puntuación obtenida en esa convocatoria abierta y permanente en el BOA de 22 de agosto de 2025.

A la vista de estas resoluciones se ha archivado el expediente al considerar el asunto en vías de solución.

7.2.7 Méritos

• **Nota del examen obtenida por los aspirantes para la ordenación de la lista de interinos del Cuerpo de Maestros de Educación Primaria (Expediente 24/1183)**

Se presenta queja porque en el proceso selectivo de ingreso y acceso al Cuerpo de Maestros, convocado por Orden ECU/117/2024, de 30 de enero, la Administración no valoró, como mérito para la ordenación en la lista de interinos, la nota obtenida por los aspirantes de nuevo ingreso que participan en esa convocatoria.

Señala el interesado el cambio de criterio respecto al proceso anterior, convocado por Orden ECD/25/2022, de 2 de febrero, en el que sí se valoró como mérito la nota de la oposición obtenida en el proceso en curso, siendo que en ambas convocatorias, la «Base 14.2. Valoración de méritos» tienen la misma redacción: «... Sólo se valorarán los méritos perfeccionados a la fecha de publicación de la Orden de la presente convocatoria».

Según la Administración, tanto la convocatoria de 2024 como las anteriores indican que sólo corresponde valorar los méritos perfeccionados a la fecha de publicación de la Orden de la convocatoria, por lo que no procedía valorar la nota del examen del procedimiento selectivo en curso.

Hemos considerado que, con independencia del principio de autonomía de cada convocatoria, ante un cambio de criterio sobre la valoración de un mérito en una convocatoria respecto de las anteriores, parece conveniente que la Administración ofrezca a los interesados una explicación o motivación de ese cambio de criterio (artículo 35.1.c de la Ley 39/2015, de 1 de octubre), por aplicación del principio de confianza legítima en la actuación de la Administración, de los actos propios y buena fe, tratándose del derecho fundamental de acceso a empleo público, en condiciones de igualdad, mérito y capacidad.

Sobre el mérito en cuestión, la normativa reguladora del baremo de interinos (Decreto 31/2016, de 22 de marzo, del Gobierno de Aragón y Orden ECD/276/2016, de 4 de abril, por la que se establece el baremo de las listas de espera para la provisión de puestos de trabajo en régimen de interinidad de los cuerpos docentes no universitarios), recoge como mérito para determinar la prelación de los aspirantes en cada una de las listas de espera, la mejor nota final de la fase de oposición obtenida en los tres últimos procesos selectivos consecutivos en la misma especialidad, sin excluir la del proceso selectivo en curso.

La exclusión de la nota final del proceso selectivo en curso perjudica a los aspirantes de nuevo ingreso, a quienes por primera vez se presentan a un proceso, al no valorarse mérito para su ordenación en la lista de espera la nota obtenida en el mismo, que es precisamente el proceso en virtud del cual acceden a la lista de interinos.

El mérito tiene que ver con la aptitud y conocimientos demostrados en pruebas selectivas convocadas por la Administración, no sólo en las anteriores, también en el proceso en curso.

El derecho fundamental a la igualdad en el acceso al empleo público y el principio de mérito y capacidad (artículo 23.2, 24 y 103.3 de la CE) justifica la valoración de la nota final de la fase de oposición del proceso selectivo en curso, y no únicamente la nota de los procesos selectivos previos al mismo.

Se ha sugerido al Departamento de Educación, Cultura y Deporte que valore lo siguiente:

«1º. Ofrecer una motivación o justificación razonable de los cambios de criterios sobre valoración de méritos para la ordenación de aspirantes en las listas de espera del Cuerpo de Maestros en una convocatoria respecto de los aplicados en convocatorias precedentes.

2º. Computar también como mérito para la ordenación de aspirantes en las listas de espera la nota final de la fase de oposición del proceso selectivo en curso».

La Administración ha aceptado la sugerencia.

• **Falta de valoración de los idiomas españoles en el baremo de listas de espera de docentes**

En el **Expediente 25/15** la queja del interesado tiene por objeto la falta de inclusión de la titulación o certificación de idiomas españoles en el punto 2.4 b) de la Orden ECD/276/2016, de 4 de abril, por la que se establece el

baremo de las listas de espera para la provisión de puestos de trabajo en régimen de interinidad de los cuerpos docentes no universitarios.

Según el interesado se valora la titulación en idiomas extranjero, pero no la titulación de otros idiomas españoles. La Administración se ha remitido a lo dispuesto en la normativa de aplicación sobre este particular.

- **Falta de valoración del tiempo trabajado en otra Comunidad Autónoma durante la Covid, en plaza MIR, para la cobertura temporal de plazas de personal estatutario**

En el **Expediente 24/1371** el objeto de la queja es la no valoración del tiempo de servicios prestado en Navarra, durante la Covid, en plaza MIR, para la cobertura temporal de plazas de Facultativos Especialistas de Área en Aragón, en el apartado «*Servicios prestados en relación con el Covid-19*» del baremo de méritos.

Hemos trasladado al interesado que, en esta materia, existe pronunciamiento de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Aragón, Sección Segunda, Sentencia n.º 508/2024, de 26 de noviembre, Recurso 97/2024, que considera conforme a derecho el distinto trato o valoración de los servicios prestados durante el Covid-19 por el personal estatutario en función de si se prestaron en centros de la Comunidad Autónoma de Aragón o en el Sistema Nacional; que el mérito controvertido obedece a una causa objetiva, como es la participación en el SALUD y el compromiso con su organización durante la crisis sanitaria de la COVID-19 y, por ello, no se estiman vulnerados los principios de igualdad, mérito y capacidad, ni el artículo 23 de la Constitución ni el artículo 37.2 de la Ley 55/2003 de 16 de diciembre, Estatuto Marco del personal estatutario de los Servicios de Salud.

7.3 Provisión de puestos de trabajo

7.3.1 Cobertura de plazas de personal docente no universitario

Se presentó una queja por la falta de cobertura definitiva y reglada de las plazas de personal docente no universitario del Centro Público Integrado de Formación Profesional «*Escuela de Hostelería y Turismo de Teruel*», ocupadas transitoriamente desde 2014 por personal laboral indefinido no fijo, y no por personal funcionario (**Expediente 24/157**).

Según el ciudadano, la Administración sigue incumpliendo el Decreto 21/2014, de 18 de febrero, del Gobierno de Aragón, por el que se autoriza la disolución y liquidación de la sociedad mercantil autonómica «*Escuela Superior de Hostelería de Aragón, SAU*» y el Acuerdo de 24 de junio de 2014 del Gobierno de Aragón sobre el traspaso de funciones y servicios de la citada Escuela al Departamento de Educación que recogen la provisión de las plazas por personal funcionario.

La Administración ha informado de la paulatina creación de plazas de funcionario y que, en la actualidad, quedan 8 personas como personal laboral indefinido no fijo, cuyo contrato seguirá vigente hasta la cobertura reglamentaria de las vacantes; defiende una transición ordenada de estos puestos, que evite despidos improcedentes.

Sobre esta cuestión, el Justicia ya había emitido la sugerencia DI-1314/2014-4 del 11 de diciembre, instando a valorar la necesidad de adoptar las medidas precisas para permitir la cobertura definitiva reglada de los puestos de trabajo de la Escuela conforme a los principios de igualdad, mérito, capacidad y publicidad.

La normativa reguladora de la incorporación de la Escuela Superior de Hostelería de Teruel, S.A.U., a la red de centros educativos públicos dependientes de la Comunidad Autónoma de Aragón (artículo 20 de la Ley 1/2014, de 23 de enero de Presupuestos de la Comunidad Autónoma para 2014) y los Decretos y Acuerdos del Gobierno de Aragón para la efectividad de dicha incorporación, establecen la continuidad del personal laboral docente, en la prestación de servicios, como indefinidos no fijos y hasta tanto se proceda a la provisión de las plazas por funcionarios.

En esos acuerdos se recoge expresamente la obligación de crear las plazas de personal funcionario docente no universitario del CPIFP «*Escuela de Hostelería y Turismo de Teruel*» y su provisión definitiva por los procesos selectivos legalmente establecidos.

A la vista de dicha normativa y la continuidad de la falta de provisión de las plazas con respeto a los principios de igualdad, mérito, capacidad y publicidad, procede reiterar lo sugerido en el año 2014.

Respecto a la situación del personal docente, con la condición de indefinido no fijo, que sigue prestando servicios en el centro, no podemos entrar en mayores pronunciamientos, dado que no han sido parte en el expediente.

Parece que, sin perjuicio de eventuales pronunciamientos judiciales sobre la figura del personal indefinido no fijo y el reconocimiento o no de su fijeza, en estos momentos se puede mantener que la provisión definitiva de los puestos de trabajo por personal funcionario docente del CPIFP no ha de ser incompatible con la garantía y respeto de todos los derechos e intereses que, conforme al Ordenamiento Jurídico, puedan corresponder al personal laboral que ocupa dichos puestos.

Se ha sugerido al Departamento de Educación, Cultura y Deporte lo que sigue:

«Que, de conformidad con lo expuesto en el contenido de esta resolución, se adopten las medidas precisas para la cobertura definitiva reglada de todas las plazas o puestos de personal docente no universitario del CPIFP "Escuela de Hostelería y Turismo de Teruel", conforme a los principios de igualdad, mérito, capacidad y publicidad».

La Administración ha rechazado dicha sugerencia.

7.3.2 Comisiones de Servicio por motivos humanitarios solicitadas por funcionarios con destino en otras Comunidades Autónomas

Se han recibido numerosas quejas de personal funcionario docente con destino en otras Comunidades, por la denegación de la solicitud de comisión de servicio por motivos humanitarios, normalmente, por cuidado de familiares, para localidades de Aragón, entre otros los que siguen:

• **Expediente 24/856**

Una funcionaria docente con destino en Navarra, solicita una comisión de servicios por motivos humanitarios en la localidad de Huesca, para poder cuidar de sus padres, ambos con situación de dependencia, su madre el Grado II y su padre en el Grado I, necesitando ayuda para las actividades de la vida diaria, no existiendo otro familiar que pueda atenderles.

• **Expediente 24/870**

Funcionaria docente con destino en Andalucía, solicita comisión de servicios por motivos humanitarios en la localidad de Jaca, para poder cuidar de su padre en Ansó, que necesita de ayuda de terceras personas, y su madre, ingresada en una residencia en Jaca, con Grado III de Dependencia.

• **Expediente 24/958**

Una funcionaria docente con destino en Andalucía, solicita una comisión de servicios por motivos humanitarios en la localidad de Huesca, para poder cuidar de su marido con discapacidad del 78% y de su suegra, de 83, ambos dependientes de la interesada.

• **Expediente 24/1024**

Una funcionaria docente con destino en La Rioja, solicita una comisión de servicios por motivos humanitarios en la localidad de Zaragoza, para poder cuidar de sus padres, que requieren la asistencia continua de terceras personas, especialmente su padre, con enfermedad de Alzheimer.

Alega el agravamiento de la enfermedad de su padre y la aparición de nuevas patologías, con posterioridad a su incorporación a la administración educativa de La Rioja, y que Aragón viene concediendo las comisiones en situaciones similares a la suya.

En todos los supuestos la Administrado ha informado de los motivos que fundamentan la denegación de las comisiones: que las interesadas no poseen la condición de personal funcionario de carrera del área funcional docente no universitaria de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y que no se ha producido una situación sobrevenida de extrema gravedad posterior a la incorporación en otra CCAA.

En algún supuesto la Administración añade que, en este tipo de peticiones, por enfermedad grave de progenitores, «no existe normativa de carácter estatal que reconozca unos efectos transversales a todos los ámbitos territoriales y administrativos». Remite a las interesadas a la participación en el concurso de traslados de ámbito nacional para optar a plazas en Aragón.

Para resolver estos expedientes hemos analizado la legislación aplicable en la materia y procede destacar:

1º. En la normativa estatal, el Real Decreto 1364/2010, de 29 de octubre, que regula los concursos de traslados de ámbito nacional para la provisión de plazas correspondientes a los Cuerpos Docentes en su artículo 3, sobre las comisiones de servicio, dispone que «Con carácter extraordinario, las Administraciones educativas podrán

destinar en comisión de servicios a puestos de su ámbito de gestión al personal funcionario de carrera dependiente de otra Administración educativa, siempre y cuando cuenten con la autorización de la misma y cumplan los requisitos para los puestos de trabajo de han de ocupar...».

De la normativa estatal puede concluirse que no existe impedimento o prohibición legal expresa para la concesión, en su caso, de comisiones de servicios por motivos humanitarios, a docentes dependientes de otra Administración educativa, teniendo amparo en el artículo 3 del Real Decreto 1364/20210 de 29 de octubre.

2º. En la normativa autonómica, el Decreto 20/2000, de 18 de enero, del Gobierno de Aragón, regula el procedimiento para autorizar comisiones de servicio por motivos humanitarios en el ámbito funcional docente no universitario de la Comunidad Autónoma de Aragón, con el objeto, de «...dar una respuesta adecuada a las situaciones personales de extrema gravedad, a funcionarios públicos docentes, situación que, difícilmente podrían tener solución por otra vía...», y para «garantizar el cumplimiento del principio de igualdad así como el justo y ponderado conocimiento y valoración de las circunstancias personales de extrema necesidad que justifiquen la concesión de las mencionadas comisiones, intentando conjugar todo ello con la obligación fundamental de garantizar el servicio público educativo».

El Decreto contempla la constitución de una Comisión para valorar las solicitudes y pronunciarse acerca del cumplimiento de los requisitos exigibles para la concesión de la comisión.

El Decreto se limita a regular las comisiones de servicio por motivos humanitarios del personal docente de la Administración educativa de Aragón y por causa de enfermedad o limitación propia, no por causa de enfermedad de sus familiares (artículo 2).

No contempla expresamente la concesión a funcionarios de administraciones educativas de otras Comunidades, ni por causa de enfermedad propia ni de familiares.

Tampoco recoge los criterios objetivos que han de ser objeto de valoración por la Comisión de Valoración y que han de concurrir para la concesión de la comisión por motivos humanitarios.

Pero en la práctica, el Gobierno de Aragón ha ampliado el ámbito subjetivo de aplicación del Decreto 20/2000, de 18 de enero, pues viene autorizando solicitudes de comisiones cuando la causa es la enfermedad de familiares de funcionarios docentes de la Administración educativa aragonesa (no sólo por causa de enfermedad propia del funcionario) y también de funcionarios docentes de otras administraciones educativas cuando se trata de una situación sobrevenida de extrema gravedad.

Y la Comisión de Valoración prevista en el Decreto, al parecer, ha acordado criterios objetivos de valoración cuando se trata de comisiones para el cuidado de familiares, según se desprende los informes recibidos en la institución, si bien no consta la publicación oficial de dichos criterios.

En este contexto, con el fin de permitir el conocimiento previo por parte de los interesados de los criterios de la Comisión de Valoración y la seguridad jurídica, sería conveniente disponer de una norma reglamentaria, con todas las garantías de las disposiciones de carácter general, que contemple el régimen de este tipo de comisiones, tanto para el personal docente que pertenezca a la Administración educativa de Aragón como para el personal funcionario docente que pertenezca a otra Comunidad Autónoma.

Norma reglamentaria que podría recoger los requisitos y condiciones de los docentes, así como los criterios objetivos que, en su caso, han de ser objeto de valoración por la Comisión creada a tal efecto, en atención a situaciones especiales del profesorado, propias o de familiares, relacionadas con la salud, de índole social o de otra índole, todas ellas especialmente graves y excepcionales, que difícilmente encuentran solución a través del procedimiento general de provisión de puestos de trabajo (concurso anual de traslados).

Con ello, además de ofrecer seguridad jurídica, se facilitaría la posibilidad de conciliación de la vida personal, familiar y laboral de los docentes, en línea con el principio constitucional de protección a la familia (artículo 39 CE).

Por ello, en estos expedientes se ha sugerido al Departamento de Educación, Cultura y Deporte lo que sigue:

«1º. Que se valore la actualización de la regulación, a través de norma reglamentaria, del régimen de las comisiones de servicios por motivos humanitarios, tanto para el personal docente de la Administración educativa de la Comunidad Autónoma de Aragón como para el personal docente que pertenezca a la Administración educativa de otra Comunidad Autónoma, fijando los requisitos y condiciones de los funcionarios, así como los criterios objetivos que, en su caso, han de ser objeto de valoración por la Comisión creada a tal efecto, en atención a situaciones especiales del profesorado, propias o de familiares, relacionadas con la salud, de índole social o de otra índole, todas ellas especialmente graves y excepcionales».

Además de sugerir sobre la oportunidad de actualizar la regulación de este tipo de comisiones, también se han valorado las circunstancias personales concurrentes en cada expediente de cara a la admisión de las comisiones interesadas, constando elementos indiciarios de que se está en situaciones de necesidad especial y grave, no habiendo opuesto la Administración la inexistencia de dotación presupuestaria suficiente de la plantilla o cupo, o falta de plaza vacante que pudieran ser ocupadas por las interesadas.

Por ello, se ha sugerido en cada expediente citado lo que sigue:

«2º. Que se valore proceder, nuevamente, al análisis de la solicitud de la comisión de servicios de tipo humanitario de la promotora de la queja, en función de las circunstancias familiares expuestas y la documentación aportada». El Departamento de Educación ha aceptado la parte de las sugerencias relativas a la normativa de aplicación, contestando que acometerá la actualización de la normativa sobre comisiones humanitarias tan pronto como sea posible.

La Administración ha rechazado analizar de nuevo las solicitudes de las interesadas en el **Expediente 24/856**, **Expediente 24/870** y **Expediente 24/958**.

En cambio, ha aceptado la revisión de la solicitud y ha concedido la comisión a la interesada para el curso escolar 2025-2026 a la promotora de la queja del **Expediente 24/1024**.

7.3.3 Comisiones de Servicio por motivos humanitarios solicitadas por funcionarios docentes de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón

La queja se formula por funcionaria docente no universitaria de la Administración educativa de Aragón, interesada en obtener una comisión en la localidad de Aínsa, para poder cuidar de su hermano con síndrome de Down y de su abuela con grado de dependencia III. La plaza asignada en el traslado (Graus) no le permite atender al cuidado de sus familiares (**Expediente 24/956**).

La Administración ha explicado que se deniega la comisión porque el destino adjudicado en Graus, fue solicitado de forma voluntaria por la recurrente, dista unos 44 km de su domicilio y 50 km de Aínsa, añadiendo que tiene reconocida la ayuda de asistencia y el hermano permanece atendido en un centro ocupacional.

Al igual que en el apartado anterior, se ha reiterado la sugerencia sobre la oportunidad de acometer una actualización de la regulación mediante disposición de carácter general del régimen de este tipo de comisiones:

«1º. Que se valore la actualización de la regulación, a través de norma reglamentaria, del régimen de las comisiones de servicios por motivos humanitarios, tanto para el personal docente de la Administración educativa de la Comunidad Autónoma de Aragón como para el personal docente que pertenezca a la Administración educativa de otra Comunidad Autónoma, fijando los requisitos y condiciones de los funcionarios, así como los criterios objetivos que, en su caso, han de ser objeto de valoración por la Comisión creada a tal efecto, en atención a situaciones especiales del profesorado, propias o de familiares, relacionadas con la salud, de índole social o de otra índole, todas ellas especialmente graves y excepcionales».

En cuanto a la situación personal de la docente, se ha sugerido que sea valorada de nuevo la concesión de la comisión, ante el fallecimiento sobrevenido del padre (quedando la madre como única encargada de la explotación agrícola y ganadera de la familia), siendo la docente la única que puede cuidar de su abuela y de su hermano:

«2º. Que se valore proceder, nuevamente, al análisis de la solicitud de la comisión de servicios de tipo humanitario de la promotora de la queja, en función de las circunstancias familiares expuestas y la documentación aportada».

La Administración ha admitido el primer punto de la sugerencia. Y sobre la situación particular de la interesada, tenido en cuenta la nueva circunstancia del fallecimiento del padre, ha instado a la funcionaria a que solicite una comisión de servicios humanitaria para el curso 2025-2026, y así poder reevaluar su caso.

7.3.4 Contratación de profesores sustitutos por la Universidad de Zaragoza

Se queja un profesor por la falta de resolución expresa de un recurso dirigido a la Universidad de Zaragoza, que calificó como «recurso plaza PU 24/254», en el que solicitaba su nombramiento como profesor sustituto para esa plaza (**Expediente 25/403**).

El recurso se presentó el 14-11-2024 y, a fecha de presentación de la queja, 19-03-2025, todavía no se había resuelto expresamente.

Admitida a trámite y solicitado informe a la Universidad, tras varios recordatorios, se recibe informe del Rectorado de 2-10-2025, indicando que el procedimiento de contratación de profesores sustitutos en el «Área de organización de empresas» se había desarrollado con plena sujeción a la normativa vigente, motivando la actuación administrativa.

En lo relativo a la falta de resolución del recurso presentado sobre la cobertura de la plaza «PU/24/254», la Universidad informa que no ha sido resuelto de forma expresa, dada la sobrecarga estructural de trabajo existente.

Las Administraciones Públicas tienen la obligación de resolver en tiempo los recursos administrativos, ya se considere el escrito del ciudadano como recurso de alzada o de reposición y de notificar su resolución al recurrente, dando respuesta fundada a las cuestiones planteadas, de forma congruente con sus pretensiones.

Por ello, dado el transcurso los plazos para resolución y notificación, se ha trasladado a la Universidad lo siguiente: «Sugerir a la Administración que, de conformidad con lo expuesto, proceda a resolver expresamente el recurso interpuesto por el interesado el 14-11-2024, solicitando su nombramiento como profesor sustituto para la plaza PU24/254, en el plazo más breve posible, y tras ello a la notificación de la resolución al interesado, de acuerdo con el artículo 119.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas».

La Universidad ha aceptado la sugerencia, y ha dictado Resolución de 12-12-2025, desestimatoria del recurso de Alzada.

7.3.5 Falta de provisión de plazas de personal auxiliar y administrativo en el Servicio Provincial de Educación de Zaragoza

Es objeto de queja la falta de respuesta del citado Servicio a las distintas solicitudes de docentes interinos, al parecer por falta de cobertura de las bajas y los traslados del personal administrativo (**Expediente 24/1599**).

La Administración educativa ha reconocido la existencia de un desequilibrio entre los recursos -humanos- disponibles y el significativo número de trámites derivados del volumen de actuaciones a realizar. Desequilibrio que estaría produciendo demora en algunos «trámites puntuales», que está intentando revertir.

De las quejas recibidas sobre la situación de falta de personal administrativo en el Servicio Provincial de Zaragoza, así como en distintos centros docentes de Zaragoza, esta institución ha constatado que esa falta de personal no parece que sea puntual.

Está afectando a la tramitación y resolución de numerosos y variados procedimientos: solicitudes de reconocimiento de derechos, de abono de conceptos retributivos al personal docente (trienios, sexenios, complementos de jefaturas, de tutoría etc.), emisión de certificados, de hojas de servicios prestados, etc.

Corresponde a la Administración dimensionar adecuadamente sus recursos humanos para el correcto funcionamiento del servicio público y la consecución de la eficacia, calidad y eficiencia en la prestación de dicho servicio (artículos 52, 69, 72 y 74 del Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, Estatuto Básico del Empleado Público).

Así mismo, le corresponde adoptar las medidas sobre movilidad de los empleados públicos previstos en la legislación vigente (redistribución de efectivos, reasignación de efectivos, comisiones de servicio y adscripción provisional, en su caso) para cubrir las necesidades del servicio y solucionar, en la medida de lo posible, situaciones como la que nos ocupa.

La Administración ha de servir con objetividad los intereses generales y actuar de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la ley y al Derecho, tal como recoge el artículo 103.1 de la Constitución, y artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, preceptos que constituyen la base del derecho a una buena Administración Pública.

Además, la Administración está obligada a dictar la resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla en el plazo previsto en la normativa de aplicación. Obligación recogida en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, LPACAP.

Por ello, sin perjuicio de reconocer los esfuerzos que viene realizando el Departamento de Educación, Cultura y Deporte, se ha emitido sugerencia en los siguientes términos:

«Se SUGIERE al Departamento de Educación, Cultura y Deporte, que valore revisar las necesidades actuales de personal que se consideren imprescindibles para el adecuado funcionamiento del Servicio Provincial de Educación

de Zaragoza, para adoptar las medidas necesarias que permitan contar con los créditos presupuestarios y con efectivos de personal suficientes para atender eficazmente el volumen de trabajo que tiene asignado dicho Servicio». La Administración ha aceptado la sugerencia.

7.3.6 Denegación de traslado al Hospital San Jorge de Huesca

Se recibió una queja de una ciudadana por la denegación de la solicitud de traslado al Hospital, como forma de cubrir el servicio de radioterapia y reducir los gastos de desplazamiento de los facultativos especialistas desde Zaragoza (**Expediente 24/1574**).

La Administración ha motivado la no concesión del traslado en la no existencia como tal, de Servicio de Radiofísica en el citado Hospital, debido a lo cual no existe plantilla orgánica de Facultativos de Radiofísica Hospitalaria, siendo imposible facilitar un traslado de personal con plaza en propiedad.

La falta de plantilla se cubre asignando al Hospital Clínico Universitario «Lozano Blesa» la realización de ese Servicio, mediante el desplazamiento de facultativos, hasta que puedan valorarse las necesidades exactas de plantilla.

Hemos trasladado al Departamento de Sanidad la conveniencia de valorar las necesidades actuales de plantilla de personal para la prestación del Servicio de Radiofísica Hospitalaria en Huesca, atendiendo al número de pacientes que ya se han tratado desde enero de 2024 hasta la actualidad.

7.3.7 Cese como jefe de Servicio por pérdida de confianza en el desempeño de las tareas del puesto

Se recibió una queja sobre supuesto incumplimiento reiterado de los medios de evacuación y protección contra incendios en Hospital Clínico Universitario «Lozano Blesa» y cese como jefe de Servicio de Ingeniería y Mantenimiento después de 21 años ejerciendo dicha Jefatura por «pérdida de confianza en el desempeño de las tareas inherentes a mi puesto» (**Expediente 24/286**).

Tras varias peticiones y requerimientos de información al Departamento de Sanidad sobre el objeto de la queja, sin haberla recibido, hemos procedido al archivo del presente expediente por silencio de la Administración.

No obstante, hemos trasladado al Departamento de Sanidad la preocupación que se evidencia en los escritos del ciudadano por la situación de los medios de evacuación y protección contra incendios del citado centro hospitalario, medidas de prevención de riesgos laborales de los trabajadores y la seguridad de los pacientes usuarios del mismo.

7.4 Derechos y deberes de los empleados públicos

7.4.1 Derechos económicos

• Reconocimiento de servicios previos a efectos del pago de trienios (**Expediente 24/801**)

Se han recibido 59 quejas individuales por el mismo motivo: la falta de reconocimiento de los servicios previos a efectos de trienios y el impago, total o parcial de esa retribución, a los maestros que adquirieron la condición de funcionarios de carrera en el proceso selectivo convocado por orden ECD/25/2022, de 2 de febrero de 2022.

Según los interesados, la Administración alega la falta de personal administrativo para poder tramitar dichos expedientes y efectuar el pago de esa retribución.

Los funcionarios tienen el derecho, de carácter individual, en correspondencia con la naturaleza jurídica de su relación de servicio, a la percepción de las retribuciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 14.1 d) del Estatuto Básico del Empleado Público, entre ellos la de los trienios, como retribución básica y de devengo mensual.

Por su parte, la Administración tiene la obligación de resolver expresamente las peticiones de reconocimiento de los servicios prestados con anterioridad en las Administraciones Públicas a efectos de trienios; ha de procurar las medidas adecuadas que permitan a cada uno de los Servicios Provinciales de Educación contar con los créditos presupuestarios en tiempo y con los efectivos de personal administrativo, necesario y suficiente, para atender el volumen de trabajo que tienen asignado.

Ya hemos señalado en otras sugerencias que medidas como el establecimiento de los equipos de refuerzo podría ayudar a solucionar los problemas de falta de personal (redistribución de efectivos, reasignación de efectivos,

comisiones de servicio, adscripción provisional, etc.), y así poder cubrir las necesidades del servicio y evitar demoras no justificadas en el pago de retribuciones básicas, lo que podría conllevar consecuencias económicas, también perjudiciales, para la propia Administración.

La Administración no ha remitido el informe que le fue solicitado por esta institución.

Se ha remitido sugerencia al Departamento de Educación, Cultura y Deporte, en los siguientes términos:

«1º. Que se valore proceder a la resolución, con la máxima celeridad posible, de los expedientes pendientes sobre reconocimiento y pago de trienios solicitados.

2º. Que, a su vez, se valore dotar a los Servicios Provinciales de Educación de los efectivos de personal administrativo que sean necesarios para atender eficazmente el volumen de trabajo que tienen asignado».

La Administración ha comunicado que agradece y que estudiará la sugerencia; que ya está en proceso de cubrir las vacantes de personal para poder agilizar los trámites, y que se está dando solución con carácter retroactivo a los problemas de cobro de distintos conceptos que se han venido acumulando.

Varios de los interesados han manifestado que han cobrado todo o parte de los conceptos adeudados.

- **Demora en el pago de retribuciones, dietas y desplazamientos a miembros de la Comisión de Selección del concurso oposición al Cuerpo de Maestros de Educación Infantil, 2024 (Expediente 24/140)**

La tardanza en el pago de dichos conceptos viene motivada por la baja del personal que se ocupa de dichos trámites en el Negociado, dilación en la incorporación de los sustitutos y el gran volumen de trabajo que la gestión de dichos expedientes conlleva.

La cobertura de una plaza de auxiliar administrativo en el Servicio Provincial de Educación de Huesca permitió subsanar, en parte, la situación de precariedad con estas tareas, y la Administración pagó dichos conceptos a los docentes en el mes de febrero de 2025.

El expediente de queja ha sido archivado como asunto solucionado.

- **Falta de resolución de solicitud de reconocimiento y pago de sexenios, trienios y complemento de tutoría a docente interina (Expediente 25/365)**

La queja se refiere a la falta de resolución de la solicitud de reconocimiento y pago del sexenio, trienio y complemento de tutoría a una docente interina.

La causa alegada por la Administración del problema del cobro de distintos conceptos retributivos es la ya expresada en otros expedientes de quejas: la carencia de personal administrativo para atender a todas las solicitudes, debiendo priorizar otras necesidades inmediatas del servicio público.

Nos encontramos ante un derecho económico de los funcionarios docentes (de carrera o interinos), que no se limita a la percepción de la cuantía de sus retribuciones (básicas y complementarias) sino también a que tales retribuciones sean abonadas en la fecha de su devengo.

Por ello, se ha remitido sugerencia al Departamento de Educación, Cultura y Deporte para que valore:

«1º. Proceder a la resolución, a la mayor brevedad posible, de los expedientes pendientes sobre reconocimiento y pago del componente de formación permanente (sexenios), trienios y complemento específico de tutoría solicitados.

2º. Dotar a los Servicios Provinciales de Educación de los efectivos de personal administrativo que sean necesarios para atender eficazmente el volumen de trabajo que tienen asignado.»

La Administración ha aceptado la sugerencia y la promotora nos ha comunicado que se ha resuelto favorablemente su solicitud, que la Administración ha pagado los conceptos reclamados.

- **Demora en el reconocimiento y pago de los sexenios desde 2023 (Expediente 25/628)**

Se reitera la misma problemática sobre la falta de pago de los conceptos retributivos a docentes. Se ha emitido sugerencia en los mismos términos:

«1º. Proceder a la resolución, a la mayor brevedad posible, de los expedientes pendientes sobre reconocimiento y pago del componente de formación permanente (sexenios) solicitados.

2º. Dotar a los Servicios Provinciales de Educación de los efectivos de personal administrativo que sean necesarios para atender eficazmente el volumen de trabajo que tienen asignado».

La Administración agradece la sugerencia y señala que la valorará. Las tres ciudadanas interesadas han señalado que se ha resuelto favorablemente su solicitud, que la Administración ha pagado los conceptos reclamados.

- **Demora en el reconocimiento y pago de sexenios y complemento de jefatura a profesora de educación secundaria (Expediente 25/368)**

Se ha emitido sugerencia en los mismos términos que las anteriormente citadas:

«1º. Proceder a la resolución, con la máxima brevedad posible, de los expedientes pendientes sobre reconocimiento y pago del componente de formación permanente (sexenios) y complemento de Jefatura solicitados.

2º. Dotar a los Servicios Provinciales de Educación de los efectivos de personal administrativo que sean necesarios para atender eficazmente el volumen de trabajo que tienen asignado».

La Administración ha aceptado la sugerencia y la promotora de la queja nos ha comunicado que la Administración ya le ha pagado los conceptos reclamados.

En el **Expediente 25/842**, sobre la falta de pago de los sexenios a una docente interina, nos hemos dirigido a la Administración reiterando las sugerencias ya emitidas sobre esta materia. También en este caso la Administración ha procedido al pago de las retribuciones.

- **Falta de resolución de la solicitud de reconocimiento y pago de los sexenios a una maestra, con destino actual en otra Comunidad Autónoma (Expediente 25/370)**

Se ha emitido sugerencia en los mismos términos que las anteriores, que se proceda a resolver la solicitud a la mayor brevedad posible y que se dote del personal necesario para la atención del servicio público.

La Administración ha aceptado la sugerencia y la interesada ha manifestado que ya ha cobrado los complementos.

- **Demora en el reconocimiento y pago de sexenios, con repercusión en la prestación económica por nacimiento y cuidado del menor (Expediente 25/367 y Expediente 25/427)**

En estos expedientes la queja de las docentes no es solamente por la falta de abono de los sexenios sino por las consecuencias que ha supuesto para ellas en materia de prestación de seguridad social.

Al no abonarse las retribuciones, tampoco se cotiza por su importe, no tienen reflejo en las bases de cotización mensuales ni en la Base reguladora de la prestación por nacimiento y cuidado del menor (antes prestación por maternidad). El resultado es una cuantía de la prestación inferior a la que correspondería de haber sido abonados y cotizados esos conceptos retributivos.

Los funcionarios, además del derecho al percibo en tiempo de sus retribuciones, tienen derecho a las prestaciones de la Seguridad Social correspondientes al régimen que les sea de aplicación [artículo 14.o) del Estatuto Básico del Empleado Público].

En materia de Seguridad Social, la cotización es obligatoria. En el Régimen General, están sujetos a esta obligación los empleadores (también la Administración Pública) y los empleados (incluidos los funcionarios) comprendidos en su campo de aplicación.

El empleador es el sujeto responsable del pago o cumplimiento de la obligación de cotizar, debiendo ingresar en su totalidad tanto las aportaciones propias como las de sus empleados, según se establece en el artículo 18 del Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, que aprueba el texto refundido de la Ley General de Seguridad Social (en adelante LGSS), y en los artículos 6 y 22 del Real Decreto 2064/1995, de 22 de diciembre, regulador del Reglamento General sobre cotizaciones y liquidaciones de otros derechos de la Seguridad Social.

En el Régimen General, la prestación económica por nacimiento y cuidado de menor, establecida en el artículo 177 y 178 LGSS, consiste en un subsidio equivalente al 100 por ciento de la base reguladora, que será la base de cotización por contingencias comunes del mes inmediatamente anterior al mes previo al del hecho causante dividida entre el número de días a que dicha cotización se refiera, conforme al artículo 179 de dicha Ley.

La base de cotización, conforme al artículo 147 LGSS, para todas las contingencias y situaciones amparadas por la acción protectora del Régimen General, está constituida por la remuneración total, cualquiera que sea su forma o denominación, tanto en metálico como en especie, que con carácter mensual tenga derecho a percibir el trabajador o asimilado, o la que efectivamente perciba de ser esta superior, por razón del trabajo que realice por cuenta ajena.

Por tanto, la demora en el pago de un complemento salarial por parte de la Administración empleadora determina la falta de cotización por ese concepto a la Seguridad Social, la no inclusión de su cuantía en la base de cotización mensual y liquidación de cuotas, en el momento oportuno, con los efectos que de ello pueden derivarse, como ocurre en el presente caso, en la base reguladora y cuantía de la prestación por nacimiento y cuidado del menor. Por ello, se ha sugerido al Departamento de Educación, Cultura y Deporte en los términos que en las sugerencias ya citadas, sobre resolución de las solicitudes y pago de las retribuciones a la mayor brevedad posible, y la dotación de personal.

La Administración ha aceptado las sugerencias.

Las dos funcionarias interesadas han manifestado que ya han cobrado los sexenios.

• **Impagos o demora en el pago de distintos complementos salariales de los docentes aragoneses (Expediente 25/397)**

En este expediente la queja se presenta por un Sindicato, por la falta de pago de distintos complementos específicos a los docentes aragoneses en el curso escolar 2025-2026 y retrasos en el pago de los correspondientes al curso anterior, como consecuencia de la falta de personal administrativo encargado de realizar las tareas de volcado y validación de datos, siendo más acusada la falta de personal en el Servicio Provincial de Educación de Zaragoza. En este expediente se consideró oportuno pedir información no sólo al Departamento de Educación, Cultura y Deporte sino también al Departamento de Hacienda, Interior y Función Pública, dadas sus competencias en materia de selección de personal funcionario, el principio de cooperación interorgánica (artículo 103 CE) y porque no se había puesto solución a los problemas derivados de la falta de cobertura de vacantes o de sustitución de titulares en el Servicio Provincial de Zaragoza.

En la resolución de expediente hemos reiterado las consideraciones ya formuladas en **Expedientes Q24/801** (trienios), **Q25/842** (sexenios), **Q24/1599** (trámites en general), **Q25/365** (trienios, sexenio, tutoría), **Q25/368** (sexenio y jefatura de departamento), **Q25/628** (sexenio), **Q25/367** (falta de abono de sexenio con repercusión en prestación por maternidad), sobre la necesidad de dimensionar adecuadamente los recursos humanos para el correcto funcionamiento del servicio público y la consecución de la eficacia, calidad y eficiencia en la prestación de los servicios públicos.

Se ha recordado que a la solución del problema podrían colaborar medidas como el establecimiento de los equipos de refuerzo que pudieran resultar precisos o la adopción de las previstas en la legislación vigente sobre redistribución de efectivos, reasignación de efectivos, comisiones de servicio, adscripción provisional, etc., respondiendo de manera más ágil y eficiente a las necesidades de los Servicios.

Se ha hecho referencia a que la falta de tramitación de las solicitudes y de resolución de los expedientes no sería coherente con lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, en el que se prevé la obligación de la Administración de dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla, cualquiera que sea su forma de iniciación, en el plazo máximo fijado por la norma reguladora del correspondiente procedimiento.

En la tramitación de los procedimientos la Administración debe actuar de acuerdo con los principios de eficacia, economía, celeridad y buena administración (artículo 103 CE, artículo 71 Ley 39/2015 y artículo 3 Ley 40/2015), contestando expresamente y por escrito, en los términos que estime oportunos, a las solicitudes y peticiones que le sean formuladas, dentro de los plazos previstos en la legislación específica o, en su defecto, en la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

Se ha sugerido a ambos Departamentos *«que valoren revisar las necesidades actuales de personal administrativo, que sean consideradas necesarias para el adecuado funcionamiento de los Servicios Provinciales de Educación y, tras ello, adoptar las medidas que garanticen el presupuesto necesario para dotar a los Servicios de un número de plazas y personal suficiente para atender sus funciones de manera óptima, y proceder, con la mayor celeridad posible, a la cobertura de las vacantes o a los supuestos sustitución de los titulares que procedan»*.

El Departamento de Educación ha aceptado la sugerencia.

• **Falta de contestación a solicitud de reconocimiento y pago de Solicitud de complemento de productividad (Expediente 25/205)**

Se solicitó informe al Ayuntamiento de Sariñena sobre el objeto de una queja de empleada pública que reclamaba el abono de un complemento de productividad provisional y que no había recibido contestación a su solicitud.

El Ayuntamiento no ha remitido el informe pese a ser reiterado en varias ocasiones.

Por ello, se ha procedido al archivo del expediente por silencio a la petición de información, y se ha trasladado al Ayuntamiento que valore la oportunidad de resolver expresamente la reclamación de la trabajadora, como expresión del adecuado desenvolvimiento de las relaciones laborales y del derecho a una buena administración.

7.4.2 *Solicitud de reclasificación en un Subgrupo superior*

El objeto de la queja es la reclamación de varios agentes forestales, al servicio de una entidad local, de su reclasificación en el Subgrupo C1 del Grupo C, tal como se había sugerido por esta institución en el Expediente DL 1318/218-2 (**Expediente 24/429**).

Se ha solicitado información a la Administración Autonómica y a la Corporación local en la que prestan servicios sobre esa posibilidad de reclasificación, teniendo en cuenta la publicación y entrada en vigor de la Ley 4/2024, de 8 de noviembre, básica de Agentes Forestales y Medioambientales, estableciendo un régimen jurídico para los agentes forestales y medioambientales independientemente de la administración a la que se encuentren adscritos. El Departamento de Hacienda, Interior y Administración ha informado que las actuaciones que deben realizarse para facilitar la integración de los agentes forestales de las entidades locales en el Subgrupo C1, Grupo C, son competencia de las Corporaciones Locales a las que pertenezcan; que, conforme a la Ley de Montes de Aragón, los agentes forestales son competencia de las Administraciones Locales a las que se encuentran adscritos.

La entidad local no ha remitido el informe reclamado por la institución.

No obstante, los interesados sí que nos han trasladado que, solicitada la reclasificación al Ayuntamiento de Tauste, han visto estimada su solicitud de integración en el Grupo C, Subgrupo C1, cerrándose este expediente por asunto solucionado.

7.4.3 Derecho a la formación de los funcionarios públicos

Se ha presentado una queja sobre posible discriminación del personal funcionario (bombero) para el acceso a determinados cursos de formación del INAEM, en concreto, de investigación de incendios forestales (**Expediente 25/573**).

Por otro lado, una funcionaria interina, inscrita en el INAEM para mejora de empleo, se queja de no poder acceder a los cursos promovidos por el INAEM o Zaragoza Dinámica (**Expediente 25/84**).

Con arreglo a la normativa estatal en materia de formación, Ley 30/2015, de 9 de septiembre, por la que se regula el Sistema de Formación Profesional para el empleo en el ámbito laboral y el Real Decreto 694/2017, de 3 de julio, que la desarrolla, los empleados públicos pueden participar en los programas de formación transversales (junto con trabajadores de empresas), con el límite de un 10 % del total de participantes de cada programa, además de la formación específica prevista en el ámbito de cada Administración Pública.

Los programas de formación sectoriales están reservados en la ley para trabajadores, para desarrollar acciones formativas de interés para un determinado sector.

7.4.4 Acoso laboral. Aplicación del Protocolo de actuación frente a acoso laboral en la Administración de la Comunidad Autónoma y sobre el acceso y obtención de copia de documentos

El funcionario docente que presenta la queja considera que la Administración no ha seguido el Protocolo contra el acoso laboral aprobado por Orden de 28 de noviembre de 2012; que no ha dado traslado de los hechos denunciados a Fiscalía, hechos considerados por el promotor como constitutivos de acoso laboral; y que se ha cerrado indebidamente el procedimiento con motivo de la jubilación del denunciado. Añade que la Administración le niega reiteradamente al acceso a la copia del expediente (**Expediente 24/507**).

El Departamento de Educación, Cultura y Deporte ha informado que tras la jubilación del funcionario denunciado no ha lugar a continuar con la tramitación del protocolo porque la jubilación conlleva la extinción de la condición de funcionario; que no procede dar parte al Ministerio Fiscal de los hechos porque la Comisión de Prevención y Actuación no concluye la existencia de acoso laboral.

En cuanto al acceso a copia del expediente, se niega por entender que se pide en una fase de información, y porque el Protocolo está presidido por un principio de confidencialidad de la información.

La Orden de 28 de noviembre de 2012 del Departamento de Hacienda y Administración Pública (BOA nº 252, 28-12-2012), vigente hasta el 23-02-2025, publicó el Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, con el objetivo de «asegurar el derecho de todas las personas que integran la organización a la protección a su dignidad en el trabajo» y el compromiso del Gobierno de Aragón a «Garantizar la salud laboral de sus trabajadores/as. - Rechazar todo tipo de conducta de acoso psicológico en el trabajo, en todas sus formas y modalidades, sin atender a quién sea la víctima o el acosador ni cuáles sean sus rangos jerárquicos...». Establece el procedimiento de actuación y garantías en el mismo.

Del estudio de los hechos y documentos aportados por el docente en la queja, y el informe de la Administración, se constata que se han superado los plazos previstos en el Protocolo, dado que desde que se presentó la denuncia por supuesto acoso laboral (9-03-2023) hasta que una primera Comisión emitió su Informe de valoración con las conclusiones y propuestas de actuación (7-07-2023) transcurrieron unos cuatro meses, superándose el plazo de un mes que establece en el Protocolo para la emisión del informe (apartado 5.10 del Protocolo de 2012).

Además, transcurrió más de un mes desde que se constituyó la segunda Comisión (21-12-2023), tras acordarse una retroacción de actuaciones, hasta que emitió su informe definitivo (9-02-2024).

La investigación y resolución definitiva sobre la conducta denunciada ha alcanzado casi un año (denuncia el 9-03-2023 y resolución el 1-03-2024).

El principio de celeridad (artículo 71 de la Ley 39/2015) constituye una garantía específica del procedimiento de actuación frente al acoso, garantía recogida en el Protocolo.

El cumplimiento de los plazos del Protocolo resulta de suma importancia porque puede existir afectación a derechos fundamentales del empleado público, tales como el derecho a su dignidad personal, a su integridad física y moral, a su honor y a la propia imagen (artículos 10, 15 y 18 CE), así como a su derecho a la salud laboral y seguridad en el trabajo, derecho a la protección frente a riesgos laborales.

No consta en el expediente, s.e.u.o., que el Servicio de Prevención de Riesgos laborales emitiera el informe sobre la situación previa de los riesgos psicosociales en el centro docente, de posibles antecedentes o indicadores de interés para el caso, según exige el apartado 5.7 del Protocolo de 2012.

Y la resolución de 1-03-2024 del director general de Personal, que declara la terminación del procedimiento por jubilación del denunciado, no acoge las propuestas de actuación del informe de la Comisión, que solicitaba realizar un seguimiento para garantizar la salud laboral del denunciante, velar por el clima de trabajo del centro y evitar cualquier tipo de actuación o represalia, limitándose a proponer la realización de cursos de formación de gestión de conflictos.

En cuando a la solicitud inicial de acceso a la documentación obrante en el procedimiento y la falta de respuesta a la misma petición, articulada en vía de recurso administrativo, debe tenerse en cuenta la obligación de la Administración de resolver las peticiones que se le formulen (artículo 21. 1 y 119.3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, LPACAP).

Sobre el acceso a la información y documentación generada en el procedimiento de actuación frente al acoso laboral, entendemos que procede facilitar el acceso a la misma, dado el contenido del artículo 13 de la Ley 39/2015, y los artículos 12 y 13 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

Esta normativa reconoce el derecho de todas las personas a acceder a la información pública, entendiendo por tal, según se establece en el artículo 13 citado, «los contenidos o documentos cualquiera que sea su formato o soporte, que obren en poder de la Administración y que hayan sido elaborados o adquiridos en el ejercicio de sus funciones». Ello sin perjuicio de la posibilidad de disociar los datos de carácter personal, de resultar necesario (artículo 15 de la Ley 19/2013).

Se ha remitido sugerencia al Departamento de Educación, Cultura y Deporte en los siguientes términos:

«1º. Adoptar las medidas oportunas encaminadas a la correcta aplicación del protocolo de actuación frente al acoso laboral, en particular, en relación a los plazos establecidos, así como en referencia a la motivación de las resoluciones que se adopten, especialmente, cuando se aparte del criterio y propuestas de actuación de la Comisión.

2º. Resolver expresamente la solicitud de acceso formulada por el promotor, valorando la remisión al mismo de la información generada en el procedimiento de actuación frente al acoso laboral, de acuerdo con los límites y condicionantes establecidos en la normativa de aplicación».

La Administración valora positivamente el contenido de la sugerencia.

7.4.5 Información sobre personal al servicio de la Administración

• Expediente 25/110

Se presenta queja por un sindicato porque el Boletín estadístico del personal al Servicio del Gobierno de Aragón no se ha publicado en las fechas fijadas para ello, el 30 de junio y 31 de diciembre de cada año, faltando la publicación de los boletines de junio y diciembre de 2024.

La Administración ha informado que dichos boletines se siguen elaborando y difundiendo de manera periódica y, como compromiso con la transparencia de su actividad, se refleja en el Programa anual de operaciones estadísticas que se publica en Boletín Oficial de Aragón; se justifica que la complejidad de su elaboración y la intervención de diferentes unidades administrativas no permiten garantizar una fecha específica para su publicación, pudiendo producirse cierto retraso con respecto al objetivo temporal prefijado.

Desde la institución hemos trasladado al Departamento de Hacienda, Interior y Función Pública que, en la medida de lo posible, publique dichos boletines en el siguiente semestre al de la fecha de referencia.

• Expediente 25/70

El objeto de la queja es el funcionamiento de la plataforma informática del portal de recursos humanos del SALUD, en concreto, dificultades para que los usuarios del portal consulten sobre fechas de los contratos, tipos de contratos, posición de llamamientos del aspirante en el centro seleccionado, entre otros.

La Administración ha informado que el Servicio de Selección y Provisión ha procedido al análisis detallado de las consideraciones expuestas en la queja, manifestando su conformidad en el estudio de las mismas, junto al Departamento de Informática, con el objeto de mejorar la calidad de las actuaciones administrativas, en particular la posibilidad de consultar por parte de las personas usuarias del portal lo interesado.

Añade que procederá a habilitar en el Portal de Recursos Humanos del SALUD las peticiones expuestas pero que se realizará gradualmente, habida cuenta de la cantidad de procesos en los que está inmerso.

7.4.6 Deberes de los empleados

• Expediente 25/554

Se presentó una queja por un ciudadano sobre supuesta conducta inapropiada y ofensiva por parte de una funcionaria de un Juzgado de Instrucción de Zaragoza.

Hasta la fecha, la Administración no nos ha remitido el informe. Recientemente se ha procedido al archivo del expediente por silencio a la petición de información.

8. Derechos y transparencia

Expedientes iniciados	106
Expedientes finalizados	91
Resoluciones emitidas	7
Información con gestiones	28
Asuntos solucionados o en vías de solución	21

Planteamiento general

El Justicia de Aragón tiene encomendada la salvaguarda y garantía de los derechos individuales y colectivos reconocidos en el Estatuto de Autonomía de Aragón. Entre el conjunto de derechos contemplados por la norma estatutaria, algunos cuentan con una especial tutela, bien por su carácter de derechos fundamentales, bien por la relevancia que poseen en el funcionamiento del sistema democrático y de las instituciones públicas.

En este contexto, desde el Justiciazgo se tramitan, entre otros, aquellos expedientes vinculados al ejercicio de las funciones propias de los cargos públicos electos, principalmente en el ámbito de las entidades locales —concejales—. Asimismo, resulta frecuente la intervención a instancia de la ciudadanía cuando se considera que alguno de estos derechos ha podido verse vulnerado.

8.1 Derechos

El Justicia de Aragón es la institución que tiene como misión, la protección y defensa de los derechos y libertades, individuales o colectivas de la ciudadanía en sus relaciones con la Administración, la tutela del ordenamiento jurídico aragonés velando por su defensa y aplicación, y de la defensa del Estatuto.

Esta función de supervisión se extiende no solo a las Administraciones públicas aragonesas y a sus entidades instrumentales —incluidos los organismos autónomos y las empresas públicas—, sino también a los concesionarios de servicios públicos, de conformidad con lo previsto en el vigente Estatuto de Autonomía de Aragón.

Dentro de este ámbito, algunos de los derechos analizados gozan en la Constitución Española de la consideración de derechos fundamentales. Resulta especialmente significativo el artículo 23 del texto constitucional, que reconoce el derecho de la ciudadanía a participar en los asuntos públicos, bien de forma directa o mediante representantes. Este precepto se encuentra íntimamente vinculado a uno de los valores superiores del ordenamiento jurídico proclamados en el artículo 1 de la Constitución: el pluralismo político.

Junto a estos derechos fundamentales, deben destacarse asimismo otros principios constitucionales de notable relevancia y con una incidencia directa en la actividad administrativa, como el principio de participación recogido en el artículo 9 de la Norma Fundamental, o el derecho de acceso a la información pública previsto en el artículo 105.b).

En el marco de las cuestiones examinadas, adquieren una especial singularidad y relevancia aquellas que afectan a los representantes electos, particularmente en el ámbito de las corporaciones locales. En este sentido, son diversas las actuaciones promovidas ante esta institución relacionadas, entre otros aspectos, con el ejercicio del derecho de acceso a la información administrativa, cuestión que será objeto de análisis específico en el primer subapartado de este epígrafe.

Por su parte, en un segundo subapartado se abordarán los derechos de la ciudadanía vinculados a la participación en los asuntos públicos, en coherencia con el principio constitucional recogido en el artículo 9 de la Constitución Española.

8.1.1 Derechos políticos de los representantes públicos

• **Acceso a la información municipal por cargos electos**

En las quejas presentadas por ediles a causa de las dificultades que encuentran para acceder a la información municipal, el Justicia de Aragón ha puesto de manifiesto que los ayuntamientos han de garantizar, dentro del marco legal aplicable, su derecho a la obtención de la información necesaria para el normal ejercicio de sus funciones.

Esta institución recuerda que la participación en el control del gobierno y en las deliberaciones del Pleno, el ejercicio del voto en los asuntos en que corresponda y el derecho a obtener la información necesaria para todo ello, integran el núcleo esencial del derecho de representación política reconocido en el artículo 23 de la Constitución. En consecuencia, cualquier perturbación en el acceso normal a la información municipal podría suponer una lesión del ejercicio de este derecho fundamental.

Al tratarse de un derecho de configuración legal, resulta de aplicación la normativa vigente en materia de régimen local, entre la que destaca el artículo 77 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, conforme al cual todos los miembros de las corporaciones locales tienen derecho a obtener del alcalde o presidente, o de la Junta de Gobierno, cuantos antecedentes, datos o informaciones obren en poder de los servicios de la Corporación y resulten precisos para el desarrollo de su función, debiendo resolverse motivadamente la solicitud en el plazo máximo de cinco días naturales.

Asimismo, la Ley 7/1999, de 9 de abril, de Administración Local de Aragón, completa esta regulación básica estatal en su artículo 107, reconociendo el derecho de los miembros de las corporaciones locales a obtener la información necesaria para el desempeño de su cargo y estableciendo, además, una serie de supuestos en los que los servicios municipales deben facilitar directamente dicha información. Entre ellos se incluyen los asuntos incluidos en el orden del día de las sesiones de los órganos colegiados, el acceso a los libros de actas, de resoluciones de Alcaldía y de registro, así como aquella información que sea de libre acceso para la ciudadanía. En los restantes casos, la normativa autonómica establece un régimen de silencio positivo, al entenderse aceptada la solicitud si no se dicta resolución denegatoria motivada en el plazo de cuatro días.

La intervención del Justicia de Aragón ha permitido, en un elevado número de ocasiones, que los equipos de gobierno municipales procedan a solventar sin mayor trámite las cuestiones objeto de queja, restableciendo el acceso a la información solicitada.

Las quejas tramitadas durante el periodo al que se refiere el presente informe se han centrado, principalmente, en las dificultades que algunos concejales encuentran para desarrollar su labor de fiscalización y control de la acción de gobierno. Entre los problemas detectados, destacan la falta de información suficiente sobre los asuntos incluidos en el orden del día de las sesiones plenarias, las limitaciones de acceso al Libro de Decretos, las demoras injustificadas en la remisión de expedientes solicitados y, en algunos casos, la ausencia total de respuesta a las solicitudes de información formuladas.

Estas prácticas pueden suponer un incumplimiento de la normativa vigente en materia de régimen local y afectan negativamente al correcto funcionamiento democrático de las corporaciones municipales, por lo que desde esta institución se ha insistido en la necesidad de garantizar el derecho de acceso a la información pública de los concejales en condiciones de plenitud, eficacia y respeto a los plazos legalmente establecidos.

Entre los expedientes tramitados, cabe hacer referencia a la sugerencia formulada a un Ayuntamiento, **Expediente 24/1713**, en el que el portavoz del grupo municipal del Ayuntamiento de María de Huerva, puso de manifiesto el incumplimiento de la periodicidad de las sesiones plenarias ordinarias, la falta de respuesta a las solicitudes presentadas y la falta de acceso a la información.

Así, en la queja, se expuso que:

«Como portavoz del grupo municipal (...) en el Ayuntamiento de María de Huerva, queremos expresar nuestra profunda preocupación ante el reciente aplazamiento, por segunda vez consecutiva, del pleno ordinario, sin que se haya proporcionado una justificación oficial a los concejales.

Cabe destacar que desde 15 de octubre hemos presentado diversas instancias en las que solicito información detallada sobre los decretos de alcaldía emitidos por esta administración. A pesar del tiempo transcurrido, hasta la fecha no he recibido ninguna respuesta oficial ni comunicación que justifique esta demora.

También se nos quitó cualquier acceso a información que teníamos en la plataforma Gestiona en la cual todos los concejales teníamos acceso a la información necesaria para desarrollar nuestro trabajo como concejales de este ayuntamiento, tampoco las mociones aprobadas en pleno son ejecutadas por el actual equipo de gobierno».

A pesar de la falta de respuesta de la Corporación a nuestra petición de información sobre el objeto de la queja, esta institución, con todas las salvedades derivadas de este hecho, consideró oportuno formular algunas consideraciones sobre el contenido de la queja para su valoración por el gobierno municipal.

En primer lugar, respecto a la periodicidad de la celebración de las sesiones plenarias ordinarias, se declaró que la fijación de una periodicidad mínima de las sesiones pretende a los miembros de las Entidades locales el derecho a participar en los asuntos públicos a través de estas sesiones ordinarias; existe pues, una vinculación entre la celebración de las sesiones ordinarias en los días y horas predeterminados, y el derecho fundamental a la participación política.

En consecuencia, desde esta institución se formuló una sugerencia al Ayuntamiento para que se diese cumplimiento a la convocatoria de las sesiones ordinarias, con respeto a la periodicidad establecida en la legislación y, en concreto, a lo dispuesto en el acuerdo adoptado por la propia Corporación en la sesión plenaria de organización celebrada el 14 de julio de 2023.

En segundo lugar, y en cuanto a lo referido en la queja acerca de la falta de respuesta oficial a las solicitudes presentadas y la «retirada de cualquier acceso a información a través de la plataforma Gestiona», se consideró procedente sugerir al Ayuntamiento, que valorase la facilitación de la información solicitada por el portavoz del grupo municipal (en caso de que no se hubiera hecho ya), de acuerdo con los artículos 77 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local y 107 de la Ley 7/1999, de 9 de abril, de Administración Local de Aragón, valorando también las limitaciones que las normas imponen a dicha puesta a disposición de información pública.

El avance de la administración electrónica y la digitalización de los documentos ha hecho posible que la información y los datos contenidos en los expedientes tramitados por las entidades locales, puedan ser visualizados y consultados a través del sistema informático correspondiente.

Cabría considerar, por tanto, y así se manifestó, que existiría base jurídica suficiente para permitir que los concejales y diputados de la oposición puedan acceder a la información contenida en las plataformas electrónicas de gestión de los expedientes, sin perjuicio de eventuales limitaciones relacionados con intereses y derechos susceptibles también de protección jurídica.

Por su parte, el **Expediente 25/709** tuvo por objeto una queja promovida por un Grupo municipal del Ayuntamiento de Huesca, ante lo que consideró como un incumplimiento por parte del Equipo de Gobierno de la Ley 8/2015, de 25 de marzo, de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana de Aragón, por la imposibilidad de acceso a «*todos los antecedentes, datos e informaciones que obren en poder de los servicios municipales referidos a los expedientes administrativos terminados o en tramitación, en la administración municipal, de Fondos de la Unión Europea, en concreto los Fondos Next Generation*».

Este incumplimiento, unido a la respuesta dada por el Ayuntamiento mediante escrito de Alcaldía de fecha 22 de diciembre de 2023 en el que, según informó el Grupo municipal proponente de la queja, «se indicó que podríamos tener acceso a través de Gestdoc a los expedientes terminados», dio lugar a la presentación de una queja ante el Consejo de Transparencia de Aragón, resuelta mediante Resolución 25/2025, de 25 de febrero del Consejo de Transparencia de Aragón.

En dicha resolución se acordaba:

- «1. - Estimar la reclamación número 8/2024 presentada por Grupo xxxx en representación del xxxx del Ayuntamiento de xxxx, y reconocer el derecho de acceso a la información pública solicitada.
2. - Instar al Ayuntamiento de xxxx para que en el plazo de un mes, proporcione el acceso a la información pública disponible de los expedientes de los Fondos europeos Next Generation a través del gestor de expedientes Gestdoc adoptando las garantías necesarias para ello y teniendo en cuenta lo dispuesto sobre protección de datos de carácter personal.
3. - Notificar esta Resolución a todos los interesados en este procedimiento, y acordar su publicación en la sede electrónica del Consejo de Transparencia de Aragón previa disociación de los datos de carácter personal, y comunicarla al Justicia de Aragón».

El Grupo municipal proponente de la queja, ante lo que calificó como un incumplimiento por parte del Ayuntamiento de la Resolución del Consejo de Transparencia de Aragón, solicitó a la justicia de Aragón requerir al Gobierno municipal el cumplimiento de la referida Resolución, así como la puesta a su disposición de los expedientes de los Fondos Europeos Next Generation a través el gestor de expedientes Gestdoc.

El Ayuntamiento, en su contestación dada a nuestra institución, en lo relativo al acceso de los miembros de la Corporación a los expedientes, expuso que «...se facilita el acceso a la documentación íntegra de los expedientes incluidos en el orden del día de los órganos colegiados, sean decisorios o informativos. En los asuntos en tramitación, el acceso a los miembros de la Corporación es similar al de los ciudadanos, por lo que no incluye elementos auxiliares o de apoyo, ficheros, bases de datos, notas, borradores, etc.».

Teniendo en cuenta la regulación tanto estatal como autonómica, parece que el objeto de las peticiones de información se corresponde con el objeto del derecho de los concejales recogido en el art. 77 de la Ley de Bases de Régimen Local, ya que se trataría, en principio, de documentos que estarían en poder de la Administración y que se encontrarían ya elaborados. No consistiría, por tanto, en una petición de informaciones que tendrían que ser elaboradas ad hoc y que podría tener, en su caso, otro encaje y respuesta legal. Tampoco, en una primera valoración, podrían existir algunas de las limitaciones de este derecho de acceso a la documentación por parte de concejales, al no concurrir, como línea de principio, una incidencia negativa en los derechos a la intimidad personal o familiar o a la propia imagen ni una suerte de petición abusiva de documentación por parte del regidor.

Por su parte, el Reglamento Orgánico del Ayuntamiento, en su artículo 103 regula el acceso de los Grupos políticos a la información procesada informáticamente.

El avance de la administración electrónica y la digitalización de los documentos han hecho posible que la información y los datos, que estén contenidos en los expedientes tramitados por las entidades locales, puedan ser visualizados y consultados a través del sistema informático correspondiente.

Cabría considerar, por tanto, que existe base jurídica suficiente para permitir que los concejales puedan acceder a la información contenida en las plataformas electrónicas de gestión de los expedientes, sin perjuicio de eventuales limitaciones relacionados con intereses y derechos susceptibles también de protección jurídica.

En consecuencia, se resolvió sugerir al Ayuntamiento que, en los plazos legales, se facilitase la información solicitada por los Concejales (en el caso de que no lo hubiera hecho ya), de acuerdo con los arts. 77 de la Ley de Bases de Régimen Local, 107 de la Ley aragonesa de Administración Local y 103 del Reglamento Orgánico del Ayuntamiento de Huesca, a través de la plataforma electrónica de gestión de expedientes habilitada al efecto, sin perjuicio de los límites que puedan justificar, denegar o restringir el acceso y teniendo en cuenta lo dispuesto sobre protección de datos de carácter personal.

La sugerencia fue aceptada por el Ayuntamiento.

También se invocó la regulación constitucional y legal ahora estudiada en el **Expediente 25/1248** en el que los señores concejales del grupo municipal de la oposición en el Ayuntamiento de salas Altas exponen las siguientes críticas a la actuación de la Corporación:

- «1.- Falta de motivación a la negativa a la constitución de un Grupo Municipal.
- 2.- Problemas de acceso a la documentación necesaria para el cumplimiento de sus funciones constitucionales y legales (tanto en lo que se refiere a la documentación del pleno como en lo que respecta a los cambios organizativos en el Ayuntamiento a estos efectos).
- 3.- Ausencia de requisitos formales en las convocatorias de los plenos que no incluirían un claro orden del día.
- 4.- Necesidad de constituir la Comisión Especial de Cuentas.
- 5.- Falta de datos o contenidos precisos en el Portal de Transparencia del Ayuntamiento».

Por parte del Ayuntamiento se remitió escrito de Alcaldía en el que, en respuesta a las diferentes cuestiones planteadas por los concejales, se expresó lo siguiente:

«En relación con la denominación del grupo político, seguimos manteniendo que no fue aprobada por el Pleno y por lo tanto no existen grupos políticos en el Ayuntamiento.

En cuanto a las solicitudes de información presentadas mediante distintos escritos, se comunica que la mayor parte de la información requerida ha sido trasladada a los concejales de forma adecuada, tanto en conversaciones directas e informales como en las sesiones plenarias, a través de los puntos explicativos incluidos en el orden del día.

Respecto a la petición de información por escrito sobre diversos asuntos, tal y como ya se les ha explicado en varias ocasiones solicitando su paciencia y colaboración, la situación administrativa del Ayuntamiento es especialmente compleja.

Actualmente contamos con un Secretario-Interventor compartido con otros dos municipios y, tal y como ha reconocido la Directora General de Administración Pública, D^o (...), resulta materialmente imposible que una sola persona pueda atender la totalidad de las exigencias burocráticas derivadas de la gestión de tres ayuntamientos.

Hasta que se resuelva el proceso de selección para cubrir la plaza de auxiliar administrativo —en el que estamos trabajando—, resulta imposible atender todas las demandas de información formuladas por los citados concejales. Esta circunstancia también les ha sido comunicada de manera conveniente.

Debe señalarse asimismo que los Concejales de la Oposición en el Ayuntamiento de (...) no tienen responsabilidades en el Ayuntamiento. D^o (...) no aceptó la responsabilidad del área de Caminos que se le ofreció, y que D. (...) renunció a la de Servicios que se le había otorgado. Por decisión propia, ambos concejales han optado por no asumir responsabilidades en la gestión diaria del Ayuntamiento».

Junto con el escrito de Alcaldía, se acompañó un informe del Secretario-Interventor, en el que aparecen las siguientes conclusiones:

- «1. No existe Grupo Municipal válidamente constituido; los firmantes deben actuar a título individual.*
- 2. Se ha garantizado el acceso a la documentación a los miembros del Pleno.*
- 3. Las convocatorias se han realizado conforme a Derecho.*
- 4. La Comisión Especial de Cuentas está válidamente constituida.*
- 5. El Portal de Transparencia tiene una adecuada gestión si bien requiere de un mayor mantenimiento».*

Nuestro expediente quedó resuelto con la facilitación de la información suministrada por el Ayuntamiento a los concejales.

Por otro lado, se presentó ante esta institución una queja (**Expediente 25/1947**) en la que un concejal exponía la denegación sistemática de información municipal y falta de transparencia en relación a determinados expedientes municipales en el Ayuntamiento de Las Pedrosas, tales como el uso del escenario modular municipal o la gestión económica de la comisión de fiestas de la localidad.

A la vista del contenido del informe remitido por el Ayuntamiento, esta institución decidió finalizar el expediente poniendo a disposición del interesado el contenido del informe remitido por el Ayuntamiento. No obstante, se consideró pertinente sugerir a la Corporación que valorase la posibilidad de formalizar, mediante el correspondiente documento administrativo, las condiciones de uso del escenario modular por persona física o jurídica distinta al Ayuntamiento.

• Celebración de sesiones plenarias

Todos los años, el Justicia de Aragón recibe quejas presentadas por concejales, consejeros comarcales o diputados, que estiman lesionados sus derechos para poder ejercer las labores de representantes públicos en la oposición.

El artículo 46.2 de la Ley 7/1985 establece la periodicidad con la que se han de celebrar las sesiones plenarias: cada mes en los ayuntamientos de municipios de más de 20.000 habitantes, y en las diputaciones provinciales; cada dos meses en los ayuntamientos de los municipios de una población entre 5.001 habitantes y 20.000 habitantes; y cada tres en los municipios de hasta 5.000 habitantes.

Por su parte, para las Comarcas, resulta de aplicación el Decreto Legislativo 1/2006, de 27 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Comarcalización de Aragón, en cuyo art. 52, se establece el régimen de sesiones de los Consejos Comarcales que determinan la celebración como mínimo de una sesión ordinaria cada tres meses y reunión con carácter extraordinario siempre que sea convocado por el Presidente, por propia iniciativa o a propuesta de la cuarta parte de sus miembros.

Entre los expedientes tramitados, cabe hacer referencia a la sugerencia formulada al Ayuntamiento de Sesa, relativa al incumplimiento con la periodicidad de las sesiones plenarias ordinarias (**Expediente 25/484**).

El concejal proponente de la queja puso de manifiesto el reiterado incumplimiento de la normativa que regula el régimen de sesiones ordinarias del Ayuntamiento, y que, atendiendo al acuerdo adoptado por mayoría absoluta

en la sesión organizativa celebrada el 24 de junio de 2023, quedó establecida la periodicidad de las sesiones ordinarias con carácter trimestral, fijándose los meses a celebrar dichos plenos en febrero, mayo, agosto y noviembre de cada año.

Aporta como dato, que desde el mes de septiembre de 2024, no se ha celebrado ningún pleno ordinario en el Ayuntamiento.

Con motivo de ello, se solicitó información al Ayuntamiento, quien, en su informe se vino a justificar el retraso producido en la celebración de la próxima sesión plenaria ordinaria, y que según se indica «se debe al elevado número de asuntos de competencia municipal que había que resolver para no menoscabar la gestión ordinaria y económica en asuntos de competencia municipal», manifestándose un compromiso expreso por parte de la Sra. alcaldesa de cumplir con la periodicidad de las próximas sesiones ordinarias a celebrar en cumplimiento de la legislación vigente.

En consecuencia, y en función de los datos con que contaba esta institución, se consideró oportuno formular sugerencia a la Corporación, al objeto de que, atendiendo al compromiso manifestado por la Sra. alcaldesa en su informe y a las informaciones que aporta, se procure celebrar las sesiones ordinarias plenarias con respeto a la periodicidad marcada en la legislación.

El ayuntamiento de Sesa ha aceptado la sugerencia.

Por otro lado, esta institución se dirigió al Ayuntamiento de Villamayor de Gállego ante la queja presentada por la Portavoz del Grupo Político Municipal del Ayuntamiento, por el incumplimiento de la periodicidad de las sesiones plenarias ordinarias (**Expediente 25/924**).

Según se indica en la queja, «en fecha 6 de julio de 2023, se adoptó el acuerdo plenario, de conformidad con lo establecido en el artículo 46 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local y en el artículo 58 del Reglamento Orgánico Municipal del Ayuntamiento de Villamayor de Gállego, según el alcalde, con motivo del nuevo mandato corporativo 2023-2027, propuso y el Pleno de la Corporación aprobó establecer, en el Punto Primero, que las sesiones ordinarias del Pleno tuvieran lugar el último jueves de los meses de enero, abril, julio y octubre, en todos los casos a las 09:00 horas, en el Salón de Plenos del Edificio del Ayuntamiento de Plaza Planillo 14. A lo cual se añadía que, si es festivo, se podrá adelantar o retrasar la fecha sin que exceda de tres días».

«Llevamos casi 5 meses sin plenos ordinarios. El último Pleno Ordinario se celebró el jueves 30 de enero de 2025. El 28 de marzo de 2025 se celebró un Pleno Extraordinario para aprobar inicialmente el Presupuesto para el ejercicio 2025. Más allá de estas dos fechas, no se han celebrado más sesiones plenarias».

Ante la petición de informe cursada por nuestra parte, el Ayuntamiento explicó que, «efectivamente se incumplió la obligación de la celebración de la sesión plenaria ordinaria de fecha 24 de abril de 2025, si bien dicho incumplimiento fue un hecho puntal, por el que ya se pidió disculpas por la Alcaldía a los distintos concejales, con el compromiso de que no volvería a ocurrir.

Habiéndose demorado la celebración de dicho Pleno por el deseo de incluir más puntos en el orden del día, de asuntos que se consideraban de gran urgencia, y que en aquel momento se creía que concluirían en cuestión de días, al objeto de economizar el coste que las sesiones plenarias tienen para el Ayuntamiento. Sin embargo, la documentación de dichos expedientes se demoró».

Desde el Justicia de Aragón se resolvió dicho expediente poniendo en conocimiento de la Portavoz del Grupo Político Municipal la respuesta municipal.

Un asunto con algunas semejanzas fue el objeto del **Expediente 25/1506**, que trajo causa de una queja presentada por el Portavoz del Grupo Político Municipal del Ayuntamiento de Uncastillo, en la que se manifestó que «el retraso de más de dos meses en la convocatoria del pleno ordinario supone una clara vulneración de dos normativas fundamentales:

1. El artículo 46 de la Ley 7/1985, que establece la periodicidad mínima trimestral para municipios de hasta 5.000 habitantes.
2. El acuerdo plenario del Ayuntamiento de Uncastillo del 14 de julio de 2023, que fijó explícitamente la celebración trimestral de los plenos ordinarios.

Este incumplimiento afecta al normal funcionamiento de la vida política municipal y vulnera el derecho de los miembros de la Corporación a participar en las sesiones plenarias con la regularidad establecida por la ley».

Ante la petición de informe cursada por nuestra parte, el Ayuntamiento hizo constar que, «debe reconocerse que la parte reclamante asiste en razón al señalar que no se ha procedido conforme a los plazos estipulados en el acuerdo, si bien es cierto, que, en ningún momento ha existido voluntad de incumplir los plazos, pues, el incumplimiento temporal de dicha periodicidad se ha debido a una circunstancia sobrevenida de naturaleza organizativa y funcional, motivada por la jubilación de la Secretaria-Interventora titular de esta Corporación.

(...) La ausencia temporal de funcionario habilitado para el ejercicio de tales funciones impedía, en consecuencia, la válida celebración de sesiones plenarias, resultando jurídicamente procedente posponer su convocatoria hasta la incorporación de nuevo titular».

Desde el Justicia de Aragón se resolvió dicho expediente poniendo en conocimiento del Portavoz del Grupo Político Municipal la respuesta municipal.

8.1.2 Derechos de los ciudadanos a la participación en asuntos públicos

• Acceso a la información municipal por ciudadanos

El derecho de acceso a la información pública constituye una manifestación esencial del principio de transparencia en la actuación de los poderes públicos y se reconoce a todas las personas con carácter general, sin que resulte exigible la motivación de la solicitud. Este derecho encuentra su fundamento en el artículo 105 b) de la Constitución Española y se desarrolla, en el ámbito estatal y autonómico, a través de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, y de la Ley 8/2015, de 25 de marzo, de Transparencia de la actividad pública y participación ciudadana de Aragón.

A los efectos de dicha normativa, tiene la consideración de información pública cualquier contenido o documento, con independencia de su soporte o formato, que obre en poder de los sujetos obligados y que haya sido elaborado u obtenido en el ejercicio de sus competencias.

No obstante, esta institución viene señalando en sus resoluciones la diferente posición jurídica que concurre entre quien solicita información en su condición de ciudadano, sin vinculación directa con un expediente concreto, y quien ostenta la condición legal de interesado en un procedimiento administrativo determinado. En este último caso, el derecho de acceso a la información administrativa se ve reforzado, de conformidad con lo establecido en la normativa reguladora del procedimiento administrativo común.

Entre los asuntos objeto de atención por el Justicia, procede notar que se resolvieron en mayor medida, mediante el traslado de la información municipal a quienes promovieron la queja, acordándose, en alguno de los expedientes, dirigirnos a la Administración exhortándole el cumplimiento de la normativa vigente.

En este sentido se inició el **Expediente 25/678**, que vino motivado por la queja de un ciudadano ante la falta de respuesta del Ayuntamiento de Jaca a la solicitud de adopción de medidas materiales de salubridad, ornato público y prevención del riesgo vial en la vía denominada Avenida Jacetania.

La Corporación, en respuesta a nuestra solicitud de información, nos remitió escrito de contestación, en el que nos comunicó que *«la Avenida Jacetania es una céntrica vía urbana en donde hasta ahora nadie había denunciado deficiencias de “salubridad, ornato público y riesgo vial”.*

Existe un proyecto redactado de ensanchamiento de la acera de los lados pares que sin duda mejorará la circulación y que se espera acometer en cuanto la disponibilidad presupuestaria lo permita.

El contenido de la queja se considera por ello injustificado ya que la limpieza viaria se extrema en estas calles céntricas y muy transitadas y tampoco se ha detectado ningún “riesgo vital” especial, aunque se va a pasar nota a la policía local para que, pueda intensificar la vigilancia en tal aspecto».

El Justicia de Aragón trasladó esta información al promotor la queja y, a la vez, quiso dirigirse al Ayuntamiento con el fin de exhortarle que se diese cumplimiento al contenido del art. 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en relación a la obligación legal de resolver expresamente las solicitudes de los ciudadanos.

El **Expediente 25/1043** giró en torno a la falta de respuesta del Ayuntamiento de Ejulve a diferentes escritos presentados por el ciudadano promotor de la queja, en los que, según manifiesta, *«solicito que se subsanen deficiencias que observo, algunas tal vez de Salud Pública».*

En la contestación a nuestra petición de información, el Ayuntamiento dio contestación a las diferentes cuestiones planteadas por el ciudadano, haciendo constar los siguiente:

«Respecto a las banderas de España que no ondean en algunos edificios públicos del municipio de Ejulve, comentar que tanto en la biblioteca como en el Centro social no es necesario tal y como nos indicaron en la llamada que se realizó en el Ayuntamiento. Si se puso una bandera de España en el colegio municipal.

Respecto a la placa que rinde homenaje a los ejulvinos asesinados en el Campo de Concentración de Mauthausen y de que no existe ninguna placa que rinda homenaje a los ejulvinos represaliados, fallecidos en combate de la Guerra Civil.

Desde el Ayuntamiento se considera que el tema de las placas, no es el momento de crispar a los vecinos del municipio.

Respecto al Cementerio, en este momento el aspecto del cementerio es el idóneo, en cuanto a infraestructura y demás. Hace años que ya se pusieron barandillas ante el muro de metro y medio existente, para evitar que alguna persona tuviera un accidente. La recogida de basura se le comunica a la Comarca, que viene una vez a la semana. En cuanto a las tumbas situadas en la entrada, hace años cuando se realizó la ampliación, se tuvo mala experiencia y es por ello que desconoce a las personas que están en ellas y por lo tanto no estamos capacitados para realizar la gestión.

En relación al nicho de D. (...), creemos que el Ayuntamiento no debe entrar en ello, pues no somos familia. Este es un tema, que esta persona no sabemos que problemas tiene».

El expediente quedó resuelto, dándose traslado de la información municipal al ciudadano. No obstante lo anterior, se consideró procedente sugerir a la Corporación Municipal que se diese cumplimiento al contenido del art. 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en relación a la obligación legal de resolver expresamente las solicitudes de los ciudadanos.

Por su parte, el **Expediente 25/1315** versa sobre una queja de un ciudadano que se refería a la falta de respuesta a diferentes cuestiones y solicitudes presentadas en el Ayuntamiento de Zaragoza, expresando que *«me parece triste la irrelevancia que los ciudadanos (salvo periodo electoral) recibimos, sensación que se desprende de la falta de respuesta».*

Los temas objeto de las diferentes solicitudes presentadas, fueron los siguientes:

«1º.- Aparcamiento sólo en un lado de la calle Miguel de Cervantes (...).

2º.- Consideración de mejora de la calle (ampliación de aceras, rebajes, baldosas...).

3º.- Solicitud de retirada de cableado existente de acera a acera, a la altura aproximada de la primera planta del nº 43 de dicha calle.

4º.- Deterioro de los jardines? de Luis Manuel García Urrea, vallado de la ribera, etc. Hay algún árbol que varios vecinos vamos regando con botellas de agua. Los jardines ya están perdidos.

La respuesta del ayuntamiento fue que el agua está cortada y no hay mantenimiento por las obras de recuperación de las riberas del río Huerva.

5º.- Pintadas: la limpieza debe correr a cargo de los servicios del Ayuntamiento. En caso contrario el que sufre las pintadas sería doblemente castigado (por la realización de pintadas y por el coste económico de su limpieza). Todos conocemos la cantidad de impuestos, tasas, etc. que abonamos al Ayuntamiento; por tanto debería proteger con acciones preventivas y ante la falta de identificación, con la reparación de los daños ocasionados.

6º.- Petición de cámaras de vigilancia en los llamados jardines? de Luis Manuel García Urrea, y arreglo de escaleras de acceso desde calle Zumalacárregui a Avda. Goya y de calle Miguel de Cervantes a Gran Vía de Ramón y Cajal, aprovechando la renovación en curso de las riberas del río Huerva, facilitando la movilidad de las personas con dificultad para la deambulación.

7º.- Sistema de retirada de basuras más silenciosa y eficaz».

En contestación a nuestra petición de información, el Ayuntamiento remitió un Informe del Área de Urbanismo, Infraestructuras, Energía y Vivienda, así como un Informe de Ecociudad Zaragoza SAU, en los que se daba respuesta a las diferentes cuestiones planteadas en la queja.

Por ello, desde la institución se consideró procedente resolver el expediente dando traslado de los informes al ciudadano, dirigiéndonos al Ayuntamiento con el fin de recordar su obligación de dar respuesta al ciudadano, 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.

• Problemas con el empadronamiento

La tramitación de las solicitudes de empadronamiento en municipios aragoneses ha venido generando, de manera reiterada, actuaciones ante esta institución. En concreto, se han recibido quejas de personas que, considerando reunir los requisitos legalmente exigidos, han visto desestimada su petición de empadronamiento, bien como consecuencia de la aplicación del régimen del silencio administrativo, bien mediante resolución expresa dictada por la entidad local.

La mayoría de las quejas presentadas, han sido resueltas en un breve plazo de tiempo, dado que los problemas expuestos en las mismas pudieron considerarse solucionados, según se desprendió de la información trasladada por los Ayuntamientos.

En este sentido, los **Expedientes 24/1763 y 25/719** quedaron resueltos tras la estimación por parte del Ayuntamiento, de los recursos de reposición interpuestos por los ciudadanos, procediéndose en consecuencia a su empadronamiento.

Por su parte en el **Expediente 25/904**, un ciudadano manifestó lo siguiente: *«Llevo cerca de un año viviendo en la calle en (...). He solicitado en el Ayuntamiento mi alta de padrón y me derivaron a hablar con la Trabajadora Social, sin admitir a registro mi solicitud. (...).*

Quiero solicitar mi derecho a estar de alta en el padrón de (...), dado que, aun sin tener un domicilio fijo, llevo meses viviendo en ese municipio».

El Ayuntamiento de (...), en respuesta a nuestra petición de información, nos informó que *«dicha circunstancia ya está solventada, dado que el reclamante, Don (...), consta empadronado a fecha 17 de junio de 2025 en el inmueble sito en Avda. (...), del término municipal de (...).*».

La queja quedó resuelta como Asunto Solucionado y así se comunicó a los interesados y a la propia Corporación.

• 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.

Fue objeto de la presente queja la inadmisión por parte del Colegio de Administradores de Fincas de Aragón de una denuncia presentada por varios comuneros sobre la actuación de un administrador de Comunidad de Propietarios. El motivo por el que no se admitía la denuncia es el hecho de no haber sido formulada por el presidente de la Comunidad de Propietarios (**Expediente 24/1889**).

De esta manera, el Colegio Profesional argumentaba que habría adoptado un acuerdo en su Junta de Gobierno, aprobando el criterio de únicamente admitir reclamaciones o denuncias presentadas por el presidente de la Comunidad de Propietarios (o, en su caso, en nombre de la Comunidad de Propietarios, previo acuerdo en la Junta de Propietarios).

En contestación con lo solicitado por esta institución, el Colegio de Administradores de Fincas de Aragón nos remitió el Informe en el que expresaba, entre otras cuestiones, lo siguiente:

«En definitiva, la posibilidad de que el Colegio apruebe, por acuerdo de la Junta de Gobierno, que solo se recogerán las quejas de los que son considerados los clientes del administrador, es decir la Comunidad de Propietarios (por ello de su presidente), partiendo de que los colegios profesionales, aun los de adscripción obligatoria, son entidades de base asociativa y privada, aunque ejercen determinadas funciones públicas, y, los Acuerdos corporativos que se adoptan por sus órganos de gobierno en relación con quienes se consideran los clientes de los administradores de Fincas de Aragón, no tienen la consideración de disposiciones administrativas normativas de alcance general, sino acuerdos corporativos dirigidos a sus colegiados que tienen carácter privado. Máxime cuando el colegio informa a raíz del acuerdo adoptado con consumo, que cualquier propietario puede interponer una queja en consumo contra el administrador colegiado.

El hecho de que tales acuerdos sean obligatorios para sus asociados, al igual que sucede con los acuerdos adoptados por la asamblea de las asociaciones privadas o de las comunidades de propietarios, no los convierte en disposiciones administrativas de alcance general para todos los ciudadanos.

No estamos ante una disposición administrativa, cualquiera que sea su denominación, y por lo tanto no necesitan ser publicados en el BOE».

Como se recoge en el artículo 2 de la Ley 2/1998, de 12 marzo, de Colegio Profesionales de Aragón, «los Colegios Profesionales y los Consejos de Colegios de Aragón son corporaciones de Derecho público, con personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar para el cumplimiento de sus fines».

También el artículo 1 de la Ley estatal 2/1974, de 13 de febrero, sobre Colegios Profesionales se pronuncia en los mismos términos.

Por lo tanto, los Colegios Profesionales en tanto corporaciones públicas encaminadas a la representación y defensa de sus intereses económicos y profesionales, aunque tengan una base privada, participan del ejercicio de funciones públicas o de relevancia jurídico-pública y, en la medida en que sus actuaciones tienen encaje en estas funciones, estarían sujetas al derecho administrativo a los efectos de su régimen jurídico y de su control jurisdiccional (así se viene reconociendo por la doctrina constitucional desde las sentencias de 5 de agosto de 1983, 20 de febrero de 1984, 18 de febrero de 1988 y 15 de julio de 1987).

De esta manera, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas: *«Las Corporaciones de Derecho Público se regirán por su normativa específica en el ejercicio de las funciones públicas que les hayan sido atribuidas y supletoriamente por la presente Ley».*

Entre las funciones que se atribuyen a los Colegios profesionales se recoge en el artículo 5 de la Ley 2/1974, la siguiente:

«Ordenar en el ámbito de su competencia, la actividad profesional de los colegiados, velando por la ética y dignidad profesional y por el respeto debido a los derechos de los particulares y ejercer la facultad disciplinaria en el orden profesional y colegial».

Dicho lo cual, cabe añadir que en el artículo 62 de la Ley 39/2015 se regula la iniciación de procedimiento a través de denuncia, a tal efecto dispone:

«1. Se entiende por denuncia, el acto por el que cualquier persona, en cumplimiento o no de una obligación legal, pone en conocimiento de un órgano administrativo la existencia de un determinado hecho que pudiera justificar la iniciación de oficio de un procedimiento administrativo.

2. Las denuncias deberán expresar la identidad de la persona o personas que las presentan y el relato de los hechos que se ponen en conocimiento de la Administración. Cuando dichos hechos pudieran constituir una infracción administrativa, recogerán la fecha de su comisión y, cuando sea posible, la identificación de los presuntos responsables. (...).

5. La presentación de una denuncia no confiere, por sí sola, la condición de interesado en el procedimiento».

La ley recoge expresamente la posibilidad de que se proceda a incoar el procedimiento administrativo, previa presentación de denuncia. Lo que ocurre es que, como refiere la normativa y recuerdan los Tribunales, «el concepto de denunciante no es coincidente con el de parte interesada o titularidad de un derecho o interés legítimo».

En este sentido, debemos mencionar la doctrina jurisprudencial que se viene reiterando en relación a la legitimación que ostenta el denunciante, como se refleja en la Sentencia del Tribunal Supremo de 28 de enero de 2019.

Así las cosas, como regla general, el denunciante por el simple hecho de su denuncia, no adquiere la condición de interesado y, por lo tanto, no ostenta un interés legitimador para exigir la imposición de sanciones (en idéntico sentido, se recoge en la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña de 25 de septiembre de 2024).

En consecuencia, la posición de la persona que presenta la queja o denuncia ante un Colegio Profesional, se limita a aportar la noticia o los hechos que, en su caso, pudieran constituir una falta relativa a las normas deontológicas. De tal forma que la presentación de la denuncia podría activar actuaciones de investigación y comprobación para constatar que se ha producido una conducta irregular por parte del colegiado (Sentencia del Tribunal Supremo de 12 de febrero de 2007). Sin embargo, las posibilidades de intervenir en el expediente y de recurrir la decisión que se adopte son muy limitadas.

Con todo ello, lo que no parece adecuado es que el Colegio Profesional pueda a través de acuerdos internos limitar la presentación de denuncias sólo a quienes ostenten la condición de Presidente de la Comunidad de Propietarios (o a quien actúe con autorización de la misma, previo acuerdo de la Junta de Propietarios), en tanto podría suponer incluir una restricción que pudiera carecer del suficiente amparo legal cuando el artículo 62 de la Ley 39/2015 no establece ni condicionantes, ni asume limitación al respecto.

Lo dicho hasta el momento no obsta para que la ley haya arbitrado la obligación de que los colegios profesionales dispongan de una vía de acceso o servicio de atención a colegiados y a los consumidores y usuarios para interponer cualquier reclamación o queja, como se establece el artículo 45 de la Ley 2/1998, de 12 de marzo, de Colegio Profesionales de Aragón (o artículo 12 de la Ley estatal 2/1974).

Por ello, desde esta institución se entendió oportuno sugerir al Colegio de Administradores de Fincas de Aragón que valorase la posibilidad de no exigir, como requisito de admisión de denuncia, que sea presentada por el presidente de Comunidad de Propietarios que haya contratado los servicios de un colegiado, conforme a lo expresado en la resolución.

La sugerencia fue aceptada parcialmente por el Colegio de Administradores de Fincas de Aragón.

8.2 Transparencia

La mayoría de los expedientes registrados en esta área a lo largo del año 2025 se han centrado en los retrasos en las resoluciones del Consejo de Transparencia de Aragón, quien, en respuesta a nuestra petición de información, ha trasladado la siguiente contestación:

«Cabe indicar que con fecha 22 de febrero de 2024, se celebró sesión constitutiva del CTAR renovándose en su totalidad el anterior. A fecha de constitución del Consejo, las reclamaciones pendientes de ejercicios anteriores ascendían a 424, correspondientes a los ejercicios, 2021, 2022 y 2023.

En el año 2023, únicamente se celebró una sesión donde se resolvieron 13 reclamaciones de 2021, lo que supuso cierta parálisis en la resolución de reclamaciones.

Se analizó la situación existente por el nuevo órgano colegiado, coincidiendo con la argumentación del Asesor del Justicia que ha tramitado la presente Queja, concluyéndose que únicamente celebrándose un número mayor de sesiones puede obtenerse un pronunciamiento en plazo, y así se viene haciendo. Es por ello que en 2024 el número

de sesiones celebradas han sido cinco (5) resolviéndose un total de 70 reclamaciones correspondientes al año 2021 mayoritariamente, al respetarse rigurosamente el orden de entrada, cuestión que fue debatida por el CTAR en sesión celebrada el 1 de octubre de 2024 y acordó por unanimidad que era necesario ir acompasando la resolución de reclamaciones de años anteriores con las que se interpusieran en la actualidad con el fin de obtener pronunciamientos en plazo.

Desde la constitución del nuevo órgano colegiado el objetivo marcado ha sido reducir los plazos de resolución de las reclamaciones, realizándose un esfuerzo importante, así de las 424 reclamaciones pendientes el 22 de febrero de 2024, a fecha de 10 de junio de 2025 únicamente quedan por resolver 138, no obstante, esta cifra se incrementa hasta 201, al sumarle las 63 reclamaciones correspondientes a 2025.

Debe notarse que el número de reclamaciones pendientes en poco más de un año se ha reducido considerablemente llegando a reducirse en más de un 50%».

Así se ha recogido en los **Expedientes 25/1032 y 25/1377**, que quedaron resueltos con el traslado de la información del Consejo de Transparencia de Aragón al ciudadano proponente de la queja, conscientes del esfuerzo realizado por el Consejo en su objetivo de mejorar los resultados en la resolución de reclamaciones pendientes y futuras.

Destacar también que el Justicia de Aragón ha venido sugiriendo a las Administraciones locales que tramiten y resuelvan con celeridad las peticiones de información presentadas al amparo de la normativa de transparencia. Asimismo, se ha recordado la obligación de dictar resolución expresa, formalizada por escrito, en la que se haga constar de manera clara y completa la decisión adoptada, así como el régimen de recursos aplicable, de conformidad con lo dispuesto en la legislación administrativa común.

Un ejemplo representativo de la actuación del Justicia de Aragón ante este tipo de situaciones lo constituye la sugerencia formulada al Ayuntamiento de María de Huerva en el marco del **Expediente 24/1719**, en el que el Concejal firmante de la queja solicita la intervención de la justicia de Aragón en relación con varias cuestiones del funcionamiento de la Corporación, tales como el incumplimiento del plazo de la obligación de facilitar la información solicitada, eliminación de acceso a información a través de la plataforma Gestiona, eliminación del portal de transparencia de las actas de las sesiones plenarias y juntas de gobierno, incumplimiento de la periodicidad de los plenos ordinarios (2º martes meses impares), sin justificación y sin consenso.

En la respuesta dada por el Ayuntamiento se expone, que tras la toma de posesión de la nueva Secretaria, pone de manifiesto «*el incumplimiento generalizado y prácticamente total y absoluto de la normativa de Administración Electrónica y de Protección de Datos de obligatorio cumplimiento para el correcto funcionamiento del Ayuntamiento*», así como que «*la implementación de las medidas necesarias para el cumplimiento de la normativa anteriormente mencionada ha podido conllevar retrasos mínimos y puntuales en la celebración de las sesiones de los Órganos Colegiados y en respuesta a algunas de las solicitudes que se hayan planteado. (...)*

El portal de transparencia se encuentra actualmente en un proceso de actualización para poder cumplir con la normativa vigente».

Desde esta institución se consideró oportuno sugerir a la Corporación que valore lo siguiente:

«*Primero- Que, evaluando las limitaciones legales existentes, se facilite la información solicitada por el concejal promotor de la queja (en el caso de que no lo hubiera hecho ya), de acuerdo con los arts. 77 de la Ley de Bases de Régimen Local y 107 de la Ley aragonesa de Administración Local.*

Segundo- Que se dé cumplimiento a la normativa reguladora del régimen de funcionamiento de los órganos colegiados de las entidades locales, con respeto a la periodicidad marcada en la legislación aplicable.

Tercero- Que, de acuerdo con la normativa en materia de transparencia y de régimen local, se dé cumplimiento a las obligaciones de dar publicidad a la actuación administrativa impuesta, con carácter vinculante, por la normativa aplicable y se estudie, además, la posibilidad de ofrecer una mayor publicidad a la prevista en la legislación con carácter mínimo».

Pese a haber reiterado la necesidad de conocer la aceptación o no de la sugerencia, no se ha recibido respuesta alguna por parte del Ayuntamiento en cuestión.

Por otro lado, cabe hacer mención del **Expediente 25/1182**, en el que un ciudadano solicitó al Ayuntamiento de Bezas hacer públicas las actas plenarias en el Portal de Transparencia municipal, así como en el Tablón de anuncios del Ayuntamiento, cumpliendo con ello con la Ley de Transparencia.

En la contestación dada por el Ayuntamiento se pone de manifiesto lo siguiente:

«El día 3 de julio de 2025 efectivamente se realizó un Pleno Ordinario por el Concejo Abierto de Bezas. En el último punto del orden del día denominado Ruegos y Preguntas, hubo una petición de un vecino miembro de la Asamblea Vecinal del Concejo Abierto de Bezas, por lo cual concejal (...), que expuso que las actas no estaban en el portal de transparencia de la sede electrónica del Ayuntamiento de Bezas.

Finalizado ese pleno, ya no ha se han realizado ningún pleno más, por lo que el acta actualmente es un borrador de acta, pendiente de aprobación en el próximo pleno ordinario, que será en 3 meses desde el último pleno ordinario. A no ser que por razón extraordinaria o urgente se tenga que convocar pleno extraordinario.

En todos los plenos se lee el acta de forma íntegra para su aprobación, por lo que el borrador del acta de 3 julio así se hará.

(...) La carga administrativa y burocrática a los que nos someten en los Ayuntamientos está asfixiando a nuestro Ayuntamientos que no disponen de personal para las tareas obligatorias.

La legislación y las obligaciones impuestas, no se le olvide son las mismas que un Ayuntamiento grande, pero sin embargo ya puede ver, dispongo de un 40% de Secretaría y un 25% de Auxiliar administrativo.

(...) Efectivamente tenemos sede electrónica del Ayuntamiento de Bezas.

Decirle que nos adelantamos y la tenemos mucho antes de que fueran obligatorias. En el portal de transparencia tenemos colgadas las Ordenanzas que se aprueban.

No dispongo de informáticos y colgar las actas significa, antes tratarlas para cumplir con la ley protección de datos personales, es decir quitar datos que están protegidos y luego colgarlas.

Nos encantaría poder tener la sede electrónica y la sección totalmente completa de actas, resoluciones de alcaldía, las cuentas, los presupuestos, las modificaciones. Pero no podemos asumir más burocracia. Estamos desbordados y mi prioridad como alcalde es que la secretaria priorice los expedientes, las rendiciones y que obtenga todos los años el papel que dice que estamos al día para poder optar a las subvenciones, porque sin subvenciones no podemos hacer nada en estos Ayuntamientos pequeños sin recursos económicos».

A la vista del contenido de la información recibida del Ayuntamiento, se dio traslado de la misma al ciudadano, dándose por cerrado el expediente.



CORTES DE ARAGÓN - Palacio de la Aljafería - 50071 Zaragoza
www.cortesaragon.es
Edición electrónica: Cortes de Aragón - Servicio de Publicaciones
Depósito Legal: Z-334-1989 - ISSN: 1137-9219

