



BOLETÍN OFICIAL DE LAS **CORTES DE ARAGÓN**

Número 240
Año XXXVI
Legislatura IX
20 de abril de 2018

Sumario

10. JUSTICIA DE ARAGÓN 10.1. INFORME ANUAL

Informe anual del Justicia de Aragón a las
Cortes de Aragón, 2017 18060



10. JUSTICIA DE ARAGÓN

10.1. INFORME ANUAL

Informe anual del Justicia de Aragón a las Cortes de Aragón, 2017.

PRESIDENCIA DE LAS CORTES DE ARAGÓN

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

Zaragoza, 11 de abril de 2018.

La Presidenta de las Cortes
VIOLETA BARBA BORDERÍAS

EL JUSTICIA DE ARAGÓN INFORME ANUAL 2017

ANÁLISIS INSTITUCIONAL DE FUNCIONAMIENTO AÑO 2017

ORGANIZACIÓN INTERNA

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

RESUMEN ESTADÍSTICO DE LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN

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

EL DEBER DE COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES CON LA INSTITUCIÓN

1. Recordatorios de Deberes Legales
 - 1.1. Expedientes en los que se han dictado Recordatorios de Deberes Legales sin Sugerencia
 - 1.2. Expedientes en los que se han dictado Recordatorios de Deberes Legales con Sugerencia
2. Sugerencias sin respuesta de la Administración
 - 2.1. Sugerencias sin respuesta de 2017
 - 2.2. Sugerencias sin respuesta de 2016

RELACIONES INSTITUCIONALES

1. Difusión del Derecho Aragonés
2. Difusión de la Institución del Justicia
 - 2.1. Conferencias
 - 2.2. Visitas a la sede en Zaragoza
 - 2.3. Otras iniciativas de difusión
3. Otras actividades del Justicia
4. Comparecencias en las Cortes
5. Publicaciones
6. Relación con otros Defensores
7. Transparencia

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

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

1. Agricultura, Ganadería y Montes
 - 1.1. Datos generales
 - 1.2. Planteamiento general
2. Economía y Hacienda
 - 2.1. Datos generales
 - 2.2. Planteamiento general
3. Industria y Comercio
 - 3.1. Datos generales
 - 3.2. Planteamiento general
4. Urbanismo
 - 4.1. Datos generales
 - 4.2. Planteamiento general
5. Vivienda
 - 5.1. Datos generales
 - 5.2. Planteamiento general
6. Medio Ambiente, Conservación de la Naturaleza, Flora y Fauna
 - 6.1. Datos generales
 - 6.2. Planteamiento general
7. Obras públicas
 - 7.1. Datos generales
 - 7.2. Planteamiento general
8. Servicios Públicos y Transportes
 - 8.1. Datos generales
 - 8.2. Planteamiento general
9. Educación
 - 9.1. Datos generales
 - 9.2. Planteamiento general
10. Cultura y patrimonio
 - 10.1. Datos generales
 - 10.2. Planteamiento general
11. Sanidad
 - 11.1. Datos generales
 - 11.2. Planteamiento general
12. Bienestar social
 - 12.1. Datos generales
 - 12.2. Planteamiento general
13. Trabajo
 - 13.1. Datos generales
 - 13.2. Planteamiento general
14. Seguridad Social
 - 14.1. Datos generales
 - 14.2. Planteamiento general
15. Inmigración
 - 15.1. Planteamiento general
16. Interior
 - 16.1. Datos generales
 - 16.2. Planteamiento general
17. Justicia
 - 17.1. Datos generales
 - 17.2. Planteamiento general
18. Empleo Público
 - 18.1. Datos generales
 - 18.2. Planteamiento general
19. Derechos
 - 19.1. Datos generales
 - 19.2. Planteamiento general
20. Contratación Pública
 - 20.1. Datos generales
 - 20.2. Planteamiento general

DEFENSA DEL ESTATUTO DE AUTONOMÍA Y TUTELA DEL ORDENAMIENTO JURÍDICO ARAGONÉS

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

DATOS ECONÓMICOS

ANÁLISIS INSTITUCIONAL DE FUNCIONAMIENTO AÑO 2017 ORGANIZACIÓN INTERNA

1. DEL PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN

Secretaría General y Gabinete

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

Asesores

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

Funcionarios

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

2. DE LOS MEDIOS

1.1. DE LOS MEDIOS ECONÓMICOS

	Total capítulo	Incremento sobre 2016
Capítulo I:	1.505.184,59	-1,00%
Capítulo II:	340.157,00	0,00%
Capítulo IV:	12.736,00	0,01%
Capítulo VI:	0,00	0,00%
Total	1.858.077,59	-0,81%

RESUMEN ESTADÍSTICO DE LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN

1. PLANTEAMIENTO GENERAL

1.1. NÚMERO DE EXPEDIENTES Y RESOLUCIONES

Esta Institución ha tramitado a lo largo de 2017 un total de 2.938 quejas frente a las 2.906 quejas que tramitó el año anterior; se han dictado 367 resoluciones, entre sugerencias, recomendaciones y recordatorios de deberes legales, mientras que el pasado año se emitieron 397. El incremento del número de quejas presentadas por la ciudadanía, ha aumentado un 1%, supone para esta Institución un incentivo para proseguir con el cumplimiento de las funciones y para perseverar en su vocación de servicio a las personas. Hay que tener en cuenta que ya el año anterior (2016) se produjo un incremento del 27% de quejas recibidas.

La cuestión que más quejas ha suscitado, han llegado a firmar cien mil personas, ha sido la petición de la supresión del Impuesto de Sucesiones en Aragón. Ello ha contribuido al incremento notable del número de los expedientes tramitados en materia de Hacienda (de los 187 de 2016 a los 942 de 2017). También se han recibido más de trescientas quejas de personas que mostraban su disconformidad con la regulación que posibilita que los Centros de Educación Infantil y Primaria y los centros de Educación Especial de la Comunidad Autónoma de Aragón puedan modificar su jornada lectiva de mañana y tarde, y acogerse a un horario solamente de mañanas; sobre ambas cuestiones se ha pronunciado esta Institución de la forma y con el resultado que se desarrollará en los apartados correspondientes. Otra de las quejas que ha concitado el apoyo de más de once mil personas firmantes ha sido la relacionada con la cuestión sobre la venta y recarga de abonos de transporte público en expendedurías de tabaco y timbre; en este supuesto, tras la mediación de la Institución se encauzó el debate hacia una solución.

El área en la que se ha instruido el mayor número de expedientes tras la de Hacienda, ha sido la de Educación.

Atendiendo a las anteriores circunstancias, se han recibido varias quejas avaladas por numerosos grupos de personas, el número de ciudadanos y ciudadanas que se han dirigido a esta Institución en el año de 2017 ha aumentado considerablemente respecto del año anterior, alcanzando casi las 120.000 personas.

Además, se ha tramitado un total de **3.613** expedientes, en los que se incluyen tanto los incoados en 2017 (2.938) como aquéllos de años anteriores que se hallaban pendientes y en tramitación a fecha 31 de diciembre de 2016 (675); de ellos, se han archivado 3.077 y se encuentran en fase de instrucción a la fecha de cierre de este Informe, 536.

1.2. EFICACIA: ASUNTOS RESUELTOS Y EN TRAMITACIÓN

En el momento en el que se emite este Informe, ya se han solucionado 2.703 asuntos del total de los tramitados y archivados en 2017, lo que supone que se han resuelto favorablemente el 79% del total, bien por la intervención mediadora del Justicia, o por haberse facilitado la información interesada por la ciudadanía, por inexistencia de irregularidad en la actuación de la Administración, por desistimiento de la persona que presentó la queja o por haberse dictado Sugerencia o Recomendación y haber sido aceptadas. Además, se ha emitido Informe de la Institución en 52 casos.

Se encuentran en trámite a la fecha de elaboración de esta Memoria 536 expedientes, es decir, el 15% del total de los tramitados en 2017, englobándose tanto aquéllos que penden de la información solicitada a la Administración como aquéllos otros en los que se ha dictado Sugerencia o Recomendación a la espera de que la Administración aludida manifieste si la acepta o rechaza.

Los expedientes remitidos al Defensor del Pueblo y a otros Defensores autonómicos ascienden a 205, es decir, el 7% del total de los expedientes tramitados y archivados. Se ha tenido conocimiento de que, en total, de los 197 expedientes remitidos a lo largo de este pasado año a la oficina del Defensor del Pueblo, se ha dictado resolución en 8 supuestos.

No han podido ser solucionados 117 asuntos, que suponen el 4% del total de los expedientes tramitados y archivados en 2017, y ello, por diferentes motivos: porque las sugerencias y recomendaciones dictadas han sido rechazadas, o porque las administraciones a las que iban dirigidas no han dado respuesta a las mismas o bien porque no han respondido a las peticiones de información interesadas para el estudio y valoración de la queja, habiéndose dictado en estos últimos casos Recordatorio de Deberes Legales por silencio de la Administración.

1.3. SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES

A lo largo de 2017 se han dictado 367 resoluciones, de las cuales, 351 han sido Sugerencias y Recomendaciones y 16, Recordatorios de Deberes Legales.

De las 351 Sugerencias, a la fecha de emisión de este Informe, han sido aceptadas 175 (el 50%), se han rechazado 59 (el 17%), 80 se encuentran pendientes de respuesta (23%) y 37 no han recibido respuesta alguna por parte de la Administración a la que iban dirigidas (el 10%).

Analizando de forma más pormenorizada este apartado, debe destacarse que el mayor número de sugerencias dictadas ha correspondido al área de Educación (71, de las cuales fueron aceptadas en un 44%, rechazadas en el 24%, pendientes de respuesta en un 17% y no obtuvieron respuesta en un 15%), seguida de Hacienda (68, de las que se aceptó el 40%, se rechazó el 25% y se encuentra pendientes de respuesta el 35%) y Empleo Público (35, de

las que fue aceptado el 48% y rechazado el 26%, hallándose pendiente de respuesta el 6% y no habiendo obtenido respuesta alguna el 20%).

En materia de Urbanismo se dictaron 24 Sugerencias, las cuales fueron aceptadas en un 75%, se rechazó 1 (4%) y no merecieron respuesta alguna 5 (21%). De las 24 Sugerencias dictadas en el área de Asistencia Social, se aceptaron 15 (62%), se rechazaron 3 (13%), 4 se encuentran pendientes de respuesta (17%) y 2 no han obtenido ninguna respuesta (8%).

En las áreas de Comercio (2 Sugerencias), Economía (8 Sugerencias), Menores (3 Sugerencias), Sanidad (13 Sugerencias), Trabajo (1 Sugerencia) y Transparencia (2 Sugerencias) se aceptaron todas las resoluciones emitidas.

Por Administraciones, han sido el Departamento de Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda del Gobierno de Aragón, la Diputación Provincial de Huesca y el Ayuntamiento de Huesca quienes han aceptado el más alto porcentaje de Sugerencias a ellas dirigidas (el 100%), seguidas del Departamento de Presidencia del Gobierno de Aragón (80%), del Departamento de Sanidad del Gobierno de Aragón (76%) y del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales (72%).

1.4. MATERIAS

El área que mayor número de quejas ha tramitado en 2017 ha sido la de Hacienda,- 942 expedientes-, habiéndose producido un incremento respecto al año anterior del 404%, al haberse recibido un importante número de escritos relativos a la petición de la supresión del Impuesto de Sucesiones en Aragón, tal y como se señalaba en párrafos anteriores; la segunda de las materias de la que se ha recibido mayor número de quejas ha sido la de Educación, con 557 expedientes, lo que supone el 19% del total. Por segundo año consecutivo, el número de quejas relativas a la materia de Asistencia Social ha disminuido, pese a lo cual, se han recibido 211 (lo que implica el 7% del total de expedientes).

Sí se ha producido un repunte del número de expedientes instruidos relacionados con la materia de Medio Ambiente (141, con un incremento del 42%) y Cultura (73, con un incremento del 109%), en relación con los tramitados en 2016.

1.5. ENTIDADES DESTINATARIAS

Esta Institución se ha dirigido en 658 casos a la Administración autonómica, en 609, a la Administración Local y en 88, a la Administración del Estado.

Se ha interesado información en 6 supuestos a los Colegios Profesionales y en 41, a empresas que gestionan servicios públicos.

1.6. INICIADORES DE LOS EXPEDIENTES

El número de quejas presentadas por personas residentes en Aragón en el año de 2017 se incrementó notablemente debido a las razones expuestas anteriormente. En 56 supuestos, las quejas procedieron de personas residentes en otras Comunidades Autónomas y, en dos, del extranjero.

Como en años anteriores, el titular y los asesores y asesoras de la Institución se han reunido a lo largo de 2017 con diferentes colectivos de personas, asociaciones, fundaciones, agentes sociales y organizaciones no gubernamentales dedicadas a trabajar por las personas más vulnerables —personas en situación de exclusión social, personas mayores, menores, personas con alguna discapacidad, personas enfermas y familiares...—; además, se han girado visitas a diez centros de menores, diez residencias de personas mayores y otros tantos centros dedicados a personas con riesgo de exclusión social y asistenciales. Como se ha sostenido en años anteriores, la finalidad de estas visitas no sólo es escuchar a las personas interesadas sino promover las medidas constructivas de carácter estructural que impulsen la integración social, la igualdad de oportunidades y la inserción laboral, asumiendo las aportaciones ofrecidas por las personas afectadas, desde el respeto y la actitud de escucha.

En cuanto al medio por el cual las personas acceden a la Institución a presentar sus quejas y contribuir con sus aportaciones, se ha incrementado exponencialmente el número de escritos remitidos por vía telemática, habiéndose recibido a través de este medio 1.872 (el pasado año se recibieron 1.550). Aún así, se han recibido 744 comparecencias personales en las oficinas de Zaragoza, Huesca y Teruel, así como en las visitas realizadas por el titular de la Institución a las Comarcas, debido a la atención personalizada prestada, el contacto directo con quien va a tramitar las quejas así como porque, en algunos supuestos, en la misma comparecencia se informa a la persona acerca de lo que demanda. El número de quejas recibidas por correo ordinario descendió a 131 (el pasado año de 2016 se recibieron 198 quejas por este medio).

Los expedientes incoados de oficio a lo largo de 2017 en cumplimiento de las competencias legales y estatutarias, fueron 169.

Como en años anteriores, el Justicia de Aragón visitó, además de Huesca y de Teruel en varias ocasiones, las comarcas de Huesca, Cinco Villa, Alto Gállego, Cinca Medio, Campo de Borja y de Teruel; en todas las ocasiones, el titular se reunió con todas aquellas personas y representantes de asociaciones, fundamentalmente de carácter social, que solicitaron entrevista personal con él, quienes les trasladaron sus consultas, problemas y aportaciones. Desde que se pudiera enmarca esta iniciativa en 2010, las personas recibidas directamente por el Justicia suman aproximadamente 650. La finalidad de las mismas es acercar la Institución a quienes, por diferentes motivos, tienen dificultades para acceder a la Institución y, también, a las distintas administraciones.

1.7. OTRAS ACTIVIDADES

El Justicia de Aragón compareció ante las Cortes de Aragón el pasado día 28 de junio de 2017 para presentar el Informe Anual de la Institución correspondiente a 2016. El 28 de septiembre de 2017 se dirigió también a las Cortes aragonesas para remitir el Informe Especial emitido por la Institución con el título «*La despoblación en Aragón, 2000-2016: Tendencias, datos y reflexiones para el diseño de políticas*».

En cumplimiento del artículo 8.4.d de la Ley de la Infancia y la Adolescencia de Aragón, esta Institución ha elaborado el «*Informe sobre la situación de los menores en Aragón*» correspondiente al año de 2017, en el que se valora la actuación de las entidades públicas competentes en lo que se refiere al respeto del ejercicio de los derechos de los menores, así como la situación de aquéllos sobre los que se han adoptado medidas de protección o aquéllos otros que se encuentran cumpliendo medidas acordadas por la autoridad judicial. También en virtud del mandato legal establecido en la Ley Reguladora del Justicia de Aragón, se está elaborando el «*Informe sobre el estado de observancia, aplicación e interpretación del ordenamiento jurídico aragonés*» correspondiente al año de 2017; ambos Informes se pondrán en breve a disposición de las Cortes de Aragón y serán publicados en la página web de la Institución para facilitar su consulta a la ciudadanía.

Como en años anteriores, en el mes de noviembre de 2017 se celebraron los Vigesimoséptimos Encuentros del Foro de Derecho Aragonés, con la finalidad de fomentar el estudio y la difusión de nuestro ordenamiento jurídico; las ponencias se desarrollaron en cuatro sesiones, de las cuales, tres se celebraron en Zaragoza, y la cuarta, en Teruel.

Los días 18 y 19 de junio de 2017, el titular de la Institución participó en la Conferencia de la Red Europea de los Defensores del Pueblo en Bruselas (Bélgica). Además, en el ámbito nacional participó en el Encuentro de Defensores del Pueblo autonómicos celebrado en Vitoria, dedicado a la situación de los refugiados, así como en las XXXII Jornadas de Coordinación de Defensores organizadas por el Valedor do Pobo Gallego, dedicadas a la Transparencia y Buen Gobierno de las Administraciones Públicas.

El 4 de diciembre de 2017, el Justicia de Aragón inauguró las XV Jornadas Constitucionales organizadas por la Universidad de Zaragoza y por la propia Institución bajo el título «*A favor del régimen del 78*».

Además, el titular de la Institución impartió 9 conferencias a lo largo de 2017.

La labor editorial que lleva a cabo la Institución ha continuado a lo largo de este año, habiéndose publicado cuatro libros: las «*Actas de los Vigesimosextos Encuentros del Foro de Derecho Aragonés*», la reedición del «*Manual de Derecho civil aragonés*», los «*Formularios de escrituras notariales en castellano y aragonés según el Código de Derecho Foral de Aragón*» y el Tomo XV de la colección «*Acta Curiarum Regni Aragonum: Cortes del reinado de Fernando II de Aragón. Actas de las Cortes de Zaragoza de 1502*».

Desde años atrás se han venido fomentando los cauces de comunicación con la ciudadanía mediante los medios personales y, especialmente, mediante los medios tecnológicos, a través del uso de las redes sociales y de Internet con el objetivo de facilitar la comunicación y el acceso a las personas. La página web ha recibido a lo largo de 2017 más de cinco millones y medio de visitas y consultas; la cifra de seguidores de la Institución en Twitter se ha ido incrementando de año a año hasta alcanzar los 5400.

La atención directa con la ciudadanía sigue siendo una prioridad para la Institución, la cual se fomenta mediante las visitas giradas a diferentes Comarcas y localidades, así como a organizaciones y entidades sociales; además, a lo largo de 2017, el Justicia de Aragón ha recibido personalmente en la sede a más de seiscientos personas.

2. DATOS ESTADÍSTICOS

2.1. REGISTRO DE ENTRADAS Y SALIDAS

Durante el año de 2017, El Justicia de Aragón registró 6.864 documentos de entrada y 12.141 escritos de salida. Su distribución por meses fue la siguiente:

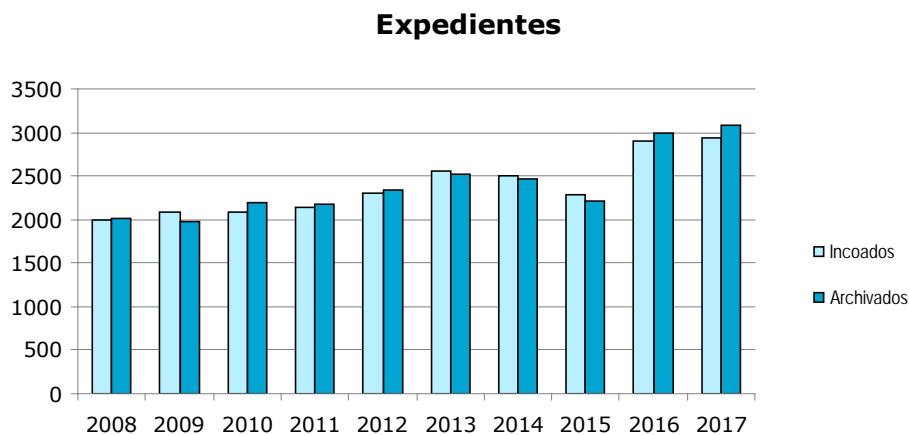
Registro		
Mes	Entradas	Salidas
Enero	563	1195
Febrero	465	915
Marzo	1213	1103
Abril	772	1091
Mayo	767	1208
Junio	590	1329
Julio	503	1066
Agosto	275	636
Septiembre	402	903
Octubre	430	1014
Noviembre	506	801
Diciembre	378	880
Total	6864	12141

2.2. EXPEDIENTES

2.2.1. Registro de expedientes

En el año 2017, se ha abierto en la Institución un total de 2.938 expedientes y se han archivado 3.077, siendo el estudio comparativo con años anteriores el siguiente:

Expedientes		
Año	Incoados	Archivados
2008	2002	2017
2009	2089	1976
2010	2090	2197
2011	2142	2166
2012	2309	2332
2013	2560	2529
2014	2501	2460
2015	2285	2220
2016	2906	2997
2017	2938	3077



2.2.2. Tratamiento de los expedientes

De los 2.938 expedientes incoados en esta Institución durante el año 2017, a 31 de diciembre habían sido archivados 2.435, por lo que 503 continúan en tramitación en 2017. De otra parte, han sido archivados un total de 642 expedientes correspondientes a años anteriores, ascendiendo a 3.077 el total de expedientes que se han archivado a lo largo de 2017.

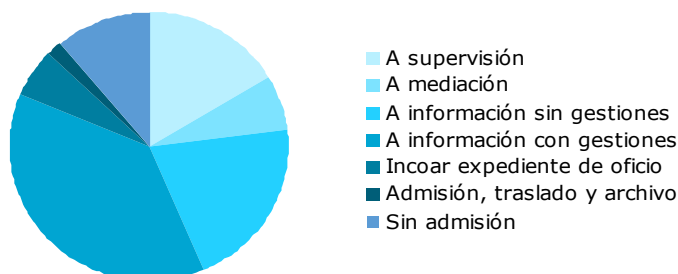
Se encuentran en tramitación, a 1 de enero de 2018, 536 expedientes (frente a los 675 del año anterior), ascendiendo a 3.614 la cifra total de expedientes que han sido atendidos en el año de 2017.

Expedientes Atendidos	
Expedientes tramitados	3613
Expedientes incoados en 2017	2938
Expedientes pendientes de 2016	608
Expedientes pendientes de 2015	67
Expedientes archivados	3077
Expedientes archivados de 2017	2435
Expedientes archivados de 2016	579
Expedientes archivados de 2015	63
Expedientes pendientes a 31/12/2017	536

Procedemos ahora a ver más detenidamente las actuaciones realizadas en la tramitación de los expedientes, en cuanto a admisión, rechazo y suspensión de expedientes iniciados en 2017, así como remisión a otros defensores y archivo de expedientes archivados en 2017. La tramitación de expedientes es compleja, por lo que un mismo expediente puede figurar en varias de estas categorías simultáneamente.

Tipos de admisión	
A supervisión	485
A mediación	196
A información sin gestiones	599
A información con gestiones	1114
Incoar expediente de oficio	169
Admisión, traslado y archivo	51
No admitido	324
Total	2938

Tipos de admisión



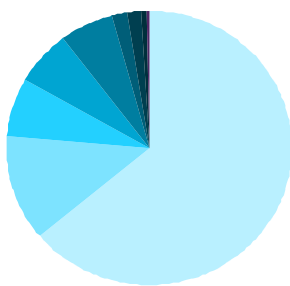
Motivos de rechazo	
Disconformidad con procedimiento judicial	16
Conflicto entre particulares	16
Pendiente de resolución judicial	7
Evidente inexistencia de irregularidad	5
Transcurrido plazo de un año	4
Inexistencia de pretensión	4
No planteada reclamación previa a la administración	4
Carencia de fundamento	3
Falta de competencia	3
Pronunciamiento anterior sobre el mismo tema	2
Autoridad administrativa en asuntos de su competencia	1
Total	65

Remisión directa a otros defensores	
Defensor del pueblo	175
Otros comisionados autonómicos	8
Total	183

Motivos de suspensión	
Decaimiento del ciudadano	33
Desistimiento del ciudadano	21
Tema resuelto cuando se presentó la queja	35
Tema entra en vía judicial	14
Total	103

Motivos de archivo	
Por haberse facilitado información	1963
Por intervención de la Institución durante la tramitación	388
Recomendación o Sugerencia aceptada	189
Remitidos al Defensor del Pueblo	197
Por inexistencia de irregularidad en la actuación de la Administración	215
Recomendación o Sugerencia rechazada	51
Recomendación o Sugerencia sin respuesta	47
Recordatorio de deberes legales por silencio de la administración	19
Remitidos a otros Defensores	8
Total	3077

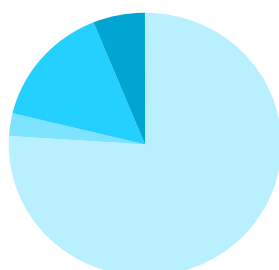
Motivos de archivo



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

Resolución de los expedientes tramitados en 2017	
Expedientes solucionados	76%
Por intervención de la Institución durante la tramitación	11%
Por haberse facilitado información	54%
Por inexistencia de irregularidad en la actuación de la Administración	6%
Por Recomendación o Sugerencia aceptada	5%
Expedientes no solucionados	3%
Recomendación o Sugerencia rechazada	1%
Recomendación o Sugerencia sin respuesta	1%
Recordatorio de deberes legales por silencio de la administración	1%
Expedientes en trámite	15%
Recomendación o Sugerencia pendiente de respuesta	3%
Pendientes de la información solicitada a la Administración	11%
Expedientes remitidos	6%
Remitidos al Defensor del Pueblo	5%

Resolución de los expedientes tramitados



- Expedientes solucionados
- Expedientes no solucionados
- Expedientes en trámite
- Expedientes remitidos a DP

2.3. EVOLUCIÓN TEMPORAL DE LOS EXPEDIENTES

La siguiente tabla muestra la distribución mensual de los expedientes incoados en 2017.

Incoación por meses	
Enero	158
Febrero	155
Marzo	858
Abril	464
Mayo	387
Junio	179
Julio	131
Agosto	71
Septiembre	142
Octubre	133
Noviembre	164
Diciembre	96
Total	2938

2.4. PROCEDENCIA DE LAS QUEJAS

2.4.1. Por el medio utilizado

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

Quejas según el medio utilizado	
Recibidas por correo electrónico	1872
Visita personal Zaragoza	664
Visita personal Huesca	43
Visita personal Teruel	37
Recibidas por correo postal	131
Recibidas por llamada telefónica	13
Recibidas por FAX	9
Expedientes de oficio	169
Total	2938

Procedencia de las quejas

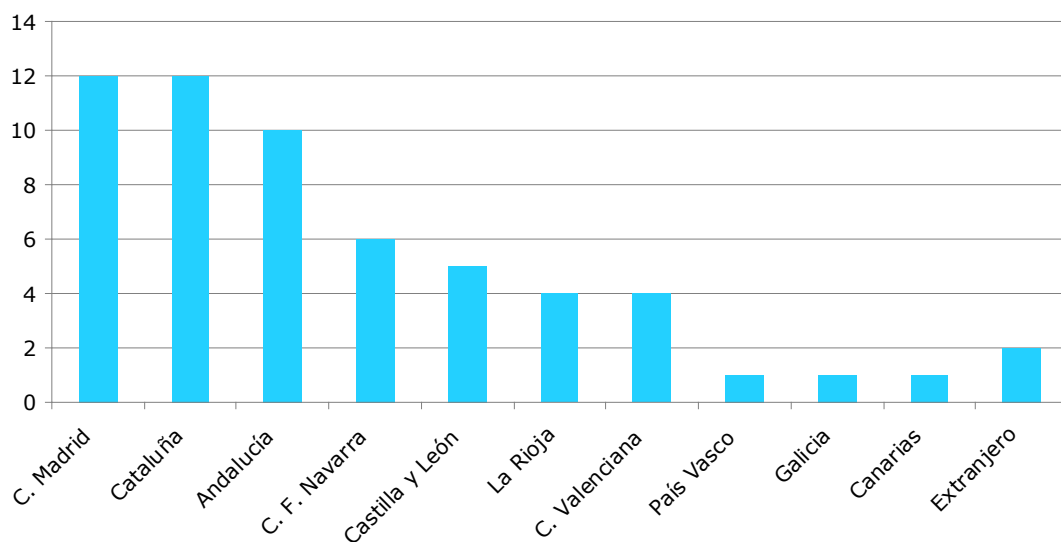


2.4.2. Distribución geográfica

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

Procedencia geográfica	
C. Madrid	12
Madrid	12
Cataluña	12
Barcelona	8
Lérida	2
Tarragona	2
Andalucía	10
Sevilla	7
Cádiz	2
Granada	1
C. F. Navarra	6
Navarra	6
Castilla y León	5
Segovia	2
Soria	2
Valladolid	1
La Rioja	4
La Rioja	4
C. Valenciana	4
Valencia	3
Castellón	1
País Vasco	1
Guipúzcoa	1
Galicia	1
Lugo	1
Canarias	1
Las Palmas	1
Extranjero	2
Argentina	1
Francia	1
Total	58

Ciudadanos de otras Comunidades Autónomas



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

Procedencia Geográfica - Provincia de Huesca			
Abiego	2	Gurrea de Gállego	1
Aínsa-Sobrarbe	1	Hoz y Costean	1
Albero Bajo	1	Huesca	75
Almuniente	5	Igriés	1
Altorricón	1	Jaca	13
Barbastro	13	Lanaja	3
Berbegal	1	Loporzano	1
Bielsa	1	Monzón	23
Biescas	2	Novales	4
Binaced	1	Peñas de Riglos (Las)	2
Binéfar	4	Sabiñánigo	15
Boltaña	1	Sahún	2
Broto	1	Salas Altas	1
Caldearenas	1	Sallent de Gállego	4
Castejón de Monegros	2	San Miguel del Cinca	3
Castejón de Sos	2	Sariñena	5
Castillonroy	2	Siétamo	1
Fonz	1	Tierz	1
Fraga	8	Torla	3
Grado (El)	1	Vencillón	1
Graus	2	Villanueva de Sigüera	2
Total			215

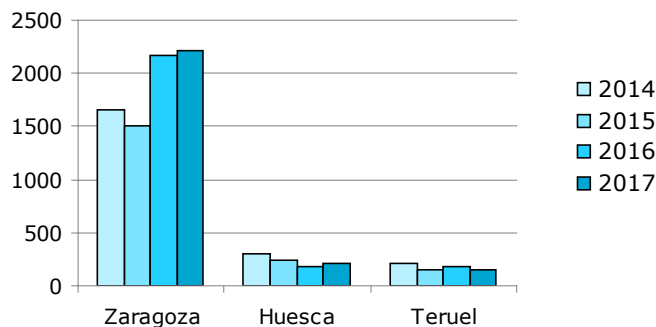
Procedencia Geográfica - Provincia de Teruel			
Alacón	1	Mora de Rubielos	1
Alcalá de la Selva	1	Muniesa	1
Alcañiz	20	Odón	1
Alcorisa	4	Orihuela del Tremedal	1
Allepuz	1	Puebla de Híjar (La)	1
Alloza	1	Rubielos de Mora	1
Andorra	5	Samper de Calanda	2
Arens de Lledó	1	San Agustín	1
Bronchales	1	Sarrión	2
Calamocha	5	Teruel	73
Calanda	1	Torremocha de Jiloca	2
Celadas	1	Torres de Albarracín	1
Cella	5	Utrillas	1
Fresneda (La)	1	Valacloche	1
Gea de Albarracín	1	Valdealgorfa	2
Híjar	1	Vinaceite	2
Hoz de la Vieja (La)	1	Vivel del Río Martín	1
Mas de las Matas	2	Zoma (La)	1
Montalbán	1		
Total			149

Procedencia Geográfica - Provincia de Zaragoza			
Agón	1	Luna	1
Ainzón	3	Maella	1
Alagón	1	Mallén	3
Alcalá de Moncayo	1	Malón	1
Alfajarín	2	Maluenda	2
Alfamén	1	María de Huerva	7
Alhama de Aragón	1	Mediana de Aragón	1
Almolda (La)	1	Miedes de Aragón	1
Almunia de Doña Godina (La)	13	Mozota	2
Aniñón	1	Muel	7
Aranda de Moncayo	1	Muela (La)	6
Ariza	5	Novallas	2
Ateca	2	Novillas	1
Belchite	1	Nuez de Ebro	1
Belmonte de Gracián	1	Osera de Ebro	1
Borja	2	Paracuellos de Jiloca	1
Botorríta	1	Pastriz	3
Brea de Aragón	2	Pedrola	4
Bujaraloz	3	Perdiguera	1
Burgo de Ebro (El)	3	Pinseque	4
Cadrete	4	Puebla de Alfindén (La)	8
Calatayud	33	Quinto	1
Calatorao	3	Ricla	1
Carenas	1	Romanos	1
Caspe	8	Sádaba	1
Castejón de Valdejasa	1	San Martín de la Virgen de Moncayo	1
Cervera de la Cañada	1	San Mateo de Gállego	1
Cuarte de Huerva	37	Tarazona	49
Daroca	9	Tauste	3
Ejea de los Caballeros	27	Torres de Berrellén	1
Épila	1	Trasobares	1
Escatrón	1	Utebo	16
Farlete	1	Valtorres	2
Frago (El)	3	Vera de Moncayo	2
Fuendejalón	2	Villafranca de Ebro	2
Fuentes de Ebro	1	Villamayor de Gállego	4
Gallur	3	Villanueva de Gállego	4
Illueca	1	Villanueva de Huerva	2
Joyosa (La)	1	Zaragoza	1861
Leciñena	2	Zuera	20
Total			2217

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

Quejas por provincias				
Provincia	2014	2015	2016	2017
Zaragoza	1659	1501	2199	2217
Huesca	308	236	183	215
Teruel	214	151	185	149

Evolución de las quejas presentadas



Recapitulando los datos anteriores tenemos:

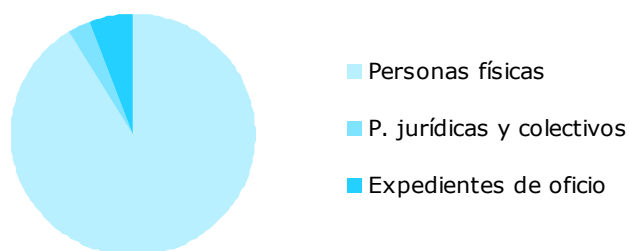
Origen de los expedientes	
Quejas presentas por ciudadanos residentes en Zaragoza	2217
Quejas presentas por ciudadanos residentes en Huesca	215
Quejas presentas por ciudadanos residentes en Teruel	149
Quejas presentas por ciudadanos residentes en otras comunidades autónomas	56
Quejas presentas por ciudadanos residentes en extranjero	2
Expedientes de oficio	169
Dirección electrónica	130
Total	2938

2.4.3. Procedencia atendiendo al presentador de la queja

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

Origen de los expedientes	
Personas físicas	2673
Personas jurídicas y colectivos	96
Expedientes de oficio	169
Total	2938

Quejas presentadas



2.5. DISTRIBUCIÓN POR MATERIAS

La siguiente tabla muestra la distribución por materias de los expedientes incoados en 2017

Distribución por materias	
Agricultura	30
Asistencia Social	211
Comercio	22
Contratación Pública	19
Cultura y Patrimonio	73
DEA - Defensa del Estatuto de Autonomía	1
Derechos	38
Economía	20
Educación	557
Empleo Público	120
Ganadería	5
Hacienda	942
Industria	34
Interior	109
Justicia	84
Medio Ambiente	141
Menores	55
Obras Públicas	34
Sanidad	135
Seguridad Social	52
Servicios Públicos	59
TOJA - Tutela del Ordenamiento Jurídico Aragonés	18
Trabajo	42
Transparencia	18
Urbanismo	62
Vivienda	57
Total	2938

2.6. DISTRIBUCIÓN POR ORGANISMOS

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

Administración Autonómica	
Departamento de Educación, Cultura y Deporte	202
Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales	174
Departamento de Sanidad	158
Departamento de Desarrollo Rural y Sostenibilidad	43
Departamento de Hacienda y Administración Pública	32
Departamento de Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda	25
Departamento de Economía, Industria y Empleo	21
Departamento de Presidencia	20
Departamento de Innovación, Investigación y Universidad	6
Presidente del Gobierno de Aragón	1
Universidad de Zaragoza	10

Diputaciones Provinciales	
Diputación Provincial de Teruel	15
Diputación Provincial de Zaragoza	14
Diputación Provincial de Huesca	7

Comarcas	
Comarca del Alto Gállego	4
Comarca de La Jacetania	2
Comarca de la Ribagorza	2
Comarca de Tarazona y el Moncayo	2
Comarca de Campo de Borja	1
Comarca del Bajo Aragón-Caspe	1
Comarca de Gúdar-Javalambre	1
Comarca de Hoya de Huesca	1
Comarca de la Ribera Alta del Ebro	1
Comarca de la Sierra de Albarracín	1
Comarca de Sobrarbe	1
Comarca de Somontano de Barbastro	1
Comarca del Aranda	1
Comarca del Bajo Cinca/Baix Cinca	1

Administración Local	
Ayuntamiento de Huesca	7
Ayuntamiento de Teruel	16
Ayuntamiento de Zaragoza	264
Ayuntamiento de Aínsa-Sobrarbe	2
Ayuntamiento de Alagón	2
Ayuntamiento de Albalate del Arzobispo	2
Ayuntamiento de Albarracín	2
Ayuntamiento de Albero Bajo	1
Ayuntamiento de Alcañiz	6
Ayuntamiento de Alfajarín	1
Ayuntamiento de Alhama de Aragón	1
Ayuntamiento de Aliaga	2
Ayuntamiento de Almuniente	4
Ayuntamiento de Andorra	3
Ayuntamiento de Aranda de Moncayo	1
Ayuntamiento de Ariza	1
Ayuntamiento de Bailo	1
Ayuntamiento de Barbastro	6
Ayuntamiento de Beceite	1
Ayuntamiento de Belchite	2
Ayuntamiento de Benasque	3
Ayuntamiento de Berbegal	1
Ayuntamiento de Biescas	1
Ayuntamiento de Binéfar	3
Ayuntamiento de Boltaña	2
Ayuntamiento de Bordón	2
Ayuntamiento de Borja	5
Ayuntamiento de Cadrete	3
Ayuntamiento de Calamocha	4
Ayuntamiento de Calanda	1
Ayuntamiento de Calatayud	14
Ayuntamiento de Calatorao	3
Ayuntamiento de Caldearenas	1

Administración Local	
Ayuntamiento de Caminreal	1
Ayuntamiento de Canfranc	4
Ayuntamiento de Cantavieja	2
Ayuntamiento de Carenas	1
Ayuntamiento de Cariñena	2
Ayuntamiento de Caspe	4
Ayuntamiento de Castejón de Valdejasa	1
Ayuntamiento de Celadas	1
Ayuntamiento de Cetina	1
Ayuntamiento de Codo	1
Ayuntamiento de Cosuenda	3
Ayuntamiento de Cuarte de Huerva	7
Ayuntamiento de Daroca	1
Ayuntamiento de Ejea de Los Caballeros	4
Ayuntamiento de El Burgo de Ebro	3
Ayuntamiento de El Frasno	2
Ayuntamiento de El Grado	1
Ayuntamiento de Épila	1
Ayuntamiento de Fraga	4
Ayuntamiento de Fuendejalón	1
Ayuntamiento de Fuentes de Ebro	3
Ayuntamiento de Graus	3
Ayuntamiento de Híjar	4
Ayuntamiento de Illueca	3
Ayuntamiento de Jaca	5
Ayuntamiento de Jaraba	1
Ayuntamiento de La Almolida	1
Ayuntamiento de La Almunia de Doña Godina	4
Ayuntamiento de La Fresneda	1
Ayuntamiento de La Muela	1
Ayuntamiento de La Puebla de Alfindén	3
Ayuntamiento de La Zoma	1
Ayuntamiento de Lanaja	2
Ayuntamiento de Las Peñas de Riglos	1
Ayuntamiento de Los Fayos	1
Ayuntamiento de Los Pintanos	2
Ayuntamiento de Mainar	2
Ayuntamiento de Mallén	2
Ayuntamiento de María de Huerva	3
Ayuntamiento de Mediana de Aragón	1
Ayuntamiento de Mequinenza	1
Ayuntamiento de Mirambel	1
Ayuntamiento de Montalbán	1
Ayuntamiento de Monterde	1
Ayuntamiento de Monzón	22
Ayuntamiento de Mora de Rubielos	2
Ayuntamiento de Mozota	1
Ayuntamiento de Muel	1

Administración Local	
Ayuntamiento de Novales	3
Ayuntamiento de Nuévalos	1
Ayuntamiento de Nuez de Ebro	1
Ayuntamiento de Obón	1
Ayuntamiento de Olba	1
Ayuntamiento de Onínar de Salz (Entidad Local Menor)	3
Ayuntamiento de Paniza	1
Ayuntamiento de Panticosa	2
Ayuntamiento de Pedrola	1
Ayuntamiento de Puente de Montañana	1
Ayuntamiento de Pueyo de Santa Cruz	1
Ayuntamiento de Quinto	2
Ayuntamiento de Ricla	1
Ayuntamiento de Rubielos de Mora	2
Ayuntamiento de Sabiñánigo	10
Ayuntamiento de Sádaba	1
Ayuntamiento de Sahún	1
Ayuntamiento de Sallent de Gállego	2
Ayuntamiento de Samper de Calanda	1
Ayuntamiento de San Miguel del Cinca	3
Ayuntamiento de Sariñena	4
Ayuntamiento de Sástago	1
Ayuntamiento de Siétamo	1
Ayuntamiento de Tamarite de Litera	1
Ayuntamiento de Tarazona	2
Ayuntamiento de Terrer	5
Ayuntamiento de Terriente	1
Ayuntamiento de Tobed	1
Ayuntamiento de Torla	1
Ayuntamiento de Torres de Berrellén	2
Ayuntamiento de Torrijas	1
Ayuntamiento de Uncastillo	1
Ayuntamiento de Utebo	8
Ayuntamiento de Utrillas	1
Ayuntamiento de Valdecuenca	1
Ayuntamiento de Valderrobres	2
Ayuntamiento de Valle de Hecho	2
Ayuntamiento de Valtorres	1
Ayuntamiento de Vera de Moncayo	1
Ayuntamiento de Villafranca de Ebro	1
Ayuntamiento de Villalba de Perejil	1
Ayuntamiento de Villamayor de Gállego	2
Ayuntamiento de Villanueva de Gállego	4
Ayuntamiento de Villanueva de Sigüenza	2
Ayuntamiento de Villarluengo	1
Ayuntamiento de Vivel del Río Martín	2
Ayuntamiento de Zuera	5

Administración del Estado	
Servicio Público de Empleo Estatal	11
Agencia Tributaria	2
Confederación Hidrográfica del Ebro	2
Comunidad de Regantes de Tarazona	4
Sindicato de Riegos Pantano de La Peña	1
Dirección General del Catastro	2
Inspección de Trabajo y Seguridad Social	4
Instituto Nacional de la Seguridad Social	13
Tesorería General de la Seguridad Social	1
Dirección General de Tráfico	7
Delegación del Gobierno en Aragón	12
Subdelegación del Gobierno en Huesca	1
Subdelegación del Gobierno en Teruel	2
Subdelegación del Gobierno en Zaragoza	10
Dirección General del Patrimonio del Estado	19
Ministerio de Defensa	1
Dirección General de Bellas Artes y Bienes Culturales	20
Secretaría de Estado para las Administraciones Territoriales	1

Otras Defensorías	
Defensor del Pueblo	235
Sindic de Greuges de Catalunya	3
Defensor del Pueblo Andaluz	3
Ararteko (País Vasco)	1
Procurador del Común de Castilla y León	1

2.7. RESOLUCIONES DEL JUSTICIA

2.7.1. Sugerencias y Recomendaciones

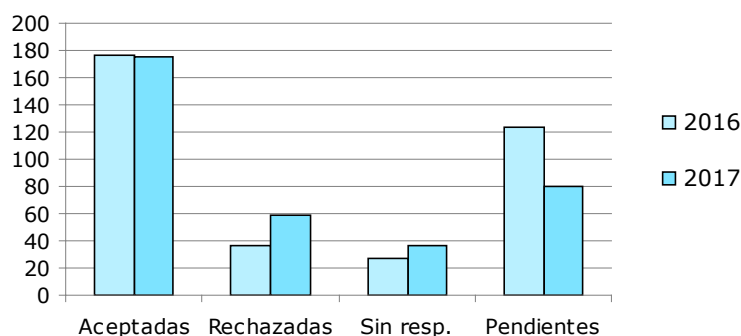
Durante el año 2017 se han dictado 351 Recomendaciones y Sugerencias, frente a las 362 del año 2016. El grado de aceptación de las mismas se refleja en la siguiente tabla.

Recomendaciones y sugerencias		
Respuesta	2016 ¹	2017 ²
Aceptadas	176	175
Rechazadas	36	59
Sin respuesta	27	37
Pendientes de respuesta	123	80
Total	362	351

¹ Datos de respuestas a 31 de diciembre de 2016

² Datos de respuestas a 31 de diciembre de 2017

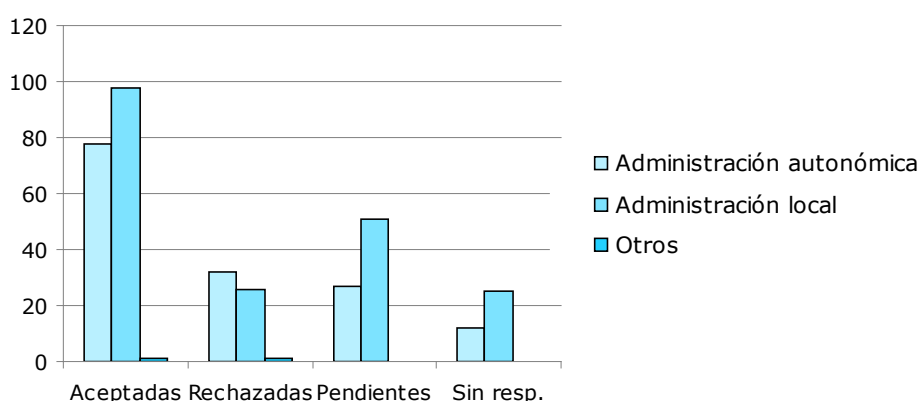
Recomendaciones y Sugerencias



A 23 de febrero de 2018, fecha del cierre de este informe, los datos de respuestas de los distintos tipos de administraciones han sido:

Recomendaciones y sugerencias					
Tipo de Organismos	Aceptadas	Rechazadas	Pendientes	Sin respuesta	Total
Adm. autonómica	78	32	27	12	149
Adm. local	98	26	51	25	200
Otros	1	1			2
Total	177	59	78	37	351

Recomendaciones y Sugerencias



2.7.2. Recordatorios de deberes legales

Como se muestra en mayor profundidad en el capítulo siguiente, la falta de colaboración de algunos organismos ha motivado que en 2017 se hayan dictado 62 Recordatorios del deber legal de auxiliar al Justicia en sus investigaciones, frente a 85 dictados en 2016. De esos recordatorios, 46 se han incluido junto a otras tantas sugerencias o recomendaciones.

EL DEBER DE COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES CON LA INSTITUCIÓN

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

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

En la mayoría de los expedientes tramitados a lo largo del año de 2017, las distintas Administraciones interesadas han dado respuesta a las peticiones de información formuladas por esta Institución, y, de la misma forma, en los casos en los que, además, se ha dictado Resolución, se ha recibido respuesta a la misma por parte de la Administración aludida.

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

1. RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES

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

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

Expediente DI-2390/2016-10

Ayuntamiento de Boltaña

Se denuncia la falta de respuesta del Ayuntamiento de Boltaña a varias cuestiones urbanísticas planteadas.

Expediente DI-2903/2016-5

Ayuntamiento de Sádaba

Se solicita la mediación del Justicia de Aragón ante el Ayuntamiento de Sádaba al no recibir respuesta alguna tras reiteradas peticiones de información obre un tema urbanístico.

Expediente DI-2811/2016-5

Ayuntamiento de Tauste

Disconformidad con la exclusión de la participación de una menor como reina de as fiestas por motivos religiosos.

Expediente DI-2/2017-5

Ayuntamiento de Zaragoza

Disconformidad con el desvío del carril bici previsto de Violante de Hungría a Domingo Miral

Expediente DI-2092/2017-1

Ayuntamiento de Zaragoza

Disconformidad con que el Ayuntamiento de Zaragoza le haya denegado una ayuda de alimentación

Expediente DI-2273/2017-10

Ayuntamiento de Zaragoza

Se solicita información sobre un Plan de Autoprotección

Expediente DI-1269/2017-6

Ayuntamiento de Zaragoza

Se expone la falta de servicios públicos en barrio de Vadorrey

Expediente DI-1909/2017-3

Ayuntamiento de Zaragoza

Expone la falta de árboles en su calle e interesa la sustitución de los árboles arrancados.

Expediente DI-62/2017-1

Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales

Disconformidad con la resolución del IASS que no le permite gestionar el cobro de las dos ultimas mensualidades de la pensión no contributiva que cobraba su hermano ya fallecido

Expediente DI-1969/2016-1

Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales

Disconformidad con la denegación de una pensión no contributiva por superar los ingresos, al haber adicionado a los suyos los de su hermana, y ello pese a sostener a otro hermano con discapacidad

Expediente DI-302/2017-4

Departamento de Educación, Cultura y Deporte

Disconformidad con el desarrollo de un procedimiento de un Expediente Disciplinario a un funcionario tras denuncias por la publicación de un blog

Expediente DI-438/2017-4

Departamento de Educación, Cultura y Deporte

Profesor en un centro privado muestra su disconformidad con que se de publicidad a las listas de admitidos y excluidos para el proceso selectivo en la educación pública por las represalias que pudiese sufrir

Expediente DI-2028/2016-4

Departamento de Hacienda y Administración Pública

Disconformidad con el primer ejercicio pruebas selectivas para ingreso Cuerpo Auxiliar Administrativo de la Comunidad Autónoma de Aragón celebrado el pasado 19/06/2016. Turno de reserva para discapacitados.

Expediente DI-2154/2017-9
Departamento de Sanidad
Disconformidad con el trato recibido por una doctora del centro de salud de San José y varios traumatólogos del Hospital Miguel Servet por un accidente laboral que sufrió

Expediente DI-2348/2016-9
Departamento de Sanidad
Disconformidad con el trato recibido en el tratamiento de secuelas sufridas a causa de un accidente.

Expediente DI-119/2017-9
Departamento de Sanidad
Se abre de oficio para estudiar las alegadas demoras en las citas para atención sanitaria en el Centro de Salud de Cuarte de Huerva

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

Expediente DI-167/2017-5
Ayuntamiento de Aranda de Moncayo
Disconformidad con la resolución del Ayuntamiento de Aranda de Moncayo de no permitirle el acceso a los archivos municipales

Expediente DI-2158/2016-7
Ayuntamiento de Calatayud
Disconformidad con una reclamación por alegada a deuda por consumo de agua en una vivienda, que no se corresponde con su domicilio.

Expediente DI-169/2017-10
Ayuntamiento de Castejón de Valdejasa
Inactividad del Ayuntamiento de Castejón de Valdejasa a pesar de haber aceptado la recomendación dictada en el Expediente DI-1257/2016-10

Expediente DI-2108/2017-8
Ayuntamiento de El Burgo de Ebro
Se denuncia la falta de medios para paliar los efectos de las altas temperaturas en las aulas de infantil del CRA María Moliner de El Burgo de Ebro

Expediente DI-2392/2016-10
Ayuntamiento de Épila
Se solicitó entrevista con el alcalde de Épila para tratar un tema de una obra supuestamente ilegal y no ha recibido respuesta alguna.

Expediente DI-2040/2016-4
Ayuntamiento de Graus
Solicita la mediación del Justicia de Aragón para obtener determinada información que el Ayuntamiento de Graus le deniega.

Expediente DI-2433/2016-7
Ayuntamiento de La Puebla de Valverde
Disconformidad con que la reclamación del canon de saneamiento por vía ejecutiva por la explotación de un hotel del que se dio de baja en 2005.

Expediente DI-2860/2016-10
Ayuntamiento de Lechón
Se solicita la retirada de una edificación en una cabañera en Lechón

Expediente DI-2115/2017-10
Ayuntamiento de Obón
Se expone que no le permiten hacer unos garajes en un terreno de su propiedad en Obón

Expediente DI-2895/2016-10
Ayuntamiento de Pinseque
Se denuncian los problemas que tiene en una vivienda de su propiedad ya que no se han cumplido los requisitos por los que se concedió licencia para una instalación deportiva en Pinseque

- Expediente DI-2243/2016-4
Ayuntamiento de Samper de Calanda
Se denuncia la falta de publicidad de la bolsa de trabajo del Ayuntamiento de Samper y la supuesta falta de claridad en la selección.
- Expediente DI-2801/2016-10
Ayuntamiento de Samper de Calanda
Se solicita vista de un Expediente administrativo de solicitud de licencia para modificación de una explotación avícola que no ha sido resuelto.
- Expediente DI-2352/2016-10
Ayuntamiento de Teruel
Se denuncian las molestias producidas por un bar.
- Expediente DI-2140/2017-3
Ayuntamiento de Teruel
Se solicita que no se permita la ampliación de una hora como actividad de música y barras en las fiestas de la Vaquilla en Teruel
- Expediente DI-2739/2016-10
Ayuntamiento de Torres de Albarracín
Disconformidad con la calificación urbanística de una casa en Torres de Albarracín.
- Expediente DI-116/2017-10
Ayuntamiento de Valdecuenca
Disconformidad con unas obras que se han realizado que afectan a un edificio de su propiedad.
- Expediente DI-2304/2017-10
Ayuntamiento de Zaragoza
Disconformidad con la desestimación de un recurso de reposición contra una resolución por la que se le impone una multa por infracción urbanística
- Expediente DI-2294/2017-10
Ayuntamiento de Zaragoza
Se solicita la mediación del Justicia de Aragón ante el Ayuntamiento de Zaragoza a quien se le ha pedido aclaración acerca de si es necesaria una licencia de actividad para el cuidado de mascotas, no habiendo recibido respuesta.
- Expediente DI-2343/2017-10
Ayuntamiento de Zaragoza
Se denuncian los problemas que causa el exceso de ruido por el botellón celebrado los fines de semana en la calle Fita de Zaragoza
- Expediente DI-2037/2016-4
Ayuntamiento de Zaragoza
Solicita la ayuda del Justicia de Aragón para obtener determinada información que el Ayuntamiento de Zaragoza le deniega.
- Expediente DI-2596/2016-10
Ayuntamiento de Zaragoza
Se exponen las molestias que produce un aparato de aire acondicionado en el patio de su vivienda.
- Expediente DI-2340/2017-10
Ayuntamiento de Zaragoza
Se solicita la mediación del Justicia de Aragón para que el Ayuntamiento de Zaragoza proceda a cortar un árbol por los graves problemas que ocasiona en su propiedad.
- Expediente DI-2006/2017-5
Ayuntamiento de Zuera
Se denuncia la falta de atención a sus peticiones por parte del Ayuntamiento de Zuera.
- Expediente DI-2843/2016-6
Comarca Comunidad de Calatayud
Se denuncia la falta de funcionamiento de la instalación del Punto Limpio de Calatayud.

Expediente DI-2850/2016-4
Comarca de Bajo Cinca/Baix Cinca
Disconformidad con la valoración de méritos que han hecho en una convocatoria para la provisión de una plaza de Conductor/Acompañante de Transporte Social Adaptado en la Comarca del Bajo Cinca

Expediente DI-2294/2016-4
Diputación Provincial de Teruel
Se presenta queja con relación al servicio de extinción de incendios en la DPH

Expediente DI-2862/2016-1
Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales
Disconforme con la denegación de ayuda social a persona de 67 años de edad que ha vivido en el extranjero 40 años.

Expediente DI-2286/2017-1
Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales
Se han solicitado las prestaciones devengadas y no percibidas relativas a la dependencia de su madre ya fallecida y no se ha obtenido respuesta alguna.

Expediente DI-171/2017-1
Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales
Se solicita que la DGA se haga cargo de su hijo del cual ostenta la tutela al encontrarse incapacitado.

Expediente DI-2317/2017-1
Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales
Se solicita una nueva valoración del grado de dependencia de su tía y que se apruebe urgentemente el PIA, aludiendo a retrasos injustificados.

Expediente DI-151/2017-1
Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales
Se solicita el pago del PIA que le correspondiera a su madre que falleció antes de aprobarse

Expediente DI-2462/2017-10
Departamento de Economía, Industria y Empleo
Se interesa la mediación del Justicia de Aragón para que se resuelvan unos recursos de alzada presentados en un Expediente administrativo tramitado por el Departamento de Economía, Industria y Empleo del Gobierno de Aragón.

Expediente DI-2262/2017-10
Departamento de Economía, Industria y Empleo
Representante de los vecinos de Armillas, barrio de Vivel del Río denuncia los daños causados en un camino por una empresa de explotación minera que lo utiliza y no lo repara.

Expediente DI-2314/2017-8
Departamento de Educación, Cultura y Deporte
Se solicita la mediación del Justicia de Aragón para que el Departamento competente aclare el destino de lo abonado por un programa de inmersión en lengua inglesa de su hija que no pudo ir y no le han devuelto

Expediente DI-2249/2017-8
Departamento de Educación, Cultura y Deporte
Se denuncia error en la concesión de matrículas de honor en el IES Gallicum de Zuera

Expediente DI-2147/2017-8
Departamento de Educación, Cultura y Deporte
Se exponen los problemas de ampliación de aulas en el CPEE Angel Rivière en el CEIP Calixto Ariño

Expediente DI-2045/2017-8
Departamento de Educación, Cultura y Deporte
Disconformidad con la resolución dictada por el Departamento competente de la DGA no habilitándole para poder dar clases de idiomas en secundaria con su titulación de Traducción y Comunicación Intercultural de la Universidad San Jorge

Expediente DI-1885/2017-8
Departamento de Educación, Cultura y Deporte
Disconformidad con la resolución del Departamento de Educación de la D.G.A. que acuerda el cierre de una vía en el Colegio Santa Ana de Fraga

Expediente DI-2148/2017-10
Departamento de Educación, Cultura y Deporte
Se solicita se construya una rampa de evacuación en el CEE Angel Rivière

Expediente DI-2108/2017-8
Departamento de Educación, Cultura y Deporte
Se denuncia la falta de medios para paliar los efectos de las altas temperaturas en las aulas de infantil del CRA María Moliner de El Burgo de Ebro

Expediente DI-219/2016-9
Departamento de Sanidad
Se abre de oficio por problemas de espacio en urgencias del Hospital San Jorge de Huesca

Expediente DI-1875/2016-9
Departamento de Sanidad
Se denuncia la supuesta demora en las citas de planificación familiar del CME Ramón y Cajal

Expediente DI-383/2016-9
Departamento de Sanidad
Se solicita que se dote de mayor número de médicos de Urgencias en el Hospital Ntra. Sra. de Gracia

Expediente DI-2155/2016-9
Departamento de Sanidad
Se expone una presunta negligencia médica.

Expediente DI-2107/2017-9
Departamento de Sanidad
Se denuncia la demora en realizar una intervención quirúrgica de Neurocirugía

Expediente DI-2895/2016-10
Departamento de Vertebración de Territorio, Movilidad y Vivienda
Se denuncian los problemas que tiene en una vivienda de su propiedad ya que no se han cumplido los requisitos por los que se concedió licencia para una instalación deportiva en Pinseque

2. SUGERENCIAS SIN RESPUESTA DE LA ADMINISTRACIÓN

En esta sección se incluyen los expedientes cuyas sugerencias o recomendaciones no han obtenido respuesta de la administración a la que iban dirigidas. En el primer apartado las dictadas a lo largo del año de 2017 y en el segundo apartado aquellas otras dictadas en el año de 2016 que, por la fecha de su emisión, se hallaban pendientes de respuesta a la fecha del cierre del Informe Anual correspondiente al año de 2016.

2.1. SUGERENCIAS SIN RESPUESTA DE 2017

Expediente DI-1634/2017-9
Ayuntamiento de Albalate de Arzobispo
Se denuncia el silencio del Ayuntamiento de Albalate del Arzobispo ante una reclamación de responsabilidad patrimonial presentada por los daños que produjo en su propiedad la rotura de una tubería

Expediente DI-1635/2017-10
Ayuntamiento de Albalate de Arzobispo
Inactividad por parte del Ayuntamiento de Albalate del Arzobispo tras aceptar la recomendación dictada en el expediente DI-1352/2012-10.

Expediente DI-2640/2016-5
Ayuntamiento de Alcañiz
Se solicita información sobre los criterios que sigue el Ayuntamiento para distribuir la publicidad en los medios de comunicación

Expediente DI-1516/2017-5
Ayuntamiento de Almuniente
Se solicita que el Ayuntamiento de Almuniente subsane las deficiencias de una pared de nichos del cementerio ya que se producen inundaciones en su finca.

Expediente DI-167/2017-5
Ayuntamiento de Aranda de Moncayo
Disconformidad con la resolución del Ayuntamiento de Aranda de Moncayo de no permitirle el acceso a los archivos municipales

- Expediente DI-2603/2016-3
Ayuntamiento de Borja
Disconformidad con la nueva ubicación de unos contenedores de basura enfrente de su casa en Borja.
- Expediente DI-2860/2016-10
Ayuntamiento de Lechón
Se solicita la retirada de una edificación en una cabañera en Lechón
- Expediente DI-2218/2017-5
Ayuntamiento de Los Pintanos
Concejal del Ayuntamiento de Los Pintanos expone las dificultades que tiene para poder disponer de una documentación que el Consistorio no le facilita.
- Expediente DI-1631/2017-4
Ayuntamiento de Mallén
Disconformidad con que la convocatoria de un puesto de administrativo para el Ayuntamiento de Mallén sea por concurso-oposición y no mediante oposición libre
- Expediente DI-432/2017-5
Ayuntamiento de Mequinenza
Falta de respuesta del Ayuntamiento de Mequinenza sobre el número de trabajadores del Consistorio
- Expediente DI-2083/2017-10
Ayuntamiento de Nuez de Ebro
Se expone el estado de abandono en que se encuentran dos chalets colindantes con el suyo en Nuez de Ebro y los problemas que esto le ocasiona
- Expediente DI-1441/2017-9
Ayuntamiento de Rubielos de Mora
Falta de respuesta por parte del Ayuntamiento de Rubielos de Mora y de la Diputación Provincial de Teruel sobre el estado de un camino rural tras unos trabajos realizados y las afecciones a sus fincas.
- Expediente DI-2243/2016-4
Ayuntamiento de Samper de Calanda
Se denuncia la falta de publicidad de la bolsa de trabajo del Ayuntamiento de Samper y la supuesta falta de claridad en la selección.
- Expediente DI-2801/2016-10
Ayuntamiento de Samper de Calanda
Se solicita vista de un Expediente administrativo de solicitud de licencia para modificación de una explotación avícola que no ha sido resuelto.
- Expediente DI-2140/2017-3
Ayuntamiento de Teruel
Se solicita que no se permita la ampliación de una hora como actividad de música y barras en las fiestas de la Vaquilla en Teruel
- Expediente DI-2070/2017-8
Ayuntamiento de Utebo
Se solicita que se publique un decreto urgente para modificar un apartado de la Ley de Emergencia Social que permita a las administraciones publicar un rango más amplio de concesión de las becas, con el fin de ayudar a paliar las penurias económicas de algunas familias.
- Expediente DI-116/2017-10
Ayuntamiento de Valdecuenca
Disconformidad con unas obras que se han realizado que afectan a un edificio de su propiedad.
- Expediente DI-1450/2017-3
Ayuntamiento de Zaragoza
Se queja del mal estado en que se encuentra un tramo del Canal Imperial
- Expediente DI-2294/2016-4
Comarca de La Hoya de Huesca
Se presenta queja con relación al servicio de extinción de incendios en la DPH

Expediente DI-2294/2016-4

Comarca de La Litera

Se presenta queja con relación al servicio de extinción de incendios en la DPH

Expediente DI-2454/2016-5

Comarca de Las Cinco Villas

Se solicitó la revisión de un procedimiento administrativo tramitado por la Comarca de las Cinco Villas y no ha recibido respuesta alguna.

Expediente DI-2850/2016-4

Comarca de Bajo Cinca/Baix Cinca

Disconformidad con la valoración de méritos que han hecho en una convocatoria para la provisión de una plaza de Conductor/Acompañante de Transporte Social Adaptado en la Comarca del Bajo Cinca

Expediente DI-2294/2016-4

Comarca de Bajo Cinca/Baix Cinca

Se presenta queja con relación al servicio de extinción de incendios en la DPH

Expediente DI-1936/2017-1

Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales

Disconformidad con la denegación de la Ayuda de Apoyo a la Integración Familiar

Expediente DI-2032/2017-1

Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales

Se solicitó la revisión del grado de dependencia de su madre en el mes de febrero de 2017, sin haber recaído resolución alguna.

Expediente DI-2122/2017-8

Departamento de Educación, Cultura y Deporte

Se abre de oficio para estudiar los requisitos para concesión de ayudas de comedor escolar y adquisición de material curricular

Expediente DI-2124/2017-8

Departamento de Educación, Cultura y Deporte

Se exponen los problemas ocasionados por la falta de medios para paliar las altas temperaturas en determinados centros escolares.

Expediente DI-2691/2016-8

Departamento de Educación, Cultura y Deporte

Disconformidad con la denegación de la ayuda de comedor a su hijo

Expediente DI-806/2017-8

Departamento de Educación, Cultura y Deporte

Se denuncia la falta de conserje en el C.P. Marie Curie por lo que no puede llevar a sus hijos al «servicio de madrugadores»

Expediente DI-1454/2017-8

Departamento de Educación, Cultura y Deporte

Se solicita que los Técnicos de Jardín de Infancia puedan atender a los alumnos en los centros docentes públicos de Educación Infantil y Primaria

Expediente DI-2106/2016-8

Departamento de Educación, Cultura y Deporte

Se expone el supuesto acoso que ha sufrido una menor en el CEIP Montecanal

Expediente DI-2393/2016-8

Departamento de Educación, Cultura y Deporte

Se denuncia la falta de personal para atender a ACNEE en la Guardería Infantil Santo Ángel Custodio de Alcañiz.

Expediente DI-717/2017-8

Departamento de Educación, Cultura y Deporte

Se denuncia la insuficiencia de apoyo educativo (logopeda) en el Colegio Mariano Castillo de Villamayor.

Expediente DI-2752/2016-8
Departamento de Educación, Cultura y Deporte
Se denuncia el deterioro y deficiencias que tiene el C.P. Florencio Jardiel de Peñaflo

Expediente DI-2294/2016-4
Diputación Provincial de Zaragoza
Se presenta queja con relación al servicio de extinción de incendios en la DPH

Expediente DI-169/2017-10
Diputación Provincial de Zaragoza
Inactividad del Ayuntamiento de Castejón de Valdejasas a pesar de haber aceptado la recomendación dictada en el Expediente DI-1257/2016-10

2.2. SUGERENCIAS SIN RESPUESTA DE 2016

Expediente DI-2520/2016-7
Ayuntamiento de Alcañiz
Se abre de oficio por la reforma que se considera deberían realizar los Ayuntamientos de la Ordenanza reguladora de la tasa por abastecimiento de agua (Alcañiz)

Expediente DI-1666/2015-5
Ayuntamiento de Alcañiz
Se abre de oficio para estudiar las actuaciones de supervisión y control de Parques Infantiles en Alcañiz.

Expediente DI-2522/2016-7
Ayuntamiento de Andorra
Se abre de oficio por la reforma que se considera deberían realizar los Ayuntamientos de la Ordenanza reguladora de la tasa por abastecimiento de agua (Andorra)

Expediente DI-2525/2016-7
Ayuntamiento de Benasque
Se abre de oficio por la reforma que se considera deberían realizar los Ayuntamientos de la Ordenanza reguladora de la tasa por abastecimiento de agua (Benasque)

Expediente DI-2533/2016-7
Ayuntamiento de Caspe
Se abre de oficio por la reforma que se considera deberían realizar los Ayuntamientos de la Ordenanza reguladora de la tasa por abastecimiento de agua (Caspe)

Expediente DI-2537/2016-7
Ayuntamiento de Fraga
Se abre de oficio por la reforma que se considera deberían realizar los Ayuntamientos de la Ordenanza reguladora de la tasa por abastecimiento de agua (Fraga)

Expediente DI-2538/2016-7
Ayuntamiento de Fuentes de Ebro
Se abre de oficio por la reforma que se considera deberían realizar los Ayuntamientos de la Ordenanza reguladora de la tasa por abastecimiento de agua (Fuentes de Ebro)

Expediente DI-1694/2016-9
Ayuntamiento de Mequinenza
Se denuncia la falta de respuesta a la petición de información dirigida al Ayuntamiento de Mequinenza sobre los establecimientos con licencia de restaurante, pub o teatro en la localidad.

Expediente DI-1658/2015-5
Ayuntamiento de Monzón
Se abre de oficio para estudiar las actuaciones de supervisión y control de Parques Infantiles en Monzón.

Expediente DI-2042/2016-4
Ayuntamiento de Monzón
Solicita la mediación del Justicia de Aragón para obtener determinada información que el Ayuntamiento de Graus le deniega.

Expediente DI-2547/2016-7

Ayuntamiento de Mora de Rubielos

Se abre de oficio por la reforma que se considera deberían realizar los Ayuntamientos de la Ordenanza reguladora de la tasa por abastecimiento de agua (Mora de Rubielos)

Expediente DI-2548/2016-7

Ayuntamiento de Panticosa

Se abre de oficio por la reforma que se considera deberían realizar los Ayuntamientos de la Ordenanza reguladora de la tasa por abastecimiento de agua (Panticosa)

Expediente DI-1663/2016-5

Ayuntamiento de Samper de Calanda

Concejal del PP del Ayuntamiento de Samper de Calanda solicita que el Consistorio le facilite determinada documentación relativa a la contabilidad municipal

Expediente DI-2358/2016-3

Ayuntamiento de Torralba de Los Frailes

Disconformidad con la decisión del Ayuntamiento de Torralba de los Frailes por los daños ocasionados en un pajar por un incendio originado por un contenedor de basuras.

Expediente DI-2234/2016-10

Ayuntamiento de Valdecuenca

Se denuncian varias supuestas irregularidades urbanísticas llevadas a cabo por el Ayuntamiento de Valdecuenca.

Expediente DI-2555/2016-7

Ayuntamiento de Valderrobres

Se abre de oficio por la reforma que se considera deberían realizar los Ayuntamientos de la Ordenanza reguladora de la tasa por abastecimiento de agua (Valderrobres)

Expediente DI-1565/2016-4

Ayuntamiento de Villamayor de Gállego

Disconformidad con las bases para la elaboración de la bolsa de trabajo en el Ayuntamiento de Villamayor

Expediente DI-1644/2015-5

Ayuntamiento de Zaragoza

Se abre de oficio para estudiar las actuaciones de supervisión y control de Parques Infantiles en Zaragoza.

Expediente DI-411/2016-4

Comarca de La Litera

Se abre de oficio para estudiar la situación del vertedero de Tamarite de Litera

Expediente DI-2560/2016-7

Diputación Provincial de Teruel

Se abre de oficio por la reforma que se considera deberían realizar los Ayuntamientos y Diputaciones de la Ordenanza reguladora de la tasa por abastecimiento de agua (Diputación Provincial de Teruel)

Expediente DI-301/2016-6

Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales

Se abre de oficio para estudiar la situación de la Residencia Padre Francisco Piquer de Teruel

Expediente DI-1777/2016-8

Departamento de Educación, Cultura y Deporte

Se denuncia la falta de respuesta por parte de l Departamento de Inspección Educativa sobre unas convalidaciones.

Expediente DI-2007/2016-8

Departamento de Educación, Cultura y Deporte

Monitoras de comedor y tiempo libre muestran su disconformidad con el recorte de una hora para la comida y las actividades de tiempo libre en el CEIP Río Ebro

Expediente DI-2386/2016-8

Diputación Provincial de Zaragoza

Se solicita la revisión del Expediente administrativo de concesión de unas becas para estudios artísticos de la DPZ.

RELACIONES INSTITUCIONALES

1. DIFUSIÓN DEL DERECHO ARAGONÉS

— Vigésimoséptimos Encuentros del Foro de Derecho Aragonés.— El 18 de octubre de 2017 se firmó por la Institución de El Justicia de Aragón, el Tribunal Superior de Justicia de Aragón, la Academia Aragonesa de Jurisprudencia y Legislación, la Facultad de Derecho de la Universidad de Zaragoza, el Real e Ilustre Colegio de Abogados de Zaragoza, el Ilustre Colegio de Abogados de Huesca, el Ilustre Colegio de Abogados de Teruel, el Ilustre Colegio Notarial de Aragón, el Ilustre Colegio de Registradores de la Propiedad y Mercantiles de España (Decanato Autonómico de Aragón) y el Ilustre Colegio de Procuradores de Zaragoza, el convenio de colaboración para la celebración de los «Vigésimoséptimos Encuentros del Foro de Derecho Aragonés», con el siguiente programa de ponencias:

— Día 7 de noviembre de 2017 en Zaragoza: *Cincuenta años de la Compilación: presente y futuro*, por D. Jesús Delgado Echeverría, D. Fernando Agustín Bonaga, D. Fernando Baringo Giner.

— Día 14 de noviembre de 2017 en Zaragoza: Experiencia práctica y balance de la custodia compartida, por D.ª María José Moseñe Gracia, D.ª Cristina Chárlez Arán y D. José Antonio Laguardia Hernando.

— Día 21 de noviembre de 2017 en Zaragoza: La reforma de la jurisdicción voluntaria y el Derecho civil aragonés, por el D. Ángel Bonet Navarro, D. Adolfo Calatayud Sierra y D. Joaquín José Oria Almudí.

— Día 28 de noviembre de 2017 en Teruel: Concentración parcelaria: propuestas para una regulación aragonesa, por D. José Luis Castellano Prats y D. José Luis Calvo Miranda.

El Justicia asistió a las sesiones de los días 7, 14, 21 y 28 de noviembre. Se editarán las Actas con el contenido de dichas Ponencias.

2. DIFUSIÓN DE LA INSTITUCIÓN DEL JUSTICIA

2.1. CONFERENCIAS

- 18-01-17 El Justicia imparte una conferencia sobre «El derecho aragonés» en el Centro Joaquín Roncal.
- 10-02-17 El Justicia imparte una Ponencia de Clausura de las VIII Jornadas sobre Búsqueda de Soluciones al Problema de los Accidentes de tráfico en el Campus Río Ebro, de la Universidad de Zaragoza.
- 22-03-17 El Justicia Imparte una conferencia sobre el funcionamiento de la Institución del Justicia de Aragón a los alumnos en el IES Cinco Villas de Ejea de los Caballeros.
- 05-05-17 El Justicia imparte una conferencia en la Jornada «Retos en la Garantía de los Derechos de la Infancia y la Adolescencia» en la Sala Jerónimo Zurita del Edificio Pignatelli.
- 01-06-17 El Justicia imparte la conferencia «Los fueros de Ejea de 1110 y 1265» en el Centro Cívico de Ejea de los Caballeros.
- 19-09-17 El Justicia imparte la conferencia «El Justicia de Aragón, pasado y presente», en la Real Maestranza de Caballería de Zaragoza.
- 09-10-17 El Justicia imparte la lección inaugural del Curso de la Universidad de la Experiencia en Teruel con el título «Presente y futuro de la Institución del Justicia de Aragón».
- 06-10-17 Conferencia del Justicia sobre Derecho Foral en la Casa de la Cultura de Monreal del Campo, Teruel.
- 12-12-17 El Justicia imparte la Conferencia de clausura del curso de la Universidad de la Experiencia de Zaragoza.

2.2. VISITAS A LA SEDE EN ZARAGOZA

Visitas escolares

En el marco de las actividades destinadas a la divulgación entre la población aragonesa de los antecedentes históricos del Justicia de Aragón y del funcionamiento actual de la Institución, se han venido desarrollando, como en años anteriores, visitas a nuestra sede de Zaragoza, tanto de escolares como de otros colectivos. En total se han atendido 23 grupos, sumando un total de 634 personas.

Se reproduce seguidamente la relación cronológica de las mismas:

- 13-1-17 16 alumnos del Programa de Cualificación Profesional Inicial del Centro Sociolaboral de Casetas.
- 19-1-17 35 alumnos del Colegio La Salle Santo Ángel de Zaragoza.
- 26-1-17 25 adultos participantes del Curso «Zaragoza ciudad monumental» de la Universidad Popular Zaragoza.

3-2-17	20 alumnos de 3.º Primaria del Colegio Ciudad de Zaragoza.
16-2-17	30 adultos del Centro Público de Educación de Adultos Gómez Lafuente de Zaragoza.
21-2-17	30 adultos del Centro Público de Educación de Adultos Gómez Lafuente de Zaragoza.
9-3-17	30 adultos de la Asociación de Fibromialgia y Fatiga Crónica ASAFA (Zaragoza).
24-3-17	20 alumnos de Ciclos Formativos de Grado Medio y Superior del Instituto de Educación Secundaria Cinco Villas de Ejea de los Caballeros.
27-3-17	25 alumnos de Bachillerato del Instituto de Educación Secundaria Torre de los Espejos de Utebo.
28-3-17	35 adultos que cursan Formación Profesional en el Instituto de Educación Secundaria Miguel Catalán de Zaragoza.
3-4-17	20 alumnos de Bachillerato del Instituto de Educación Secundaria Goya de Zaragoza.
10-5-17	15 adultos del Centro de Servicios Sociales Actur de Zaragoza.
19-5-17	65 alumnos de 5.º de Primaria del Colegio de Educación Infantil y Primaria Pedro J. Rubio de Huesca.
2-6-17	15 adultos de la Fundación Down.
7-11-17	25 adultos de la Tertulia Albada.
9-11-17	18 alumnos de Ciclos Formativos de Grado Medio y Superior del Colegio San Vicente de Paúl de Zaragoza.
16-11-17	40 adultos de la Asociación Zaramistad.
21-11-17	30 adultos de la Universidad de la Experiencia de Zaragoza.
23-11-17	25 adultos de la Asociación Jubilados Caixa.
30-11-17	40 adultos de la Asociación de Mujeres Actur Boira.
14-12-17	25 alumnos de 3.º de Educación Secundaria Obligatoria del Colegio Agustín Gericó de Zaragoza.
15-12-17	25 alumnos de 3.º de Educación Secundaria Obligatoria del Colegio Agustín Gericó de Zaragoza.
21-12-17	25 alumnos de Ciclos Formativos de Grado Medio y Superior del IES Tiempos Modernos de Zaragoza.

Concurso Escolar

El Justicia de Aragón ha convocado un año más a los escolares aragoneses que cursan Educación Primaria a participar en el concurso «¿De qué te quejas?», con objeto de conocer la visión que los niños y preadolescentes tienen sobre las funciones que puede desempeñar el Justicia.

Los Colegios participantes designaron un profesor responsable, encargado de seleccionar los trabajos que presentaba cada Centro educativo y, en un acto celebrado el día 20 de diciembre, conmemoración del aniversario de la ejecución de Juan de Lanuza, se entregaron los premios a los siguientes alumnos seleccionados por los miembros del Jurado:

- Por la preocupación que muestra sobre el futuro de los jóvenes en el medio rural:
 - Colegio Público El Justicia de Aragón de Alcorisa (Teruel)
 Autora: Inés Ibáñez Lisbona, alumna de 6.º de Primaria
 Profesor: Héctor Antonio Milian Haro
 - Por expresar de forma bien estructurada y colorista el problema de la existencia de barreras en colegios, que afecta a niños discapacitados:
 - Colegio San Agustín de Zaragoza
 Autora: Sofía Lorente Muñoz, alumna de 4.º de Primaria
 Profesor: José Luis Serrano
 - Por la elección del tema de cierre de escuelas rurales debido a la despoblación, que plasma con la ingenuidad propia de su edad:
 - Colegio Rural Agrupado Turia (Teruel), Aula de Villaspesa
 Autora: Irene Alegre Corral, alumna de 1.º de Primaria
 Profesora: Palmira Martínez Fortea
- Asimismo, quedaron finalistas de esta edición del certamen los alumnos:

- Colegio Público Belia de Belchite
Paula Montero Herrá, 6.º de Primaria
- Colegio Público El Justicia de Aragón de Alcorisa (Teruel)
Noemí Gracia Ballester, 6.º de Primaria
Nerea Fernández Domingo, 6.º de Primaria
- Colegio San Agustín de Zaragoza
Mario Gros Cacho, 4.º de Primaria
Manuela Carrillo, 3.º de Primaria
Patricia Domingo Tabuena, 4.º Primaria
- Colegio Público Fernando El Católico
Jairo Martínez Gabarre, 4.º de Primaria
- Colegio Rural Agrupado Turia, Aula de Villaspesa, Teruel
Mateo Sanz Muñoz, 2.º de Primaria

2.3. OTRAS INICIATIVAS DE DIFUSIÓN

La Institución del Justicia de Aragón sigue apostando abiertamente por Internet, ya sean redes sociales o la página web, para acercarse a las personas e informarles de la labor que realiza y de cómo puede ser útil para resolver sus problemas con las administraciones de la Comunidad Autónoma. Han pasado cuatro años desde que abrimos la cuenta en Twitter y en este tiempo los seguidores han seguido creciendo. Terminamos 2017 con 5.400, casi mil más de los que teníamos a finales de 2016. Ofrecemos la cifra únicamente como una referencia que sostiene la presencia de la Institución en la red social pero no nos obsesionan los números. Por razones obvias, hemos tenido que renunciar a «conocer» a todos nuestros seguidores pero no a la escucha activa, que es nuestro principal objetivo. No es fácil cuando las cifras superan el centenar, pero nos valemos de las listas para agruparlos buscando la afinidad entre ellos y que así sea más sencillo llegar con nuestros mensajes.

La escucha activa requiere tiempo, coherencia y continuidad. No vale hacer seguimiento un día si y tres no; a la larga, los saltos se notan, restan credibilidad y compromiso y alejan a las personas. Nos pasa en Facebook donde no hemos conseguido todavía arrancar de manera sólida y donde la presencia de la Institución no alcanza la continuidad de Twitter. Afrontamos 2018 con el objetivo de impulsarnos en esta red social y para ello, creemos que la mejor herramienta es el video y la imagen; contar qué hacemos y cómo lo hacemos con imágenes, ilustrar cada entrada con buenas fotografías que tengan valor en sí mismas; ubicar en el espacio compartido de esta red a los colectivos que nos ayudarán a difundir el mensaje aprovechando sinergias e intereses compartidos, etc. Creemos conocer la teoría y sabemos que el empujón requiere una mayor dedicación en análisis, medios y sobre todo, tiempo.

Volviendo a Twitter, interesa recordar aquí que los tuits nos permiten informar de las sugerencias y recomendaciones que realiza la Institución y dar publicidad a los asuntos que se solucionan y a las Sugerencias aceptadas pero, sobre todo, nos permite estar en la calle y percibir las preocupaciones de la sociedad, sin intermediarios.

En este sentido, Twitter facilita que el Justicia mantenga una comunicación directa con las personas de manera sencilla, cercana, transparente, inmediata, fresca y, lo que es muy importante, una comunicación concreta, en la medida en que se pueden resolver dudas de manera inmediata, sin la burocracia administrativa que, si bien en la Institución del Justicia no ahoga al ciudadano, retrasa en lo inevitable la resolución de las quejas y de la mayoría de las consultas.

Si en los primeros años aprendimos que Twitter es una herramienta muy generosa para mantener una comunicación fluida con colectivos vulnerables que nos permite profundizar en la relación institucional y dar un paso más hacia una relación de confianza, en los últimos meses hemos confirmado que la red resulta muy útil para detectar preocupaciones e inquietudes sociales que, llegado el caso, pueden sostener actuaciones de oficio de la propia Institución o retomar antiguas iniciativas pendientes de solución, como ha sido el caso de la queja, más que justificada, de pensionistas españoles retornados de Venezuela que no reciben ni la pensión del Estado venezolano ni ninguna prestación de la Administración aragonesa.

La experiencia de estos años nos ha demostrado que el camino de la comunicación a través de Internet es un camino fértil, con una riqueza que no se agota en los avances tecnológicos, e invita a explorar nuevas formas de diálogo y de interacción.

Tanto Twitter como Facebook están integradas en la página web del Justicia de Aragón, que en 2018, cumplirá 10 años. El diseño planteado en su día y el gestor de contenidos asociado, han permitido ir adaptándola a las nuevas necesidades derivadas de los avances tecnológicos, pero el traje se está quedando pequeño. La web del Justicia sigue cumpliendo la función para la cual fue concebida: aglutinar información de servicio permanente, aquella otra que no encaja con los límites de espacio que imponen las redes y servir de base de datos; aporta estabilidad a la comunicación institucional y es una referencia para publicar bibliografía, informes especiales, revistas especializadas, etc. y para permitir a las personas que planteen sus quejas en un entorno privado pero, que duda cabe, que una década después de su concepción necesitaría un traje nuevo.

En 2017, la web recibió 445.914 visitas lo que supone un 48% más que el año anterior. Abundando en la reflexión que hemos hecho otras veces, creemos que el tráfico de internautas a la web desde las redes, en especial desde Twitter, explicaría, en buena medida, que siga creciendo el número de personas que consultan la web institucional.

En cuanto al contenido de la web, en 2017 se publicaron 132 Sugerencias y Recomendaciones que favorecieron la presencia de información sobre la Institución y su titular en los medios de comunicación, además de las notas de

prensa, convocatorias, y resto de informaciones públicas. A modo de ejemplo, el número de noticias y reportajes sobre la Institución y entrevistas a Fernando García Vicente, sólo en la prensa escrita aragonesa, ascendió en 2017 a 176 referencias, lo que supone una media de casi 4 noticias a la semana.

Hasta ahora, hemos hablado fundamentalmente de la difusión de la Institución a través de Internet. Sin embargo, y a pesar de que la penetración de Internet en los hogares españoles es ya del 76%¹, el uso de dispositivos móviles entre los jóvenes supera al 90% y la previsión es que en 2018, el 100%² de las conexiones a Internet entre los jóvenes sean a través del móvil, sigue habiendo muchas personas «desconectadas». Ya sea por edad, carencia de recursos económicos, de aptitudes concretas o aislamiento geográfico, Internet no es todavía universal y la Institución del Justicia de Aragón debe de tener muy presente esta realidad, desde una doble perspectiva: con el fin de demandar a las Administraciones medidas concretas que reduzcan la brecha digital y para complementar la comunicación propia en Internet con la presencia física del titular de la Institución y de sus asesores allí donde pueda ser requerida o se considere necesaria.

Este convencimiento, nos lleva cada mes, de comarca en comarca, para recibir a las personas que quieren plantear al Justicia una queja o consulta, y para reunirnos con representantes de distintos colectivos sociales que actúan en el ámbito local y con los medios de comunicación del territorio, aliados en la tarea de poner voz a quienes más lo necesitan y en la de divulgar las funciones del Justicia de Aragón.

La experiencia de siete años nos alienta a continuar con esta iniciativa que requiere la inserción de anuncios en los medios locales y comarcales; una publicidad de información necesaria, que además permite afianzar el conocimiento que la sociedad tiene de la Institución. En 2017, el Justicia de Aragón visitó las comarcas de Somontano, Borja, Alto Gállego, Cinca Medio, Cinco Villas y Hoya de Huesca y, desde que comenzarán estas visitas, en total, se ha entrevistado con cerca de 800 personas.

Proyecto de participación escolar del Justicia de Aragón

Un sector de la sociedad al cual El Justicia de Aragón presta especial atención en la difusión de su mensaje es el que forman niños y jóvenes. La Institución del Justicia de Aragón lleva años desarrollando un proyecto para impulsar y favorecer la participación infantil y adolescente a través de los centros escolares de la Comunidad Autónoma. En 2017, más de 370 escolares, de centros públicos, privados y concertados de Aragón participaron en este programa.

La iniciativa se articula en torno a las visitas que los centros realizan a la Institución para conocer las funciones del Justicia de Aragón, su significado en la historia de Aragón y el papel que desarrolla en la actualidad como defensor de los derechos y libertades de las personas.

Este cauce de participación se estructura en tres fases. En la primera fase, desde la Institución se ofrece a los centros la posibilidad de visitar la sede. La invitación favorece que los centros receptivos dediquen horas lectivas a que los alumnos se documenten sobre el Justicia de Aragón y preparen la salida.

En la segunda fase, durante la visita, los alumnos conocen las instalaciones y el funcionamiento de la Institución y mantienen un encuentro con el propio Justicia, Fernando García Vicente. Durante la charla, los escolares tienen oportunidad de expresar sus inquietudes y lo hacen en tres niveles de respuesta. Un primer nivel, en el que hablan sobre los asuntos que les preocupan en general, un segundo nivel, en respuesta a la pregunta ¿Qué haríais vosotros si fuéis Justicia? que directamente les formula el titular de la Institución y que da pie a respuestas propias de la inocencia de los niños, como acabar con el hambre en el mundo o con las guerras, y un tercer nivel, en el que el Justicia les anima a expresar en público un problema concreto del entorno en el que viven, «cosas que no funcionan». Es aquí, cuando los menores reflejan preocupaciones concretas sobre su colegio, su barrio, el parque que tienen cerca de casa, el transporte público, etc. A veces, de forma espontánea y otras, como resultado de la preparación de la visita en clase.

En la tercera fase, que cierra el ciclo de la participación, se tramitan aquellas quejas planteadas durante la visita que entran dentro de los asuntos competencia de la Institución. Mientras dura la tramitación del expediente, el Justicia mantiene una comunicación fluida con el centro escolar a fin de informarle de los avances en sus gestiones y llegado el caso, de la sugerencia o recomendación.

También a los escolares, está destinado el concurso de dibujo que todos los años organiza el Justicia bajo el título ¿De qué te quejas? Y que les permite plasmar de una manera creativa una queja, preocupación o inquietud. En 2017, participaron 312 escolares.

3. OTRAS ACTIVIDADES DEL JUSTICIA

27-01-17	Reunión del Justicia con la Asociación para la Defensa de los Refugiados, en la sede de la Institución.
07-02-15	Asiste a la inauguración del Centro Integra Aragón de ATADES en Zaragoza.
08-02-17	Recoge quejas de los ciudadanos en Huesca.

¹ EGM, Tercera Oleada, Noviembre, 2017 <http://www.aimec.es/blog/entrega-resultados-egm-3a-ola-2017/>

² Radiografía de la Sociedad Digital en España, 2017. Fundación Telefónica <https://www.fundaciontelefonica.com/2018/02/05/radiografia-digital-de-la-sociedad-en-espana-tenemos-fiebre-por-el-movil-los-chats-las-videllamadas-y-los-e-sports/>

- 16-02-17 Asiste a la presentación del Informe elaborado por el Colegio Profesional de Trabajadores Sociales de Aragón sobre «siniestralidad laboral» en la Facultad de Ciencias Sociales de Zaragoza.
- 17-02-17 Participa en los actos con motivo de la festividad de San Raimundo de Peñafort en el Aula Magna de la Facultad de Derecho.
- 20-02-17 Asiste al acto conmemorativo del CXXXV Aniversario de la A.G.M. en el Patio de Armas de la Academia General Militar de Zaragoza.
- 24-02-17 Participa en la entrega de los premios Félix de Azara en el Salón de Actos de la Diputación Provincial de Huesca.
- 07-03-17 Participa en la Mesa Redonda «Derechos de las Mujeres con Discapacidad» dentro de los actos de celebración el Día Internacional de la Mujer Trabajadora en Huesca.
- 09-03-17 Recibe a los miembros de la Asociación de Fibromialgia de Zaragoza en la Sede de la Institución.
- 14-03-17 Recibe a los miembros de la asociación P.I.C.A. (Protección a la Infancia Contra el Abuso) en la Sede de la Institución.
- 21-03-17 Presenta el libro N.º 58 de la Colección editorial del Justicia de Aragón «El Derecho de Abolición en Aragón» en la Sede de la Institución.
- 23-03-17 Recoge quejas de los ciudadanos en la comarca de las Cinco Villas en la sede comarcal de Ejea de los Caballeros.
- 07-04-17 Asiste a los actos de la festividad de San Braulio en la Universidad de Zaragoza.
- 18-04-17 Asiste al acto Institucional del Día de Aragón, organizado por la Delegación Territorial del Gobierno de Aragón en Huesca, con motivo de la festividad de San Jorge.
- 19-04-17 Asiste al acto Institucional del Día de Aragón con motivo de la festividad de San Jorge, en la Sede de la Delegación Territorial del Gobierno de Aragón en Teruel.
- 23-04-17 Asiste al acto Institucional del día de Aragón con motivo de la festividad de San Jorge en el Palacio de la Aljafería de Zaragoza.
- 02-05-17 Presenta la Memoria Proyecto Hombre Zaragoza en la Sede de la Institución.
- 03-05-17 Recoge quejas de los ciudadanos de la comarca Alto Gállego en su Sede Comarcal de Sabiñánigo.
- 04-05-17 Recibe la visita de representantes de la asociación ADAFA (Asociación de Acogimientos Familiares de Aragón) en la Sede de la Institución.
- 04-05-17 Asiste a la inauguración de la exposición del 50 aniversario de la Compilación del Derecho Civil de Aragón en el Real e Ilustre Colegio de Abogados de Zaragoza.
- 05-05-17 Participa en el «Homenaje a la Palabra» en recuerdo de Manuel Giménez Abad en el Salón San Jorge del Palacio de la Aljafería.
- 12-05-17 Clausura el seminario sobre 50 años de Derecho Civil Aragonés en el aula de la Institución Fernando el Católico del Palacio de Sástago.
- 16-05-17 Recibe la visita de representantes de A.E.M.C. (Asociación Española de Afectados por Malformaciones Cráneo-Cervicales) en la Sede de la Institución.
- 17-05-17 Asiste a la Inauguración del 12 Congreso de CCOO de Aragón en la Ciudad Escolar Pignatelli de Zaragoza.
- 17-05-17 Asiste a los actos con motivo de la Conmemoración del 173 aniversario de la Fundación de la Guardia Civil.
- 19-05-17 Participa en los actos con motivo de la festividad de San Ivo en el Salón de Actos del Real e Ilustre Colegio de Abogados de Zaragoza.

- 24-05-17 Recibe la visita de la asociación Autismo Aragón en la Sede de la Institución.
- 26-05-17 Recoge quejas de los ciudadanos en Teruel.
- 04-07-17 Asiste a la Ceremonia de Entrega de las Medallas de Oro de Santa Isabel de Aragón, Reina de Portugal en el Salón de Plenos de la Diputación de Zaragoza.
- 05-07-17 Recoge quejas de los ciudadanos de la Comarca de Cinca Medio en su sede comarcal en Monzón.
- 11-07-17 Asiste al acto de entrega de Reales Despachos en el Patio de Armas de la Academia General Militar.
- 12-07-17 Participa en el minuto de silencio en homenaje a Miguel Ángel Blanco en el Ayuntamiento de Zaragoza.
- 13 y 14 09-17 Debate sobre el estado de la Comunidad Autónoma en el Salón de Plenos de las Cortes de Aragón.
- 21-09-17 Asiste a la presentación del Informe Anual de la Fundación Secretariado Gitano 2017 en la Casa de las Culturas de Zaragoza.
- 21-09-17 Participa en la entrega de premios de la Asociación de Familiares Enfermos de Alzheimer, AFEDAZ 2017, en la Sala de la Corona del Edificio Pignatelli.
- 22-09-17 Presenta el «Informe sobre la despoblación en Aragón, 2000-2016: Tendencias, datos y reflexiones para el diseño de políticas» elaborado por el Justicia de Aragón y CEDDAR (Centro de Estudios de Despoblación y Desarrollo de Áreas Rurales), en la Sede de la Institución.
- 27-09-17 Asiste a la inauguración de S.M. La Reina, del Curso de Formación Profesional en el I.E.S. Segundo de Chomón de Teruel.
- 29-09-17 Asiste al acto de apertura del Año Judicial 2017/2018 en el Palacio de los Condes de Morata.
- 07-10-17 Asiste a la entrega de Medallas de oro y Distinciones de la Ciudad en el Ayuntamiento de Zaragoza.
- 20-10-17 Participa en el acto Institucional con motivo de la festividad de los Santos Ángeles Custodios en la Plaza del Pilar.
- 21-10-17 Asiste al acto de Jura de Bandera de Caballeros y Damas Cadetes y Alumnos de nuevo ingreso en el Patio de Armas de la A.G.M.
- 07-11-17 Preside la I Sesión de los XXVII Encuentros del Foro de Derecho Aragonés en el Real e Ilustre Colegio de Abogados de Zaragoza.
- 08-11-17 Asiste a la apertura del Curso de las Academias de Aragón en el Paraninfo de la Universidad de Zaragoza.
- 10-11-17 Preside la XXII Celebración de los Premios «Amigos y Alimentos 2017» en las instalaciones del Banco de Alimentos de Zaragoza.
- 14-11-17 Participa en la II Sesión de los XXVII Encuentros del Foro de Derecho Aragonés en el Real e Ilustre Colegio de Abogados de Zaragoza.
- 15-11-17 Recoge quejas de los ciudadanos de la Comarca Campo de Borja en su sede comarcal.
- 21-11-17 Participa en la III Sesión de los XXVII Encuentros del Foro de Derecho Aragonés en el Real e Ilustre Colegio de Abogados de Zaragoza.
- 28-11-17 Recoge quejas de los ciudadanos de Teruel en la sede del Justicia en Teruel.
- 28-11-17 Participa en la IV Sesión de los XXVII Encuentros del Foro de Derecho Aragonés en el salón de actos del Museo Provincial de Teruel.
- 04-12-17 Asiste a las XV Jornadas de la Constitución organizadas por la Institución y la Facultad de Derecho.

- 05-12-17 Participa en el acto Institucional del XXXIX Aniversario de la Constitución Española en la Sede de la Delegación del Gobierno en Aragón.
- 20-12-17 Preside los actos con motivo de la conmemoración del 426 aniversario de la ejecución de Juan de Lanuza V en la Plaza de Aragón y en la Sede de la institución del Justicia de Aragón.
- 20-12-17 Participa en el acto-homenaje a la figura del Justicia de Aragón en el Salón del Justicia del Ayuntamiento de Huesca.

4. COMPARENCIAS EN LAS CORTES

- 28-06-17 Presentación del Informe Anual de la Institución del año 2016.
- Pendiente de comparecer en la Comisión Institucional y de Desarrollo Estatutario, para presentar el informe especial elaborado por esta Institución sobre «La despoblación en Aragón, 2000-2016: Tendencias, datos y reflexiones para el diseño de políticas», solicitada comparecencia el 28 de septiembre de 2017.

5. PUBLICACIONES

- **Actas Vigésimosexto Encuentros del Foro de Derecho Aragonés**, en el que se recoge las ponencias de las sesiones celebradas durante los martes del mes de noviembre del 2016, sobre los temas siguientes:
- «**Elogio del periodista cabal**», por D. Lorenzo Martín-Retortillo Baquer.
- «**Régimen Jurídico de las Comunidades y Sociedades Privadas de Montes**», por D. José Luis Argudo Pérez, D. David Arbués Aísa y D. Miguel Temprado Aguado.
- «**El Derecho Foral aragonés ante el Alzheimer**», por D. Armando Barreda Hernández, D. Daniel Bellido Diego-Madrado y D. Francisco Javier Hernáiz Corrales.
- «**La sucesión legal en favor de la Comunidad Autónoma de Aragón**», por D. Miguel Lacruz Mantecón y D. Vitelio Manuel Tena Piazuelo.
- Reedición de la publicación «**Manual de Derecho civil aragonés (Conforme al Código del Derecho Foral de Aragón (4.ª Edición))**», dirigida por D. Jesús Delgado Echeverría y coordinada por D.ª María Ángeles Parra Lucán.
- «**Formularios de escrituras notariales en castellano y aragonés según el Código del Derecho Foral de Aragón**», cuyos autores son D. Javier Mazana Puyol, D. José Ignacio López Susín y D. Miguel Martínez Tomey.
- «**Tomo XV de la Colección Acta Curiarum Regni Aragonum: Cortes del reinado de Fernando II de Aragón. Actas de las Cortes de Zaragoza de 1498. Actas de las Cortes de Zaragoza de 1502**», cuyos directores son D. José Ángel Sesma Muñoz y D. Carlos Laliena Corbera.

6. RELACIÓN CON OTROS DEFENSORES

- 02-02-17 Encuentro de Defensores del Pueblo Autonómicos para debatir sobre la situación de los refugiados, en la Sede del Ararteko en Vitoria.
- 2 a 4-10-17 Participa en las XXXII Jornadas de Coordinación de Defensores sobre «Derecho de acceso a la información pública y transparencia», en el Parlamento de Santiago de Compostela, organizadas por el Valedor do Pobo Gallego.
- 18 y 19-06-17 Participa en la Conferencia de la Red Europea de Defensores del Pueblo, en Bruselas, sobre «Nuevas políticas y desafíos para los Defensores del Pueblo».

7. TRANSPARENCIA

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

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

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

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

1. AGRICULTURA, GANADERÍA Y MONTES *

1.1. DATOS GENERALES

Estado actual de los expedientes					
Año de inicio	2017	2016	2015	2014	2013
Expedientes incoados	35	53	33	47	50
Expedientes archivados	22	52	33	47	50
Expedientes en trámite	13	1	0	0	0

Sugerencias / Recomendaciones			
Año	2017	2016	
Aceptadas	5	7	
Rechazadas	2	0	
Sin Respuesta	0	0	
Pendientes Respuesta	4	0	
Total	11	7	

Recordatorios de deberes legales			
Año	2017	2016	
Recordatorios de deberes legales	0	0	

Resolución de los expedientes	
Expedientes solucionados	68%
Por intervención de la Institución durante la tramitación	8%
Por haberse facilitado información	40%
Por inexistencia de irregularidad en la actuación de la Administración	8%
Por Recomendación o Sugerencia aceptada	13%
Expedientes no solucionados	4%
Recomendación o Sugerencia rechazada	4%
Recomendación o Sugerencia sin respuesta	0%
Recordatorios de deberes legales por silencio de la administración	0%
Expedientes en trámite	26%
Recomendación o Sugerencia pendiente de respuesta	11%
Pendientes de la información solicitada a la Administración	15%
Expedientes remitidos	2%
Remitidos al Defensor del Pueblo	2%
Remitidos a otros defensores	0%

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
2918/2017	Determinación de la Unidad Mínima de Cultivo por la Comunidad Autónoma.	Sugerencia
896/2017	Retraso en el pago de la PAC como consecuencia de la apertura de un expediente por incidencia no comunicado en tiempo.	Sugerencia
2882/2016	Modificación de las condiciones de una subastas de pastos.	Sugerencia
2121/2017	Obligación de dar contestación a los escritos presentados por los partícipes de una Comunidad de Regantes	Sugerencia

* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en la página web de la Institución (www.eljusticiadearagon.es).

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
2375/2017	Falta de ofrecimiento de recursos en una requerimiento de ejecución de una resolución.	Sugerencia
2688/2016	Obligación de notificar las liquidaciones y ofrecer recursos por parte de una Comunidad de Regantes.	Sugerencia
439/2017	Desestimación de petición de deslinde y recuperación de parcelas agrícolas. Falta de motivación.	Sugerencia
129/2017	Sanción por roturación de una finca agrícola	Sugerencia
2223/2017	Modificación de acceso a una finca rústica por la modificación del trazado de un camino público.	Sugerencia
1805/2017	Retraso en el pago de una ayuda por muerte de ganado	Sugerencia
2360/2016	Falta de motivación de la resolución de concesión en precario de licencia para explotación ganadera	Sugerencia

1.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

El número de quejas durante el año 2016 ha sido de 35, lo que supone una reducción de 16 quejas respecto al año pasado. El número de Sugerencias formuladas ha sido de 11, cuatro más que el año anterior.

Como en años anteriores, desde esta Institución no observamos que hay problemas que afecten en general a los ciudadanos por el funcionamiento ordinario de la Administración, siendo las quejas presentadas por los ciudadanos relativas a cuestiones concretas y principalmente de información sobre sus derechos como agricultores.

Clasificamos las quejas presentadas principalmente en cuatro apartados:

1. Los procesos de concentración parcelaria.
2. Ayudas y subvenciones agrarias.
3. Las reclamaciones presentadas a las comunidades de regantes.
4. Ganadería y Montes.

1.2.1. Concentraciones Parcelarias. Expedientes: DI-2918/2017-7, DI-326/2017-7 y DI-2278/2017-7

En relación con la Unidad Mínima de Cultivo, se consideró por esta Institución que tanto a los efectos de ordenación del sector agrícola, y especialmente en procesos de concentración parcelaria, como a los urbanísticos, de prevención de parcelaciones urbanísticas ilegales, sería de general interés que se definiera la Unidad Mínima de Cultivo, formulándose al Departamento de Desarrollo Rural y Sostenibilidad Sugerencia para que se llegue a la definición específica para el ámbito territorial aragonés, de las "unidades mínimas de cultivo".

Con respecto a las concentraciones parcelarias nuevamente las reclamaciones de los agricultores hacen referencia a su disconformidad con las fincas de reemplazo entregadas al considerar que éstas son de peor calidad que las aportadas a la concentración. Estos procedimientos suponen un enorme desgaste para la Administración y los ciudadanos tanto por su dilatada duración como por los numerosos incidentes que se plantean. Sería conveniente estudiar su simplificación mediante una reforma legal sin que hubiera merma de los derechos de los agricultores pero ganando en eficacia y sobre todo en rapidez, lo que redundaría en un menor coste para la Administración.

Podemos reseñar el expediente con referencia 326/2017 que se tramitó en relación con una finca y su doble inscripción en el Registro de la Propiedad como consecuencia de una doble venta durante la concentración y tras la concentración. Se informó al interesado que dado que no se puso en conocimiento del órgano de concentración la venta, debían ser los tribunales de justicia quienes dilucidaran cual de las dos inscripciones era la válida, no habiendo responsabilidad de la Administración pues al no haber comunicado las partes la venta durante la concentración, la adjudicación de la parcela a quien civilmente ya no era propietario por parte de la Administración no se puede considerar irregular, pues era quien en las Bases de la Concentración aparecía como legítimo propietario.

Se tramitó también otro expediente con referencia 2278/2017 sobre la restauración de un talud entre dos fincas, que había sido proyectado en el Acuerdo de Concentración, y que la propiedad de una de las dos fincas se negaba a respetar, por lo que la Administración inició expediente para restaurar la legalidad acordada en el Acuerdo de Concentración.

1.2.2. Ayudas y subvenciones agrícolas. Expedientes DI-896/2017-7 y DI-2433/2017-7

En cuanto a los procedimientos de otorgamiento de ayudas y subvenciones de la Política Agraria Comunitaria, debemos hacer mención como en años anteriores a los controles realizados por la Administración en declaraciones erróneas motivadas por la confección de las solicitudes por terceras personas o entidades financiera y no por los propios agricultores, habiendo informado a los interesados que ello no exime de responsabilidad al peticionario de la subvención. Además se ha recordado a los agricultores en otros expedientes de queja tramitados que la superficie declarada en las solicitudes de ayudas de la P.A.C. debe coincidir con la superficie realmente sembrada, no otorgando derecho a la ayuda el hecho de declarar la superficie catastral si no concuerda con la superficie ciertamente sembrada. Por ello, la Administración tiene derecho a reducir la subvención solicitada y así se informa al agricultor.

En relación con los controles de la Administración, se presentó queja al considerar el agricultor que no se había notificado la incidencia que había dado lugar a la apertura de un expediente de comprobación, lo que provocó el retraso en el pago de la subvención de la PAC. Formulándose por la Institución Sugerencia al Departamento de Desarrollo Rural y Sostenibilidad para que en los casos en los que la Administración haya iniciado un expediente por una incidencia en el cultivo de la finca, debe comunicar la apertura del expediente al agricultor solicitante de la PAC

lo más pronto posible, e informar asimismo de la fecha aproximada de pago de las ayudas de la Política Agraria Comunitaria, lo que ayudaría a los agricultores a planificar sus pagos.

1.2.3. Comunidades de Regantes. Expedientes DI-2688/2016-7, DI-2121/2017-7 y DI-2526/2017-7

En relación con la falta de tramitación y de resolución de expedientes administrativos a peticiones de los regantes, debe recordarse que las comunidades de regantes son corporaciones de derecho público, aunque sean de base asociativa privada, y que en cuanto actúan como Administración deben sujetar su proceder a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común.

Las Comunidades de Regantes pueden exigir, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley de Aguas vigente, por la vía administrativa de apremio el importe de las deudas líquidas derivadas de un acto de naturaleza administrativa que deban abonar sus partícipes a la Comunidad; ello significa, que sin recabar el auxilio de la jurisdicción civil, el presidente de la Comunidad de Regantes puede dictar la providencia de apremio, y tras las sucesivas fases de procedimiento, embargar bienes del patrimonio del miembro de la Comunidad deudor. Por ello, en las quejas presentadas por regantes por notificaciones de embargo de sus bienes, se les informa que si la Comunidad ha seguido el procedimiento del Reglamento de Recaudación, la actuación administrativa de la Comunidad se ajusta al Ordenamiento jurídico.

Sobre la recaudación por la vía de apremio se consideró necesario formular Sugerencia la Comunidad de Riegos de Cruz Alta para que comprobara la notificación de las liquidaciones previas a la providencia de apremio y ofreciera en su resolución los recursos que correspondieran, además de que observara en el futuro el principio de proporcionalidad que establece el artículo 169.1 de la Ley General Tributaria a la hora de embargar bienes inmuebles por impago de cuotas a la Comunidad de Regantes.

Habiéndose formulado por esta Institución Sugerencia a la Comunidad de regantes de Tarazona para que ofreciera los recursos pertinentes al partícipe regante en una resolución de la Comunidad que desestimaba la petición de regantes sobre unos recibos.

También se presentó queja por los daños sufridos por un ciudadano que se cayó en un sifón de riego que carecía de la debida protección, siendo al responsabilidad según informe de la Confederación Hidrográfica del Ebro de una empresa privada y no de una Comunidad de Regantes.

1.2.4. Ganadería y Montes. Expedientes DI-2360/2016-7, DI-2882/2016-7, DI-129/2017-7, DI-2223/2017-7 y DI-2375/2017-7

Al igual que el año anterior, se formuló Sugerencia al Departamento de Desarrollo Rural al considerarse por la Institución que al cambiar el coeficiente de admisibilidad de pastos en una subasta había modificado de forma sustancial el objeto de la subasta, y sería causa de resolución de la misma, al vulnerarse el principio de confianza legítima y cambiar las condiciones esenciales del objeto de la subasta, por lo que procedería la devolución del importe de la subastas de pastos.

También se volvió a Sugerir al Ayuntamiento de Fuentes Claras para que resolviera en relación con la concesión de una licencia de precario de explotación ganadera sobre todas y cada una de las alegaciones presentadas por los vecinos interesados en el expediente de regularización tramitado, notificar dicho acuerdo a los interesados y ofrecer los recursos que correspondan.

Sobre la roturación de parcelas abandonadas se formuló Sugerencia al Departamento de Desarrollo Rural y Sostenibilidad para que acreditara que una parcela que había sido roturada tenía la calificación de monte al haber estado abandonada más de quince años sin haberse realizado en la misma labor alguna y había adquirido signos inequívocos de su estado forestal, pues caso contrario, y a juicio de esta Institución debía revisar la sanción impuesta a la propietaria de la parcela.

Se formuló al Ayuntamiento de Tamarite de Litera Sugerencia para que iniciara un expediente para exigir el cumplimiento de su acuerdo de cambio de trazado de un camino público según proyecto presentado, y con la finalidad de evitar los daños que se producen en una finca por la falta de cunetas que recojan la lluvia

2. ECONOMÍA Y HACIENDA *

2.1. DATOS GENERALES

Estado actual de los expedientes					
Año de inicio	2017	2016	2015	2014	2013
Expedientes incoados	962	207	252	217	228
Expedientes archivados	892	202	252	217	228
Expedientes en trámite	70	5	0	0	0

* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en la página web de la Institución (www.eljusticiadearagon.es).

Sugerencias / Recomendaciones		
Año	2017	2016
Aceptadas	35	39
Rechazadas	17	8
Sin Respuesta	0	10
Pendientes Respuesta	24	0
Total	76	57

Recordatorios de deberes legales		
Año	2017	2016
Recordatorios de deberes legales	0	0

Resolución de los expedientes	
Expedientes solucionados	88%
Por intervención de la Institución durante la tramitación	2%
Por haberse facilitado información	81%
Por inexistencia de irregularidad en la actuación de la Administración	1%
Por Recomendación o Sugerencia aceptada	5%
Expedientes no solucionados	2%
Recomendación o Sugerencia rechazada	1%
Recomendación o Sugerencia sin respuesta	1%
Recordatorios de deberes legales por silencio de la administración	0%
Expedientes en trámite	7%
Recomendación o Sugerencia pendiente de respuesta	4%
Pendientes de la información solicitada a la Administración	3%
Expedientes remitidos	2%
Remitidos al Defensor del Pueblo	2%
Remitidos a otros defensores	0%

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
2568, 2569 y 2570 y 2571/2017	Supresión de la obligación de cofinanciar las obras o servicios objeto de subvenciones por las Diputaciones Provinciales y la Comunidad Autónoma.	Sugerencia
2592, 2593, 2594 y 2595/2017	Subvenciones para cumplir con la obligación legal de suprimir las barreras arquitectónicas por las Diputaciones Provinciales y la Comunidad Autónoma.	Sugerencia
906/2017	Falta de notificación de resolución municipal de recuperación de parcela de dominio público.	Sugerencia
716/2017	Notificación en domicilio distinto al declarado. Anulación de embargo y providencia de apremio.	Sugerencia
2712/2016	Exención de pago del ICA por usos agrícolas y ganaderos.	Sugerencia
2780/2016	Falta de motivación de una resolución.	Sugerencia
1694/2017	Tasa para sufragar los gastos de las fiestas de la localidad. Determinación del hecho imponible.	Sugerencia
2798/2016	Disconforme con la falta de contador de suministro de agua en Jaca.	Sugerencia
1873/2017	Bonificación en el Impuesto sobre Vehículos de coche eléctrico.	Sugerencia
193/2017	Retraso en resolver un recurso.	Sugerencia
2433/2016	Baja en el suministro de agua y anulación del ICA.	Sugerencia
420/2017	Valoración de fincas urbanas como rústicas al necesitar desarrollo normativo a efectos del pago de la Plusvalía.	Sugerencia
315/2017	Notificación en domicilio distinto al declarado de un procedimiento de comprobación de valores.	Sugerencia
264/2017	Bonificación en el Impuesto sobre el Incremento de Valor en los casos de empadronamiento en residencias.	Sugerencia
1252/2017	Retraso en resolver un recurso.	Sugerencia
864/2017	Reducción de la cuota del Impuesto sobre Sucesiones.	Sugerencia
350/2017	Inexistencia de hecho imponible en el Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de conformidad con la Sentencia del Tribunal Constitucional.	Sugerencia
2554/2017	Petición de división del recibo de IBI entre copropietarios del inmueble.	Sugerencia
2359/2017	Falta de resolución de solicitud de rectificación.	Sugerencia

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
2321/2017	Exención en el Impuesto sobre Vehículos de pensionista por incapacidad.	Sugerencia
195/2017	Notificación de providencia de apremio en domicilio distinto al declarado.	Sugerencia
2091/2017	Exención en el Impuesto sobre Vehículos de pensionista por incapacidad.	Sugerencia
2635/2017	Prescripción de multa por falta de notificación.	Sugerencia
861/2017	Notificación de providencia en domicilio diferente el declarado.	Sugerencia
2158/2016	Notificación en domicilio diferente al declarado de la providencia de apremio por el impago de la tasa por suministro de agua.	Sugerencia
2482/2017	Exención de estacionamiento de un vehículo mixto.	Sugerencia
2631/2017	Disconforme con la tasa por suministro de agua por lectura errónea del contador	Sugerencia

2.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

Durante el año 2017 se han iniciado 961 expedientes de queja, mientras que en el año anterior los expedientes fueron 208. El considerable aumento es debido a la presentación de 748 escritos de queja reclamando la supresión del Impuesto sobre Sucesiones y la modificación del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana. El número de Sugerencias ascendió a 88, 32 más que el año anterior.

Si exceptuamos la reclamación presentada instando la supresión o reducción del Impuesto sobre Sucesiones y la anulación de la plusvalía en los casos de inexistencia de incremento de valor de los terrenos, las quejas presentadas, como en años anteriores, se refieren principalmente a los procedimientos seguidos por la Administración en la gestión, inspección y recaudación de los diferentes impuestos y tasas vigentes.

2.2.1. Impuesto sobre Sucesiones. Expediente DI-864/2017-7

El Justicia sugirió al Gobierno de Aragón que se planteara reducir la carga fiscal del Impuesto de Sucesiones y Donaciones, aumentando las bonificaciones y exenciones fiscales para que fuera menos gravoso, sin perjuicio de que también se dirigiera al Gobierno Central para que modificara la norma del Impuesto con el fin de garantizar idéntico tratamiento en todo el Estado.

La Sugerencia del Justicia cierra un detallado informe elaborado a instancias de 748 personas que presentaron queja ante la Institución en la que mostraban su disconformidad con la regulación vigente en Aragón del Impuesto sobre Sucesiones.

Desde la Institución se argumentó que a la mera existencia de un gravamen sobre las sucesiones por causa de muerte y donaciones, sin entrar en su contenido, no se le puede poner tacha ni de legalidad ni de inconstitucionalidad, porque está formulado dentro de las competencias compartidas que la Constitución reserva al Estado y a las Comunidades Autónomas.

Por otro lado, el Justicia sostiene que éste es un impuesto histórico y en recesión, base del sistema recaudatorio de otros tiempos, criticado por hacendistas en cuanto que no encaja bien dentro de un sistema impositivo moderno que tiende a gravar más los beneficios que se producen que la fuente de riqueza que los genera y que además recae sobre las clases medias.

En la Resolución se plantea si el impuesto es compatible con el principio de igualdad recogido en la Constitución que prevé los mismos derechos y obligaciones para todos los españoles con independencia de su lugar de residencia, así como un sistema tributario justo, de acuerdo con la capacidad económica de las personas inspirado en los principios de igualdad y progresividad y, por lo tanto, sin excepciones por razón de domicilio o residencia fiscal.

En ese punto se insiste desde el Justiciazgo, que el principio de igualdad en materia tributaria no es una formulación retórica de la Constitución ni de la normativa europea, sino un principio general que informa todos los demás. De acuerdo con la jurisprudencia europea y española, la libertad normativa de las Comunidades autónomas, dentro de ámbito de sus competencias fiscales, no permitiría dejar sin efecto el principio de igualdad. «No parece que sea compatible con el principio de igualdad, por no ser objetivo ni razonable y expresamente contrario a lo establecido en el art 139.1 de la Constitución, que la residencia fiscal sea determinante a la hora de pagar este impuesto», apunta el Justicia en su Resolución.

La Resolución del Justicia insta a tener en cuenta que algunas de las Comunidades en las que hay notorias exenciones son vecinas, lo que provoca el que haya desplazamientos reales del domicilio fiscal para obtener un trato más favorable, produciendo un doble efecto perjudicial: pérdida de población y tributación en vida en otras comunidades. Otro aspecto que apunta el Informe, es que no se trata de un impuesto generalizado ni Europa ni en los países de la OCDE.

En referencia a las Administraciones, se indica en la Resolución que lo más fácil sería subir los impuestos igualando por arriba hasta llegar al que más paga y que paguen todos, pero se insiste en que el Impuesto es un tributo en recesión, mal visto, en cuanto que grava las fuentes productoras de riqueza en lugar de los beneficios que éstas producen, por lo que se sugiere que antes de subir los impuestos para aumentar la recaudación tributaria «lo primero es tratar de racionalizar y justificar el gasto y que paguen los que no pagan»

En la Resolución se hace notar que este Impuesto tiene un fuerte rechazo social —además de las 748 quejas presentadas, se recogieron 100.000 firmas— que no va dirigido a los grandes patrimonios, que pueden hacer una

planificación fiscal, sino a la clase media que «ha ahorrado con privación, esfuerzo y sacrificio» pensando en poder vivir dignamente hasta el final de su vida, o en ayudar a sus hijos. A juicio del Justicia de Aragón, es fundamentalmente la clase media ahorradora y urbana la que está pagando este impuesto con sus ahorros, invertidos muchas veces en la compra de un piso, porque pese a que el valor de los inmuebles ha bajado, el de los valores catastrales ha aumentado de manera muy notable, con las consiguientes repercusiones en el impuesto de sucesiones.

El Justicia también se refiere a la mejora de la situación económica y al incremento general de la recaudación como datos que la Administración puede tener en cuenta a la hora de replantearse el cobro de este impuesto. El Justicia de Aragón lo expresa de la siguiente manera: «es verdad que este país ha pasado una etapa prolongada de crisis económica muy profunda, y que eso ha hecho que la actividad económica y con ello la recaudación disminuyera, pero según datos oficiales del Ministerio de Hacienda, en el primer semestre de este año la recaudación general de la Comunidad Aragonesa ha subido casi un 10% y la del impuesto de sucesiones casi el 25%. Es verdad, que con la crisis económica había necesidades perentorias que cumplir, porque nadie puede pasar hambre, todo el mundo tiene que tener vivienda digna y acceso a la educación y sanidad, pero afortunadamente, con el esfuerzo y sacrificio de muchos, la actividad económica está mejorando, aunque sea susceptible de mejorar; prueba de ello es que ha disminuido el número de personas sin empleo, de los que reclaman ayudas sociales. Por otra parte hay que tener en cuenta que si a lo largo de los años que ha durado la crisis los salarios han disminuido y se han aumentado los impuestos que gravan los bienes inmuebles, el impuesto sobre la renta de las personas físicas y sobre el patrimonio, los impuestos generados por plusvalías municipales sobre los carburantes, vertido, etc., se ha producido un auténtico recorte salarial y también fiscal que hay que empezar a corregir».

Por otra parte, dado el carácter estatal de este tributo, desde el Justicia se remitió el Informe al Defensor del Pueblo.

2.2.2. Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana. Expediente DI-350/2017-7

En relación con la obligación de pagar el Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, antes conocido como Impuesto de Plusvalía Municipal, en los casos de inexistencia de incremento de valor del terreno o incremento inferior al determinado en aplicación de la Ley de Haciendas Locales, se formuló por la Institución que represento Sugerencia a los principales Ayuntamientos de la Comunidad Autónoma y a la Federación Aragonesa de Municipios, Comarcas y Provincias.

En dicha Sugerencia se instaba a los Ayuntamientos a que procedieran a:

1.º *A informar a los contribuyentes del criterio o medio de prueba exigido por el Ayuntamiento para acreditar la disminución o decremento del valor del terreno objeto del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana.*

2.º *A actuar de oficio en los supuestos en los que indiciariamente observe en la autoliquidación del Impuesto que se presente una minusvalía, con la finalidad de requerir al contribuyente para que subsane y acredite la inexistencia de incremento sujeto a tributación.*

3.º *A resolver favorablemente las solicitudes de devolución de ingresos indebidos en los supuestos en los que los contribuyentes hayan acreditado de forma suficiente la inexistencia de hecho imponible al no haber incremento de valor del terreno sujeto a tributación, y en aplicación de la doctrina establecida por el Tribunal Constitucional en sus Sentencias de 16 de febrero de 2017 y 11 de mayo de 2017.*

4.º *A suspender el plazo para resolver en los casos en los que los contribuyentes así lo soliciten y hayan liquidado y abonado o garantizado la cuota a pagar del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, en los supuestos de quedar acreditado por el contribuyente un incremento real menor que el determinado por el artículo 107 de la Ley de Haciendas Locales, y con apoyo, y análogicamente, en lo dispuesto en el artículo 22.1 g) de la Ley 35/2015 de 1 de octubre, el Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y en la Sentencia del Tribunal Supremo de 30 de marzo de 2016.*

Asimismo se instaba a la Presidencia de la Federación Aragonesa de Municipios, Comarcas y Provincias, para que dentro de sus competencias iniciara actuaciones tendentes a la modificación de la Ley de Haciendas Locales ante la Federación Española de Municipios y Provincias, al ser la materia competencia estatal, con la finalidad de evitar la tributación por el Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana en los supuestos de inexistencia de plusvalía y de incremento inferior al objetivamente determinado por la norma vigente.

Los Ayuntamientos de la Comunidad a los que se les ha formulado la transcrita Sugerencia fueron: Zaragoza, Huesca, Teruel, Andorra, Illueca, Alcañiz, Caspe, Fraga, Híjar, Belchite, Borja, Cariñena, Monzón, Ejea de los Caballeros, Calatayud, Mora de Rubielos, Huesca, Calamocha, Jaca, Graus, Sariñena, Valderrobles, Alagón, Boltaña, Barbastro, Tarazona, La Almunia de Doña Godina, Sabiñánigo, Benasque, Sallent, Canfranc, Villanueva de Gállego, María de Huerva, Cuarte, Utebo, Cadrete, El Burgo de Ebro, La Puebla de Alfindén, Torres de Berrellén, Fuentes de Ebro, Panticosa y Zuera.

También se presentaron por los ciudadanos escritos solicitando información sobre el derecho de los Ayuntamientos a exigir el pago de la plusvalía en los casos de inexistencia de incremento sujeto a tributación, informado desde la Institución que los Tribunales de Justicia vienen anulando la plusvalía municipal cuando el contribuyente acredita que el valor inicial de la adquisición o compra del terreno es superior al de la venta o fecha de la transmisión. En esos casos, se considera por los Tribunales que no ha habido incremento de valor que pueda gravarse, y aun cuando la Ley de Haciendas Locales calcule de manera automática el incremento en función del valor catastral y del número de años que el inmueble ha pertenecido al vendedor.

Y es en este sentido en el que se ha pronunciado el Tribunal Constitucional en su Sentencia de 16 de febrero de 2017, que permite al contribuyente acreditar la inexistencia de incremento de valor de los terrenos, y en cuyo caso los Ayuntamientos no pueden exigir el pago del Impuesto.

2.2.3. Subvenciones a los Ayuntamientos. Expedientes DI-2568/2017-7 a DI-2871/2017-7

Pequeños municipios se dirigieron a la Institución para exponer los problemas que tenían por la imposibilidad de afrontar la cofinanciación aneja a las subvenciones que se conceden. Esta situación de incapacidad de cofinanciar proyectos de obras y servicios, implica no sólo una pérdida de oportunidad para el ente local, con el fin de procurar a sus vecinos mejores prestaciones y servicios, sino que en ocasiones supone la imposibilidad de ejecutar inversiones que son indispensables para la preservación de intereses esenciales de la comunidad, como el agua, el alcantari-lado o la accesibilidad.

Para los supuestos de subvenciones destinadas a dar ejecución a servicios, actividades y obras relacionadas con las necesidades básicas de los ciudadanos, en estos casos, la falta de ejecución de la obra o servicio por la ausencia de recursos económicos de una Administración Local para financiar su parte, o su previsión financiera, no debería recaer en los ciudadanos. En estos casos, dado que la actividad que se subvenciona viene a subvertir necesidades prioritarias de la ciudadanía, se debería definir el objeto subvencionable de tal forma que pueda ser ejecutado en su totalidad con los fondos recibidos.

Si bien no se ignora desde esta Institución la total libertad de cada Administración Pública para ordenar en el ejercicio de su potestad de fomento las subvenciones que tenga a bien aprobar, su objeto, sus requisitos, cofinanciación, anticipos, ... etc., se consideró necesario formular Sugerencia a las Diputación Provinciales y a la Dirección de Administración Local del Departamento de Presidencia del Gobierno de Aragón, para que se adecuaran las bases de las convocatorias de las subvenciones con destino a los entes locales a fin de que no se exija la cofinanciación para la consumación del objeto subvencionable en los casos de obras, actividades y servicios que sean esenciales para los ciudadanos.

2.2.4. Ayudas económicas para la supresión de barreras arquitectónicas. Expedientes DI-2592/2017-7 a DI-2595/2017-7

Se inició por la Institución un expediente para informar a la Administración de la necesidad de que se realizaran las obras necesarias en el dominio público, principalmente en el viario público, en los parques así como en el acceso a los edificios ya sean públicos o privados, para que los ciudadanos puedan circular por las calles y acceder a los edificios sin mayores problemas. Considerándose desde la Institución que muchos municipios, con competencia en la materia, estaban en una situación de incapacidad económica para realizar los proyectos de obras necesarios que podría ser paliada mediante la concesión de subvenciones finalistas.

Es de destacar que la supresión de las barreras arquitectónicas supone por una parte un beneficio en la calidad de vida de la ciudadanía especialmente vulnerable, y por otra, el cumplimiento de un mandato recogido en la normativa de aplicación, Ley 3/1997 y Decreto 19/1999, y para su logro podrían también ayudar la Administración Autónoma y Provincial dentro de sus competencias.

Desde esta Institución se sugirió al Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón a las Diputaciones Provinciales de Zaragoza, Huesca y Teruel la aprobación de ayudas económicas para la eliminación de barreras arquitectónicas, y dando carácter finalista a estas subvenciones.

2.2.5. Valoración de inmuebles. Comprobación de valores. Expedientes DI-315/2017-7 y DI-2359/2017-7

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

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

Desde esta Institución se consideró oportuno formular dos sugerencias al Departamento de Hacienda y Administración Pública. La primera en relación con la notificación del inicio del procedimiento de comprobación de valores en el Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales al contribuyente en domicilio distinto al declarado, lo que supuso la firmeza del valor comprobado y con el que no estaba de acuerdo el contribuyente; en la segunda se solicitaba por el contribuyente la rectificación de la autoliquidación presentada en el Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales, al considerar que la superficie útil de la vivienda valorada por la Administración era inferior, y por tanto, la valoración también debería ser inferior, con fundamento todo ello en la corrección del dato de la superficie por el Catastro de

Zaragoza. En el primer caso se sugirió que se notificara nuevamente al sujeto pasivo la nueva valoración, y en el segundo, se sugirió que se resolviera la petición de rectificación a la vista de la nueva superficie.

2.2.6. Catastro. Expedientes DI-229/2017-7 y DI-1911/2017-7

Durante este año han continuado las quejas de los ciudadanos en relación con los datos que constan en las inscripciones catastrales relativos a la superficie y linderos principalmente. Y como en años anteriores, aunque en menor número también se han presentado quejas en relación a las liquidaciones del IBI notificadas a los propietarios al haberse revisado de oficio la ficha catastral por obras en el inmueble.

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

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

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

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

La nueva valoración catastral del inmueble permite a los Ayuntamientos y a las Diputaciones Provinciales, como Administración que tiene encomendada la recaudación del IBI de muchos Ayuntamientos de la Comunidad, liquidar el impuesto de los últimos cuatro años al haber una base imponible, la valoración del inmueble, superior a la anterior.

Otras quejas que nos presentan hacen referencia a la valoración de los bienes inmuebles a efectos de pago del Impuesto sobre Bienes Inmuebles, informándose a los interesados del procedimiento para adecuar la realidad inmobiliaria al Catastro y sobre la forma de acreditar la valoración errónea del bien, en los supuestos de aplicación incorrecta de los factores de la ponencia de valores de los inmuebles término municipal (Expediente n.º 2224/2017).

2.2.7. Procedimientos de gestión y recaudación de los tributos. Expedientes DI-2736/2017-7, DI-195/2017-7 y DI-716/2017-7

En relación con los procedimientos de gestión y de recaudación, tanto en periodo voluntario como en vía de apremio, de las cuotas de los impuestos, tasas, precios públicos y contribuciones especiales, se presentan por los ciudadanos escritos en los que exponen su disconformidad principalmente por el insuficiente plazo que da la Administración para fraccionar el pago de las deudas y en relación con la notificación de las providencias de apremio. Por otra parte, en los expedientes de queja en los que no se observa que haya habido irregularidad en la actuación de la Administración, se procede desde la Institución a informar a los contribuyentes sobre la legalidad de la resolución administrativa.

Se ha notado un ligero descenso de quejas presentadas por ciudadanos que no pueden abonar las deudas que tienen contraídas con la Administración, y que provoca el embargo de sus cuentas corrientes en las que únicamente se ingresa una pensión o ayuda inferior al salario mínimo interprofesional, lo que no está permitido por la Ley de Enjuiciamiento Civil. Lo que obliga a los ciudadanos a presentar los recursos correspondientes para conseguir la devolución de las cantidades indebidamente embargadas.

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

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

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

En relación con la notificación de la providencia de apremio desde la Institución se formuló Sugerencia a la Diputación Provincial de Teruel para que anulara el embargo de la pensión de un ciudadano en aplicación de los artículos 167.3 y 170. 3 de la Ley General Tributaria, y a devolver la cantidad embargada; y a notificar la liquidación del Impuesto sobre Bienes Inmuebles en el domicilio fiscal del contribuyente de los ejercicios no prescritos.

También se formuló Sugerencia al Ayuntamiento de Zaragoza para que una vez quede comprobada la notificación de una multa y de la providencia de apremio en domicilio distinto al señalado en el artículo 90 de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, se procediera a la anulación de la Diligencia de Embargo de cuentas corrientes, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 167.3 y 170.3 de la Ley General Tributaria, y a devolver la cantidad embargada.

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

2.2.8. Administración General del Estado

Como los demás años se han presentado quejas sobre la actuación de la Agencia Estatal de Administración Tributaria en relación principalmente con el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas e Impuesto sobre el Valor Añadido; quejas sobre las que se ha informado al administrado una vez recabada información de la Administración, y remitiéndose en otros casos al Defensor del Pueblo para su examen caso de advertir por la Institución indicios de actuación no conforme a la Ley reguladora del Impuesto.

3. INDUSTRIA Y COMERCIO *

3.1. DATOS GENERALES

Estado actual de los expedientes					
Año de inicio	2017	2016	2015	2014	2013
Expedientes incoados	56	55	48	77	41
Expedientes archivados	42	54	48	77	41
Expedientes en trámite	14	1	0	0	0

Sugerencias / Recomendaciones		
Año	2017	2016
Aceptadas	2	2
Rechazadas	0	2
Sin Respuesta	0	1
Pendientes Respuesta	2	0
Total	4	5

Recordatorios de deberes legales		
Año	2017	2016
Recordatorios de deberes legales	0	0

Resolución de los expedientes	
Expedientes solucionados	69%
Por intervención de la Institución durante la tramitación	10%
Por haberse facilitado información	56%
Por inexistencia de irregularidad en la actuación de la Administración	0%
Por Recomendación o Sugerencia aceptada	3%
Expedientes no solucionados	1%
Recomendación o Sugerencia rechazada	0%
Recomendación o Sugerencia sin respuesta	1%
Recordatorios de deberes legales por silencio de la administración	0%

* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en la página web de la Institución (www.eljusticiadearagon.es).

Resolución de los expedientes	
Expedientes en trámite	22%
Recomendación o Sugerencia pendiente de respuesta	3%
Pendientes de la información solicitada a la Administración	19%
Expedientes remitidos	7%
Remitidos al Defensor del Pueblo	7%
Remitidos a otros defensores	0%

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
DI-2462/2017	INDUSTRIA. RECLAMACIÓN CONTRA ACTUACIÓN EMPRESA GAS y Admón. Autonómica. Queja por demora en resolución de recursos de alzada interpuestos contra resolución administrativa adoptada en expediente de reclamación contra actuación de empresa de gas. Incumplimiento del deber de información al Justicia de Aragón, y procedencia de dar resolución expresa a recursos de alzada. TERUEL.	RDL al Dpto. de Economía, Industria y Empleo. D.G.A. Pendiente de respuesta.
DI-2262/2017	INDUSTRIA. ACTIVIDADES MINERAS. Queja relativa a procedimiento de urgente ocupación de camino sobre terrenos de particulares, en Armillas, para transporte de arcillas extraídas de explotación minera. Procedencia de analizar la trayectoria de la actuación de la empresa minera concesionaria, desde la concesión, y de evaluar todas las posibles vías de acceso y salida de la explotación, priorizando la opción por vías de uso y dominio público; y de imposición a la misma de obligaciones de adecuación, mantenimiento, conservación y reparación, así como de garantías de su cumplimiento. Incumplimiento, por Admón. Autonómica, del deber de ampliación de información al Justicia de Aragón. VIVEL DEL RIO MARTIN.	RDL y Sugerencia al Dpto. de Economía, Industria y Empleo. D.G.A. Pendiente de respuesta.
187/2017	Falta de respuesta del Servicio Provincial de Ciudadanía y Servicios Sociales a una reclamación efectuada contra un establecimiento	Sugerencia parcialmente aceptada
2064/2016	Cambio de ubicación de la OMIC	Sugerencia

3.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

La mayor parte de las quejas tramitadas durante el año 2017, en materia de Industria, y referidas, generalmente, a actuaciones de empresas suministradoras de energía eléctrica, o de gas, y en menor medida a actuaciones de la Administración Autonómica, especialmente de los Departamentos competentes en materia de Industria y Energía, y en materia de Consumo, se han resuelto mediante la facilitación de información previamente obtenida de aquellas o de la citada Administración, para aclarar las dudas o discrepancias planteadas en queja.

En área de Industria, junto a 3 Expedientes incoados en 2016, de los 34 expedientes incoados y asignados en 2017, 18 se archivaron por facilitación de información, con o sin gestiones; junto a 1 Expediente de 2016, 5 de los incoados en 2017 se han archivado, el último ya en redacción este Informe, por considerar que el asunto estaba solucionado; 1 quedó en suspenso, pendiente de resolución judicial; 2 se remitieron al Defensor del Pueblo. En un caso no se admitió a trámite la queja, por tratarse de conflicto entre particulares.

De los incoados en 2017 se han formulado 2 Recordatorios de deberes legales y Recomendaciones, en Exptes. DI-2262/2017 y DI-2462/2017, ambas resoluciones dirigidas al Departamento de Economía, Industria y Empleo, del Gobierno de Aragón

De los Expedientes que han dado lugar a resoluciones formales de la Institución en el año 2017, consideramos procedente destacar que, en uno de los casos, trae causa de una anterior resolución de esta Institución en 2016.

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

Pues bien, la nueva queja presentada y tramitada con referencia DI-2462/2017, ha dado lugar, por falta de respuesta del Departamento de Economía, Industria y Empleo, del Gobierno de Aragón, a nuestras peticiones de información sobre el estado de resolución de aquellos recursos, al Recordatorio de deberes legales y de resolución expresa de los recursos de alzada interpuestos sobre dicho asunto, que reproducimos en el presente Informe de 2017.

En cuanto al Expte. DI-2262/2017, y en relación con queja interpuesta por afectados por un procedimiento de urgente ocupación de terrenos particulares en Armillas (T.M. de Vivel del Río Martín) para su uso como vía de transporte de arcillas extraídas de explotación minera, procedimiento instado por la empresa minera concesionaria, tras la instrucción realizada por esta Institución, se llegó a la formulación de Sugerencia al Departamento de Economía, Industria y Empleo, como organismo administrativo al que compete resolver dicho procedimiento, para que:

«...en ejercicio de las competencias que le están atribuidas, y en orden a la adopción de resolución en el procedimiento de urgente ocupación de terrenos para los servicios de acceso y reanudación de la actividad en concesión de explotación de arcillas "Las Cañadas", n.º 5897, incoado a instancia de Minera S..., S.L.:

1.— Se analice la trayectoria de la actuación de la empresa concesionaria de la explotación, en cuanto al cumplimiento de las condiciones que le fueron impuestas en la resolución concesional, muy especialmente en cuanto a lo actuado por la misma en relación con el uso, conservación y reparación de las vías de acceso y salida de la explotación.

2.— Se proceda a una evaluación de las diferentes alternativas posibles de salida de las arcillas extraídas de la explotación, priorizando la opción de accesos y salidas de la explotación minera por vías de uso y dominio público, puesto que es la Administración Autonómica la que otorgó el título concesional, e imponer a la empresa las obligaciones y garantías que correspondan en cuanto a acondicionamiento, mantenimiento, conservación y reparación que resulten procedentes por el superior deterioro que se ocasione en las mismas, por el tipo de vehículos de transporte que, en relación con tal explotación minera, hagan uso de dichas vías públicas.

Y si la opción viaria pública finalmente autorizada fuera de interés general, procedería someter a consideración de la Administración Autonómica el estudio y aprobación de Proyecto, por el Departamento competente, para su conversión en carretera, con arreglo a las condiciones normativamente establecidas a tal efecto.

3.— Y, en todo caso, para el supuesto de que la opción última de la Administración Autonómica fuera la de autorizar la ocupación de los terrenos particulares que conforman la vía de comunicación entre el núcleo de Armillas y la Carretera A-222, consideramos que, en dicha resolución, procedería imponer a la empresa peticionaria la obligación de adecuación, mantenimiento, conservación y reparación de dicha vía, así como cuantificar y establecer la compensación indemnizatoria que, por parte de la empresa minera concesionaria, debería satisfacerse a los propietarios afectados, durante el tiempo de dicha ocupación, y las garantías de su efectivo cumplimiento.»

En el expediente 458/2017, se planteo el tema de que en Gea de Albarraçin se había recibido notificación por parte de la empresa Endesa de que el sábado 18 y domingo 19 de marzo del presente iban a suspender el suministro eléctrico desde las 9.00 hasta las 13.00 horas. En este pueblo la inmensa mayoría de los empresarios se dedican, de una manera u otra (restaurantes, hotel, casas rurales, apartamentos turísticos, etc.) al turismo. Es por lo que este corte iba a ocasionar graves pérdidas además de un perjuicio en la imagen ofrecida a sus visitantes, acrecentados por ser puente turístico en las Comunidades Valenciana y Madrileña (principales lugares de procedencia de sus clientes).

Por ello, se solicitaba que Endesa modificara la fecha de sus trabajos de mantenimiento, de forma que no afectara de una manera tan cuantiosa a los negocios de ese municipio, lo que se lograría realizando esas labores en días de lunes a viernes en lugar de durante el fin de semana.

Una vez recabada la oportuna información de la Compañía, el problema quedó resuelto puesto que indicó que habían decidido retrasar los trabajos de mantenimiento de la línea sin proceder, por ende, al corte de suministro de luz.

Por otra parte, en el tramitado con el número 1246/2017, una ciudadana denunciaba que Redexis Gas tenía que realizar una inspección y, para ello, debía ponerse en contacto con el titular del suministro para poder acceder a la vivienda y realizar dicha inspección.

No obstante, se aludía a que la comunicación fue llevada por dos veces a un domicilio distinto del que la titular del contrato tiene a efectos de comunicaciones, por lo que habían cortado el suministro eléctrico con los costes que ello había ocasionado.

Una vez recabada la información por parte de Endesa y Redexis, la empresa distribuidora había valorado la reclamación nuevamente y finalmente, con carácter excepcional, tal y como habíamos solicitado, procedió a la anulación de los gastos de reconexión, por importe de 103,98 euros más IVA facturados tras el corte de suministro de gas que tuvo lugar con fecha 30/01/2017 al no poder llevar a cabo la correspondiente inspección de su instalación.

Indicaban que estos datos habían sido trasladados a empresa Comercializadora para la actualización de la facturación del cliente.

3.2.1. Comercio y consumo

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

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

Se tramitó un expediente por la falta de contestación a una reclamación por parte del Departamento competente del Gobierno de Aragón (expediente 187/2017). Una vez recabada la pertinente información, se nos informaba que a la vista de esa falta de acuerdo entre partes, solo cabía la vía judicial, entendiéndose que un arbitraje sea de difícil aceptación por alguna de ellas.

Por nuestra parte, sugerimos a la Administración, en este caso la Autonómica, debe dar contestación formal al escrito presentado, estando clara la obligación que tiene de dictar resolución expresa de cuantos escritos o solicitudes se formulen por los interesados, resolviendo motivadamente sobre todas las cuestiones que allí se plantean.

Esta Sugerencia fue aceptada por la Administración.

También se tramitó un expediente (expediente 2064/2016), en el que se denunciaba el cambio de la ubicación del OMIC de la Plaza del Pilar a la calle Boterón, alegando al respecto las dificultades de acceso al mismo ya que no resultaba posible aparcar en esa calle, añadiendo que las aceras se encontraban en muy mal estado y no podían acudir personas mayores.

Además, señalaban que al no compartir espacio físico con la Junta Arbitral de Consumo, cuando la mediación fracasaba, había que trasladar los expedientes administrativos a su antigua ubicación.

Tras recabar la pertinente información, se nos indicó que habían autorizado de nuevo el traslado de la Oficina Municipal de Información al Consumidor, a la planta calle de la Casa Consistorial, en espacio contiguo por el Registro General, y que con dicho traslado, se podían dar por resueltos los problemas de accesibilidad a dichas Oficinas, así como el no compartir espacio con la Junta Arbitral de Consumo.

No obstante lo anterior, en la actualidad se está tramitando un nuevo expediente porque el Servicio de Prevención y Salud del Ayuntamiento de Zaragoza ha informado de la existencia de varias deficiencias en la OMIC, siendo que la mayoría están relacionadas con el reducido espacio del que disponen los trabajadores y de la distribución del mobiliario.

4. URBANISMO *

4.1. DATOS GENERALES

Estado actual de los expedientes					
Año de inicio	2017	2016	2015	2014	2013
Expedientes incoados	62	110	81	116	106
Expedientes archivados	44	109	81	116	106
Expedientes en trámite	18	1	0	0	0

Sugerencias / Recomendaciones		
Año	2017	2016
Aceptadas	18	34
Rechazadas	1	2
Sin Respuesta	5	8
Pendientes Respuesta	0	0
Total	24	44

Recordatorios de deberes legales		
Año	2017	2016
Recordatorios de deberes legales	2	10

Resolución de los expedientes	
Expedientes solucionados	67%
Por intervención de la Institución durante la tramitación	17%
Por haberse facilitado información	31%
Por inexistencia de irregularidad en la actuación de la Administración	2%
Por Recomendación o Sugerencia aceptada	17%
Expedientes no solucionados	11%
Recomendación o Sugerencia rechazada	2%
Recomendación o Sugerencia sin respuesta	7%
Recordatorios de deberes legales por silencio de la administración	2%
Expedientes en trámite	21%
Recomendación o Sugerencia pendiente de respuesta	2%
Pendientes de la información solicitada a la Administración	19%
Expedientes remitidos	0%
Remitidos al Defensor del Pueblo	0%

* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en la página web de la Institución (www.eljusticiadearagon.es).

Resolución de los expedientes	
Remitidos a otros defensores	0%

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
DI-2390/2016	Queja por falta de respuesta municipal acerca de cuestiones sobre la ejecución de obra de urbanización de la UM-3, en Margudged. BOLTAÑA	RDL al Ayunt.º de Boltaña. Acusó recibo.
DI-2273/2017	URBANISMO Y MEDIO AMBIENTE. PROTECCIÓN CIVIL Y DISCIPLINA URBANÍSTICA. Falta de respuesta a solicitud aclaración discrepancia entre Servicios municipales, acerca de la exigencia de Plan de Autoprotección como condición previa al ejercicio de actividades. ZARAGOZA.	RDL al Ayunt.º de Zaragoza. Acusó recibo.
DI-2739/2016	URBANISMO. PLANEAMIENTO URBANÍSTICO. Calificación como equipamiento público de edificio residencial de propiedad particular. Corrección de error de trama en Plano de Ordenación, si lo hay, o procedencia de gestión urbanística para su adquisición. TORRES DE ALBARRACÍN.	RDL y Recomendación al Ayunt.º de Torres de Albarracín. Aceptada.
DI-310/2017	URBANISMO. SISTEMA GENERAL DE ESPACIOS LIBRES. Falta de gestión urbanística municipal de Espacio libre de sistema general previsto en Plan General. Procedencia de resolver sobre solicitud concreta de expropiación por parte de propietario de inmueble en su ámbito. Incumplimiento del deber de información al Justicia. Reiteración de anterior Recomendación, formulada en Expte. DI-1945/2014-10. MONTALBÁN.	RDL y Recomendación al Ayunt.º de Montalbán. Aceptada parcialmente.
DI-2841/2016	URBANISMO. OBRAS NO AUTORIZADAS POR LICENCIA. Apertura de hueco de acceso en muro de separación a vial. Requerimiento municipal incumplido por la Promotora. Provisionalidad de medidas adoptadas por el Ayuntamiento. Procedencia de notificación resolución a interesados. CALATAYUD.	Recomendación al Ayunt.º de Calatayud. Aceptada.
DI-401/2017	URBANISMO. LICENCIAS. Información municipal errónea al Catastro, como rehabilitación integral, sobre obras menores con licencia realizadas en casa sita en C/ Castillo, 1. Procedencia de rectificación municipal al Catastro. BORJA.	Sugerencia al Ayunt.º de Borja. No aceptada.
DI-2115/2017	URBANISMO. LICENCIA DE OBRAS. Inadecuada fundamentación de la denegación. Falta de Planeamiento urbanístico municipal. Denuncia de obras sin licencia en misma zona. Inactividad municipal en protección de la legalidad urbanística. Procedencia de deslinde del dominio público. Incumplimiento del deber de información al Justicia de Aragón. OBÓN.	RDL y Recomendación al Ayunt.º de Obón. Aceptada parcialmente, por delegación de competencias en DGA.
DI-2331/2017	URBANISMO. LICENCIAS OCUPACIÓN ESPACIOS PÚBLICOS. Control de cumplimiento de Ordenanza municipal de terrazas y veladores, en relación con pasos libres para personas con limitaciones de movilidad. Procedencia de actuación policía local de oficio, y no sólo por denuncia. Revisión de la Ordenanza sobre aspectos denunciados en queja. SABIÑÁNIGO.	Sugerencia al Ayunt.º de Sabiñánigo. Aceptada.
DI-2392/2016	URBANISMO. PROTECCIÓN DE LA LEGALIDAD Y DISCIPLINA URBANÍSTICA. Obras de edificación ilegales, por incumplimiento de retranqueos establecidos en normativa urbanística municipal. Orden de demolición. Actuación municipal inicialmente conforme a Derecho, y declarada así judicialmente. Inactividad municipal para ejecución de lo ordenado en su día, tras fallo confirmatorio de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia. Incumplimiento del deber de información al Justicia. ÉPILA.	RDL y Recomendación al Ayunt.º de Épila. Aceptada.
DI-2860/2016	URBANISMO. PROTECCIÓN DE LA LEGALIDAD Y DISCIPLINA URBANÍSTICA. RECUPERACIÓN DE VÍAS PECUARIAS DE DOMINIO PÚBLICO. Incumplimiento del deber de información al Justicia de Aragón, en relación con Recomendación previamente formulada, en Expte. DI-1241/2013-10, y aceptada por el Ayuntamiento. LECHÓN.	RDL y Recomendación al Ayunt.º de Lechón. Sin respuesta.
DI-279/2017	URBANISMO. DISCIPLINA URBANÍSTICA. PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL URBANÍSTICO. Denuncia de instalación de cableado en fachada de edificio en C/ Eras, 7. Insuficiente investigación de Policía Local acerca de autoría de los hechos, que determina archivo. Insuficiencia de documentación técnica y gráfica de los Planes objeto de Convenios con empresas operadoras de telecomunicación. ZARAGOZA.	Sugerencia al Ayunt.º de Zaragoza. Aceptada parcialmente.
DI-1934/2017	URBANISMO. PROTECCIÓN DE LA LEGALIDAD Y DISCIPLINA URBANÍSTICA. Falta de impuso de oficio en procedimiento relativo a denuncia de presunta infracción urbanística, por construcción de áticos. Contradicción entre los hechos inicialmente constatados como ilegalizables, por Inspección Urbanística, y resolución finalmente adoptada. Procedencia de revisión de oficio. ZARAGOZA.	Sugerencia al Ayunt.º de Zaragoza. Aceptada.
DI-1942/2017	URBANISMO. DISCIPLINA URBANÍSTICA. Denuncia de obras sin licencia, y posteriormente autorizadas por Expte. de legalización. Molestias por ruidos a consecuencia del cambio de instalaciones y tuberías. Falta de justificación técnica de cumplimiento de condiciones acústicas. ZARAGOZA.	Sugerencia al Ayunt.º de Zaragoza. Aceptada parcialmente.
DI-2304/2017	URBANISMO. DISCIPLINA URBANÍSTICA. Disconformidad con resolución municipal adoptada en recurso de reposición contra sanción leve. Incumplimiento del deber de información al Justicia. Firmeza de la resolución municipal. Obligación de resolver expresamente recurso extraordinario de revisión interpuesto. ZARAGOZA.	Sugerencia al Ayunt.º de Zaragoza. Aceptada
DI-2423/2016	URBANISMO. ADECUACIÓN DE VÍAS URBANAS A NORMAS BÁSICAS SOBRE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL. Sugerencia de previsión presupuestaria para adecuación de C/ Pío Ballesteros a lo establecido en Orden VIV/5612010. ZARAGOZA.	Sugerencia al Ayunt.º de Zaragoza. No Aceptada.
DI-2148/2017	URBANISMO. ACCESIBILIDAD Y ELIMINACIÓN DE BARRERAS ARQUITECTÓNICAS. NORMATIVA DE SEGURIDAD EN CENTROS EDUCATIVOS. Inactividad del Departamento de Educación, Cultura y Deporte, en relación con solicitud de rampa de evacuación en C.E.E. «Angel Riviere». Incumplimiento de la obligación de información al Justicia de Aragón. ZARAGOZA.	RDL y Recomendación al Dpto. de Educación, Cultura y Deporte. D.G.A. Aceptada.
DI-2596/2016	URBANISMO Y MEDIO AMBIENTE. Denuncia de instalación, por quiromasajista, de aparato de aire acondicionado o bomba de frío/calor, en patio interior, afectando a particular. Procedencia de comprobación del nivel de ruido y su ajuste a normativa de aplicación. ZARAGOZA.	RDL y Recomendación al Ayunt.º de Zaragoza. Aceptada.

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
DI-2895/2016	URBANISMO Y MEDIO AMBIENTE. Inactividad municipal ante incumplimiento de condiciones de autorización de obras Campo de Fútbol en Suelo No Urbanizable, y Actividades no amparadas por licencia. PINSEQUE.	RDL y Recomendación al Ayunt.º de Pinseque. Aceptada parcialmente. Sugerencia al Dpto. de Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda. D.G.A. Aceptada
DI-84/2017	URBANISMO. DEBER DE CONSERVACIÓN DE SOLAR MUNICIPAL, de antiguo Cuartel de Pontoneros, en debidas condiciones, y de reparación de su vallado. ZARAGOZA.	Recomendación al Ayunt.º de Zaragoza. Aceptada.
DI-1635/2017	URBANISMO. CONSERVACIÓN DE LA EDIFICACIÓN Y RUINA. Denuncia de Incumplimiento de Recomendación formulada en Expte. DI-1352/2012-10, en relación con inmueble en C/ Baja n.º 24. Competencia municipal en materia de conservación de la edificación y ruina, y competencias delegadas al Gobierno de Aragón en materia de disciplina urbanística. Procedencia de ejercicio de las primeras como condición para el ejercicio de las delegadas. ALBALATE DEL ARZOBISPO.	Recomendación al Ayunt.º de Albalate del Arzobispo Sin respuesta. Sugerencia al Dpto. de Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda. D.G.A. Aceptada.
DI-1935/2017	URBANISMO. CONSERVACIÓN DE LA EDIFICACIÓN Y RUINA. Deficiencias de contenido en Informes técnicos relativos a mal estado de conservación de la edificación; limitación al exterior en lugar de a la totalidad del edificio, estando solicitado posible estado de ruina. Dilatación anómala del procedimiento de orden de ejecución; falta de impulso de oficio. Dificultades de notificación a propietario minoritario, y ausencia de notificación al mayoritario, y denunciante del mal estado. EL FRASNO.	Recomendación al Ayunt.º de El Frasno. Aceptada.
DI-2083/2017	URBANISMO. CONSERVACIÓN DE TERRENOS EN DEBIDAS CONDICIONES. Obligación de los propietarios, y control municipal de su cumplimiento mediante órdenes de ejecución, previo informe técnico y con audiencia de la propiedad. NUEZ DE EBRO.	Recomendación al Ayunt.º de Nuez de Ebro. Sin respuesta.
DI-116/2017	URBANISMO. OBRAS MUNICIPALES. Presunta ejecución de las mismas, por vía de hecho, sin previo expediente, y afectando a propiedad particular. Incumplimiento de la obligación legal de información al Justicia. Procedencia de revisión de oficio. VALDECUENCA.	RDL y Recomendación al Ayunt.º de Valdecuena. Sin respuesta.
DI-169/2017	URBANISMO. OBRAS MUNICIPALES DE URBANIZACIÓN VIARIA. Incumplimiento municipal de Recomendación aceptada en Expte. DI-1257/2016-10, en relación con informe técnico sobre ajuste de las obras al proyecto aprobado, para urbanización de C/ Las Cuevas. CASTEJÓN DE VALDEJASA.	RDL y Recomendación al Ayunt.º de Castejón de Valdejasa. Aceptada parcialmente. Recomendación a D.P.Z. Sin respuesta.

4.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

4.2.1. Resumen numérico general del área de urbanismo

4.2.1.1. Quejas presentadas y Resoluciones adoptadas

Durante el pasado año 2017 se han incoado un total de 62 Expedientes de Quejas en materia de Urbanismo, un 43'7% menos de los incoados en el año anterior (110), si bien es cierto que de los incoados en 2016, 20 lo fueron de oficio, a los Ayuntamientos de más de 5.000 habitantes, en relación con cuál era la regulación contenida en sus Normas Urbanísticas vigentes, respecto a la previsión contenida en el artículo 24 del Real Decreto Legislativo 7/2015.

La proporción de quejas dirigidas contra el Ayuntamiento de Zaragoza (16 sobre un total de 62), supone algo más del 25% del total de las presentadas. Siguen en importancia, las 4 quejas presentadas contra el Ayuntamiento de Calatayud, las 3 quejas tramitadas en referencia a los Ayuntamientos de Teruel y Cosuenda, y con 2 quejas, contra cada uno, se han incoado Expedientes a los Ayuntamientos de Huesca, Almuniente, El Frasno, y Villanueva de Sijena

En el área de Urbanismo, durante el pasado año 2017, se han formulado un total de 26 Recomendaciones, Sugerencias y Recordatorios. Y de las que se han considerado aceptadas, total o parcialmente, o facilitada la información requerida, un total de 19, esto es, algo más del 73%.

No se aceptaron la Resolución formulada por esta Institución al Ayuntamiento de Borja (Expte. DI-401/2017), ni la formulada al Ayuntamiento de Zaragoza (Expte. DI-2423/2017).

Se archivaron sin respuesta las resoluciones formuladas al Ayuntamiento de Valdecuena (Expte. DI-116/2017), a Diputación Provincial de Zaragoza (Expte. DI-169/2017), al Ayuntamiento de Nuez de Ebro (Expte. DI-2083/2017), al Ayuntamiento de Lechón (Expte. DI-2860/2017), y, ya redactando este Informe, la formulada al Ayuntamiento de Albalate del Arzobispo (Expte. DI-1635/2017). Procede señalar, no obstante, que el ciudadano presentador de queja con referencia DI-2083/2017 nos comunicó haberse resuelto el motivo de denuncia. Y que, tanto la formulada a D.P.Z., como la formulada al Ayuntamiento de Lechón, venían a reiterar antecedentes resoluciones formuladas y, en su día, aceptadas por las Administraciones ahora silentes.

Y, al cierre de este Informe, queda pendiente de respuesta la resolución formulada al Ayuntamiento de Zaragoza (Expte. DI-1934/2017).

En los casos de silencio de las Administraciones a nuestras peticiones de información, tal y como venimos haciendo en los últimos años, hemos formulado resoluciones recordatorias de la obligación legal (conforme a lo establecido en el art. 19 de la Ley 4/1985, reguladora del Justicia de Aragón) de facilitar a esta Institución la información y documentación solicitada para investigación de las quejas presentadas. Y en los casos en los que la documentación

aportada por los presentadores de queja nos han permitido llegar a alguna conclusión sobre las actuaciones (o no actuaciones, en algunos casos) de las Administraciones, se han adoptado resoluciones sobre la cuestión planteada.

Recordatorios del citado deber legal, en sentido estricto, se formularon dos: al Ayuntamiento de Boltaña (en Expte. DI-2390/2016), y al Ayuntamiento de Zaragoza (en Expte. DI-2273/2017). En ambos casos, se recibió posteriormente información de la que se dio traslado a los presentadores de queja.

Acompañando a Recomendación o Sugerencia sobre el fondo del asunto, se formularon en diez Expedientes: DI-2739/2016, al Ayuntamiento de Torres de Albarracín; DI-310/2017, al Ayuntamiento de Montalbán; DI-2115/2017, al Ayuntamiento de Obón; DI-2392/2016, al Ayuntamiento de Épila; DI-2860/2016, al Ayuntamiento de Lechón; DI-2596/2016, al Ayuntamiento de Zaragoza; DI-2895/2016, al Ayuntamiento de Pinseque; DI-116/2017, al Ayuntamiento de Valdecueca; DI-169/2017, al Ayuntamiento de Castejón de Valdejasca; y DI-2148/2017, al Departamento de Educación, Cultura y Deporte, del Gobierno de Aragón.

Así pues, en algo más del 46% de las resoluciones formuladas, en materia de Urbanismo, hemos tenido que hacer Recordatorio del deber legal de información a esta Institución, lo que confirma una tendencia creciente apreciada ya en anterior Informe Anual (46% en 2016, 35% en los años 2015 y 2013, y 32% en 2014). No obstante, también procede destacar que, en la mayor parte de los casos, las Administraciones destinatarias, tras recibir el Recordatorio, nos remitieron la información solicitada, de la que se dio traslado a las personas presentadoras de queja.

4.2.1.2. Expedientes resueltos por facilitación de información

En el año 2017 se ha facilitado Información, bien directamente, o tras recabar ésta de las Administraciones correspondientes, en 24 Expedientes:

En 8 de los incoados en 2016: DI-2110/2016 ; DI-2355/2016; DI-2517/2016; DI-2668/2016; DI-2772/2016; DI-2840/2016; DI-2867/2016; DI-2905/2016.

Y en 16 de los incoados en 2017: DI-71/2017; DI-272/2017; DI-278/2017; DI-863/2017; DI-1487/2017; DI-1513/2017; DI-1518/2017; DI-2001/2017; DI-2162/2017; DI-2399/2017; DI-2424/2017; DI-2508/2017; DI-2549/2017; DI-2606/2017; DI-2705/2017; DI-2744/2017.

4.2.1.3. Expedientes archivados por solución

Sin llegar a tener que dictar resolución, por haberse apreciado que el problema planteado se había resuelto, se acordó el archivo, en 4 Expedientes: DI-2639/2016; DI-718/2017; DI-2313/2017; y DI-2370/2017.

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

Por haberse apreciado que el asunto estaba en vías de solución, se acordó el archivo, en 5 Expedientes: DI-2630/2016; DI-2661/2016; DI-1927/2017; DI-1946/2017; y DI-2221/2017.

4.2.1.5. Expedientes no admitidos por tratarse de conflicto entre particulares

Por plantearse un asunto que era de conflicto entre particulares, no se admitió a trámite la queja con referencia DI-1715/2017

4.2.1.6. Expedientes suspendidos por existencia de procedimiento judicial

En dos Expedientes, se acordó suspender el procedimiento por haberse planteado el asunto ante los órganos jurisdiccionales.

En Expte. DI-2103/2016, contra el Ayuntamiento de Villamayor de Gállego, por disconformidad con actuaciones de un procedimiento sancionador, que, como luego vino a reconocerse en Sentencia, no pasaba de mera infracción leve, se observaban múltiples irregularidades y se pretendía imponer una sanción desproporcionada.

La Sentencia n.º 189/17, de 19 de septiembre de 2017, del Juzgado de lo Contencioso-Administrativo n.º 5, de Zaragoza, dictada en autos del Procedimiento Ordinario n.º 11/2017, contra el acuerdo de la Junta de Gobierno Local del Ayuntamiento de Villamayor de Gállego de fecha 19 de agosto de 2016, por el que se impuso a D.º [X] una sanción consistente en multa por importe de 60.000,01 euros en concepto de comisión de una infracción urbanística muy grave por la ejecución de obras en una edificación situada en suelo no urbanizable de especial protección, en su Fundamento Tercero de la Sentencia concluía:

«En definitiva, la respuesta del Ayuntamiento respecto de la actuación realizada ha resultado excesiva desde el punto de vista sancionatorio. Razones de seguridad, acreditado como está que la cubierta original (uralita) estaba dañada (ver informe pericial), y que está prohibida la colocación de una cubierta como la original por contener amianto desde el año 2001, aconsejan que la sustitución de la cubierta por otra con características permitidas, sea autorizada por el Ayuntamiento.

Lo expuesto acarrea consecuencias desde el punto de vista de la tipificación de la infracción, considerándose ajustado a derecho, considerar que las obras realizadas se encuadran en el apartado b) del art 277:

Constituyen infracciones administrativas leves y serán sancionadas con multa de seiscientos a seis mil euros:

b) *La realización de actos de edificación o uso del suelo o del subsuelo, sin título habilitante, o contraviniendo sus condiciones, cuando tales actos sean legalizables por ser conformes con el ordenamiento urbanístico o tengan escasa entidad.*

Se considera proporcionado imponer la sanción en la cuantía mínima, 600 euros, atendiendo a que la única de obra de entidad ejecutada sería la correspondiente a la cubierta, atendiendo a las características de la edificación en sí, sin que se haya acreditado que se destine su uso a vivienda.»

Y en Expte. DI-2155/2017, contra el Ayuntamiento de Villanueva de Sijena, en el que tuvimos conocimiento de estar en tramitación judicial una reclamación de responsabilidad patrimonial, por los daños ocasionados por el derrumbe de un muro, a consecuencia de una mala ejecución de obra de pavimentación viaria a cota superior a la del inmueble afectado.

4.2.1.7. Expedientes archivados por inexistencia de irregularidad administrativa

Se han archivado por inexistencia de irregularidad administrativa un total de 2 Expedientes: DI-2727/2016, y DI-95/2017.

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

En 6 casos, hemos archivado, por desistimiento de los presentadores, o decaimiento de su objeto; en concreto en los Expedientes: DI-2620/2016; DI-2227/2017; DI-2329/2017; DI-2358/2017; DI-2456/2017; y DI-2643/2017.

4.2.1.9. Expedientes archivados por pronunciamiento anterior sobre mismo asunto

En Expediente DI-2894/2016 se acordó el archivo por razón de haberse ya formulado resolución de esta misma Institución, sobre el mismo asunto planteado.

4.2.1.10. Expedientes archivados por haber transcurrido más de un año

Por razón de haber transcurrido más de un año desde que se pudo haberse presentado queja ante esta Institución, se acordó no admitir a trámite y archivar los Expedientes: DI-2057/2017

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

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

En Expte. DI-2739/2016, aunque la falta de respuesta municipal a nuestras peticiones de información, dio lugar a la formulación de Recordatorio del deber legal de información a esta Institución, junto a Recomendación sobre el fondo, el Ayuntamiento de Torres de Albarracín, finalmente nos comunicó estar en tramitación una Modificación aislada de su Planeamiento, para rectificar un error de calificación de uso de una propiedad particular, como equipamiento público.

4.2.2.2. Resoluciones sobre ejecución y gestión del planeamiento

En Expte. DI-310/2017, pudo constatarse que, a pesar de haberse aceptado en su día, por el Ayuntamiento de Montalbán, la Recomendación formulada en Expte. DI-1945/2014, relativa a la gestión urbanística de una zona calificada por su Planeamiento como sistema general de espacios libres, no se habían dado pasos efectivos para su obtención de los propietarios particulares comprendidos en su ámbito, y afectados por las limitaciones propias de tal calificación.

4.2.2.3. Resoluciones sobre Licencias urbanísticas

La actuación municipal respecto a la apertura de un hueco en muro sin la adecuada Licencia, y la procedencia de adoptar una resolución expresa sobre la denuncia de la situación presentada por particular, nos llevó a la formulación de Recomendación al Ayuntamiento de Calatayud, que fue aceptada, en Expte. DI-2841/2016.

No lo fue, en cambio, la formulada al Ayuntamiento de Borja, en Expte. DI-401/2017, en cuanto a rectificación de informe municipal que daba cuenta al Catastro de haberse realizado una rehabilitación integral en un edificio, cuando tan sólo constaba el otorgamiento de una licencia de obras menores.

Y el Ayuntamiento de Obón, en relación con Expte. de queja DI-2115/2017, en relación con denuncia de unas obras sin licencia, amparándose en una delegación de competencias en materia de disciplina urbanística a la Dirección General de Urbanismo del Gobierno de Aragón, eludió dar respuesta a la Recomendación formulada en aspectos que quedaban fuera del ámbito de dicha delegación, y, por tanto, de plena e irrenunciable competencia municipal, acerca de la revisión de la fundamentación de una Licencia, y de la falta de respuesta a solicitud de deslinde entre dominio público y propiedad particular.

Acerca del control de cumplimiento de Ordenanza municipal de terrazas y veladores, en relación con paso libre para personas con limitaciones de movilidad, sugerimos al Ayuntamiento de Sabiñánigo, la procedencia de actuaciones de oficio de la Policía Local, y no sólo por denuncia, así como la revisión de la Ordenanza en aspectos planteados en la queja. (Expte. DI-2331/2017).

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

La queja tramitada con referencia DI-2392/2016, planteaba la exigencia de que por el Ayuntamiento de Épila se realizaran las actuaciones consecuentes con la resolución judicial dictada por Tribunal Superior de Justicia de Aragón, en relación con demolición de obras ilegales, ordenada en su día por citado Ayuntamiento, e incumplida por los promotores de la edificación. Formulado Recordatorio del deber legal de información a esta Institución, y de Recomendación para llevar a efecto la orden de demolición, hubo lugar a un archivo del expediente por falta de respuesta municipal, que fue posteriormente corregida por inicio de expediente de ejecución forzosa, conforme a lo dictaminado por el Tribunal Superior de Justicia.

En Expte. DI-2860/2016, la queja planteada volvía sobre una situación ya denunciada en precedente Expte. tramitado en esta misma Institución (con referencia DI-1241/2013) en el que, por el Ayuntamiento de Lechón, se había aceptado la Recomendación entonces formulada, pero cuya aceptación no había supuesto la actuación municipal correspondiente. La reiteración de la Recomendación en esta ocasión no obtuvo respuesta alguna, como tampoco a las peticiones de información en fase de instrucción, lo que dio lugar al Recordatorio de la obligación legal de información a esta Institución.

Acerca de la insuficiente actuación investigadora municipal en denuncia de instalación de cableados en fachadas de edificios catalogados, y de seguimiento de los planes de actuación de empresas operadoras de telecomunicaciones, nos pronunciamos en la Recomendación formulada, en Expte. DI-279/2017, al Ayuntamiento de Zaragoza.

La actuación municipal de los Servicios urbanísticos del Ayuntamiento de Zaragoza, en relación con denuncia de presunta infracción urbanística. Por construcción de áticos, y la contradicción apreciada entre hechos inicialmente constatados como ilegalizables, y la resolución finalmente adoptada, nos llevó a Sugerir la procedencia de una revisión de oficio, en Expte. DI-1934/2017.

En Expte. DI-1942/2017, aunque comprobamos que obras denunciadas por haberse ejecutado sin licencia, fueron posteriormente objeto de legalización, entendimos que había lugar a formular Sugerencia al Ayuntamiento de Zaragoza, en relación con la falta de justificación técnica del cumplimiento de condiciones acústicas.

Ante queja presentada por disconformidad con resolución municipal adoptada en desestimación de recurso de reposición interpuesto contra sanción leve, y contra la que se había interpuesto un recurso extraordinario de revisión, formulamos Recordatorio del deber legal de información a esta Institución, y Recomendación al Ayuntamiento de Zaragoza, para resolver expresamente dicho Recurso extraordinario. (Expte. DI-2304/2017).

Ante la posibilidad abierta a los Ayuntamientos, por la Disposición adicional decimoquinta del Texto Refundido de la Ley de Urbanismo de Aragón (introducida por artículo 38 apartado Cinco, de la Ley 2/2016, de 28 de enero, de Medidas Fiscales y Administrativas de la Comunidad Autónoma de Aragón), de delegación en la Administración Autonómica (D. Gral. de Urbanismo) de sus competencias en materia de disciplina urbanística, y a la que —hemos comprobado— se han acogido varios Ayuntamientos contra los que se presentaron quejas (Obón, Albalate del Arzobispo y Pinseque, entre ellos), quizá sea conveniente plantear para el presente ejercicio 2018, o próximo 2019, la incoación de expediente de oficio, o de informe, que analice la actuación de los Ayuntamientos delegantes, en cuanto a su leal colaboración con la Administración Autonómica para el adecuado ejercicio de las competencias delegadas, y la propia actuación de los Servicios autonómicos a los que se ha delegado tales competencias, habida cuenta de los antecedentes del ejercicio de competencias propias en esta materia, por parte de la citada D. Gral. de Urbanismo, y, en definitiva, de un mecanismo habilitado con loable intención de apoyo a los municipios que, por sus características y medios disponibles, no pueden ejercer las competencias que les están reconocidas en cuanto a protección de la legalidad y disciplina urbanística.

4.2.2.5. Resoluciones sobre Deficiencias de Accesibilidad y Eliminación de Barreras

Aunque formulamos Sugerencia al Ayuntamiento, en Expte. DI-2423/2016, para previsión presupuestaria en orden a la adecuación de la C/ Pío Ballesteros, en Zaragoza, a lo establecido en Orden VIV/561/2010, no fue aceptada.

Sí lo fue, aunque hubo lugar a la formulación de Recordatorio del deber legal de información a esta Institución (por falta de respuesta a petición de información durante la instrucción del Expediente), la Recomendación dirigida al Departamento de Educación, Cultura y Deporte, del Gobierno de Aragón, en Expte. DI-2148/2017, sobre accesibilidad al C.E.E. «Angel Rivière», en Zaragoza.

4.2.2.6. Recomendaciones y Sugerencias en relación con el ejercicio de competencias concurrentes en materia de urbanismo y medio ambiente

En Expte. DI-2596/2016, la falta de respuesta del Ayuntamiento de Zaragoza a nuestra petición de información acerca de lo actuado en relación con denuncia referida a molestias derivadas de la instalación de un aparato de aire acondicionado o bomba de frío/calor, en un patio interior, nos llevó a formular Recordatorio del deber legal de

información a esta Institución, y una Recomendación en orden a comprobar el nivel de ruidos y su ajuste a la normativa de aplicación.

En Expte. DI-2895/2016, la queja planteada hacía referencia a una serie de incumplimiento de condiciones determinadas en su día, por la autorización autonómica para la instalación de un Campo de fútbol en Suelo no urbanizable de Pinseque, en relación con obras no amparadas por la licencia municipal de obras y de actividad, y la falta de actuación municipal respecto a denuncias presentadas ante su Ayuntamiento, lo que dio lugar, tras prolongada instrucción, a un Recordatorio del deber legal de información a esta Institución, y a una Recomendación a dicho Ayuntamiento, referida a procedencia de su actuación en cuanto a los aspectos comprendidos en su ámbito competencial en materia de control de actividades, así como a una Sugerencia dirigida al Departamento de Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda, del Gobierno de Aragón, al haber asumido éste competencias delegadas por dicho Ayuntamiento, en materia de disciplina urbanística.

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

Acerca del control municipal del estado de limpieza y salubridad de terrenos solares, se han formulado sendas resoluciones, en Expte. DI-84/2017, al Ayuntamiento de Zaragoza, en relación con terrenos del antiguo Cuartel de Pontoneros, Recomendación que fue aceptada y cumplimentada, y en Expte. DI-2083/2017, al Ayuntamiento de Nuez de Ebro, en relación con terrenos en el ámbito de la Urbanización «El Sisallar», Recomendación ésta a la que el Ayuntamiento no dio respuesta, aunque sí tuvimos constancia de haberse resuelto la situación, por comunicación del propio presentador de queja.

Y por lo que respecta a situaciones de ruina, también se formularon tres resoluciones. En Expte. DI-1635/2017, volviendo a reiterar al Ayuntamiento de Albalate del Arzobispo, en Recomendación dirigida al mismo, la procedencia del ejercicio de competencias que ya se habían señalado en precedente resolución dictada en su día en Expte. DI-1352/2012, en relación con estado de un concreto inmueble, como condición para que la Administración Autonómica (Dirección General de Urbanismo) pueda desarrollar el ejercicio de competencias delegadas en materia de Disciplina urbanística, atendiendo a la Sugerencia formulada a ésta última.

En Recomendación dirigida al Ayuntamiento de El Frasno, en Expte. DI-1935/2017, se apreciaron deficiencias de contenido en los informes técnicos relativos al mal estado de conservación de un concreto edificio, al limitarse a un mero examen del exterior, y una dilatación anómala del procedimiento de orden de ejecución, con omisión de notificaciones al denunciante de la situación, peticionario de la declaración de ruina, y en parte propietario del mismo inmueble.

4.2.2.8. Resoluciones sobre obras municipales

Sobre queja planteada contra el Ayuntamiento de Valdecuena, por obras ejecutadas por vía de hecho, sin previo expediente y afectando a una propiedad particular, a pesar del Recordatorio del deber legal de información a esta Institución, y de la Recomendación formulada a dicha Administración Local, en Expte. DI-116/2017, nos encontramos, como respecto a anteriores expedientes tramitados contra el mismo Ayuntamiento, con su falta de respuesta.

La queja por falta de cumplimiento de Recomendación formulada en precedente Expte. de queja (DI-1257/2016), y en su día aceptada, en cuanto a revisión técnica del asuste a Proyecto de unas obras de urbanización viaria, dio lugar al Expte. DI-2017-169, contra el Ayuntamiento de Castejón de Valdejasa, que dio lugar a un Recordatorio del deber legal de información a esta Institución (por falta de respuesta durante la instrucción) y a una Recomendación, que fue aceptada, comprobando que el incumplimiento sobre el fondo, lo había sido de Diputación Provincial de Zaragoza, que no dio respuesta a la Recomendación formulada a dicha Corporación, en este mismo Expediente.

5. VIVIENDA *

5.1. DATOS GENERALES

Estado actual de los expedientes					
Año de inicio	2017	2016	2015	2014	2013
Expedientes incoados	57	50	91	83	79
Expedientes archivados	54	50	91	83	79
Expedientes en trámite	3	0	0	0	0

* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en la página web de la Institución (www.eljusticiadearagon.es).

Sugerencias / Recomendaciones		
Año	2017	2016
Aceptadas	1	2
Rechazadas	0	0
Sin Respuesta	0	0
Pendientes Respuesta	1	0
Total	2	2

Recordatorios de deberes legales		
Año	2017	2016
Recordatorios de deberes legales	0	0

Resolución de los expedientes	
Expedientes solucionados	94%
Por intervención de la Institución durante la tramitación	8%
Por haberse facilitado información	84%
Por inexistencia de irregularidad en la actuación de la Administración	0%
Por Recomendación o Sugerencia aceptada	2%
Expedientes no solucionados	0%
Recomendación o Sugerencia rechazada	0%
Recomendación o Sugerencia sin respuesta	0%
Recordatorios de deberes legales por silencio de la administración	0%
Expedientes en trámite	5%
Recomendación o Sugerencia pendiente de respuesta	0%
Pendientes de la información solicitada a la Administración	5%
Expedientes remitidos	2%
Remitidos al Defensor del Pueblo	2%
Remitidos a otros defensores	0%

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
257/2017	Falta de pago del total importe de una subvención concedida por la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda para instalación de un ascensor, por falta de consignación en el presupuesto del Ayuntamiento de partida presupuestaria	Recomendación pendiente de respuesta

5.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

Durante el año 2017 se han tramitado 56 expedientes en materia de vivienda o relacionadas con la misma, se han incrementado en el 13% sobre los tramitados en el año 2016, pero aun así no se alcanza la cifra de quejas que se venían produciendo en años anteriores. La mayoría de los expedientes se han resuelto como información con gestiones, información sin gestiones y mediación, sólo en una ocasión ha sido necesario formular una Recomendación porque se incumplía la normativa de aplicación, que ha sido aceptada por la Administración.

Como ya indicamos en el informe del año 2016, la supresión por parte del Ministerio de Fomento de muchas de las ayudas para adquisición de vivienda de protección oficial, así como la dificultad para obtener financiación, la inestabilidad en el empleo y las situaciones de paro ha producido en la población una clara tendencia hacia la vivienda en arrendamiento y ello ha supuesto que ha disminuido notablemente la demanda de viviendas de protección oficial de nueva construcción en compraventa. Al haberse reducido la actuación de la Administración con respecto a las viviendas de protección oficial de nueva construcción, también se han reducido las quejas de los ciudadanos sobre estas cuestiones y las presentadas vienen referidas a otros motivos.

El 23% de las quejas presentadas, se han referido a viviendas de alquiler social. Hay mucha demanda de estas viviendas sobre todo en Zaragoza y una oferta insuficiente. Las quejas han sido fundamentalmente por la larga espera de tiempo para que se les adjudique una vivienda a pesar de tener aprobada la solicitud. En todos los casos se han admitido a mediación, y se ha solicitado la correspondiente información para conocer en que situación se encuentra la solicitud. En los casos de desahucios, se han realizado por parte de esta Institución gestiones para conocer la situación concreta en la que se encontraba su solicitud de vivienda social y se les ha facilitado información sobre los procedimientos que podían seguir, especialmente para los casos de especial vulnerabilidad, en los que pueden solicitar en el Juzgado que se les 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.

Además de estas situaciones de desahucios y lanzamientos, muchos ciudadanos presentan su solicitud de vivienda de alquiler social porque ocupan una vivienda con una renta que no pueden asumir y no encuentran en el mercado viviendas de alquiler a un precio asequible a sus ingresos. En la mayoría de estos supuestos nos han indicado que los expedientes estaban completos y estaban en lista de espera de solicitantes de vivienda de alquiler ya que las viviendas vacantes se adjudican por orden de solicitud, en función de las características de las viviendas disponibles y el número de miembros de la unidad familiar.

Somos conscientes de que la Administración competente en la materia trata de resolver, en la medida de lo posible, los problemas que se plantean y que aunque existe voluntad y determinación lo que falta muchas veces son recursos económicos. Ante esta situación la actitud de esta Institución es pedir que se haga un estudio pormenorizado de cada caso y se priorice aquellos que son más urgentes y necesarios y que nadie quede en la calle.

Es de reseñar que durante este año se han presentado numerosas quejas referidas a problemas de convivencia entre vecinos, en ocasiones hasta extremos de casi enfrentamiento físico. Muchas de ellas referidas a ruidos y molestias diversas y alguna referida a problemas de seguridad y amenazas causados por «ocupas» de las viviendas que han pasado a ser propiedad de un banco y que están vacías. En los supuestos de viviendas de alquiler propiedad de la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda o de la Diputación General de Aragón, lo hemos puesto en su conocimiento para que traten de solucionarlo de la forma que consideren oportuna, y en los casos de viviendas ocupadas propiedad de bancos o de particulares se ha facilitado a los comuneros presentadores de las quejas la información sobre las actuaciones que podían realizar.

Cuando de los problemas expuestos y de los hechos denunciados se desprende, que si bien estos incidentes individualmente considerados, tienen una menor importancia, pero si se consideran en su conjunto están produciendo un grave enfrentamiento social y pueden ser el germen de actuales y futuros hechos delictivos con riesgo para la seguridad de las personas y de los bienes, se ha dado traslado del contenido de la queja a la Fiscalía Superior de la Comunidad Autónoma para que, tomando conocimiento, adopten las medidas legales oportunas y actúen conforme a derecho. En uno de los supuestos, la Fiscalía Superior nos comunicó que había incoado Diligencias Informativas, las cuales fueron remitidas a la Ilma. Sra. Teniente Fiscal, a fin de que se incoaran las correspondientes Diligencias de Investigación y en otro supuesto indicaron que turnado el asunto, se había incoado Juicio de Delito Leve.

5.2.1. Necesidad de Viviendas de alquiler social

Aproximadamente el 23% de las quejas presentadas, se han referido a problemas relacionados con la vivienda de alquiler social. La queja más generalizada es que están pagando una renta elevada que no pueden afrontar, y llevan tiempo en lista de espera de vivienda de alquiler social, ya que tampoco en el mercado encuentran fácilmente viviendas de alquiler más económicas. En todos los supuestos se ha solicitado información a la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda y a la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación, que nos indican que los expedientes están completos y en lista de espera incluso nos dicen el puesto que ocupan en la lista de espera, pero que no pueden informarnos de la fecha aproximada de adjudicación ya que las que van quedando vacantes se adjudican por orden de solicitud en función de las características de las viviendas disponibles y el número de miembros de la unidad familiar.

En los casos de ciudadanos que necesitan una vivienda de alquiler social porque les desahucian de la vivienda que ocupan, 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 les ha facilitado información sobre los procedimientos que podían seguir, especialmente para los casos de especial vulnerabilidad, en los que pueden solicitar en el Juzgado que se les 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 algunos casos se han hecho saber a la Administración la urgencia y el carácter excepcional y dramático de la situación familiar.

Referido a este tema hay un expediente en el que el motivo de la queja era que le habían dado respuesta urgente a su necesidad habitacional asignándole una vivienda de acuerdo con las características de su unidad de convivencia de carácter unipersonal, en una localidad que no era Zaragoza, que es lo que la interesaba demandaba, se solicitó información sobre dicha cuestión y la respuesta recibida que se dio respuesta urgente a su necesidad asignándole una vivienda según la disponibilidad existente en esa fecha, pero que si la interesada lo deseaba podía renunciar a la vivienda asignada, quedando en lista de espera, sin que ello supusiera el archivo de su solicitud para una vivienda de alquiler social en Zaragoza, pero debiendo tener presente el elevado número de expedientes iniciados para este Municipio.

Nuevamente hay que hacer un llamamiento a las Administraciones competentes para que habiliten el mayor número posible de viviendas para esta finalidad y agilicen los trámites necesarios para disponer de ellas en el menor plazo de tiempo posible.

En las quejas presentadas no ha sido necesario realizar ninguna Sugerencia o Recomendación, ya que en todos los casos urgentes se ha dado una solución con más o menos premura.

5.2.2. Viviendas de Protección Oficial

Como ya indicamos en el informe del año 2016, la supresión por parte del Ministerio de Fomento de muchas de las ayudas para adquisición de vivienda de protección oficial, así como la dificultad para obtener financiación, la inestabilidad en el empleo y las situaciones de paro ha producido en la población una clara tendencia hacia la vivienda en arrendamiento y ello ha supuesto que hay disminuido notablemente la demanda de viviendas de protección oficial de nueva construcción en compraventa. Al haberse reducido la actuación de la Administración con respecto a las viviendas de protección oficial de nueva construcción también se han reducido las quejas de los ciudadanos sobre estas cuestiones y las presentadas vienen referidas a otros motivos.

Por lo que se refiere a viviendas de protección oficial los motivos más significativos de las quejas presentadas han sido:

— La disconformidad con la denegación de la prórroga de subsidiación de intereses del préstamo para adquisición de vivienda una vez transcurridos los primeros cinco años. Esta cuestión que en año 2014 supuso el grueso de los expedientes tramitados, quedó resuelta cuando el Ministerio de Fomento, concretó la regulación con la aprobación de la Ley 4/2013, de 4 de junio, de Medidas de Flexibilización y Fomento del mercado de alquiler de viviendas, que eliminó las prórrogas para todos los Planes de vivienda. Ha habido quejas de cuatro ciudadanos que al vencer los cinco primeros años desde la compra de la vivienda, se han mostrado disconformes con la denegación de la renovación. A los cuatro se les informó de las normas aplicables a su supuesto concreto y de que podían valorar la posibilidad de interponer un Recurso Contencioso Administrativo ante los Tribunales de Justicia una vez la Administración resolviera el Recurso de Alzada.

— Las limitaciones de uso y precio aplicables a las transmisiones de viviendas de protección oficial dieron lugar a un expediente de queja de una ciudadana que deseaba vender su vivienda adquirida de soltera, ya que había contraído matrimonio y habían decidido vivir en la vivienda de protección oficial de su marido y así quitarse el gasto de la hipoteca que tenía la vivienda. A la vista de la información recibida por parte de la Administración, se le informó de que debería presentar en el Servicio Provincial de Vivienda una solicitud de autorización de venta de la vivienda, exponiendo la situación concreta de los interesados en la compra para que expresamente le digan si esas circunstancias se consideran necesidad de vivienda.

5.2.3. Ayudas para la Rehabilitación de edificios y Viviendas

Sobre esta materia se han presentado algunas quejas referidas a la escasez de recursos que se destinan a la rehabilitación de edificios y viviendas que hace que las Administraciones convoquen esta línea de ayudas durante un periodo de tiempo corto y que se cierre enseguida el plazo de presentación de solicitudes, llegando a ser mayor el importe de lo solicitado en total que los recursos disponibles. Una de las quejas presentadas dio lugar a una Recomendación al Ayuntamiento de Zaragoza y a la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda.

La falta de pago de la totalidad de la subvención concedida para la rehabilitación de obras comunes en un edificio en Zaragoza al amparo de la Ordenanza de Fomento a la Rehabilitación, (expediente DII-2587/2017) dio lugar a una Recomendación a la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda y al Ayuntamiento de Zaragoza. Les habían concedido a los interesados en junio de 2009 una subvención y en la notificación se les informaba de que la forma de pago sería el 40% tras la comunicación del inicio de las obras y el 60% restante tras la visita final del técnico. En el año 2011 recibieron un ingreso del primer pago del 40% del importe, pero a pesar de que la Comunidad de propietarios había reclamado el importe restante en varias ocasiones recibía como respuesta que no había consignación presupuestaria en la partida destinada a estas ayudas. Transcurridos tres años, seguían pendientes de que se incluyera dicha partida. Esta Institución en aplicación de la Ordenanza de Rehabilitación, de lo establecido en el artículo 9,4 de la Ley 38/2003 de 17 de noviembre, General de Subvenciones y del principio de confianza legítima y seguridad jurídica que rige la actuación de la Administración, formuló una Recomendación al Ayuntamiento de Zaragoza, para que proceda a habilitar el crédito necesario para hacer efectivo el pago del 60% del importe que queda pendiente de esta subvención, y a la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda, para que se inicien los trámites administrativos necesarios para la resolución de concesión definitiva de la ayuda y su correspondiente abono al interesado. La Recomendación fue aceptada.

5.2.4. Los Desahucios

Los procedimientos de desahucio por falta de pago de la renta, los lanzamientos y ejecuciones hipotecarias y la cláusula suelo, en cuanto que se tramitan ante los tribunales están fuera de las competencias directas de esta Institución. Durante en año 2017 han disminuido considerablemente las consultas y quejas de los ciudadanos referidas a estas cuestiones, pero como en años anteriores cuando somos requeridos por los que están en una situación de especial vulnerabilidad o exclusión social o se han dirigido al Justicia de Aragón, se les ha facilitado información sobre el programa de Mediación Hipotecaria, el programa de alquiler social y sobre el Convenio de colaboración entre el Consejo General del Poder Judicial, el Gobierno de Aragón, y la Federación aragonesa de Municipios, Comarcas y Provincias (FAMCP), sobre la detección de supuestos de vulnerabilidad con ocasión del lanzamiento de vivienda familiar y medidas de carácter social que tiene por objeto establecer un protocolo de actuación para que, en los supuestos en que con motivo de un desahucio derivado de un procedimiento de ejecución hipotecaria o de un desahucio por falta de pago de la renta, que, a juicio de la autoridad judicial, determine la conveniencia o necesidad de intervención, lo comunique a los servicios sociales del Gobierno de Aragón, y éstos lo trasladen al

organismo competente para que, previa realización de las comprobaciones que se consideren, la Administración autonómica o local pueda adoptar la decisión oportuna y en su caso, si cumplen los requisitos, sean incluidos en los programas de vivienda social gestionados por la Administración. Hemos aconsejado, especialmente a extranjeros, que se pidiera asesoramiento sobre si hay otras viviendas a precios asumibles. En algunos casos hemos pedido a las Administraciones que den ayudas puntuales mientras se resuelve una crisis debida a una enfermedad o paro temporal. Además en numerosas ocasiones y ante asuntos concretos, se han realizado gestiones de buena voluntad ante los propietarios de las viviendas especialmente si eran entidades de crédito, que han resuelto alguna de las situaciones.

5.2.5. Otras cuestiones

El resto de expedientes se han referido a cuestiones diversas. La mayoría referidas a problemas en Comunidades de propietarios en los que no puede intervenir la Institución por tratarse de conflictos entre particulares ya que no hay intervención de la Administración, pero en todos estos supuestos se ha informado a los presentadores de las quejas sobre la normativa aplicable y sobre los derechos que les asisten. También ha habido una queja por disconformidad con el resultado obtenido por el abogado en un procedimiento de Mediación Hipotecaria, y otro por disconformidad con el Colegio de Administradores de Fincas por no actuar contra el Administrador de su Comunidad de Propietarios, en ninguno de los dos supuestos se ha considerado que existiera incumplimiento.

Sobre Fianzas de arrendamientos urbanos se han presentado tres quejas. En una de ellas el motivo era que había heredado de su madre un local sito en Zaragoza, el cual estaba arrendado. El 30 de septiembre de 2016 se firmó la resolución del contrato de arrendamiento ya que habían vendido el local, acudieron a la D.G.A. a recuperar la fianza de 150.000 pesetas, que se depositó en enero de 1995 cuando se firmó el contrato, y en la D.G.A. le dieron un documento con los datos de la fianza, pero le dijeron que al no tener el título (papel Fianza) que se daba al formalizar la fianza, no se la pueden devolver. Se solicitó información a la Administración, quien manifestó que en la fecha en la que se formalizó el depósito, el extinto Instituto del Suelo y la Vivienda de Aragón utilizaba para los depósitos Papel de Fianzas, que de conformidad con el artículo 1 del Decreto 173/1987, de 24 de noviembre de la Diputación General de Aragón, sobre la emisión de papel fianzas de los contratos de arrendamiento, tiene la consideración de efecto timbrado y resguardo de depósito al portador, por lo que el papel de fianzas es imprescindible para efectuar la devolución del depósito, y en caso de pérdida o sustracción del mismo, deberá presentar una demanda ante la Jurisdicción Ordinaria, de acuerdo con lo previsto en la sección II, título XII del Real Decreto de 22 de agosto de 1985 por el que se publica el Código de Comercio. Así se le indicó al presentador de la queja para que, en su caso, iniciara la acción correspondiente. Otra de las quejas venía referida a la disconformidad con la sanción impuesta en un expediente sancionador por no depositar en el plazo legal. Solicitada la correspondiente información a la Administración competente resulta que los hechos eran constitutivos de una infracción grave sancionable con multa de trescientos euros con cincuenta y dos céntimos a tres mil cinco euros con seis céntimos, y que teniendo en cuenta las circunstancias alegadas por el infractor graduaron la sanción impuesta por la concurrencia de dos circunstancias atenuantes, y de acuerdo con lo previsto en el artículo 19.3 de la citada Ley 10/1 992, se impuso una sanción de 70,00€, correspondiente a las infracciones leves, dentro de la horquilla punitiva de 30,05€ a 300,51€. Las alegaciones presentadas por el interesado fueron tenidas en cuenta, y así se informo al presentador de la queja.

Otra de las quejas sobre Fianzas la presentó un ciudadano que hizo el depósito de una fianza correspondiente a una vivienda que había arrendado fuera del plazo establecido en la norma y recibió posteriormente una notificación de inicio de expediente sancionador frente al que presentó alegaciones que fueron desestimadas.

La Ley 10/1992 de 4 de noviembre, de fianza en los arrendamientos urbanos y en determinados contratos de suministro, en su versión anterior a la modificación introducida por la Ley 2/2016, de 28 de enero, de Medidas Fiscales y Administrativas de la Comunidad, señalaba en su artículo 18.1 que constituía infracción simple el cumplimiento espontáneo fuera de plazo de la obligación de depósito de las fianzas en la cuantía que corresponda.

Tras las modificaciones establecidas por la Ley 2/2016 (que entró en vigor el 4 de febrero de 2016), la referencia específica al cumplimiento espontáneo como infracción simple ha desaparecido. Sin embargo, el vigente artículo 18.2 de la Ley 10/1992, de 4 de noviembre, señala que constituirá infracción grave el incumplimiento de la obligación de depósito de las fianzas en la cuantía que corresponda.

La obligación del depósito de la fianza dentro de un plazo determinado se regula en el artículo 9.1 de la Ley 10/1992, de 4 de noviembre, al establecer que *«el ingreso del depósito se realizará en efectivo o transferencia bancaria, al que se acompañará copia del contrato, de conformidad con el régimen general de recaudación de ingresos públicos de la Comunidad Autónoma y dentro del plazo de dos meses desde la celebración del contrato»*.

Efectuar el depósito de la fianza fuera del plazo establecido por el artículo 9.1 supone una infracción grave y como tal es aplicada. No obstante lo anterior y según nos indicó la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación, entienden que el depósito espontáneo fuera de plazo es una conducta que debe ser tenida en cuenta. A tales efectos, se dictó una Circular el 14 de abril de 2016 en la que se establece lo siguiente:

«Cuando se observe, por infracciones cometidas a partir del 4 de febrero de 2016, que se ha producido un cumplimiento espontáneo de la obligación de depositar la fianza, se aplicará lo establecido en el artículo 19.3 de la Ley 10/1992, de 4 de noviembre, que señala:

«Cuando en la comisión de infracciones graves concurren dos o más atenuantes, en atención a las circunstancias, la Administración podrá imponer la multa correspondiente a las infracciones de gravedad inmediatamente inferior...»

Las atenuantes que se aplicarán en este supuesto serán las siguientes:

— La buena fe del infractor de acuerdo con lo establecido en el art. 20 de la Ley 10/1992.

— La naturaleza de los perjuicios causados, de conformidad con lo dispuesto en el art. 131.3b de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Por tanto, de acuerdo con el art. 19.3 de la Ley 10/1992 de 4 de noviembre, se le impondrá la sanción correspondiente a las infracciones leves, es decir, multa de 100 a 300 euros. La graduación de la misma se aplicará de la siguiente forma:

- En su cuantía mínima de 100 euros siempre que la fianza depositada no supere los 1000 euros.
- En su cuantía media de 200 euros siempre que la fianza depositada sea mayor de 1000 euros pero no supere los 1500 euros.
- En su cuantía máxima de 300 euros siempre que la fianza depositada supere los 1500 euros.

En ese sentido se informó al presentador de la queja y se procedió al archivo del expediente.

También se ha presentado dos quejas referidas a la normativa sobre viviendas de Turismo Rural. Una de ellas por un ciudadano propietario al 50%, junto con sus padres que disponen del otro 50%, de un edificio de dos plantas y garaje en Maella. Hace tiempo que residía fuera de Maella y como posible solución para sufragar el mantenimiento de la propiedad se planteó la posibilidad de alquilar el segundo piso, que es el que le corresponde, para fines de semanas o semanas aisladas a través de plataformas como Airbnb y otras.

Se puso en contacto con la Diputación de Aragón, pero con la información que le dieron era prácticamente imposible realizar el trámite de legalización, ya que no puede ser Casa Rural porque Maella excede en número de habitantes para esta posibilidad, para alquilar parte de una vivienda debe estar la división horizontal hecha lo que implica unos gastos, para que una habitación sea doble exigen que tenga 12 m² cuando, en la mayoría de las viviendas, exceptuando la habitación principal el resto de habitaciones dobles no suelen llegar a esa medida, la única opción posible era declararlo como pensión, pero para ello se debía dar de alta a la Seguridad Social como mínimo una persona, lo que implicaría tener un volumen improbable de reservas para hacerlo viable y le quedaba la opción del arrendamiento continuamente, pero ello impediría disfrutar del piso a los propietarios en algunas fechas, como es su pretensión.

Solicitada información al Departamento de Ordenación del Territorio, Movilidad y Vivienda, nos indicaron que no cabe la posibilidad de inscribir el piso mencionado como una casa rural, dado que Maella cuenta con más de 1.000 habitantes de derecho y además no se pretende proceder a la comercialización como alojamiento turístico de toda una casa independiente, como se exige en los artículos 43 y 45 del texto refundido de la Ley del Turismo de Aragón, aprobado por Decreto Legislativo 1/2016, de 26 de julio, del Gobierno de Aragón, y en el artículo 2 del Reglamento sobre ordenación y regulación de los alojamientos turísticos denominados Viviendas de Turismo Rural, aprobado por Decreto 69/1 997, de 27 de mayo, del Gobierno de Aragón.

En cuanto a la posibilidad de proceder a la inscripción como vivienda de uso turístico, señalaron que se entiende por tales «aquellos inmuebles sometidos al régimen de propiedad horizontal, viviendas unifamiliares aisladas u otras pertenecientes a complejos inmobiliarios privados que son cedidas de modo temporal por sus propietarios, directa o indirectamente, a terceros para su alojamiento turístico, amuebladas y equipadas en condiciones de uso inmediato, comercializadas o promocionadas en canales de oferta turística y con una finalidad lucrativa», tal como señala el artículo 2.a) del Reglamento de las viviendas de uso turístico en Aragón, aprobado por el Decreto 80/2015, de 5 de mayo, del Gobierno de Aragón. En consecuencia, no se podrá inscribir como vivienda de uso turístico el piso que nos ocupa hasta que no se haya procedido a la división horizontal de la propiedad de la finca.

En cuanto a la posibilidad de inscribir el piso como una pensión, señalaron que tales establecimientos «ofrecen alojamiento, con o sin otros servicios complementarios, y que, por su dimensión, estructura, infraestructura, servicios u otras características, no pueden ser clasificados ni en el grupo primero [hoteles y hoteles-apartamento] ni en el segundo [hostales], y cumplen las exigencias requeridas reglamentariamente», como previene el artículo 36.6 del texto refundido de la Ley del Turismo de Aragón. El desarrollo reglamentario respecto de esta modalidad hotelera se encuentra contenido en los artículos 22 a 24 del Reglamento por el que establecen las normas de construcción e instalación para la clasificación de los establecimientos hoteleros, aprobado por Decreto 153/1990, de 11 de diciembre, de la Diputación General de Aragón. El artículo 23 de este Reglamento establece que la superficie mínima de las habitaciones de las pensiones será de diez metros cuadrados para las habitaciones dobles y de seis metros cuadrados para las individuales y no de doce metros cuadrados para las dobles, como se menciona en el escrito de queja.

Se facilitó al interesado la información facilitada para que a la vista de las normas de aplicación hiciera lo que conviniera a sus intereses.

La otra queja presentada en relación con estas viviendas la presentó propietario de una vivienda en Benasque de 105 m², distribuidos en tres plantas. Se trata de una vivienda unifamiliar entre medianeras, apta para su uso como vivienda. El ciudadano quería alquilarla a terceros durante plazos temporales no superiores a 30 días, es decir para uso distinto al de vivienda habitual, al necesitar obtener cierta rentabilidad para poder asumir el coste que supone.

Consideraba que estaba en una clara situación de indefensión dado que, según lo establecido en el Decreto 80/2015, de 5 de mayo, del Gobierno de Aragón su vivienda no se halla comprendida dentro de ninguno de los tres tipos de inmuebles que contempla el artículo 2 apartado a) por el que se regulan las viviendas de uso turístico. No puede considerarse que es: ni inmueble sometido a régimen de propiedad horizontal, ni vivienda unifamiliar aislada, ni inmueble perteneciente a complejo inmobiliario privado (que son los tres tipos de vivienda que contempla la norma), dado que se trata concretamente de una vivienda unifamiliar entre medianeras.

Según la legislación de casas rurales, Decreto 69/1997, de 27 de mayo, del Gobierno de Aragón) tampoco puede someterse el alquiler de su inmueble a dicha regulación, por contar la población de Benasque en la que se ubica con más de 1.000 habitantes.

En cuanto a la normativa estatal, la Ley 4/2013, de medidas de flexibilización y fomento del mercado del alquiler de viviendas, modificó el artículo 5 de la LAU para excluir de su ámbito de aplicación el apartado e): La cesión temporal de uso de la totalidad de una vivienda amueblada y equipada en condiciones de uso inmediato, comercializada o promocionada en canales de oferta turística y realizada con finalidad lucrativa, cuando esté sometida a un régimen específico, derivado de su normativa sectorial.

De conformidad con el nuevo párrafo e) del artículo 5 LAU, para que un arrendamiento quede excluido de la Ley de Arrendamientos Urbanos debe recoger lo siguiente:

1. Cesión de la totalidad de la vivienda, amueblada y equipada en condiciones de uso inmediato.
2. Comercializada o promocionada en canales de oferta turística; y realizada con finalidad lucrativa.

No obstante, establece una condición adicional, y es que dicha cesión esté sometida a un régimen específico, derivado de su normativa sectorial.

El presentador de la queja consideraba injusto que pudiendo ser la vivienda apta para ser cedida de modo temporal a terceros usuarios, al no estar contemplada la tipología específica de vivienda entre medianeras en la normativa sectorial, no puede hacerlo, salvo que se aplique por analogía que es vivienda unifamiliar aislada, ya que lo único que las diferencia es el terreno que las circunda.

Solicitada información a la Administración competente manifestaron que el alquiler de fincas urbanas se regula por la Ley 29/1994, de 24 de noviembre. de Arrendamientos Urbanos, ya se destinen a vivienda habitual o a usos distintos del anterior, y si tal y como advierte el propietario de la vivienda, el arrendamiento pretendido por éste, al no estar sometido a otra norma sectorial, no se encuentra excluido del ámbito de aplicación de la citada ley, el régimen aplicable a este tipo de arrendamiento será el previsto en la Ley de Arrendamientos Urbanos. En ese sentido se informó al ciudadano, ya que su supuesto no está comprendido en la normativa sectorial.

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

6.1. DATOS GENERALES

Estado actual de los expedientes					
Año de inicio	2017	2016	2015	2014	2013
Expedientes incoados	141	99	107	136	120
Expedientes archivados	75	96	107	136	120
Expedientes en trámite	66	3	0	0	0

Sugerencias / Recomendaciones		
Año	2017	2016
Aceptadas	12	21
Rechazadas	3	3
Sin Respuesta	4	4
Pendientes Respuesta	6	0
Total	25	28

Recordatorios de deberes legales		
Año	2017	2016
Recordatorios de deberes legales	2	0

Resolución de los expedientes	
Expedientes solucionados	57%
Por intervención de la Institución durante la tramitación	14%
Por haberse facilitado información	14%
Por inexistencia de irregularidad en la actuación de la Administración	19%
Por Recomendación o Sugerencia aceptada	10%
Expedientes no solucionados	5%

* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en la página web de la Institución (www.eljusticiadearagon.es).

Resolución de los expedientes	
Recomendación o Sugerencia rechazada	1%
Recomendación o Sugerencia sin respuesta	3%
Recordatorios de deberes legales por silencio de la administración	1%
Expedientes en trámite	37%
Recomendación o Sugerencia pendiente de respuesta	5%
Pendientes de la información solicitada a la Administración	32%
Expedientes remitidos	1%
Remitidos al Defensor del Pueblo	1%
Remitidos a otros defensores	0%

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
DI-2352/2016-10	MEDIO AMBIENTE. ACTIVIDADES CLASIFICADAS. Inactividad municipal en relación con denuncia de molestias procedentes de actividad de Bar «Aquí Teruel». Procedencia de comprobación de los hechos denunciados. Información sobre usos permitidos en Normativa urbanística municipal. Incumplimiento del deber de información al Justicia. TERUEL.	RDL y Recomendación al Ayuntamiento de Teruel. Aceptada parcialmente.
DI-2801/2016-10	MEDIO AMBIENTE. LICENCIAS DE ACTIVIDAD. Responsabilidad de la tramitación de la solicitud de Modificación (ampliación de capacidad) de Licencia de actividad ganadera. Incumplimiento del deber de resolución expresa, a la solicitud de licencia, y a sucesivas reclamaciones. Infracción disciplinaria. Incumplimiento de la obligación de información al Justicia. SAMPER DE CALANDA.	RDL y Recomendación al Ayuntamiento de Samper de Calanda. Sin respuesta.
DI-29/2017-10	MEDIO AMBIENTE. ACTIVIDADES. Queja por efectos medioambientales en vivienda familiar (ruidos, calor, vibraciones e insalubridad) derivados de la existencia de un CTE, en local arrendado por Cdad. de Propietarios a ENDESA. Remisión de aspectos jurídico-privados a la Jurisdicción ordinaria. Comprobación de autorizaciones administrativas existentes, de Industria y municipal (de actividad). Procedencia de requerir ésta, por ser la autorización municipal existente meramente urbanística. ZARAGOZA.	Recomendación al Ayuntamiento de Zaragoza. Pendiente de respuesta.
DI-1493/2017-10	MEDIO AMBIENTE. ACTIVIDADES MOLESTAS POR RUIDO. Denuncia de molestias por ruidos ocasionados por gallos, en C/ Esparza. Falta de diligencia en la actuación municipal, y anomalía en contenido de informe de policía local sobre emplazamiento distinto del denunciado. BARBASTRO.	Sugerencia al Ayuntamiento de Barbastro. Aceptada.
DI-2294/2017-10	MEDIO AMBIENTE. ACTIVIDADES SIN LICENCIA. Queja por incoacción de Expte. sancionador por ejercicio de actividad de cuidado de mascotas sin licencia. Actuación contradictoria del Ayuntamiento, en relación a sujeción a licencia de tal actividad, y en cambio imponiendo sanción por no tenerla, tras errática instrucción aludiendo a normativa urbanística primero, y medioambiental al resolver, sin dar respuesta a consulta y solicitud de licencia. Obligación de resolver expresamente, a recurso contra sanción, y a consulta y simultánea solicitud de licencia. Conveniencia de regulación municipal de la actividad, atendiendo a lo previsto en Ley de Protección Animal. ZARAGOZA.	RDL y Recomendación al Ayuntamiento de Zaragoza. Aceptada parcialmente. Sugerencia al Dpto. de Desarrollo Rural y Sostenibilidad. D.G.A. Pendiente de respuesta.
DI-2327/2017-10	MEDIO AMBIENTE. ACTIVIDADES CLASIFICADAS. Inactividad municipal ante denuncia de molestias por ruidos del establecimiento «Molly Malone». Incumplimiento municipal del deber de información al Justicia de Aragón. Procedencia de incoacción de expediente, y de impulso de oficio del procedimiento. BENASQUE.	RDL y Recomendación al Ayuntamiento de Benasque. Parcialmente aceptada.
DI-2340/2017-10	MEDIO AMBIENTE. LICENCIAS. Falta de resolución municipal en relación con solicitud de corta de árbol de gran tamaño en propiedad privada, que afecta a la misma y a edificaciones próximas. Obligación de resolver expresamente. Incumplimiento del deber de información al Justicia. ZARAGOZA.	RDL y Sugerencia al Ayuntamiento de Zaragoza. Pendiente de respuesta.
DI-2343/2017-10	MEDIO AMBIENTE. Molestias en viviendas por ruidos derivados del uso indebido del espacio público, e insuficiente control de policía local, en entorno de C/ Fita. Incumplimiento de la obligación de información al Justicia. ZARAGOZA.	RDL y Sugerencia al Ayuntamiento de Zaragoza. Aceptada.
DI-2649/2016-6	Molestias derivadas de tenencia de animales de granja en casa vecina	Sugerencia aceptada
DI-2638/2016-6	Contaminación acústica de un establecimiento abierto al público en Alcañiz	Sugerencia y RDL sin respuesta
DI-2843/2016-6	Instalación y funcionamiento de un Punto Limpio en Calatayud	Sugerencia aceptada
DI-2316/2016-6	Denuncia por ladridos de perros	Información con gestiones
DI-1843/2016-3	Tres comunidades de vecinos denuncian los problemas que causa la suelta de perros en el campus universitario de la plaza de San Francisco.	Sugerencias al Ayuntamiento de Zaragoza y a la Universidad de Zaragoza. Parcialmente aceptadas.
DI-2063/2017-3	Se denuncian las molestias causadas por un local alquilado en Binéfar.	Sugerencia al Ayuntamiento de Binéfar. Aceptada.
DI-2656/2016-3	Se denuncian las molestias producidas por el bar La G. en Alcañiz.	Sugerencia al Ayuntamiento de Alcañiz. Aceptada.
DI-2140/2017-3	Solicitan que no se permita ampliación del horario en las fiestas de la Vaquilla de Teruel.	Sugerencia al Ayuntamiento de Teruel. Sin respuesta.
DI-1909/2017-3	Solicita que se planten árboles en una calle del barrio de Torrero.	Recordatorio de Deberes Legales al Ayuntamiento de Zaragoza
DI-1450/2017-3	Se denuncia el deficiente estado en el que se encuentra un tramo del Canal Imperial de Aragón.	Sugerencia al Ayuntamiento de Zaragoza. Sin respuesta.
DI-2813/2017-3	Disconformidad con el cambio de ubicación de unos contenedores de residuos en Bolea.	Sugerencia al Ayuntamiento de La Sotonera. Aceptada.

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
DI-2603/2016-3	Disconforme con la colocación de unos contenedores de residuos en Borja.	Sugerencia al Ayuntamiento de Borja. Sin respuesta.
DI-2386/2016-11	Disconformidad con el proyecto de Reglamento de Régimen Interno de Coto Municipal de Caza	Sugerencia al Ayuntamiento de Villalba del Perejil. No aceptada.
DI-412/2016-4	Ayuntamiento de Alcolea de Cinca. Medidas para dar cumplimiento a la Sentencia de 25 de febrero de 2016, del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, por la que se dictaminó el incumplimiento de España de la Directiva 1999/31; tramitando con el Gobierno de Aragón convenio de colaboración para el efectivo sellado del vertedero de Alcolea de Cinca.	Sugerencia al Ayuntamiento de Alcolea de Cinca. No aceptada.
DI-1816/2016-4	Ayuntamiento de Andorra. Adopción de medidas para que a la mayor brevedad el vertedero localizado en la parcela 60 del polígono 30 de su término municipal se adecue a las condiciones requeridas por el Real Decreto 1481/2001 a los vertederos de residuos inertes.	Sugerencia al Ayuntamiento de Andorra. Aceptada.
DI-1714/2017-4	Ayuntamiento de Caldearenas. Solicitud de acceso a información pública en materia de medio ambiente.	Sugerencia al Ayuntamiento de Caldearenas. Pendiente de respuesta.

6.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

Durante el año de 2017 se han incoado **140 expedientes** relacionados con esta materia, frente a los 99 incoados el pasado año y los 106 del año anterior, habiéndose dictado un total de **27 resoluciones** (el pasado año fueron 28).

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

Los subapartados por materias que se reseñan a continuación hacen mención también a expedientes que consideramos importantes hacer constar, aunque no hayan concluido con una Sugerencia o Recomendación; archivo por inexistencia de irregularidad, donde se informa a las personas el fundamento legal y las causas que justifican la actuación administrativa; envío el Defensor del Pueblo, al tratarse de problemas vinculados a los órganos de la Administración del Estado; cuestiones entre particulares, en las que el Justicia no puede intervenir; problemas que se han solucionado o se hallan en vías de solución tras la intervención de la Institución, desistimiento expreso o tácito de la persona que presentó la queja o simplemente, ofrecimiento de la información que el ciudadano requiere sin necesidad de interesarla a la Administración.

6.2.1. Biodiversidad

Se han recibido diversas quejas y se han promovido actuaciones de oficio en relación con **la tala de arbolado, su deficiente cuidado y la falta de arbolado** en diferentes poblaciones de nuestra Comunidad Autónoma.

Ejemplos de ello son los expedientes 1909/2017-3,- en el que se solicitaba la reposición de unos árboles talados en una calle del barrio de Torrero de Zaragoza, expediente en el que se dictó Recordatorio de Deberes Legales al Consistorio zaragozano ante su falta de respuesta a la petición de información-, y 1450/2017-3, incoado en virtud de una queja en la que se denunciaba el deficiente estado de los árboles existentes un tramo del Canal Imperial de Aragón; en el Recordatorio de Deberes Legales y en la Sugerencia dictada, dirigida al Ayuntamiento de Zaragoza, se instaba a un mayor y mejor cuidado del arbolado existente. Dicha resolución no obtuvo respuesta.

Tampoco ha dado respuesta a nuestras peticiones de información el Ayuntamiento de Zaragoza, en instrucción de expediente DI-2340/2017-10, relativo a la solicitud de autorización de corta de un árbol de gran tamaño ubicado en propiedad particular, pero que podía provocar daños en edificaciones de su entorno; y seguimos a la espera de respuesta a la resolución formulada.

En otro supuesto, con motivo de la tala que se produjo en la calle Domingo Miral de Zaragoza por causa de unas obras de renovación de tuberías de vertido, la Institución se interesó por la situación y la previsión de reposición de los ejemplares talados, informándonos el Consistorio a través de la Comisión municipal al efecto que estaba prevista la reposición de los árboles en unos dos meses por parte de la promotora que ejecutaba las obras (Expte. 419/2017-6). También se atendió la queja que exponía que el Ayuntamiento de Huesca estaba plantando cipreses y esa especie producía alergias y no estaba recomendada normativamente (*Ordenanza Municipal de Áreas Verdes y Arbolado Urbano de Huesca*). El Consistorio oscense nos transmitió que la plantación de cipreses en la ciudad se produce exclusivamente en casos puntuales de necesidad de reposición en setos o alineaciones ya establecidas, siendo mínima la proporción de esta especie en el total del arbolado de Huesca capital — 14 unidades— (Expte. 206/2017-6).

Por otra parte, en **materia sancionadora**, la mediación de la Institución ha permitido en ocasiones la solución favorable de la problemática denunciada. Así ocurrió con la sanción impuesta a un ciudadano por transitar por un espacio protegido prohibido (Laguna de Gallocanta). Tras el abono de la multa, se tuvo posterior conocimiento de otras personas que, por la misma conducta, no habían sido sancionadas tras la denuncia al faltar algún trámite para la declaración de la zona como tal. El presentador de la queja había interpuesto un recurso extraordinario de revisión que no había obtenido respuesta tras el transcurso de casi tres años. La intervención del Justicia propició que la Administración sancionadora estimara el recurso del ciudadano, procediendo a anular la resolución sancionadora y a devolverle el importe abonado por la sanción (Expte. 419/2017-6).

Entre las **consultas ciudadanas** recibidas en este ámbito, reseñar la efectuada por un ciudadano sobre denuncia por ladridos de sus **perros** en Borja y normativa aplicable. Reproducimos la información facilitada en el apartado de expedientes (Expte. 2316/2016-6)

6.2.2. Caza y Pesca

En materia de caza se presentó un escrito por un ciudadano en el que manifestaba que había tenido un accidente en la provincia de Huesca causado por un jabalí, mostraba su preocupación por el peligro que suponen para los conductores máxime considerando que la población de jabalís ha aumentado mucho, lo mismo que el número de accidentes.

Se dirigió al Justicia para conocer si hay estudios al respecto y qué se está haciendo en Aragón para mantener la población de jabalís dentro de unos parámetros que no constituyan un riesgo para los conductores.

Admitida la queja a información con gestiones nos dirigimos al Departamento de Desarrollo Rural y Sostenibilidad que informó lo siguiente:

«La caza es actualmente la única medida selectiva, eficaz y posible para el control de las poblaciones de jabalís. Otra medida eficaz, pero no selectiva, empleada con el fin anterior en países como Nueva Zelanda y Australia y que consiste en la dispersión de cebos envenenados por medio de avionetas, está, con toda lógica, prohibida por la legislación de la Unión Europea y española y por tanto no se puede utilizar en nuestra Comunidad Autónoma.

Es por ello que el Gobierno de Aragón, de acuerdo con la legislación actual y en el marco de sus competencias, con el fin de controlar las poblaciones de jabalís mantiene una normativa cinegética y un régimen de autorizaciones excepcionales que facilita extraordinariamente la caza de esta especie tanto en época de caza ordinaria (3er domingo de septiembre a 42 domingo de febrero) como fuera de ella.

En este sentido, en Aragón, el jabalí se caza sin cupo de capturas, es decir se pueden cazar tantos jabalís como se quiera. Además, con el fin de facilitar su caza, fuera de la época ordinaria, para las esperas nocturnas, tanto en terrenos cinegéticos como en los no cinegéticos, se ha sustituido la antigua autorización administrativa que se venía exigiendo, por una mera comunicación. En la actualidad, la persona que vaya a realizar el control poblacional debe simplemente enviar por fax o correo electrónico tal comunicación a la administración, reduciendo de este modo el plazo de tiempo de aviso necesario desde las 48 horas anteriores a las 24 horas actuales.

Además, también fuera de la época de caza ordinaria, el INAGA puede conceder autorizaciones administrativas para la realización de batidas.

Fruto de todo lo anterior, cabe destacar el elevado número de jabalís que anualmente se cazan en Aragón, que, por citar las dos últimas temporadas, han sido 36.947 ejemplares en 2015 y 41.543 en 2016».

Se facilitó la información al ciudadano y se procedió al archivo del expediente.

También se presentó una queja en la que el ciudadano manifestaba su disconformidad con el proyecto de Reglamento de Régimen Interno del Coto Municipal de Caza de Villalba de Perejil, ya que consideraba que en su texto se discriminaba a determinados cazadores que tenían distintos rangos de derechos, deberes y cuotas en función de su adscripción a otra categoría de las que se establecían.

Admitido a trámite el expediente y recabada información al citado Ayuntamiento se puso de manifiesto, que las categorías de cazadores establecidas en el Reglamento de Régimen Interno no se ajustaban en su totalidad a las establecidas en la Ley 1/2015 de Caza de Aragón, ya que si bien a los cazadores locales los define del mismo modo que la Ley, engloba en la categoría cazadores foráneos a los comunitarios o de la Unión Europea y a los cazadores no comunitarios o de terceros países.

Por lo que respecta a los diversos derechos respecto a los cazadores locales, es la propia norma legal la que establece el derecho a ser socio del coto municipal y un porcentaje mínimo obligatorio de los aprovechamientos cinegéticos (20%), que debe destinarse a los cazadores locales y sólo puede ser menor este porcentaje cuando no se pueda cubrir con cazadores locales.

No obstante, hay que distinguir entre el número de socios de un coto, y el cupo o densidad de cazadores por hectárea y día autorizado, que se establece en el Decreto 108/95 artículo 24 apartado 6.

Por lo que se refiere a las diferentes cuotas, la Ley de Caza no prohíbe en su articulado, que existan diferentes tipos de cuotas en función de la categoría individual del cazador, el texto legal no lo regula, pero disconformidad con el proyecto de Reglamento de Régimen Interno del Coto Municipal de Caza asume la existencia de diferentes tipos de cuota.

Por ello, se formuló al Ayuntamiento de Villalba de Perejil una Sugerencia para que ajustara el Reglamento de Régimen Interno regulador del coto municipal de caza en lo referido a las clases de cazadores, a la Ley 1/2015 de 12 de marzo, de Caza de Aragón conforme se regula en su artículo 4.

La Sugerencia no fue aceptada ya que el Ayuntamiento manifestó que considera que es una cuestión terminológica que no contradice la Norma, y dado que el coto municipal es un coto pequeño, se opta por la clasificación recogida en el Reglamento al objeto de simplificar su aplicación e interpretación y adaptar, en la medida de lo posible, la Ley de Caza vigente en Aragón a las circunstancias reales del coto.

6.2.3. Actividades

Se recogen en este apartado, los expedientes relacionados con las actividades que perturban el medio ambiente, de los cuales, merecen destacarse especialmente por su número, aquéllos cuyo objeto de estudio es la contaminación acústica.

Han sido muy numerosas las quejas recibidas por el indebido funcionamiento de locales de ocio nocturno y diurno que han puesto de manifiesto la necesidad de una rigurosa aplicación de la normativa para la protección del medio ambiente contra ruidos y vibraciones, con el fin de evitar el deterioro de la calidad de vida de los vecinos y del medio ambiente. Atendiendo al importante número de quejas recibidas por esta causa, y habiendo detectado la falta de medios de la que adolecen algunos municipios para llevar a cabo las mediciones oportunas para, en su caso, sancionar a los responsables de los establecimientos causantes de los ruidos, se incoaron de oficio los expedientes correspondientes con la finalidad de solicitar a las administraciones competentes información acerca de los medios con los que se cuenta para efectuar las mediciones del ruido y (para el caso de que no se dispusiera de dichos medios), acerca de a qué autoridad u organismo administrativo poseedor de los mismos se recurre habitualmente para efectuar dichas mediciones en caso necesario y incumplimiento de la normativa. La mayoría de estos expedientes se encuentran en tramitación.

Asimismo, se han recibido varias quejas sobre las molestias que ocasionan algunos veladores que se encuentran instalados en la vía pública por parte de establecimientos autorizados, haciendo referencia especialmente al excesivo volumen acústico de las reuniones, los prolongados horarios que se autorizan e incluso los obstáculos que suponen para transitar por la vía donde se encuentran, algunas de reducido ancho. En estos casos, la intervención de la Institución supone la verificación de que el establecimiento en cuestión dispone de la preceptiva licencia urbanística y para la actividad clasificada a que se destina, así como la oportuna autorización de funcionamiento, instando en cualquier caso a la Administración municipal a desarrollar sus funciones de vigilancia, efectuando las mediciones acústicas que se precisen de conformidad con la normativa vigente e informando al ciudadano del derecho de denuncia ante cualquier posible incumplimiento de las condiciones de la licencia otorgada al establecimiento o de los preceptos de la Ordenanza municipal aplicable.

Varias han sido los expedientes en los que se ha dictado resolución dirigida a la Administración competente para impulsar la adopción de medidas aludidas; así, en el expediente 769/2016-6 (aceptada por el Ayuntamiento de Zaragoza), se analizaron cuestiones como el incumplimiento de la licencia otorgada y la problemática generada en la vía pública por las molestias derivadas del funcionamiento de un establecimiento de ocio con horario nocturno.

Preocupa a la Institución la situación en la que se encuentran algunas personas residentes en determinadas zonas de Zaragoza en la que proliferan los locales nocturnos debido a las molestias y perturbaciones que causa su indebido funcionamiento en el horario nocturno, impidiendo el debido descanso; así, se han recibido de nuevo quejas promovidas por vecinos residentes en las zonas de las calles Maestro Marquina y aledaños (en estudio y tramitación) y de las calles Fita y próximas. Respecto a esta última cuestión, se instruyó el expediente 2343/2017 y se dictó resolución; además, dado el contenido del informe de Policía Local recibido en respuesta a la resolución formulada, se ha incoado un expediente de oficio, actualmente en tramitación, para comprobar las actuaciones municipales relativas a tramitación y sanción de las denuncias formalizadas por citada Policía.

En el expediente 2352/2016-10, aunque la falta de respuesta municipal durante la instrucción nos llevó a formular Recordatorio del deber legal de información a esta Institución y una Recomendación al Ayuntamiento de Teruel, para comprobación de las molestias denunciadas, derivadas de la actividad del «Bar Aquí Teruel», la información y documentación municipal recibida pocos días después de formularse nuestra resolución, nos llevó a considerar aceptada dicha resolución.

También en Teruel, un grupo numeroso de personas residentes en el centro de la ciudad, presentaron queja solicitando que no se ampliara el horario nocturno de funcionamiento de locales de ocio, barras y carpas durante las fiestas de «La Vaquilla». Estudiada la petición, y de conformidad con la normativa vigente, se dictó Sugerencia dirigida al Consistorio turolense que no obtuvo respuesta alguna.

Estos mismos problemas han sido detectados en el ámbito rural; a título de ejemplo, las molestias acústicas generadas en el vecindario por un local dedicado al ocio nocturno que determinaron que la Institución dirigiera también en 2016 al Ayuntamiento de Alcañiz una Sugerencia y un Recordatorio de Deberes Legales relativo a la obligación de atender las peticiones del Justicia, también fue aceptada por parte de ese Consistorio (expediente 151/2016-6). En 2017, se ha generado similar actuación respecto de otro establecimiento de ocio en la misma localidad, habiéndose formulado igualmente Sugerencia y Recordatorio de Deberes Legales que se encuentran pendientes de respuesta (expediente 2638/2017-6). En la misma localidad, se denunciaron las perturbaciones reiteradas que ocasiona el indebido funcionamiento del local llamado «La G...», dando lugar a la tramitación del expediente 2656/2016-3 y al dictado de la Sugerencia dirigida al Ayuntamiento de Alcañiz para que de solución a los problemas descritos por los vecinos que, desde hace ya tiempo, están padeciendo los efectos indeseados de la explotación de dicho local. La Sugerencia fue aceptada.

El Ayuntamiento de Benasque no dio respuesta a nuestras peticiones de información para instrucción de expediente 2327/2017, referido a molestias por ruidos, derivadas de la actividad del establecimiento «Molly Malone». Estando ya en redacción este Informe Anual, nos informó de estar presentado un recurso contencioso-administrativo, y de haber dictado una resolución de Alcaldía, que nos lleva a considerar parcialmente aceptada nuestra resolución de Recordatorio de deberes legales y Recomendación formulados al respecto.

Merece destacarse también, el expediente 29/2017-10, tramitado como consecuencia de los efectos medioambientales en una vivienda familiar de Zaragoza (calor, vibraciones, ruidos e insalubridad) derivados de Centro de Transformación Eléctrica en un local arrendado a empresa eléctrica por la Comunidad de propietarios del inmueble; aunque quedó acreditada la existencia de la autorización sectorial de Industria, consideramos que procedía regularizar el trámite de Licencia municipal de actividad, por ser meramente urbanística la única autorización municipal que pudo acreditarse.

Los ruidos y las molestias causadas por la tenencia de animales han sido también objeto de algunas de las quejas recibidas. A título de ejemplo, se tramitó expediente 2649/2017-6 en virtud de la queja de una ciudadana de la localidad de Torrecilla de Alcañiz (Teruel) por los ruidos y molestias diversas que producían los animales de granja que poseía una vecina en su propiedad colindante, dictándose, tras diversas gestiones mediadoras, Sugerencia dirigida a ese Ayuntamiento, que fue aceptada.

Ante la denuncia por molestias en vivienda particular, derivadas de la presencia y ruidos emitidos por gallos, en su entorno urbano próximo, se formuló Sugerencia al Ayuntamiento de Barbastro, para control de dichas molestias y adopción de medidas a que hubiera lugar en el expediente 1493/2017.

Así mismo, se tramitó, a instancia ciudadana, el expediente 1843/2016-3 en el que se describían los problemas que causa a los residentes de la zona, la suelta de perros en el campus de la Plaza de San Francisco (ruidos, suciedad, polvo...). Estudiado el supuesto, se dictó Sugerencia dirigida a la Universidad de Zaragoza y al Ayuntamiento de la ciudad en la que se les instaba a colaborar con diligencia para dar respuesta a la ciudadanía sobre el descrito problema, impulsando las medidas que se estimaren oportunas, y conforme a las competencias que legalmente tienen encomendadas. Además, se instaba a la Universidad a que promoviera las medidas necesarias para mantener la limpieza y salubridad en la zona. El Consistorio no aceptó la sugerencia y la Universidad de Zaragoza lo hizo parcialmente.

La falta de licencias de actividad y la falta de respuesta de la administración competente ante las solicitudes de licencias de actividad o de ampliación de la licencia han sido también tema recurrente en las quejas recibidas. A título de ejemplo, se cita el expediente 2801/2016-10, incoado por inactividad en la tramitación de un expediente de solicitud de modificación de licencia (ampliación de capacidad de actividad ganadera), lo que nos llevó a apuntar la posible existencia de infracción disciplinaria imputable al funcionario responsable. Estudiado el caso, se dictó Recordatorio de Deberes Legales y Sugerencia dirigidos al Ayuntamiento de Samper de Calanda, de quien no se obtuvo respuesta alguna.

Merece también especial mención, el expediente 2294/2017, presentado contra el Ayuntamiento de Zaragoza, por falta de respuesta municipal a recurso interpuesto contra resolución sancionadora dictada en relación con el ejercicio sin licencia de una actividad de guarda de perros mascotas en vivienda particular, y también a consulta vinculante planteada sobre la posibilidad de tramitar dicha licencia, y a solicitud de la misma. En el mismo se formuló Recordatorio del deber legal de información a esta Institución así como de Recomendación al citado Ayuntamiento, que finalmente aceptó revocar la sanción, aunque no ha dado respuesta, ni a la consulta planteada por la interesada, ni a la posibilidad de regulación de este tipo de actividad, de escasa entidad. También dio pie a formular Sugerencia al Departamento Autonómico de Desarrollo Rural y Sostenibilidad, en relación con emisión de un Informe al Ayuntamiento para una regulación, atendiendo al marco normativo de nuestra Ley de Protección Animal.

Los ruidos causados por otras actividades de ocio,- en este caso, la práctica del ensayo con tambores por parte de las cofradías de Semana Santa en la localidad de Villanueva de Gállego fueron también objeto de queja; ante la premura de tiempo, el Ayuntamiento nos indicó que se iba a dar traslado de la cuestión a la Cofradía para estudiar la problemática de cara a su resolución favorable en 2018 (expediente 255/2017-6)

Particular relevancia han venido revistiendo en los últimos años los problemas manifestados por la existencia de «peñas», espacios de ocio juvenil alternativos, situados en muchas ocasiones en locales carentes de los requisitos mínimos para garantizar la salvaguarda de la tutela ambiental y el derecho a la salud, a la intimidad personal y a la inviolabilidad del domicilio. A lo largo de este año, hemos venido recibiendo algunas quejas sobre este particular, como la formulada por un vecino de la localidad zaragozana de Alfajarín que exponía la proliferación de estos espacios que se instalaban en casas particulares e invadían la vía pública. El Ayuntamiento nos puso de manifiesto su predisposición a reunirse con los afectados a fin de resolver la problemática (expediente 1578/2017-6).

En el expediente 2063/2017-3, tramitado con motivo de la presentación de una queja firmada por varias personas vecinas de la localidad de Binéfar, se estudió la problemática que genera la existencia de una «peña» y se dictó Sugerencia dirigida al Consistorio de la localidad en la que se le indicaba la conveniencia de que ejerza el control de la legalidad en materia de convivencia ciudadana, emisión de ruidos y limpieza viaria, dotándose, en su caso, de los instrumentos legales necesarios (aprobación de Ordenanza de Convivencia Ciudadana) para atajar los problemas derivados de conductas incívicas que pudieren alterar la salud y el debido descanso de los vecinos del municipio. La Sugerencia fue aceptada.

6.2.4. Residuos

Las deficiencias en la recogida de residuos y la ubicación de los contenedores en el ámbito urbano y en el rural es una de las preocupaciones de las personas que se han dirigido a esta Institución relacionadas con esta materia.

Ejemplo de ello ha sido el expediente 2843/2017-6 en el que se dictó Sugerencia y Recordatorio de Deberes Legales a la Comarca Comunidad de Calatayud ante la falta de puesta en funcionamiento de un Punto Limpio ya instalado. En el expediente 2813/2017-3, incoado en virtud de una queja en la que se exponía la disconformidad de la vecindad con el traslado y cambio de ubicación de unos contenedores de residuos en la localidad de Bolea, se dictó Sugerencia dirigida al Ayuntamiento de La Sotonera por la que se le proponía se planteara la conveniencia de estudiar la reubicación de los contenedores de residuos y reciclado, en un lugar de la localidad más idóneo para la vecindad que, además, cumpliera con la normativa de riesgos laborales. La Sugerencia fue aceptada.

En el expediente 2603/2016-3 también se dictó Sugerencia, en este caso al Ayuntamiento de Borja (quien no dio respuesta alguna), instando la reubicación de unos contenedores de basura que habían sido colocados con una excesiva proximidad a una vivienda, dificultando, incluso el acceso a la misma.

También en materia de residuos, debemos indicar que en el año 2017 se ha continuado la actividad de supervisión iniciada de oficio por el Justicia de Aragón el año anterior a raíz de sentencia emitida por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea el 25 de septiembre de 2016, por la que se dictaminó el incumplimiento por el Reino de España de la Directiva 1999/31, en la que se establecen medidas, procedimientos y orientaciones para impedir o reducir, en la medida de lo posible, los efectos negativos en el medio ambiente del vertido de residuos en 30 vertederos de residuos no peligrosos, dando así la razón a la Comisión Europea, que denunció a España ante el Tribunal de Luxemburgo.

De los 30 vertederos que motivaron el pronunciamiento, cinco se ubican en territorio aragonés:

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

Con el fin analizar las medidas adoptadas por las Administraciones implicadas para el cumplimiento de la Sentencia, garantizando con ello el principio de legalidad y la salvaguarda del interés general y el bien común, se incoaron diversos expedientes. Si durante el año 2016 se emitieron resoluciones dirigidas a las Comarcas de Somontano de Barbastro, La Litera/La Llitera, Monegros y Comarca de Bajo Cinca/Baix Cinca, con fecha 15 de febrero de 2017 se formuló sugerencia al Municipio de Alcolea de Cinca.

En concreto, se solicitó a esta entidad local que informase acerca de las medidas que se habían adoptado y/o se preveían adoptar en relación con el incumplimiento de la normativa aplicable en materia de sellado de vertederos no peligrosos.

De la información remitida, y a la luz de la normativa aplicable, se desprendía que corresponde a la Administración local titular del vertedero, -a la que a su vez se había otorgado la correspondiente autorización-, el desarrollo de las actuaciones preceptivas para el adecuado sellado del mismo.

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

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

Por ello, se emitió resolución dirigida al Ayuntamiento de Alcolea de Cinca sugiriendo que desarrollase los mecanismos de colaboración oportunos, en el marco de las leyes 7/1999, de 9 de abril, de Administración Local de Aragón y 1/2011, de 10 de febrero, de Convenios de la Comunidad Autónoma de Aragón, para el efectivo sellado del vertedero sito en dicha localidad, dando así cumplimiento a la Sentencia de 25 de febrero de 2016, del Tribunal de Justicia de la Unión Europea.

También durante el año 2017 se ha emitido Sugerencia a raíz de denuncia interpuesta referente a un eventual vertido incontrolado de residuos de fibrocemento con amianto en la escombrera municipal del Ayuntamiento de Andorra. Al respecto, y para el análisis de la cuestión planteada, previo informe de la Administración competente, partimos de la normativa aplicable.

El Estado Español aprobó el Real Decreto 1481/2001, de 27 de diciembre, sobre Eliminación de residuos mediante depósito en vertedero, mediante el que se traspuso la Directiva 1999/31/CE. Dicha norma define el vertedero como la instalación de eliminación de residuos mediante su depósito subterráneo o en la superficie, por períodos de tiempo superiores a un año, y establece que las autoridades competentes deben adoptar las medidas oportunas para que como muy tarde el 16 de julio de 2009, los vertederos que funcionaban a la entrada en vigor del real decreto dejaran de funcionar si no cumplían alguno de los siguientes requisitos:

1. La aprobación de un plan de acondicionamiento.
2. En base a dicho plan la adopción de una decisión por la autoridad competente acerca de la posibilidad de continuar con las operaciones.
3. En el supuesto de que se permitiese continuar con las operaciones la determinación de las obras y plazo de ejecución para la realización del plan.
4. La autorización previa comprobación de la adecuada ejecución del plan de acondicionamiento.

Por otro lado, de las normas aplicables, -esto es, la Ley 22/2011, de 28 de julio, de Residuos, la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, y el propio Plan de Gestión Integral de los Residuos de la Comunidad Autónoma de Aragón (Plan GIRA) para el periodo 2009-2015, en coherencia con el Decreto 262/2006, de 27 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento de la producción, posesión y gestión de los residuos de la construcción y la demolición- se desprende que corresponde a los Ayuntamientos la competencia en materia de recogida, transporte y tratamiento de residuos calificados como urbanos. Entre ellos, se incluyen los residuos de construcción y demolición procedentes de obras menores de construcción y reparación domiciliaria. Igualmente, debe entenderse que competirá a dichas administraciones locales la adopción de medidas para

la adaptación de los vertederos de residuos urbanos en su ámbito territorial a las prescripciones del Real Decreto 1481/2001.

En el supuesto planteado, se aludía a vertido de residuos en vertedero ubicado en el término municipal de Andorra. De la información facilitada por el propio Departamento de desarrollo rural y Sostenibilidad del Gobierno de Aragón, se desprendía que se trataba de una escombrera ubicada en una parcela cuya titularidad catastral corresponde al Ayuntamiento de Andorra, que recibía mayoritariamente residuos de construcción y demolición (RCD) procedentes de obras menores de construcción y reparación domiciliaria. La misma Administración señalaba que se habían «presentado diversas denuncias sobre la actividad desarrollada en esta instalación, que han dado lugar a la apertura de los correspondientes procedimientos sancionadores en el Servicio Provincial de Teruel», lo que había dado a la incoación de diversos expedientes sancionadores.

Así, atendiendo a la situación del vertedero referido, teniendo en cuenta el incumplimiento de la normativa aplicable, y en atención a los derechos e intereses que se veían afectados, se consideró necesario recomendar al Ayuntamiento de Andorra que a la mayor brevedad adoptase las medidas necesarias para garantizar la adecuación de dicho vertedero a las condiciones exigidas por el Real Decreto 1481/2001.

7. OBRAS PÚBLICAS *

7.1. DATOS GENERALES

Estado actual de los expedientes					
Año de inicio	2017	2016	2015	2014	2013
Expedientes incoados	34	27	40	32	28
Expedientes archivados	26	26	40	31	28
Expedientes en trámite	8	1	0	1	0

Sugerencias / Recomendaciones		
Año	2017	2016
Aceptadas	1	1
Rechazadas	1	0
Sin Respuesta	2	1
Pendientes Respuesta	1	0
Total	5	2

Recordatorios de deberes legales		
Año	2017	2016
Recordatorios de deberes legales	0	0

Resolución de los expedientes	
Expedientes solucionados	66%
Por intervención de la Institución durante la tramitación	40%
Por haberse facilitado información	22%
Por inexistencia de irregularidad en la actuación de la Administración	4%
Por Recomendación o Sugerencia aceptada	0%
Expedientes no solucionados	6%
Recomendación o Sugerencia rechazada	2%
Recomendación o Sugerencia sin respuesta	4%
Recordatorios de deberes legales por silencio de la administración	0%
Expedientes en trámite	20%
Recomendación o Sugerencia pendiente de respuesta	4%
Pendientes de la información solicitada a la Administración	16%
Expedientes remitidos	8%
Remitidos al Defensor del Pueblo	8%
Remitidos a otros defensores	0%

* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en la página web de la Institución (www.eljusticiadearagon.es).

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
1441/2017	Mal estado de un camino rural y afección a fincas	Sugerencia sin respuesta
1814/2017	Graves problemas de acceso al Barrio de los Tarrasones (Olba).	Sugerencia no aceptada
831/2017	Caída en vía pública por mal estado de baldosas	Sugerencia aceptada
1634/2017	Retrasos en resolución de un expediente de responsabilidad patrimonial	Sugerencia sin respuesta
18/2017	Instalación de antena de telefonía móvil	Facilitación de la información con gestiones

7.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

En esta materia, han aumentado las quejas, siendo 27 el pasado año y 34 el presente.

7.2.1. Expropiaciones

Año tras año, se repiten las reclamaciones en las que se evidencia un retraso en el abono del justiprecio o indemnizaciones en las expropiaciones, en las que tras pedir información a la Administración expropiante, suele comunicársenos que en breve plazo de tiempo se procederá al pago del justiprecio .

Varios de los expedientes han sido remitidos al Defensor del Pueblo, ya que el órgano expropiante era el Ministerio de Fomento.

7.2.2. Retraso en ejecución de obras

En varios expedientes se quejan de retrasos en la ejecución de obras públicas de conservación, mantenimiento y mejora, así como la falta de actuación cuando determinadas carreteras se encuentran en mal estado, apreciándose que el común denominador en todas ellas radica en la falta de presupuesto que posibilite las actuaciones precisas. Ese año han sido muchas las presentadas por mal estado de distintas calles en la localidad de Zaragoza. (Expedientes 283/2017, 311/2017, 392/2017, 2603/2017).

7.2.3. Expedientes de responsabilidad patrimonial

En los tramitados por responsabilidad patrimonial de la Administración Pública por obras realizadas por las mismas, que se repiten todos los años y son los más numerosos, se constata que en muchas ocasiones, las denuncias iniciales no dan lugar a la apertura del correspondiente expediente. Por ello, resulta necesario recordar a la Administración que dichas denuncias tienen que culminar con un acto administrativo decisorio que exprese los recursos que proceden frente a la misma, órgano al que han de presentarse y plazo para interponerlos, sin olvidar que la tramitación de los citados expedientes no pueden exceder, con carácter general, del plazo de 6 meses, sin que en ningún caso se pueda acudir a la vía del silencio. (Expediente 831/2017 y 111/2017).

7.2.4. Mal estado de carreteras. Expediente DI-2775/2017-9

Se tramitó una reclamación en la que un colectivo de ciudadanos afectados aludía de la carretera provincial TE-V-1521, entre las poblaciones turolenses de Cucalón, Bádenas y Santa Cruz de Nogueras. Esta carretera pertenece a la Diputación Provincial de Teruel.

La reclamación venía del poco mantenimiento que pesaba en esta carretera, sobre todo en el tramo entre Cucalón y el cruce con la TE-V-1611. De hecho el último asfaltado completo que había recibido se hizo en la dictadura de Franco. Durante la democracia solo se había ido parcheando periódicamente

Manifestaban que en los últimos años el problema se había visto agravado debido a que diariamente transitaban por este tramo de la TE-V-1521 (entre Cucalón, Bádenas y el cruce con la TE-V. 1611) muchos camiones que procedían de la mina que hay en Monforte de Moyuela, y que deterioraban el estado del firme más rápidamente aún.

El tema era más grave teniendo en cuenta que los pueblos de esta zona están especialmente afectados por la despoblación, y si los pocos vecinos que quedaban no podían transitar en turismos normales por su única carretera que les comunica con la autovía y Calamocha (cabeza de comarca) al final se irían a otras poblaciones o a la capital, y abandonarían definitivamente la comarca.

Por último, se indicaba que el mal estado de esta carretera no permitía a los habitantes de esta zona acceder en un turismo normal al centro de salud que les correspondía (Calamocha) o a la escuela secundaria.

En contestación a la solicitud de información se hizo constar que en la medida de sus posibilidades técnicas y sobre todo económicas, esa Institución Provincial intenta atender todos los tramos de carreteras de su titularidad, si bien son tantos los kilómetros que no se puede llegar a todos a la vez.

Su intención era llegar a realizar un tratamiento integral de la vía indicada en el plan trianual de carreteras 2017-2019, y para ello se había dotado una partida de 300.000,00 euros.

Indicaban que les gustaría poder atender toda la red provincial de carreteras y en eso se estaba trabajando, pero no podían atender todas a la vez.

Por último, señalaban que esperaban que con la actuación prevista la carretera TE-V-1521, pudiera tener unas condiciones mínimas de calidad.

7.2.5. Desperfecto en fincas particulares por obras municipales

Año tras año se repiten estas reclamaciones, apreciándose las dificultades de los pequeños Ayuntamientos para que sus servicios elaboren informes técnicos para tratar de acreditar el origen de los daños. (Expediente 1719/2016).

7.2.6. Disconformidad con la instalación de una antena de telefonía móvil. Expediente DI-18/2017-9

En este expediente, varios ciudadanos manifestaban su disconformidad con la instalación de una antena de telefonía móvil en el tejado de su inmueble, y tras comprobar que la instalación contaba con los permisos pertinentes, se consideró oportuno trasladarles el contenido de un informe que nos había proporcionado el Defensor del Pueblo en un tema como el planteado, en los siguientes términos:

«En primer lugar cabe señalarle, para su tranquilidad, que las últimas informaciones recibidas del Ministerio de Sanidad Servicios Sociales e Igualdad se basan en amplias referencias a dos revisiones de estudios epidemiológicos, que confirman la falta de evidencia de efectos adversos a la salud derivados de la exposición a radiofrecuencias procedentes de estaciones base de telefonía. La percepción del riesgo en algunos sectores sociales, siendo legítima, no se corresponde con las evidencias científicas disponibles, que no han observado ningún efecto adverso para la salud derivado de la exposición a campos electromagnéticos procedentes de estaciones base de telefonía ("las antenas"). No puede deducirse de la existencia de casos de cáncer que éste sea producido por las antenas. Un resumen de la evidencia sobre tales efectos biológicos señala que:

a. Según la mayoría de los trabajos, los campos de radiofrecuencias, y en particular las frecuencias utilizadas por los teléfonos móviles, no son genotóxicas, no parecen causar malformaciones congénitas ni inducir cáncer.

b. No se ha podido comprobar que en condiciones de exposición a campos electromagnéticos que respeten los niveles de referencia de la Recomendación de la Unión Europea, los efectos biológicos observados experimentalmente impliquen o signifiquen un riesgo para la salud.

c. Aunque en algunos estudios se encuentra un aumento del riesgo de cáncer, en su conjunto los resultados son poco consistentes y raramente se ha encontrado una relación dosis/ respuesta.

d. No existe evidencia de que la exposición a campos magnéticos procedentes del suministro de energía eléctrica incremente el riesgo de leucemias, cánceres de sistema nervioso central o cualquier otro tipo de cáncer en niños.

Sin perjuicio de lo anterior, cabe sugerirle que consulte la información puesta a disposición del público por las autoridades sanitarias y el servicio de información sobre Instalaciones Radioeléctricas y Niveles de Exposición disponible en la sede electrónica del Ministerio de Industria, Energía y Turismo.

Si por esta vía no obtuviera la información que precisa, puede dirigirse al Ministerio de Industria, Energía y Turismo para que le suministre información acerca del control efectuado de las emisiones electromagnéticas de las antenas de telefonía en esa zona, y le indique si las emisiones se ajustan a la normativa y, en su caso, las medidas adoptadas. Si en un tiempo razonable no recibiera respuesta o considerara que es irregular, puede volver a acudir a esta institución, si sigue resultando de su interés.

Asimismo, se le informa que la Organización Mundial de la Salud (OMS), como parte de su mandato de proteger la salud pública, y en respuesta a la preocupación pública por los efectos sobre la salud de la exposición a la contaminación electromagnética (CEM), creó en 1996 el Proyecto Internacional CEM para evaluar las pruebas científicas de los posibles efectos sobre la salud de los CEM en el intervalo de frecuencia de 0 a 300 GHz. El Proyecto CEM fomenta las investigaciones dirigidas a rellenar importantes lagunas de conocimiento y a facilitar el desarrollo de normas aceptables internacionalmente que limiten la exposición a CEM.

Varios países participan en este proyecto, entre ellos España. En esta página podrá usted encontrar información sobre el asunto: <http://www.who.int/pehemf/proyect/es>.

Deseo que esta información le sea útil para resolver la situación planteada o, por lo menos, decidir las medidas a adoptar a tal fin.»

7.2.7. Riesgo por desprendimiento de una roca. Expediente DI-2279/2017-10

En este expediente se hacía mención a que a finales de marzo de 2015 una casa sufrió daños como consecuencia del desprendimiento de una roca de considerables dimensiones, por lo que se inició el oportuno procedimiento de Responsabilidad Patrimonial del Ayuntamiento de una localidad y finalizó con un acuerdo prejudicial por el que la aseguradora de la Corporación Municipal indemnizó a los propietarios con el importe de los daños causados, intereses y costas del procedimiento judicial.

Se exponía que a día de hoy existía riesgo de desprendimiento de la parte de la roca que aún no se había desprendido, y por ello en diversas ocasiones los titulares lo habían puesto en conocimiento del Ayuntamiento, pero no habían recibido respuesta al respecto.

Una vez recabada la pertinente información, el Ayuntamiento nos informó que carecía de personal cualificado para la realización de estudio de la situación objeto de la queja, por lo que había solicitado al Gabinete Geológico de la Diputación Provincial de Teruel asistencia técnica para la adopción de tantas medidas se consideraran oportu-

nas para actuar de manera preventiva y garantizar la seguridad, así como la realización de las actuaciones que se consideraran necesarias para reducir el grave riesgo de derrumbe y de desprendimientos de mayor volumen.

Al respecto, señalaron que durante los días 24 y 26 de julio se efectuaron visitas al talud de referencia, la segunda de ellas acompañados con una empresa especializada en estabilización y consolidación de taludes.

Añadían que se llegó a la conclusión tanto por los técnicos de la Diputación Provincial como de la empresa que el riesgo de desprendimiento era especialmente alto dado que al proceso de descalce general del escarpe había que añadir una fractura abierta subparalela, que lo individualiza y disminuía la resistencia al vuelco y posterior desprendimiento.

Por ello, la solución que se planteaba era estabilización de bloque inestable mediante red de malla de alambre espiral de alto límite elástico (1770 N/mm²) de resistencia a tracción directa 100 kN/m² (10.200 Kp/m²), anclado en terreno mediante bulonaje, con barras Gewi 25 mm. de diámetro y longitud de 3 metros.

Concluían afirmando que mediante Decreto de Alcaldía n° 2017-109 de 16 de agosto, se adjudicó contrato menor relativo a estabilización contra desprendimientos de bloque inestable en talud a una empresa contratista, habiéndose ejecutado las obras durante los días 4 y 5 de septiembre por la empresa contratada al efecto.

Por ello, se procedió al archivo del expediente al estimar que el problema se había solucionado.

8. SERVICIOS PÚBLICOS Y TRANSPORTES *

8.1. DATOS GENERALES

Estado actual de los expedientes					
Año de inicio	2017	2016	2015	2014	2013
Expedientes incoados	59	75	129	79	96
Expedientes archivados	47	75	128	79	96
Expedientes en trámite	12	0	1	0	0

Sugerencias / Recomendaciones		
Año	2017	2016
Aceptadas	5	27
Rechazadas	1	3
Sin Respuesta	1	4
Pendientes Respuesta	1	0
Total	8	34

Recordatorios de deberes legales		
Año	2017	2016
Recordatorios de deberes legales	1	5

Resolución de los expedientes	
Expedientes solucionados	70%
Por intervención de la Institución durante la tramitación	14%
Por haberse facilitado información	43%
Por inexistencia de irregularidad en la actuación de la Administración	0%
Por Recomendación o Sugerencia aceptada	13%
Expedientes no solucionados	5%
Recomendación o Sugerencia rechazada	1%
Recomendación o Sugerencia sin respuesta	2%
Recordatorios de deberes legales por silencio de la administración	1%
Expedientes en trámite	15%
Recomendación o Sugerencia pendiente de respuesta	2%
Pendientes de la información solicitada a la Administración	13%

* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en la página web de la Institución (www.eljusticiadearagon.es).

Resolución de los expedientes	
Expedientes remitidos	10%
Remitidos al Defensor del Pueblo	10%
Remitidos a otros defensores	0%

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
1424/2016-5	Servicios públicos. Aguas. Falta de abastecimiento de agua potable en la urbanización Ordesa-Gavarnié, de Torla.	Sugerencia parcialmente aceptada
2736/2016-5	Servicios públicos. Aguas. Suspensión del suministro de agua potable en Sariñena. Medidas a adoptar para solventar los problemas de turbidez que presenta. Ayuntamiento de Sariñena e Instituto Aragonés del Agua.	Sugerencia aceptada
1516/2017-5	Servicios públicos. Cementerios. Subsanación de deficiencias en pared de cementerio que causa daños en finca colindante. Ayuntamiento de Almuniente.	Sugerencia pendiente de respuesta
2/2017-5	Servicios públicos. Transporte urbano. Queja por el desvío del carril bici previsto de Violante de Hungría a Domingo Miral. Ayuntamiento de Zaragoza.	Recordatorio de Deberes Legales
2175/2016-5	Servicios públicos. Varios. Diferenciación de tarifas de acceso a piscinas municipales dependiendo de si los usuarios están o no empadronados en la localidad. Tasas y precios públicos. Ayuntamiento de Coda.	Sugerencia aceptada
2034/2015-5	Servicios públicos. Varios. Insuficiencia de servicios públicos en zonas de la Venta del Olivar. Equiparación con otros espacios que gozan de más servicios con igual clasificación de suelo. Ayuntamiento de Zaragoza.	Sugerencia no aceptada
210/2017-5	Servicios públicos. Varios. Filtraciones en garaje particular provenientes de red general de vertido. Reparación. Ayuntamiento de Huesca.	Recomendación parcialmente aceptada

8.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

En el presente año se han incoado 59 expedientes relacionados con la materia de Servicios Públicos y Transportes.

Dentro este apartado la casuística es muy variada. Para facilitar el estudio y conocimiento del número de expedientes tramitados, esta materia se ha dividido en las siguientes categorías: aguas (14 expedientes), cementerios (4 expedientes), transporte urbano (10 expedientes), transporte ferroviario (3 expedientes), otros transportes (3 expedientes), servicios postales (2 expedientes), telefonía y telecomunicaciones (9 expedientes), radio y televisión (1 expediente), responsabilidad patrimonial (1 expediente) y varios (13 expedientes).

En materia de **aguas** los expedientes incoados han versado principalmente sobre problemas de abastecimiento, gestión del suministro de agua y su correcta prestación.

Así, en los expedientes n.º 421/2017-5 y 2292/2017-5 se solicitaba información al Ayuntamiento de Sariñena sobre la calidad del agua, motivado ello por los problemas de potabilidad que en ella se habían observado y que incluso habían llevado al Consistorio a suspender el servicio. La información, finalmente, fue remitida y los expedientes se archivaron por solución.

Otro ejemplo es el expediente n.º 2071/2017-5, abierto de oficio para promover la búsqueda de soluciones que puedan dar respuesta a la falta de depuración del agua corriente en Calatorao, con problemas de turbidez. Desde el Consistorio se informó sobre la próxima construcción de una depuradora, en este mismo año.

Como casos en los que lo solicitado es el acceso a la red general de abastecimiento de agua potable destacamos los expedientes n.º 2029/2017-5 y 2415/2017-5, el primero de ellos sobre el barrio de la Venta del Olivar, de Zaragoza, y el segundo, respecto de una finca en Barbastro. Aquí el problema se presenta, principalmente, por la clasificación del suelo en el que los inmuebles afectados se ubican, ya que, en la medida en que éste no es urbano, el Ayuntamiento no tiene obligación legal de prestar este servicio.

Incluimos en este apartado el expediente n.º 1926/2017-5, en el que se trata la actuación —que consideramos correcta— del Ayuntamiento de Fraga ante situaciones de retraso en el pago de las facturas de agua y las medidas a adoptar en casos de que los usuarios se encuentren en situación de especial vulnerabilidad.

En materia de **cementerios**, se han incoado 4 expedientes. Estos versan sobre cuestiones variadas, abarcándose tanto los aspectos económicos de los derechos funerarios como las formas de prestación de los diferentes servicios mortuorios o posibles problemas de deficiencias del cementerio y sus nichos.

En el expediente n.º 1516/2017-5 un particular se quejaba de los daños que en una finca de su propiedad estaban ocasionando las deficiencias existentes en una pared del cementerio colindante. Se dictó Sugerencia recordando al Ayuntamiento interesado —Almuniente— su obligación de prestar correctamente el servicio de cementerio, entre lo que habría de incluirse la atención y mantenimiento de los espacios empleados a dicho fin, estando esta resolución pendiente de respuesta.

En el expediente n.º 572/2017-5 un ciudadano mostraba su desacuerdo con el incremento en Zaragoza de las tasas por servicios funerarios, recibiendo cumplida explicación por parte del Consistorio de los motivos que justificaban dicho incremento.

En el expediente n.º 1580/2017-5 se trató sobre la reparación de la parte externa de una sepultura del Cementerio de Torrero. El expediente se encontraba paralizado en el Ayuntamiento de Zaragoza, si bien, finalmente, se pudo dar solución al problema.

Y, por último, en el expediente n.º 2348/2017-5, en el que se aborda la legitimación de familiares y terceros para interesar la prestación del servicio de incineración de un fallecido y el control que sobre tal cuestión habría de realizar el Ayuntamiento competente, en este caso, el de Zaragoza.

En materia de **transportes urbanos**, este año se han tratado temas muy diferentes entre sí. Únicamente tienen en común el hecho de que todos ellos se refieren a la movilidad de la ciudad de Zaragoza así como la búsqueda y el interés en la mejor prestación del servicio de transporte público, pero los problemas presentados han sido muy variados.

En el expediente n.º 2/2017-5 se recogió la queja de un particular sobre el desvío del carril bici previsto desde la vía Violante de Hungría a la calle Domingo Miral, en Zaragoza. En este caso, se dictó Recordatorio de Deberes Legales ante la falta de respuesta del Consistorio zaragozano.

En el expediente n.º 333/2017-5 se dio traslado al Ayuntamiento de Zaragoza de la queja de un particular que mostraba su disconformidad con el proyecto de una segunda línea de tranvía.

En el expediente n.º 253/2017-5 se reiteró la petición ciudadana de que el servicio Bizi dispusiera de un servicio de atención al usuario que no fuera de tarificación especial. En este caso, de la contestación remitida por el Ayuntamiento resultó que, al menos en fechas próximas, no se iba a implantar un teléfono gratuito o de numeración local para comunicar incidencias del servicio BIZI. No ha habido, en este sentido, cambio de postura a las Sugerencias que, a consecuencia de expedientes previos sobre igual queja, esta Institución ya había emitido. Ello no obstante, debemos valorar positivamente el hecho de que, tal y como informó el Consistorio zaragozano, los usuarios tienen a su disposición otras vías, gratuitas y diferentes de la telefónica, para entrar en contacto con este servicio.

En el expediente n.º 317/2017-5 se dio solución al problema presentado por una particular que, por error, había activado su abono mensual de transporte, solicitando la anulación de esta activación.

Por su parte, continúan en tramitación los expedientes n.º 2524/2017-5 y 2535/2017-5. En el primero de ellos se trata sobre la posibilidad de obtener duplicados de bonos anuales del tranvía para hijos de titulares; en el segundo, se estudia alguno de los requisitos exigidos por el Ayuntamiento de Zaragoza para la concesión de la tarjeta de transporte gratuito.

En el apartado de **transporte ferroviario**, los expedientes n.º 252/2017-5 y 312/2017-5 aludían, respectivamente, a la falta de precios promocionales del AVE en el trayecto Madrid-Huesca y a la inexistencia de descuentos generales para trabajadores que se desplazan en el AVE Zaragoza-Calatayud, a diferencia de lo que sí ocurre con personal de las Fuerzas Armadas. En ambos casos, se informó a los interesados que carecíamos de competencia para el examen de su queja y que se procedería a su remisión al Defensor del Pueblo.

Por su parte, en el expediente n.º 82/2017-5 se atendió la solicitud de reapertura de la línea Canfranc-Oloron.

En el apartado **otros transportes**, las quejas se refieren a cuestiones tan diferentes como el servicio de autobuses previsto por el CTAZ hasta Osera de Ebro, el comportamiento de un conductor de autobuses interregional o los problemas de una usuaria con una empresa de transporte de viajeros.

En el apartado de **responsabilidad patrimonial**, se recibió una queja que hubo de ser archivada al no haber acudido el interesado con carácter previo al cauce administrativo previsto al efecto.

En el apartado de **servicios postales**, este año se han recibido 2 quejas, que han dado lugar a los expedientes n.º 1633/2017-5 y 2402/2017-5. Estos fueron remitidos al Defensor del Pueblo, al carecer de competencia el Justicia de Aragón para supervisar la actuación de Correos.

En el apartado de **telecomunicaciones y telefonía** se encuadran los expedientes relacionados con los servicios de telefonía móvil, fija e internet.

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

Por otra parte, y como expedientes diferenciados, reseñamos los n.º 161/2017-5 y 1630/2017-5. En el primero de ellos un ciudadano manifestaba su disconformidad con el hecho de que un pueblo de la provincia de Zaragoza tuviera el prefijo telefónico de Navarra; en el segundo, se aludía al mal servicio de Internet y de telefonía móvil en el municipio de Castralvo. En ambos casos, previendo la posible intervención en estos supuestos del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, fueron remitidas al Defensor del Pueblo.

En el apartado de **televisión y radio**, se recibió una queja en la que un particular mostraba su disconformidad con algunos contenidos del informativo regional aragonés de RTVE, de lo que se le dio traslado para su conocimiento.

Finalmente, en el apartado **varios** se recogen quejas de diferente índole. De ellos destacamos los siguientes:

En el expediente n.º 210/2017-5 se trató de los problemas que venía sufriendo una comunidad de propietarios de Huesca, en sus garajes, como consecuencias de las filtraciones que se producían en los mismos procedentes de la red de vertidos municipal. El expediente concluyó con Sugerencia al Consistorio oscense sobre la necesidad de proceder a la reparación de la red así como de los perjuicios que los vecinos pudieran haber soportado como consecuencia de estos hechos. La resolución ha sido parcialmente aceptada.

El expediente n.º 270/2017-5 versó sobre la petición de que en los estancos se permitiera vender abonos de transporte, tal y como anteriormente se autorizaba. El expediente se archivó por hallarse en vías de solución.

El expediente n.º 1453/2017-5 contenía queja por el funcionamiento del sistema de cita del archivo municipal de Zaragoza, que, a juicio del presentador de la misma, y en su caso, no había funcionado correctamente. En este caso también hubo conclusión satisfactoria.

En los expedientes n.º 821/2017-5 y 2167/2017-5 una ciudadana refería deficiencias en los parques infantiles y alcantarillas de Estiche de Cinca. El Ayuntamiento remitió correcta respuesta, que fue transmitida a la interesada. Y, en el mismo sentido, el expediente n.º 821/2017-5 hacía alusión a diferentes problemas de abandono y dejadez en el barrio de Vadorrey, en Zaragoza. El Consistorio zaragozano remitió contestación con las actuaciones que lleva a cabo en el mismo, información que se facilitó al presentador de la queja.

Finalmente, dentro de este apartado, se encuentran en tramitación los siguientes expedientes: el n.º 1552/2017-5, sobre paso de ganado por una calle de Mediana de Aragón, y el n.º 2735/2017-5, sobre la retirada de unos bancos de la Plaza de la Ciudadanía, en Zaragoza.

9. EDUCACIÓN *

9.1. DATOS GENERALES

Estado actual de los expedientes					
Año de inicio	2017	2016	2015	2014	2013
Expedientes incoados	557	1054	235	243	218
Expedientes archivados	481	1049	235	243	218
Expedientes en trámite	76	5	0	0	0

Sugerencias / Recomendaciones		
Año	2017	2016
Aceptadas	31	55
Rechazadas	17	17
Sin Respuesta	11	5
Pendientes Respuesta	12	2
Total	71	79

Recordatorios de deberes legales		
Año	2017	2016
Recordatorios de deberes legales	0	1

Resolución de los expedientes	
Expedientes solucionados	82%
Por intervención de la Institución durante la tramitación	8%
Por haberse facilitado información	66%
Por inexistencia de irregularidad en la actuación de la Administración	5%
Por Recomendación o Sugerencia aceptada	3%
Expedientes no solucionados	4%
Recomendación o Sugerencia rechazada	2%
Recomendación o Sugerencia sin respuesta	1%
Recordatorios de deberes legales por silencio de la administración	0%
Expedientes en trámite	12%
Recomendación o Sugerencia pendiente de respuesta	5%
Pendientes de la información solicitada a la Administración	8%
Expedientes remitidos	2%
Remitidos al Defensor del Pueblo	2%
Remitidos a otros defensores	0%

* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en la página web de la Institución (www.eljusticiadearagon.es).

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
2378/2016	Titulaciones habilitantes para ejercer como docente interino	Sugerencia aceptada
2626/2016	Adscripción de Centro de Infantil y Primaria a Centro de Secundaria	Sugerencia no aceptada
2437/2016	Acceso a recursos digitales de libro de texto	Sugerencia aceptada
2445/2016	Obligación de dictar resolución expresa y notificarla	Sugerencia aceptada
2464/2016	Medios para atención de necesidades educativas especiales	Sugerencia aceptada
2632/2016	No formalización de matrícula en adjudicación fuera de plazo	Sugerencia no aceptada
2473/2016	Respuesta a solicitud de reconocimiento de experiencia docente en aulas externas	Sugerencia parcialmente aceptada
390/2017	Alegaciones al Proyecto de Orden de admisión en primer ciclo de Educación Infantil	Sugerencia no aceptada
2691/2016	Denegación de ayuda por no acreditar la custodia del menor	Sugerencia sin respuesta
1095/2017	Supresión de unidades en centros concertados	Sugerencia no aceptada
22/2017	Resolución de recurso extraordinario de revisión	Sugerencia aceptada
462/2017	Evaluación de Acceso a la Universidad con Bachillerato LOE	Sugerencia no aceptada
2752/2016	Agilizar construcción de nuevo aulario en Colegio de Peñaflores	Sugerencia sin respuesta
102/2017	Oficiales de mantenimiento en Colegios Públicos de Zaragoza	Dos sugerencias, una aceptada y otra no aceptada
394/2017	Falta de profesorado en Máster Universitario	Recomendación aceptada
1886/2017	Insuficiente oferta escolar en el CEIP Las Anejas de Teruel	Sugerencia no aceptada
1933/2017	Elección de único Centro con jornada partida en Teruel	Sugerencia no aceptada
2106/2016	Protocolo de actuación frente al acoso en Colegio Público	Sugerencia sin respuesta
2885/2016	Solicitud de cambio de Centro denegada	Sugerencia parcialmente aceptada
1834/2017	No admisión en Colegio Público de Huesca	Sugerencia no aceptada
2070/2017	Límite de rentas para acceder a becas de comedor municipales	Dos sugerencias, una parcialmente aceptada y otra sin respuesta
93/2017	Falta de profesorado en Escuela Superior de Diseño de Aragón	Sugerencia no aceptada
1257/2017	Coordinación entre Dirección General y Conservatorio Superior	Sugerencia no aceptada
2393/2016	Auxiliares de Educación Especial en Guarderías Públicas	Dos sugerencias, una aceptada y otra sin respuesta
416/2017	Atención educativa domiciliaria en medio rural	Sugerencia aceptada
1924/2017	Admisión de hermanos nacidos de parto múltiple en Guarderías	Dos sugerencias parcialmente aceptadas
2096/2017-8	No admisión de trillizos en Guardería más próxima al domicilio	Dos sugerencias, una aceptada y otra parcialmente aceptada
717/2017-8	Adecuada atención a necesidad de apoyo educativo	Sugerencia sin respuesta
806/2017	Suspensión del servicio de madrugadores en Centro escolar	Dos sugerencias, una aceptada y otra sin respuesta
137/2017	Intercambio entre un Instituto de Huesca y un Colegio francés	Sugerencia aceptada
1821/2017	Denegación de concierto en unidad del Colegio Calasancio	Sugerencia no aceptada
1833/2017 1836/2017	Concierto educativo en Colegio Escuelas Pías de Santa Engracia	Sugerencia no aceptada
1738/2017	Adjudicación de Centro distinto a los siete Centros solicitados	Sugerencia parcialmente aceptada

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
1737/2017 1774/2017	Gastos por desplazamiento de alumnos de Valdespertera	Dos sugerencias, una parcialmente aceptada y otra no aceptada
2232/2017	Incorporación a Programas de bilingüismo	Sugerencia aceptada
2122/2017	Ayudas de comedor en función del número de hermanos	Sugerencia sin respuesta
2528/2017	Proyecto de Orden sobre evaluación en ESO y Bachillerato	Informe/Sugerencia parcialmente aceptada
1763/2017	Garantizar accesibilidad en Colegio Público	Sugerencia aceptada
2124/2017	Intervención para afrontar temperaturas extremas en las aulas	Sugerencia sin respuesta
1454/2017	Dotación a CEIPs de Técnicos de Educación Infantil	Sugerencia sin respuesta
2473/2017	Entrega de informe psicopedagógico a los padres de una alumna	Sugerencia aceptada
1469/2017	Deficiencias en edificio del Colegio Público de Mallén	Dos sugerencias, una aceptada y otra pendiente de respuesta
2419/2017	Hermanas escolarizadas en Centros distintos	Sugerencia no aceptada
2164/2017	Necesidad de médicos especialistas en Aragón	Dos sugerencias, una parcialmente aceptada y otra no aceptada
1949/2017	Cooperación para una adecuada prestación del servicio educativo	Dos sugerencias pendientes de respuesta
2127/2017	Adjudicación de Centro escolar tras aplicar medida correctora	Sugerencia pendiente de respuesta
2030/2017	Agilizar construcción del Colegio Cuarte III	Sugerencia pendiente de respuesta
1885/2017	Revisión del concierto educativo en Colegio de Fraga	Sugerencia no aceptada
2045/2017	Habilitación para impartir idiomas en centros privados	Sugerencia no aceptada
2108/2017	Temperaturas extremas en aulas de un CRA	Dos sugerencias, una aceptada y otra pendiente de respuesta
2724/2017	Discrepancia con afirmaciones del Servicio de Inspección	Sugerencia aceptada
2129/2017	Cumplimiento de requisitos en Centro privado de Educación Infantil	Dos sugerencias aceptadas
2505/2017	Baremo para concesión de becas de comedor y material curricular	Sugerencia pendiente de respuesta
2422/2017	Separación de mellizos en aulas distintas	Sugerencia pendiente de respuesta
2879/2017	Proyecto de Orden para retornar alumnos a su zona de residencia	Informe/Sugerencia pendiente de respuesta
2147/2017	Ampliación de aulas en Colegio de Educación Especial	Sugerencia pendiente de respuesta
2249/2017	Concesión de Matrículas de Honor en un IES	Sugerencia pendiente de respuesta
2878/2017	Proyecto de Decreto por el que se modifica el Decreto de escolarización de alumnos	Informe/Sugerencia parcialmente aceptada
2314/2017	No participación en Programa de Inmersión Lingüística	Sugerencia pendiente de respuesta

9.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

En el área de Educación, se han tramitado 557 expedientes frente a los 1054 del año anterior. No obstante, en el ejercicio 2016 hubo más de 800 expedientes relativos a los Proyectos de organización de tiempos escolares, materia sobre la que se han presentado en este ejercicio algo más de 300. Habida cuenta de esa diferencia de unos 500 expedientes sobre ese asunto concreto, cabe considerar que sobre el resto de cuestiones educativas se ha tramitado un número de expedientes similar al de ejercicios anteriores.

En cuanto a sugerencias y recomendaciones, se han formulado 71 frente a las 79 del año anterior, lo que supone un 10% menos. Además, se advierte que hay un menor número de resoluciones aceptadas, diferencia que atribuimos al hecho de sea muy superior la cifra de sugerencias que han quedado sin respuesta o, en el caso de las que hemos dirigido a la Administración en los últimos meses de 2017, que se encuentran todavía pendientes de respuesta.

Así, han sido aceptadas 31 sugerencias, un 44% de las formuladas, en tanto que no han sido aceptadas 18, un 25% del total. Y están sin contestar, ya sea sin respuesta o pendientes, las formuladas en 22 expedientes, un 31%.

9.2.1. Proyectos de organización de tiempos escolares

También en este ejercicio 2017, la regulación que posibilita que los Centros de Educación Infantil y Primaria y los centros de Educación Especial de la Comunidad Autónoma de Aragón puedan modificar su jornada lectiva de mañana y tarde, y acogerse a un horario solamente de mañanas, ha sido objeto de queja ante esta Institución y se han presentado más de 300 quejas sobre esta cuestión.

En la tramitación de estos expedientes, El Justicia ha mantenido la misma postura ya manifestada el año anterior, en el que se implantaron por primera vez en nuestra Comunidad este tipo de proyectos de organización de tiempos escolares. Es decir, que se atienda prioritariamente a los intereses y necesidades de los alumnos; que se realice con el consenso de todos los componentes de la comunidad educativa, evitando enfrentamientos entre los distintos sectores y teniendo presente que han de quedar garantizadas la equidad y la igualdad de oportunidades; que se asegure la continuidad del servicio de comedor escolar en los Centros que lo venían prestando; y que el Centro oferte actividades gratuitas fuera del horario lectivo, durante un período de tiempo de igual duración que el período intersecciones de la jornada partida, aun cuando las citadas actividades sean voluntarias para los alumnos.

Además, esta Institución sostiene que la jornada lectiva debe garantizar el ejercicio del derecho a la educación en unas condiciones que respeten y hagan prevalecer, en la medida de lo posible, los momentos de mayor concentración del alumno. Cabe, por tanto, que los padres opten por Centros cuya jornada se adapte mejor a los ritmos de aprendizaje de sus hijos. En consecuencia, estimamos que, si bien las normas que rigen el proceso de escolarización en nuestra Comunidad no lo recogen, la Administración educativa debería tomar en consideración el tipo de jornada escolar elegido por las familias en la adjudicación de plaza a los alumnos.

Frente a esta postura del Justicia, desde el Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón consideran que *«la opción de tiempos escolares diferentes por cada uno de los centros no es una situación inmutable, sino que de acuerdo con el procedimiento previsto en la normativa puede variar a lo largo de los años de escolarización de los alumnos, pasando un centro de un modelo de horario a otro»*. Y, afirman que *«cualquiera de los centros de la ciudad ofrece un horario suficientemente amplio como para responder a todas las necesidades de conciliación laboral y familiar»*. Por ello concluyen que la distribución de tiempos escolares no puede ser un criterio a valorar en el proceso de escolarización anual.

9.2.2. Supresión del concierto en algunas aulas

Tuvieron entrada en esta Institución más de 30 quejas mostrando su disconformidad con la supresión de vías en determinados centros concertados, medida anunciada por el Gobierno de Aragón que afectaría a 13 Centros. Finalmente la decisión se materializó, en efecto, en 13 aulas de Centros concertados, si bien algunas se suprimieron en Centros no previstos inicialmente.

Una de estas quejas, presentada por cinco colectivos, señala que las organizaciones comparecientes representan a más de 100 colegios concertados en los que se escolarizan más de 55.000 alumnos de enseñanzas no universitarias, procedentes de 35.000 familias, en los que prestan sus servicios unos 5.000 trabajadores, atendiendo de esta forma al 30% aproximadamente de los alumnos no universitarios de la Comunidad Autónoma de Aragón, de los cuales, más del 25% lo hacen en niveles concertados.

La cuestión planteada en estos expedientes ha sido objeto de múltiples pronunciamientos judiciales, favorables a la pretensión de quienes presentan estas quejas en aquellos casos en que se constata suficiente demanda social. Esas Sentencias judiciales, tras concluir que no resulta de aplicación el principio de subsidiariedad en relación con la enseñanza privada concertada, reconocen que la Ley Orgánica reguladora del Derecho a la Educación y la Ley Orgánica de Educación establecen un régimen dual para la prestación del servicio público educativo, señalando expresamente que *«el sistema pivota sobre dos ejes, la enseñanza privada concertada y la enseñanza pública»*.

De la Jurisprudencia del Tribunal Supremo se infiere que si el descenso demográfico no se traduce en una reducción de las solicitudes en un centro privado concertado, en aplicación del vigente marco normativo, no es legalmente admisible que se suprima en dicho centro concertado una unidad que tiene una demanda de plazas suficiente para alcanzar la ratio profesor/alumnos exigida.

Constatamos que son dos los requisitos exigidos en la vigente Ley Orgánica de Educación para acogerse al régimen de conciertos: impartir enseñanzas gratuitas y satisfacer necesidades de escolarización. En los supuestos analizados, el nivel en el que se pretende efectuar la supresión, primer curso de segundo ciclo de Educación Infantil, son enseñanzas gratuitas y, algunos de los Centros propuestos para la supresión, son elegidos por las familias hasta el extremo de que, en muchos casos, la demanda social supera a la oferta, por lo que resulta evidente que dichos Centros satisfacen necesidades de escolarización.

En consecuencia, El Justicia formuló una sugerencia de carácter general —que no ha sido aceptada— instando al Departamento de Educación, Cultura y Deporte de la DGA a no realizar modificación alguna a priori, ofertando en el entonces inminente proceso de escolarización las mismas vías que ya estaban en funcionamiento en los centros que prestan el servicio público de la educación, públicos y privados concertados.

Asimismo, tras la tramitación de quejas particulares a instancia de parte en esta materia, se dirigieron sugerencias a fin de que la Administración educativa aragonesa revisara concretamente la denegación del concierto en unidades

de primer curso del segundo ciclo de Educación Infantil de determinados Centros concertados de nuestra Comunidad. Sugerencias que tampoco han sido aceptadas por la Administración educativa.

9.2.3. Escolarización de alumnos

Esta Institución valora muy positivamente las modificaciones que ha ido introduciendo la Administración educativa aragonesa en la normativa autonómica que regula el proceso de escolarización, fundamentalmente en lo que respecta a los criterios a valorar en el baremo de solicitudes cuando hay un exceso de demanda de plazas. No obstante, todos los años se presentan quejas sobre esta cuestión y en este ejercicio han sido casi 40 los expedientes tramitados que hacen referencia a la escolarización de alumnos, sin contar los relativos al cierre de aulas concertadas ya comentados en el apartado anterior.

Hemos podido detectar, un año más, que todavía es insuficiente la oferta de puestos escolares en la zona sur de expansión de Zaragoza, lo que obliga a los alumnos no admitidos en los Centros de su barrio a efectuar largos desplazamientos diarios hasta el Centro escolar adjudicado por la Administración, en algún caso, distinto a los siete solicitados por la familia.

Por ello, El Justicia ha sugerido al Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón que adopte medidas a fin de compatibilizar, en mayor medida, el derecho a la educación con la libertad de elección de centro por parte de las familias. Y, habida cuenta de lo expuesto en la docena de quejas recibidas sobre este tema, El Justicia ha sugerido que, en tanto la oferta de plazas escolares en la zona sur de Zaragoza sea deficitaria, se proceda a la apertura de nuevas vías en los Colegios más próximos a la zona, cuyas instalaciones estén habilitadas para acogerlas. De la respuesta que nos remite la Administración se desprende que estas sugerencias han sido parcialmente aceptadas.

En esa misma línea, nos han llegado quejas que aducen falta de plazas para atender la demanda de solicitudes en determinados Centros de Huesca y Teruel. En estos casos, El Justicia ha sugerido —y no ha sido aceptado por la Administración— que se estudie la conveniencia de abrir una nueva vía en el Centro concreto aludido o, en su caso, que se incrementase la ratio, a fin de que pudieran ser admitidos los solicitantes que habían resultado excluidos.

La escolarización de hermanos que pretenden acceder a un Centro y que tras pasar ambos por un proceso de admisión, uno de ellos ha resultado admitido en el Centro elegido por la familia y el otro no, ya ha sido abordada en años anteriores por esta Institución que sostiene que, una vez que ha sido admitido uno de los hermanos, este hecho debe tener consecuencias para proceder a la escolarización del resto de hermanos en el mismo Centro.

A nuestro juicio, la admisión de un hermano en el Centro exige la aplicación del criterio prioritario de existencia de hermanos establecido en la vigente Ley Orgánica de Educación, y en el baremo fijado en la correspondiente Orden de convocatoria del procedimiento de escolarización, mediante el que se prima la escolarización en un Centro de alumnos pertenecientes a la misma familia.

El Justicia sostiene que la solicitud de reagrupación de hermanos, más que un supuesto estrictamente jurídico, es una cuestión que se ha de abordar con sensibilidad y flexibilidad para favorecer el bienestar de los hermanos afectados por esa separación forzosa. Y considerando que en cualquier circunstancia se ha de dar prioridad a aquello que más beneficie a los menores se han dirigido sugerencias —que no han sido aceptadas— a fin de que la Administración educativa aragonesa revise su actuación en los casos particulares aludidos en las quejas presentadas sobre esta cuestión.

Un caso concreto sometido a nuestra consideración aludía a la separación de hermanos gemelos o mellizos en aulas distintas, en contra del criterio de los padres. Examinada la situación, observamos que la vigente Ley Orgánica de Educación establece que, con la finalidad de hacer efectiva la corresponsabilidad entre el profesorado y las familias en la educación de sus hijos, las Administraciones educativas deben adoptar medidas que promuevan e incentiven la colaboración entre la familia y la escuela. E incorpora como uno de los principios en los que se inspira el sistema educativo español el reconocimiento del papel que corresponde a los padres, madres y tutores legales como primeros responsables de la educación de sus hijos. Reconocimiento que, en nuestra opinión, conlleva la obligación de favorecer que los padres puedan ejercer esa responsabilidad prioritaria y hacer posible la toma de decisiones que, a su juicio, constituyen la mejor opción para el desarrollo personal de sus hijos.

Además, constatamos que una Sentencia dictada por el Juzgado de lo Contencioso Administrativo n.º 1 de Badajoz estima la solicitud de unos padres para que se proceda a la agrupación en un mismo grupo o clase de sus dos hijos mellizos, petición que había sido denegada por la Administración educativa. Y en cuanto al caso particular tramitado en El Justicia, un informe médico del especialista en Pediatría que atiende a los mellizos recomienda que sean reagrupados en la misma aula para poder facilitar su adaptación a la nueva vida escolar y permitir su correcta evolución, basando su argumentación en diversos estudios.

Pese a ello, Administración educativa —tanto el Centro escolar como el Servicio de Inspección educativa— decidieron mantener a estos hermanos mellizos separados; y transcurridos unos meses desde el comienzo de curso, fueron reagrupados en la misma clase. En consecuencia, con objeto de evitar que en otros Centros escolares pueda llegar a plantearse una situación similar, El Justicia sugirió que el Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón dirija instrucciones a todos los Centros sobre la forma de proceder en estos casos. Sugerencia que está pendiente de respuesta.

9.2.4. Primer ciclo de Educación Infantil

Las quejas recibidas en relación con la etapa educativa de 0 a 3 años hacen referencia, fundamentalmente, a la insuficiente oferta de plazas públicas para ese primer ciclo de Educación Infantil, si bien difieren las causas que se

aducen en las reclamaciones. Así, en una de las quejas presentadas ante esta Institución se mostraba desacuerdo con una modificación normativa relativa al tratamiento que se otorga para el acceso a Centros públicos a los hermanos nacidos de parto múltiple.

En años anteriores, la regulación del procedimiento de admisión de alumnos en Centros públicos de la Comunidad Autónoma de Aragón, ya sea en Guarderías dependientes de la DGA o Centro Municipales de Educación Infantil —que, en este aspecto, se rigen por la misma normativa—, establecía expresamente que en el caso de hermanos nacidos en un parto múltiple, la obtención de plaza por alguno de ellos en el sorteo, supondría la admisión de los hermanos en el mismo centro, teniendo preferencia sobre los inmediatos anteriores en caso de superar el límite máximo de alumnos por aula.

En la actualidad, la reciente modificación de la norma niega precisamente que se pueda actuar como se hacía en anteriores convocatorias: «... *La obtención de plaza por un hermano no supone la admisión del resto que solicite plaza para el mismo nivel ...*»

Analizando el proceso de tramitación de las solicitudes de hermanos de la misma edad en posteriores etapas educativas, constatamos que entre los criterios de desempate consta: «*En el caso de hermanos de la misma edad, la obtención de plaza por alguno de ellos en el sorteo, supondrá la escolarización de estos hermanos en el mismo centro, teniendo preferencia sobre los inmediatos anteriores en caso de superar el límite máximo de alumnos por aula*».

No se entiende, por tanto, que una misma Administración otorgue un tratamiento diferente a misma situación —la escolarización de hermanos de la misma edad— en función del nivel educativo para el que se solicita plaza, siendo distinta la tramitación de esas solicitudes para el primer ciclo de Educación Infantil que para las demás niveles educativos.

Por ello, El Justicia ha sugerido que la Administración educativa aragonesa revise la normativa autonómica que rige el procedimiento de admisión en guarderías infantiles dependientes de la DGA y estudie la conveniencia de modificar el criterio establecido para la admisión de hermanos que solicitan plaza para un mismo nivel, con objeto de unificarlo con el que se aplica en ulteriores etapas educativas. Sugerencia que estimamos ha sido parcialmente aceptada.

Por otra parte, se presentó queja ante esta Institución por disconformidad con la pretensión, reflejada en un proyecto de Orden, de dotar a las aulas de 2-3 años de centros docentes públicos de Educación Infantil y Primaria de un Técnico de Educación Infantil no perteneciente al Gobierno de Aragón, sino de una empresa externa de Servicios de Apoyo, cuando existe este personal en la plantilla del Gobierno de Aragón con funcionarios de carrera debidamente cualificados o bolsas que se crean para cubrir interinidades.

Posteriormente, en la redacción definitiva de la Orden no se recoge ese aspecto con el que los presentadores de esta queja mostraban su desacuerdo. No obstante, habida cuenta que se hace constar que el Departamento competente en materia de educación no universitaria dotará a los centros de un Técnico de Educación Infantil, El Justicia sugirió que la Administración educativa aragonesa establezca los requisitos y regule el procedimiento para dotar a los Centros de Educación Infantil y Primaria de Técnicos de Educación Infantil. Sugerencia que, al cierre del presente Informe, aún está pendiente de respuesta.

9.2.5. Atención a necesidades específicas de apoyo educativo

Son muy diversos los motivos por los que se han presentado quejas sobre cuestiones que afectan al alumnado con necesidad específica de apoyo educativo. En algunas de estas quejas se alude a casos particulares que afectan individualmente a determinados alumnos y, tras la tramitación de los consiguientes expedientes, hemos sugerido al Departamento de Educación, Cultura y Deporte de la DGA que adopte medidas a fin de que los Centros aludidos en las quejas cuenten con recursos y personal cualificado suficiente para dar respuesta a las necesidades educativas especiales —o, en su caso, a las necesidades específicas de apoyo educativo— que presenta el alumno.

Por otra parte, tuvieron entrada tres quejas que nos trasladan el problema de las Guarderías que no cuentan con Auxiliares de Educación Especial para atender a los alumnos que tienen escolarizados con necesidades educativas especiales. Examinada la situación, constatamos que la normativa que resulta de aplicación a las Guarderías dependientes de la DGA, para garantizar el derecho a una educación inclusiva exige que, cuando en las mismas se escolaricen alumnos que presentan necesidades educativas especiales, dichos Centros públicos cuenten con los profesionales que se precisan para atender tales necesidades.

Pese a ello, la Administración educativa aragonesa nos comunica que la Orden del Departamento de Hacienda y Administración Pública por la que se publica la relación de puestos de Trabajo vigente en el Departamento de Educación, Universidad, Cultura y Deporte, no establece dentro de la plantilla de las Guarderías Infantiles el puesto de Auxiliar de Educación especial. Visto lo cual, El Justicia dirigió sugerencia a ambos Departamentos del Gobierno de Aragón a fin de que estudien la conveniencia de modificar la actual relación de puestos de Trabajo del Departamento de Educación, Cultura y Deporte, previendo el puesto de Auxiliar de Educación Especial dentro de la plantilla de las Guarderías Infantiles.

Un caso particular, pero que podría afectar a más alumnos que padezcan enfermedades graves que impidan su asistencia durante un cierto tiempo a su Centro escolar, nos trasladaba la escasa atención educativa domiciliaria prestada a una alumna que cursa 2.º de Educación Secundaria Obligatoria, residente en el medio rural aragonés, sometida a un trasplante de médula ósea en el hospital de La Paz de Madrid a primeros de septiembre y que no podía acudir al Centro educativo hasta, por lo menos, el tercer trimestre, después de las vacaciones de Semana Santa.

Examinada la normativa de aplicación, así como la regulación de la atención hospitalaria y domiciliaria en otras Comunidades Autónomas, El Justicia sugirió —y ha sido aceptado por la Administración— que el Departamento de Educación, Cultura y Deporte de la DGA regule la organización y funcionamiento del servicio de atención educativa domiciliaria.

En relación con la existencia de barreras arquitectónicas, un año más se han presentado quejas que plantean problemas de accesibilidad en algún Centro Público concreto. A este respecto, conforme a lo dispuesto en la normativa, el espacio interior del Centro educativo debe ser accesible o, como mínimo, practicable; es decir, ha de permitir una utilización autónoma del mismo por parte de las personas con movilidad reducida o cualquier otra limitación funcional. En consecuencia, en uno de los expedientes tramitados, en el que se exponía que a un alumno con discapacidad motora *«algún maestro o el conserje lo bajaban y subían a la espalda»* por las escaleras del Colegio, El Justicia sugirió —y ha sido aceptado— que la Administración educativa aragonesa adoptase sin demora las medidas oportunas a fin de garantizar la accesibilidad en ese concreto Colegio Público.

También aducía problemas de accesibilidad otra de las quejas instruidas a instancia de parte, referida a la ampliación de un Centro de Educación Especial. En la misma se expone que, para dar respuesta al incremento de la demanda de plazas de Educación Especial, el Gobierno de Aragón decide abrir nuevas aulas de Educación Especial en un Colegio ordinario *«que no está adaptado para movilidad reducida, no tiene ascensor ni baños adaptados»*, siendo además preciso que los alumnos se desplacen entre los dos Centros para recibir determinados servicios específicos, como logopedia o fisioterapia, entre otros.

Aun cuando la Administración educativa no dio respuesta a la solicitud de información cursada por esta Institución, El Justicia sugirió que el Departamento de Educación, Cultura y Deporte de la DGA garantizase la accesibilidad a todos los alumnos escolarizados en el Centro de Educación Especial y adoptase medidas para evitarles continuas salidas al exterior que pudieran afectar a su salud. Sugerencia que está pendiente de respuesta por parte de la Administración educativa.

9.2.6. Recursos humanos y medios materiales

La asignación por parte del Ayuntamiento de Zaragoza de Oficiales de Mantenimiento a los Colegios Públicos de la ciudad ha sido objeto de queja ante esta Institución. En los diversos expedientes tramitados sobre esta cuestión, se alega que una insuficiente asignación de estos efectivos impide atender todo lo que requiere el buen funcionamiento del Centro. En algún caso, nos trasladan que no se pueden desarrollar algunas de las actividades que el Centro ofrecía en años anteriores.

Esta Institución estima que, en defensa de la Escuela Pública, se debe dotar a los Centros públicos de personal suficiente para que puedan ofrecer los servicios que permiten a las familias compatibilizar sus obligaciones laborales con la atención y cuidado de los hijos, como pueden ser las aulas de madrugadores o los programas educativos y actividades de refuerzo o extraescolares que se realizan una vez finalizado el horario lectivo.

En relación con este extremo, El Justicia ha dirigido sugerencias al Ayuntamiento de Zaragoza —que han sido aceptadas— con la finalidad de que dote a los Centros afectados de los Oficiales de Mantenimiento necesarios para cubrir la jornada escolar completa, de forma que puedan desarrollar todas las actividades que constan en su respectiva Programación General Anual.

Y, considerando que la Administración educativa aragonesa, como organismo responsable del desarrollo y seguimiento de la educación en Aragón, debe garantizar la realización de todas las actividades reflejadas en los documentos institucionales de cada Centro, tanto aquellas que se han de desarrollar durante el horario lectivo como las previstas para antes y después del mismo, El Justicia también ha instado al Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón que vele por el correcto funcionamiento de los Centros aludidos en estas quejas.

Sugerencias que no han sido aceptadas, dado que la Administración educativa se limita a contestar que el personal no docente adscrito a los Centros de Educación Infantil y Primaria depende del Ayuntamiento de Zaragoza; hecho cierto que, a nuestro juicio, no cabe aducir para obviar la necesaria implicación del Departamento con competencias en materia educativa en lo que respecta a garantizar el adecuado desarrollo de las actividades previstas en las programaciones de todos los Centros escolares aragoneses sostenidos con fondos públicos.

Entre las quejas relativas a recursos humanos, algunas hacían referencia a falta de profesorado en estudios superiores. Es el caso de la especialidad de Física y Química del Máster Universitario en Profesorado ESO, Bachillerato, F.P. y Enseñanzas de Idiomas, Artísticas y Deportivas de Universidad de Zaragoza que, por un problema en el proceso de contratación de un docente, no iba a ser impartida una asignatura según venía reflejada en el Plan de Ordenación Docente del curso 2016-17, y quedaban sin tutorizar varios alumnos. El Justicia dirigió sugerencia a la Universidad de Zaragoza —que ha sido aceptada— a fin de que, por una parte, ajustase los criterios de evaluación de la asignatura del citado Máster Universitario dado que parte de la misma no fue impartida por causas ajenas a los estudiantes; y, por otra parte, que de cara al futuro, antes del inicio del citado Máster, se arbitren todos los medios necesarios para la impartición de todas las asignaturas y la tutorización de todos los estudiantes que lo van a cursar.

Fue también objeto de queja ante esta Institución la no admisión de un alumno en el programa bilingüe de un Instituto de Educación Secundaria, pese a haber superado la correspondiente prueba de acceso. Estimamos que, para aquellos alumnos que van a incorporarse por primera vez a enseñanzas bilingües ya avanzada su escolarización, es imprescindible la realización de una prueba de nivel para determinar si el alumno va a ser capaz de entender y estudiar contenidos académicos impartidos en la lengua extranjera, evaluando sus posibilidades de progreso o no en el seguimiento del Programa bilingüe al que pretende acceder.

Más estimamos que se debe garantizar una plaza en el Programa bilingüe a todos aquellos alumnos que hayan resultado aptos en la prueba de nivel, sin que haya de quedar supeditada su admisión a la existencia de vacantes en el Programa bilingüe. En consecuencia, El Justicia ha sugerido al Departamento de Educación, Cultura y Deporte de la DGA que la planificación de puestos escolares en Programas de bilingüismo de Secundaria garantice la continuidad en el Programa de los alumnos que lo han seguido en Primaria y, además, permita admitir a todos los solicitantes que han resultado aptos en la prueba de nivel. Sugerencia que ha sido aceptada por la Administración educativa.

El pasado curso académico, 2016-2017, mucho antes de la llegada del verano y de la implantación de la jornada continua, ya en el mes de mayo, una prolongada ola de calor hizo subir los termómetros de algunas aulas por encima de los 30.°C. Ese calor extremo padecido por los alumnos en determinados Centros motivó la presentación de diversas quejas ante esta Institución.

Analizada la situación que nos trasladaban en estos expedientes, El Justicia sugirió que la Administración educativa evaluase las condiciones que se habían dado en cada uno de los Centros más afectados para determinar las mejoras en materia de eficiencia energética que, particularmente, fuese preciso realizar en cada uno de ellos.

Y también dirigió sugerencias al Departamento de Educación, Cultura y Deporte de la DGA y al Ayuntamiento de la localidad correspondiente con la finalidad de que, asumiendo cada Administración las competencias que le son propias, arbitren los medios que en cada caso resulten procedentes para paliar los efectos de las temperaturas extremas en las aulas aragonesas. Sugerencias aceptadas por la Corporación Local y que están pendientes de respuesta por parte de la Administración educativa.

Este año, como en ejercicios anteriores, también se han presentado quejas relativas a la necesidad de agilizar la construcción de Centros educativos o aularios en diversas localidades de nuestra Comunidad, así como de subsanar deficiencias en las instalaciones de determinados Colegios Públicos. Se han formulado tres sugerencias sobre esta cuestión que están pendientes de respuesta por parte de la Administración educativa.

9.2.7. Becas y ayudas

La limitación impuesta por la Ley de medidas de emergencia, que para tener acceso a las becas de comedor escolar impone como límite de rentas dos veces el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM) vigente para el período objeto de la convocatoria, impedía que las Corporaciones Locales pudieran efectuar sus convocatorias conforme a los criterios aplicados en años anteriores, en los que incrementaban el máximo fijado por la de la DGA, que es el doble del IPREM.

En aplicación de lo establecido en ese precepto de la Ley de medidas de emergencia, de obligado cumplimiento para todas las administraciones públicas, en 2017 se denegaría el acceso a una ayuda de comedor municipal a familias que habían sido beneficiarias de la misma anteriormente. Por ello, El Justicia sugirió al Gobierno de Aragón —y fue aceptado— que posibilitara que las Corporaciones Locales pudieran establecer un límite de rentas superior para otorgar becas de comedor escolar a las familias en precaria situación económica de sus municipios.

En las respectivas convocatorias de ayudas de comedor escolar y material curricular solamente de toma en consideración el nivel de ingresos de las familias, a pesar de que la Ley de Apoyo a las Familias de Aragón exige a la Administración pública que otorgue las ayudas en concepto de comedor escolar y material curricular en función del nivel de ingresos y del número de miembros de la unidad familiar, teniendo especialmente en cuenta a aquellas calificadas como de especial consideración.

Así, tras la tramitación de un expediente de queja a instancia de parte, El Justicia ha sugerido —y está pendiente de respuesta— que en sucesivas normas que regulen la concesión de becas que faciliten la utilización del servicio de comedor escolar y para adquisición de material curricular, el Departamento de Educación, Cultura y Deporte de la DGA incluya como criterio de valoración el número de miembros de la unidad familiar.

Otra cuestión que ha sido otra vez objeto de queja ante esta Institución es la concesión de ayudas para aquellos alumnos que no han obtenido plaza en colegios de la zona de Valdespartera y que tienen que efectuar largos desplazamientos diarios hasta el Centro escolar que les ha adjudicado la Administración.

Examinadas las once quejas recibidas sobre este tema, El Justicia ha sugerido al Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón que, en tanto la oferta educativa de Valdespartera siga siendo deficitaria, establezca una línea de ayudas a fin de sufragar gastos de transporte al Centro escolar para aquellos alumnos desplazados del barrio. Sugerencia que no ha sido aceptada por la Administración educativa.

Asimismo, teniendo en cuenta que el Ayuntamiento de Zaragoza ha anunciado que se va a extender la gratuidad del servicio de transporte público a los menores de 8 años, El Justicia ha sugerido a la citada Corporación Local —y ha sido aceptado— que, en aplicación del principio de igualdad, estudie la posibilidad de introducir bonificaciones y descuentos en las tarifas del servicio público de transporte urbano colectivo también para los menores de edades comprendidas entre los 8 y 13 años.

En cuanto a las quejas de carácter individual enmarcadas bajo este epígrafe, es muy variada la casuística si bien, en todas ellas, el fondo de la cuestión es la denegación de la beca o ayuda solicitada.

Uno de los expedientes tramitados aborda el caso de una madre a la que deniegan la ayuda de comedor escolar solicitada por «no acreditar la custodia del menor». Observamos que, en el momento de formular la solicitud de la beca de comedor la madre no dispone del documento que le permita acreditar dicha custodia, y en la propuesta de resolución provisional consta la desestimación de la ayuda solicitada; la normativa de aplicación prevé un plazo de diez días hábiles para que los interesados puedan subsanar los defectos observados, presentar alegaciones y aportar documentación. En este caso, en el plazo señalado, la madre presenta un escrito de alegaciones que ponen de

manifiesto su precaria situación económica, mas tampoco puede aportar en esas fechas el documento exigido para acreditar la custodia del menor.

Por tanto, habida cuenta de la imposibilidad de presentar la documentación acreditativa de la custodia del menor en las fechas previstas, dado que es posterior la Sentencia del Juzgado que falla la adopción de determinadas medidas, entre ellas, que el menor «continuará bajo la custodia» de su madre, ante la eventualidad de que haya otras familias en las que concurren unas circunstancias similares, El Justicia ha sugerido que la Administración estudie la conveniencia de modificar la normativa a fin de que se pudiera condicionar la concesión de la ayuda, y demorar el pago de la misma, hasta que los interesados presenten determinada documentación requerida no disponible en el plazo otorgado para cursar la solicitud. El Departamento de Educación, Cultura y Deporte no ha dado respuesta a esta sugerencia.

10. CULTURA Y PATRIMONIO *

10.1. DATOS GENERALES

Estado actual de los expedientes					
Año de inicio	2017	2016	2015	2014	2013
Expedientes incoados	73	35	46	61	62
Expedientes archivados	37	35	46	61	62
Expedientes en trámite	36	0	0	0	0

Sugerencias / Recomendaciones		
Año	2017	2016
Aceptadas	4	1
Rechazadas	2	0
Sin Respuesta	1	2
Pendientes Respuesta	22	0
Total	29	3

Recordatorios de deberes legales		
Año	2017	2016
Recordatorios de deberes legales	1	2

Resolución de los expedientes	
Expedientes solucionados	51%
Por intervención de la Institución durante la tramitación	9%
Por haberse facilitado información	34%
Por inexistencia de irregularidad en la actuación de la Administración	2%
Por Recomendación o Sugerencia aceptada	5%
Expedientes no solucionados	4%
Recomendación o Sugerencia rechazada	1%
Recomendación o Sugerencia sin respuesta	1%
Recordatorios de deberes legales por silencio de la administración	1%
Expedientes en trámite	42%
Recomendación o Sugerencia pendiente de respuesta	11%
Pendientes de la información solicitada a la Administración	32%
Expedientes remitidos	4%
Remitidos al Defensor del Pueblo	2%
Remitidos a otros defensores	1%

* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en la página web de la Institución (www.eljusticiadearagon.es).

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
2072/2016-5	Deportes. Horarios y reservas de plaza en actividades organizadas por el Ayuntamiento de Cuarte de Huerva.	Sugerencia parcialmente aceptada
2553/2017-5	Deportes. Horarios de actividades deportivas organizadas por la Mancomunidad Ribera Izquierda del Ebro y compatibilidad con horarios escolares.	Sugerencia aceptada
1794/2017-5	Patrimonio. Recuperación del «Arquillo» y de la Fuente del Calvario, de Teruel. Ayuntamiento de Teruel.	Sugerencia aceptada
2213/2017-5	Varios. «Proyecto Tresmiles». Doble denominación de cumbres. Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón.	Sugerencia aceptada
2747/2016-5	Responsabilidad patrimonial. Daños causados en vivienda por celebración de toro de fuego. Ayuntamiento de Cinco Olivas.	Recomendación no aceptada
167/2017-5	Varios. Acceso a archivos municipales. Ayuntamiento de Aranda de Moncayo.	Sugerencia sin respuesta
383/2017-5	Patrimonio. Colonia felina existente en el Teatro Museo Romano de Zaragoza. Daños causados en el monumento y riesgos para la salud de las personas del entorno. Conveniencia de su reubicación en un espacio más adecuado.	Sugerencia no aceptada
1838/2017-5	Patrimonio. Castillo de Aliaga. Conservación y mantenimiento. Ayuntamiento de Aliaga, Diputación Provincial de Teruel y Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón.	Sugerencia pendiente de respuesta
1839/2017-5	Patrimonio. Central Térmica de Aliaga. Conservación y mantenimiento. Ayuntamiento de Aliaga, Diputación Provincial de Teruel y Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón.	Sugerencia pendiente de respuesta
1840/2017-5	Patrimonio. Convento del Desierto, de Calanda. Conservación y mantenimiento. Ayuntamiento de Calanda, Diputación Provincial de Teruel y Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón.	Sugerencia pendiente de respuesta
1841/2017-5	Patrimonio. Estación de Ferrocarril de Caminreal. Conservación y mantenimiento. Ayuntamiento de Caminreal, Diputación Provincial de Teruel y Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón.	Sugerencia pendiente de respuesta
1843/2017-5	Patrimonio. Convento de Nuestra Señora de los Ángeles, de Híjar. Conservación y mantenimiento. Ayuntamiento de Híjar, Diputación Provincial de Teruel y Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón.	Sugerencia pendiente de respuesta
1846/2017-5	Patrimonio. Masías fortificadas de Cantavieja y Villarluego. Conservación y mantenimiento. Ayuntamientos de Cantavieja y Villarluego, Diputación Provincial de Teruel y Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón.	Sugerencia pendiente de respuesta
1847/2017-5	Patrimonio. Iglesia de la Virgen de la Carrasca, de Bordón. Conservación y mantenimiento. Ayuntamiento de Bordón, Diputación Provincial de Teruel y Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón.	Sugerencia pendiente de respuesta

10.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

En este ámbito se han atendido un total de 73 expedientes, observándose elevado aumento respecto al número de quejas y consultas recibidas en los dos años inmediatamente anteriores (35 en el año 2016 y 46 en el año 2015).

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

En la submatéria de **asociaciones** se incoó 1 expediente, el n.º 2354/2017-5, en el que se solicitaba información al Ayuntamiento de Zaragoza sobre la solicitud de una entidad para crear una fundación que no había sido atendida. Se dio traslado del escrito remitido por el Consistorio al interesado; en ella se explicaba lo acaecido en cuanto al retraso en atender la solicitud formulada y las previsiones de respuesta en el mes de octubre de 2017.

En la submatéria de **deportes** se han abierto 17 expedientes.

Ligados al funcionamiento, gestión, organización y disponibilidad de instalaciones y actividades deportivas se han tramitado los siguientes expedientes:

El expediente n.º 2553/2017-5 recogió la queja de un particular acerca de los horarios de las actividades deportivas organizadas por la Mancomunidad Ribera Izquierda del Ebro ya que, algunas de ellas, eran incompatibles con los horarios escolares de aquellos escolares que cursaban sus estudios en colegios de fuera de Pastriz o, siendo de esta localidad, en colegio con jornada partida. Se solicitaba una oferta de actividades con horarios más tardíos considerando los tiempos de salida de sus colegios de los menores. Esta Institución dictó Sugerencia a la Mancomunidad en cuestión para que tuviera en cuenta, en la medida de lo posible, estas circunstancias horarias de los alumnos posibles usuarios de sus actividades deportivas, Sugerencia que fue aceptada.

Una queja que se repite en este ámbito es, en el caso de Zaragoza, la relativa a la caducidad de los bonos de acceso a piscinas e instalaciones deportivas municipales por el transcurso del tiempo sin haber agotado todos los pases. En este caso, la normativa del Ayuntamiento es clara y conocida, habiendo optado por una solución de temporalidad de los bonos respecto de la que no se aprecia irregularidad administrativa. (Expediente n.º 2168/2017-5).

También se reiteran quejas en las que se solicita la devolución de tarifas abonadas por actividades deportivas a las que, posteriormente, y por diversas circunstancias, el usuario no se ha podido acudir. En estos casos, desde Zaragoza Deporte se exponen las reglas por las que se rige la prestación de este tipo de actividades, junto con su política de cancelaciones y reembolsos. En este sentido, la decisión del Ayuntamiento de Zaragoza de no proceder a la devolución de las cuotas abonadas por trimestre de actividades deportivas cuando el motivo de la no prestación de esta se debe a causas imputables al usuario es válido, máxime considerando que ello se justificaría en necesidades de organización del servicio en cuestión —v.g. por contratación de monitores según el número de usuarios que participaran en la actividad o posibilidad incluso de suspensión de ésta si no se alcanzara un mínimo—. Así las cosas, la única circunstancia en la que podría apoyarse la devolución de las cantidades abonadas por actividades

no disfrutadas sería la consistente en que la plaza vacante hubiera sido ocupada por otra persona que, a su vez, habría abonado la correspondiente cuota, produciéndose un posible caso de enriquecimiento injusto por parte de la Administración. (Expedientes n.º 50/2017-5 y 387/2017, si bien, este último, con igual explicación, tenía como destinatario el Ayuntamiento de Calatayud).

En relación con el acceso a abonos para minusválidos en centros deportivos de la capital, se encuentra en tramitación el expediente n.º 2742/2017-5, en el que una ciudadana manifiesta su disconformidad con el hecho de que no se le permita acceder a dicho abono para su hija por no estar empadronados en Zaragoza.

Otras cuestiones tratadas han sido las siguientes: sobre la exigencia de DNI a menores de 8 años para tramitar la licencia de natación (expte. n.º 31/2017-5), sobre molestias en vivienda particular causadas por la iluminación empleada en el campo de fútbol de Cuarte de Huerva (expte. n.º 61/2017-5), sobre la renovación del convenio para el uso de la piscina de bomberos de Zaragoza (expte. n.º 406/2017-5), sobre petición de terrenos para la práctica de baseball en Zaragoza (expte. n.º 1921/2017-5).

Dentro del subapartado **espectáculos y festejos** se han incoado 2 expedientes.

Así, el expediente 292/2017-5 trató sobre un supuesto de responsabilidad patrimonial del Ayuntamiento de Lanaja por los daños ocasionados en una vivienda tras la celebración de un toro de fuego. Por su parte, en el expediente n.º 1438/2017-5 se abordó la queja de varios ciudadanos por la representación del espectáculo «Circo de los Horrores: Manicomio», respecto de la que se consideraba que ofrecía una visión denigrante de las enfermedades mentales.

En materia de **lengua** se han incoado 2 expedientes en el año 2017. Su peculiaridad radica en que se ha criticado la disponibilidad de la propia web del Justicia de Aragón en catalán. Sobre esta cuestión, desde la Institución se mantiene la siguiente postura:

«La lengua es una manifestación cultural y una seña fundamental de un pueblo, y como tal debe ser protegida y amparada. La lengua, como forma de relación entre las personas, también debe ser estimulada.

En el ámbito de las lenguas, lo deseable es que existiera un amplio consenso, como lo ha habido sobre el Derecho Aragonés.

En la labor mediadora que al Justicia de Aragón le corresponde, consideramos que sobre lo único que ha existido acuerdo en cuanto a cómo debe entenderse la cuestión lingüística en Aragón aparece reflejado en el Estatuto de Autonomía y se refiere al reconocimiento de la existencia de lenguas y modalidades lingüísticas de Aragón, sin entrar en más precisiones.

Y ello es así porque tratar de encasillar lo que sin mayores problemas se habla siempre será problemático. Hay que tener en cuenta las mayorías, respetar las minorías y evitar en cualquier caso las situaciones de conflicto que pudieran surgir en un ámbito que se ha mostrado en todo momento pacífico, reflejo de la sensibilidad y sensatez de la sociedad aragonesa en estas cuestiones en las que siempre ha primado el respeto individual.

Desde el Justicia de Aragón se velará por ello a través de las funciones que tiene encomendadas, especialmente en aquellos casos en los que se produzcan situaciones de imposición lingüística o de exclusión de ciudadanos por causa de la lengua empleada.»

En el apartado de **patrimonio** se han incoado 40 expedientes. Su número varía notoriamente de un año a otro. Así, en el año 2016 se tramitaron 14 expedientes, 12 en el 2015, 32 en el año 2014, 18 en el año 2013, 25 en 2012 y 6 en 2011.

La necesidad de conservar y proteger el rico patrimonio —monumental, mueble, documental...— existente en Aragón ha sido objeto de la apertura de diversos expedientes.

Así, tras la obtención de información tanto por parte del Departamento de Educación, Cultura y Deporte, como de la Diputación Provincial de Teruel como de diferentes Ayuntamientos, se han dictado diferentes Sugerencias interesando la adopción de medidas para la conservación y mantenimiento de diversos inmuebles ubicados en la provincia de Teruel. Estos fueron los siguientes: «Arquillo» y Fuente del Calvario de Teruel (expte. n.º 1794/2017-5), Castillo de Aliaga (expte. n.º 1838/2017-5), Central Térmica de Aliaga (expte. n.º 1839/2017-5), Convento del Desierto de Calanda (expte. n.º 1840/2017-5), Estación de Ferrocarril de Caminreal (expte. n.º 1841/2017-5), Convento de Ntra. Sra. de los Ángeles de Híjar (expte. n.º 1843/2017-5), masías fortificadas de Cantavieja y Villarluengo (expte. n.º 1846/2017-5) e Iglesia de la Virgen de la Carrasca de Bordón (expte. n.º 1847/2017-5).

Por su parte, se encuentran en tramitación las 20 quejas recibidas por la retirada de la estatua del Sagrado Corazón ubicada en el Castillo de Monzón.

En el expediente n.º 383/2017-5, se denunciaban las afecciones y daños que el Teatro Museo Romano de Zaragoza (BIC) estaba sufriendo como consecuencia de la existencia en el mismo de una colonia de gatos; colonia felina protegida por el propio Ayuntamiento de Zaragoza.

A lo largo de la tramitación del expediente arriba reseñado se ha podido observar la postura de duda del Consistorio zaragozano en relación con el mantenimiento o reubicación de estos animales en otro lugar más adecuado. Así, inicialmente, desde el Ayuntamiento se remitió informe procedente de la Oficina Municipal de Protección Animal que apoyaba la continuidad de la colonia en el monumento. Con posterioridad, se recibió informe del Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón que indicaba que ya se había puesto de manifiesto al Ayuntamiento la incompatibilidad de la existencia de los gatos con la conservación, mantenimiento y uso del Teatro Romano; paralelamente, el propio Consistorio remitió informes en el mismo sentido procedentes de su Servicio de Cultura.

Tras ello, el Justicia de Aragón recibió contestación nuevamente del Ayuntamiento de Zaragoza en el que se manifestaba que «según información verbal facilitada por el Sr. Consejero de Economía y Hacienda, ..., el Sr. Consejero de Servicios Públicos y Personal, ... ya ha dado la orden de reubicación de la colonia felina que ocupa el monumento del teatro de Caesar Augusta». En esta tesitura, esta Institución entendió entonces que el problema se había solucio-

nado, si bien, tras el periodo estival, volvió a retomar el expediente ante las noticias conocidas del nuevo cambio de opinión del Consistorio, que, finalmente, había decidido no reubicar la colonia felina.

A nuestro juicio, y atendiendo a los informes tanto del Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón como del Servicio de Cultura del Ayuntamiento de Zaragoza, consideramos que el Teatro Museo Romano de Zaragoza no es el lugar idóneo para la existencia de una colonia de gatos. La suciedad y deterioro que estos causan en el inmueble se puede fácilmente observar. Tenemos el pleno convencimiento de que hay lugares más adecuados para ubicación de estos animales, respecto de los que, igualmente, predicamos su protección, pero dentro de un orden y equilibrio en cuanto al lugar donde puedan instalarse, sin que la conservación del patrimonio cultural, como interés digno de especial protección, se vea afectado. Así, se ha dictado Sugerencia en este sentido, que no ha sido aceptada.

En el apartado **premios y concursos** se está tramitando el expediente n.º 2339/2017-5, sobre la concesión del XXI Premio de Investigación de la Mujer convocado por el Ayuntamiento de Zaragoza.

Finalmente, en el apartado **varios** se han incoado 9 expedientes. De ellos, consideramos oportuno reseñar 3.

Así, en el expediente n.º 2213/2017-5 se abordó la cuestión de la denominación de las cumbres del Pirineo aragonés de más de 3.000 metros de altitud. Así, desde el Departamento de Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda del Gobierno de Aragón se presentó el «Proyecto Tresmiles», en el que, tras un estudio llevado a cabo por la Comisión Asesora de Toponimia de Aragón se procedió a dar una denominación oficial a los picos del Pirineo que superaban los 3.000 metros. Algunos ciudadanos manifestaron su desacuerdo con los nombres elegidos, por considerar que, o bien se habían adoptado sin suficiente respaldo documental, o bien se alejaban de la denominación tradicional y conocida. El Departamento indicado respondió a nuestra solicitud de informe de manera cumplida y adecuada, explicando cómo se había procedido a la elección de los nombres. Tras ello, y siempre reconociendo la labor de investigación realizada por la Comisión Asesora, esta Institución decidió dictar Sugerencia para que se considerase la posibilidad de recuperar algunos de aquellos nombres que, para la denominación de las cumbres objeto del mismo, fueron finalmente descartados pero que, por su utilización continuada o tradicional, por su conocimiento generalizado entre la población o por cualquier otra circunstancia de relevancia, cabría mantener. Se propone, así, la previsión de casos de doble denominación de cumbres —la que ahora se presenta junto con la habitual, común, tradicional...—, evitando con ello situaciones de desorientación inicial y de sentimientos de desarraigo cultural. Esta Sugerencia fue aceptada por la Administración autonómica.

En el expediente n.º 167/2017-5 se examinó queja sobre una petición de acceso a archivos y registros del Ayuntamiento de Aranda de Moncayo que no había sido resuelta por el Consistorio. En este caso, se consideró que al ciudadano le asistían los derechos que para dicho acceso se reconocen en la legislación vigente, dictándose Sugerencia con el objeto de que desde la Administración Local se atendiera a esta concreta solicitud. No se ha recibido respuesta del Ayuntamiento de Aranda de Moncayo en relación con esta resolución.

Por último, en el expediente n.º 2560/2017-5 el Justicia de Aragón mantuvo una reunión con D. Francisco Burillo Mozota y 7 miembros más del «Instituto de Investigación y Desarrollo Rural Serranía Celtibérica», organismo cuyos integrantes tienen como preocupación fundamental el evitar la despoblación de Teruel y otras zonas colindantes (Cuenca, Soria...). En esta visita, se presentaron informes sobre tal cuestión, e describieron los problemas más acuciantes que afectaban a estos territorios y se presentaron diversas propuestas de intervención para dar respuesta a este fenómeno, o, en la medida de lo posible, reducir la pérdida de población continuada de estas zonas.

11. SANIDAD *

11.1. DATOS GENERALES

Estado actual de los expedientes					
Año de inicio	2017	2016	2015	2014	2013
Expedientes incoados	135	143	157	177	150
Expedientes archivados	96	140	156	177	150
Expedientes en trámite	39	3	1	0	0

Sugerencias / Recomendaciones		
Año	2017	2016
Aceptadas	13	11
Rechazadas	0	2
Sin Respuesta	0	2
Pendientes Respuesta	0	0
Total	13	15

* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en la página web de la Institución (www.eljusticiadearagon.es).

Recordatorios de deberes legales		
Año	2017	2016
Recordatorios de deberes legales	3	6

Resolución de los expedientes	
Expedientes solucionados	71%
Por intervención de la Institución durante la tramitación	27%
Por haberse facilitado información	36%
Por inexistencia de irregularidad en la actuación de la Administración	1%
Por Recomendación o Sugerencia aceptada	7%
Expedientes no solucionados	2%
Recomendación o Sugerencia rechazada	1%
Recomendación o Sugerencia sin respuesta	0%
Recordatorios de deberes legales por silencio de la administración	2%
Expedientes en trámite	23%
Recomendación o Sugerencia pendiente de respuesta	1%
Pendientes de la información solicitada a la Administración	21%
Expedientes remitidos	5%
Remitidos al Defensor del Pueblo	4%
Remitidos a otros defensores	1%

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
119/2017	Dificultad para conseguir cita médica en un Centro de Salud	RDL
383/2016	Solicitan que se dote de más médicos de Urgencias en el Hospital Ntra. Sra. de Gracia	Sugerencia aceptada
743/2015	Solicitan el acondicionamiento y limpieza de un solar	Sugerencia aceptada
2139/2017	Lista de espera para intervención de asimetría de mamas	Sugerencia parcialmente aceptada
1534/2017	Lista de espera para mastectomía	Sugerencia aceptada
2208/2017	Lista de espera en Neurocirugía	Sugerencia aceptada
2107/2017	Lista de espera en Neurocirugía	Sugerencia aceptada
1875/2016	Demora en citas de planificación familiar del CME Ramón y Cajal	Sugerencia aceptada
219/2016	Problemas de espacio en urgencias del Hospital San Jorge	Sugerencia aceptada
2154/2017	Denuncia un inadecuado trato médico y humano	RDL
2155/2016	Denuncia presunta negligencia médica	Sugerencia parcialmente aceptada
445/2017	Lista de espera en intervención de reducción mamaria	Sugerencia aceptada
900/2017	Lista de espera en intervención quirúrgica	Sugerencia aceptada
2735/2016	Problema sanitario al que no dan solución	Recordatorio de Deberes Legales
2348/2016	Problema sanitario al que no dan solución	Recordatorio de Deberes Legales
2782/2016	Lista de espera en intervención quirúrgica	Sugerencia parcialmente aceptada
1915/2017	Atención bucodental a pacientes con discapacidad	Sugerencia aceptada
2117/2017	Información a un paciente ingresado en la Unidad de Salud Mental	Facilitación de la información con gestiones

11.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

Este año, las quejas han pasado de 143 a 138, y esta leve disminución viene motivada en que este año no se ha tramitado ninguna queja colectiva, además de la mejoría que ha experimentado la Unidad de Columna del Hospital Miguel Servet, objeto de muchas reclamaciones el pasado año.

Con todas las dificultades que supone la complejidad de este servicio sanitario, hay que reconocer que en Aragón tenemos una buena asistencia sanitaria, servicios médicos de calidad y buenos hospitales, siendo el problema principal el acceso al sistema sanitario.

Hay que volver a incidir en el problema de las listas de espera para intervenciones quirúrgicas, pruebas diagnósticas y consultas especializadas, teniendo que destacar la existente en el Servicio de Neurocirugía del Hospital Clínico Universitario «Lozano Blesa», así como los problemas para contratar especialistas en distintos Hospitales de nuestra

Comunidad Autónoma, siendo que finalmente, tal y como se ha sugerido en muchas ocasiones, van a establecerse una serie de incentivos para estas plazas que, la experiencia demuestra, son de difícil cobertura.

Las quejas más frecuentes han sido las relativas a la prestación del servicio asistencial (listas de espera, retraso en tratamientos, posibles negligencias médicas, copago farmacéutico), así como a reintegro de gastos y financiación de tratamientos, además de las que inciden en la asistencia psiquiátrica.

11.2.1. Creación de una unidad odontológica para pacientes discapacitados. Expediente DI-1915/2017-9

En esta Institución, nuevamente volvió a plantearse el caso de un joven autista de 22 años de edad, con serios problemas de conducta, obesidad y arritmias y que, por ende, precisaba tener disponible una UCI para un tratamiento bucodental bajo anestesia o sedación a causa de los bajos niveles de autocontrol que presentaba.

Durante muchos años, en distintos expedientes tramitados también por la atención bucodental a pacientes discapacitados, se nos ha ido informando que entre las actuaciones sobre grupos de riesgo y específicamente para los discapacitados, figuraba la puesta en marcha de una unidad odontológica específica que facilitara el acceso al diagnóstico y tratamiento y mejorara la calidad de vida de estas personas.

También se añadía que se estaba trabajando en la modificación de la Cartera de Servicios para la asistencia bucodental a determinadas situaciones excepcionales de discapacitados y, para ello, estaban pendientes de reuniones con diferentes entidades con el fin de trabajar la población diana objeto de estos servicios, sin poder concretar una fecha ya que dependía de variables como la disponibilidad de los clínicos que precisaran para su asistencia.

No obstante, la Comisión de Evaluación de la cartera de servicios sanitarios del Sistema de Salud de Aragón, finalmente desestimó la incorporación a dicha cartera de servicios la prestación de *«determinados servicios de atención bucodental a pacientes con discapacidad intelectual derivada de retraso mental grave (severo) y/o profundo»*.

Pues bien, desde el Gobierno de Aragón se puso en marcha hace unos años un plan de atención dental infanto juvenil hasta los 16 años, a través del cual se asumían algunas prestaciones bucodentales.

No obstante lo anterior, desde muchos sectores sociales se estaba reclamando y denunciando la no cobertura de atención bucodental a partir de dicha edad y, en concreto, la prestación de determinados servicios de atención bucodental a pacientes con discapacidad intelectual derivada de retraso mental grave (severo) y/o profundo, resultando que determinados pacientes con discapacidad requerían una atención especializada, precisaban de anestesia general y de tratamientos integrales que exigían una atención específica y adecuada por parte de las administraciones públicas; sin poder obviar que se ha de estar especialmente atento a las necesidades de los colectivos más vulnerables que han de ser dignos de una especial consideración y protección.

En definitiva, se estaba dando respuesta a los pacientes discapacitados menores de 16 años, planteándose serios problemas a los que, a partir de dicha edad, precisaban tratamiento bajo anestesia general o sedación a causa de los bajos niveles de autocontrol que presentaban y que, en el caso de los menores, eran derivados a Barcelona.

El requerimiento específico de la anestesia o sedación conlleva un encarecimiento considerable en las intervenciones y esta Institución entiende que las personas con discapacidad no pueden verse privadas de un tratamiento sanitario por carecer la familia de recursos económicos suficientes que le permitan afrontar el mismo.

No obstante, ya que por parte de ese Departamento se apreciaba voluntad de superar cualquier disfunción que pudiera producirse en el tratamiento y asistencia a los ciudadanos, siendo especialmente sensibles tratándose de pacientes discapacitados, resolví sugerir al Departamento de Sanidad que se volviera a valorar en la Comisión de Evaluación de la Cartera de Servicios Sanitarios de Aragón la incorporación de determinados servicios de atención bucodental a pacientes con discapacidad intelectual derivada de retraso mental grave y/o profundo así como que se tratara de facilitar la asistencia sanitaria bucodental a los pacientes discapacitados mayores de 16 años que por sus bajos niveles de autocontrol precisaran tratamiento bajo sedación o anestesia.

Finalmente, estas sugerencias han sido aceptadas haciendo constar que desde la Dirección General de Asistencia Sanitaria se va a proponer de nuevo la creación de una Unidad de Atención Bucodental para discapacitados.

Para ello, indican que se van a iniciar los trámites para evaluar los recursos necesarios y su oportuna planificación, los cuales serán elevados a la Comisión de Evaluación de Cartera de Servicios Sanitarios con el objeto de requerir el informe preceptivo antes de su implantación.

Por último, señalan que con ello se va a facilitar el acceso a la asistencia sanitaria bucodental a pacientes discapacitados mayores de 16 años.

11.2.2. Urgencias Hospitalarias

Hemos de seguir incidiendo, por su importancia, en las Urgencias sanitarias. En el año 2015 fue presentado un informe conjunto de todos los Defensores del Pueblo, que trataba de *«Las Urgencias Hospitalarias del Sistema Nacional de Salud: Derechos y Garantías de los Pacientes.»*

Este informe tiene plena vigencia a fecha actual, y algunas de las propuestas allí contenidas están siendo llevadas a cabo, como la de la creación de unidades específicas para pacientes crónicos y garantizar el acompañamiento a pacientes en situación de vulnerabilidad.

Hoy en día, los servicios de urgencias suponen la principal vía de hospitalización. Son muchas las reclamaciones presentadas vinculadas con la saturación de los servicios y las consecuencias que ello tiene en la atención a los pacientes. Se trata de un área asistencial que vive en un escenario de constante presión asistencial. No obstante, muchas de las urgencias sanitarias habría que resolverlas fuera de ese ámbito asistencial.

El estudio atiende a tres objetivos generales: identificar los derechos y garantías implicados en la asistencia sanitaria de urgencias y estándares de aplicación; la especial consideración de la atención a personas en situación vulnerable; y las reclamaciones y sugerencias de la ciudadanía como barómetro del servicio y como herramienta para su mejora.

En cuanto a los recursos materiales y humanos, el informe hizo hincapié en la necesidad de reconocer la especialidad médica y de enfermería de urgencias y emergencia, lo que ayudaría a mejorar la calidad asistencial, el funcionamiento de los servicios y la eficacia organizativa hospitalaria.

Asimismo, constató una dotación insuficiente de plantillas titulares que en muchos casos es suplica con médicos residentes que asumen un grado excesivo de responsabilidad en la actividad asistencial, sobre todo en ciertas franjas horarias de la tarde y noche.

En relación con los medios materiales, el estudio evidencia que la implantación de la historia clínica electrónica y la compatibilidad entre las plataformas TIC de los diferentes Servicios de Salud ha de ser completada, y también insistió en la necesidad de mejorar los procedimientos para la tramitación de las quejas y sugerencias de los pacientes.

En cuanto a la atención a las personas especialmente frágiles (personas menores, mayores, con enfermedad mental, en riesgo social...), la medida más eficaz es la de poder estar acompañados por sus familiares o allegados. Por parte de esta Institución, se incoaron distintos expedientes de oficio que se dirigieron a los distintos Hospitales de nuestra Comunidad Autónoma instando a que se garantizara el acompañamiento de personas en situación de vulnerabilidad, estableciéndose protocolos de actuación para garantizar este derecho. Estas propuestas fueron aceptadas y se han llegado a materializar.

El estudio también invita a mejorar los métodos de triaje, así como la introducción de programas de calidad en el ámbito de los servicios hospitalarios de urgencias, que es hoy en día una exigencia legal y, al mismo tiempo, una garantía del adecuado funcionamiento de estos servicios.

Por otro lado, se resaltó la importancia de que las personas tengan una mayor educación sanitaria para conocer el papel que desempeñan las urgencias hospitalarias que, fundamentalmente, consiste en la estabilización del enfermo, y así poder decidir si acudir a estos servicios o a otros recursos asistenciales fuera de los grandes hospitales, para los que se ha pedido una mayor atención.

Una mejor coordinación entre los diferentes niveles asistenciales permitiría prestar una debida atención a los enfermos crónicos, a los de edad muy avanzada y a las personas en riesgo de exclusión social, para quienes las urgencias son siempre el recurso más idóneo.

11.2.3. Falta de especialistas en urología en el Hospital Obispo Polanco de Teruel

Se plantearon varias reclamaciones en las que se aludía a la falta de especialistas en Urología en el Hospital Obispo Polanco de Teruel, lo que conllevaba a un fuerte incremento de la listas de espera en esta especialidad.

El Departamento de Sanidad del Gobierno de Aragón, en cumplida contestación a nuestro requerimiento nos indicó que la plantilla estructural del Servicio de Urología de ese hospital disponía de cuatro facultativos de urología, desde hace más de 25 años. A principios de 2014 las cuatro plazas estaban ocupadas por urólogos en propiedad.

Indicaban que en marzo de 2014, se produjo el traslado de uno de ellos a otro centro, quedándose solo con dos urólogos y con un tercero que no realizaba atención continuada ni participaba en los partes quirúrgicos.

La plaza se cubrió por un urólogo de forma eventual que permaneció durante un año aproximadamente. Posteriormente se cubrió la plaza por un nuevo facultativo que causó baja por IT de forma prolongada, si bien se incorporó a la plaza un urólogo que permaneció hasta noviembre de 2016. Desde entonces, el hospital cuenta con dos urólogos ya que la tercera persona se jubiló en enero de 2017.

No obstante lo anterior, indicaron que desde diciembre de 2016, estando pendiente la convocatoria centralizada de provisión de temporales, se planteó colaboración al Hospital Universitario Miguel Servet, con el objeto de minimizar el impacto ante la carencia de facultativos de urología, teniendo que ajustar las agendas de consultas a las posibilidades reales de ocupación de plantilla y manteniéndose la atención continuada por los dos urólogos. (15 guardias al mes cada uno).

Al no cubrirse las plazas vacantes en febrero, manifestaron que se decidió solicitar colaboración a Servicios Centrales de SALUD para cubrir las guardias y no agotar a los dos urólogos. Así mismo, indicaron que estos dos profesionales, habían solicitado traslado a Zaragoza pero, ante la situación planteada, decidieron permanecer en sus plazas del hospital, permitiendo así mantener un mínimo de atención básica en la demanda de patología urológica (uno de ellos renunció al traslado y otro se quedó en comisión de servicios).

Actualmente, informaban que se seguía contando con dos especialistas aunque, gracias a la eficaz reacción de SALUD, permitía mantener la atención continuada de Urología todos los días de la semana al desplazarse urólogos al Hospital de Teruel. Se añadía que, ante la difusión de la necesidad de especialista a través de la sociedad española de urología, iban a incorporarse otros dos, uno de ellos el 1 de abril y el segundo al finalizar el mes de mayo.

También indicaban que el complejo sistema de gestión de las agendas de citas de consultas externas se abría por períodos de un año (terminaba en junio), lo que generaba que en estas fechas se mantuviera en expectativa la comunicación de cita hasta que se volvieran a abrir las agendas.

Esta situación se repetía en todas las especialidades, pero en urología se añadía la anulación de las citas de los pacientes que estaban en las agendas no cubiertas y la jubilación anticipada de profesionales que colapsaron las citas disponibles, motivo por el que actualmente no se disponía de huecos en las agendas.

Informaban que las causas de la actual situación en el Servicio de Urología eran múltiples, aunque tal como se había expuesto a corto plazo se dispondría de más urólogos en la plantilla y se abriría una nueva agenda el 3 de abril.

No obstante, indicaban que se valoraría la priorización de los casos remitidos desde Atención Primaria, teniendo en cuenta que si no se pudieran resolver en Teruel, se podrían derivar al centro de referencia con el que ya se ha iniciado este tipo de acciones.

Se manifestaba el agradecimiento por el apoyo recibido de los profesionales de los Servicios Centrales y la coordinación del colectivo de urología, que había hecho posible disminuir la carga asistencial de los dos urólogos y evitar así el traslado de pacientes por no poder cubrir las necesidades diarias de atención continuada de urología en el sector de Teruel.

En definitiva, esperaban que con la incorporación de los nuevos dos facultativos la situación volviera a la normalidad.

11.2.4. Derivación de pacientes a otros centros sanitarios fuera de la Comunidad Autónoma. Expediente DI-1736/2017-9

En este expediente, la familia de un paciente que había sufrido un presunto intento autolítico por precipitación desde una vivienda, y que permanecía ingresado en el Hospital Sagrado Corazón de Huesca, solicitaba su traslado a un Centro donde se le pudiera realizar una rehabilitación integral, que ya estaba estabilizado médicamente y que ya no iba a avanzar más en su capacidad cognitiva ni física.

La familia consideraba que el Paciente tenía el derecho de tener una rehabilitación multidisciplinar (Neurorehabilitador, Logopeda, Fisioterapia, Terapeuta ocupacional, etc.) como podría tener un paciente que estuviera en su situación en una provincia con los medios adecuados para estas dolencias.

Que la familia contactó con dos clínicas especializadas privadas concertadas con la Seguridad Social de sus Comunidades Autónomas, el Institut Guttmann en Badalona (Barcelona) y Hospital Aita Meni de Mondragón (Guipúzcoa) y en ambas lo admitían como paciente informando que era posible avanzar en su recuperación con los medios adecuados, de los cuales nuestra Comunidad Autónoma, Aragón no disponía.

Que, en términos económicos, consideraban que previsiblemente sería más rentable invertir en una posible mejora que, considerando su edad, el gasto que generará a la Comunidad Autónoma su nivel de dependencia, que será proporcional a su discapacidad. A mayor autonomía menor gasto público futuro.

Finalmente, y tras llevar a cabo distintas gestiones, nos informaron que se había comunicado la autorización de la derivación a la vez que se informó también al Instituto Guttmann.

Dicha solicitud en SIFCO consta como aceptada con fecha 24 de mayo.

11.2.5. Servicio de Urgencias del Hospital Nuestra Señora de Gracia. Expediente DI-383/2016-9

Un grupo de facultativos del Hospital Nuestra Señora de Gracia acudió a esta Institución señalando, en definitiva, que no pedían ni mejoras económicas ni laborales sino la presencia de un segundo médico de urgencias las 24 horas del día. Solamente así, indicaban que podrían trabajar con seguridad, dando la imprescindible calidad asistencial y evitando el estrés laboral con las consiguientes situaciones de riesgo para los profesionales y los pacientes.

Los interesados señalaban que la media de asistencias de urgencia seguía aumentando tanto en número (llegando a sobrepasar algunos días la cifra de 90 e incluso 100 pacientes), como en complejidad, con incremento de pacientes con nivel de Triaje III o menor, y con aumento también del número de ingresos desde urgencias.

Añadían que en ese Hospital la plantilla de médicos de urgencias seguía siendo la misma desde 1993 —siete médicos—, siendo que actualmente dos de ellos no realizaban guardias por razón de la edad.

Sostenían que tras mucho insistir en que se reforzara el Servicio de Urgencias con la presencia de un segundo médico de esa especialidad las 24 horas del día, el pasado mes de marzo se comprometieron a reforzar el servicio con un médico de Atención Primaria durante 7 horas los sábados por la tarde (de 15 a 22 horas), y 13 horas los domingos y festivos (de 9 a 22 horas), pero dichos refuerzos ya no estaban ya que estos médicos solo eran contratados por horas y no recibían puntos para poder trabajar en su especialidad —Atención Primaria—, ya que las urgencias hospitalarias se consideraban Atención Especializada.

En definitiva, parecía ser que la situación que denunciaron en su día continuaba persistiendo en la actualidad, por lo que continuaban demandando la presencia de un segundo médico de urgencias las 24 horas del día.

Esta Institución entiende que cualquier evaluación de la calidad asistencial exige llevar a cabo un estudio de las necesidades asistenciales así como de los recursos disponibles y, para ello, resulta imprescindible una buena coordinación entre todas las partes implicadas para detectar, de ser el caso, posibles deficiencias o carencias sanitarias y, consecuentemente, ahondar en la búsqueda de las soluciones consensuadas.

Todas estas acciones han de ir encaminadas a mejorar las urgencias sanitarias de este sector, tanto en la calidad de sus prestaciones, como en la eficiencia y grado de aprovechamiento de sus recursos; acciones que han de permitir a los ciudadanos recibir un servicio sanitario de calidad y en condiciones de igualdad de acceso.

Por ello, sugirió al Departamento de Sanidad que se llevara a cabo un estudio de las necesidades asistenciales en el Servicio de Urgencias del Hospital Nuestra Señora de Gracia, adaptando las medidas que puedan resultar oportunas y necesarias a la vista del resultado del mismo.

Esta Sugerencia fue aceptada por el Departamento competente.

11.2.6. Problemas de espacio en urgencias del Hospital San Jorge de Huesca. Expediente DI-219/2016-9

Esta Institución tuvo conocimiento a través de distintos medios de comunicación y de manifestaciones de ciudadanos, de que los boxes de Urgencias en el Hospital «San Jorge» de Huesca, eran muy pequeños y que apenas se podía trabajar con un especialista junto a la camilla.

Ello conllevaba que muchos pacientes vieran alargada su espera por falta de espacio para atenderlos, ya que se diseñó para unas 60 asistencias al día y se superaban las 90.

Además, añadían que la ventilación era escasa, la iluminación era inadecuada y los techos demasiado bajos.

Las carencias se apreciaban en la sala de triaje, donde apenas cabían dos sillas y una mesa, sin posibilidad física para una camilla, y se añadía que existían dificultades en el hospital de día, donde había nueve camas —tendría que haber cuatro para hombres y cuatro para mujeres— pero, en ocasiones debían habilitar una décima, y los pacientes quedaban a la espera de resultados, del ingreso o mientras se estabilizaban.

Con el fin conocer más a fondo la realidad de este problema y las previsiones de actuación de la Administración Autonómica en orden a su resolución o mejora, se acordó iniciar un expediente de oficio, rogando información al respecto en la que se nos indicara en particular las actuaciones o previsiones relativa a tratar de paliar los problemas detectados en el Servicio de Urgencias del Hospital San Jorge de Huesca.

Una vez realizadas las gestiones oportunas, esta Institución sugirió al Departamento de Sanidad que, en función de las disponibilidades presupuestarias existentes, considerara prioritaria la necesidad de acometer obras de reforma y ampliación en el Hospital San Jorge de Huesca.

Esta sugerencia fue aceptada por ese Departamento.

11.2.7. Tratamiento de reproducción asistida. Expediente DI-2405/2016-9

En este expediente, una paciente llevaba varios años en esperando que se le proporcionara un tratamiento de reproducción asistida con los ovocitos criopreservados, bien directamente mediante su práctica en un centro público en el que existan las tecnologías o procedimientos para llevarlo a cabo con las debidas garantías, bien mediante la remisión y financiación de dicho tratamiento en el centro privado especializado en el que se encontraban depositados.

Finalmente, el Departamento de Sanidad nos indicó que el Jefe de Servicio de Atención al Paciente del Hospital Universitario Miguel Servet se puso en contacto telefónico con la interesada, indicándole que la Clínica IVI se iba iniciar el tratamiento solicitado.

11.2.8. Lista de espera en el servicio de neurocirugía del Hospital Clínico Universitario Lozano Blesa. Expedientes DI-2208/2017-9 y DI-2707/2017-9

Se han tramitado varios expedientes que versan sobre la lista de espera existente en el Servicio de Neurocirugía del Hospital Clínico Universitario «Lozano Blesa» de Zaragoza, esperas que llegaban a alargarse durante varios años.

En principio, el Departamento de Sanidad informó que ese Departamento, junto con el Servicio de Neurocirugía estaba realizando las actuaciones necesarias para paliar los problemas de lista de espera de acuerdo con criterios de eficacia y eficiencia de gestión de recursos.

Esta Institución había tenido conocimiento de las dificultades con las que se encontraban los facultativos del Servicio de Neurocirugía para llevar a cabo un diagnóstico preciso tanto en pacientes hospitalizados como los atendidos de urgencia, ya que este Centro hospitalario contaba con una resonancia magnética desde hace más de 20 años, reivindicando desde hace tiempo la adquisición de un nuevo equipo, evitándose también la derivación a otros Centros para la realización de estudios de imagen.

Como se ha dicho, son muchas las reclamaciones que se presentan en esta Institución por la lista de espera existente en el Servicio de Neurocirugía del Hospital Clínico Universitario «Lozano Blesa», por lo que a nuestro entender y así se ha sugerido, debería llevarse a cabo un estudio de las necesidades asistenciales así como de los recursos disponibles y, a su vista, adoptar las medidas oportunas para paliar las carencias que se presenten, dotando a dicho Servicio de los medios materiales y humanos que permitan que las listas de espera estén dentro de los márgenes aceptables en los Centros sanitarios, tanto en consultas externas como para el tratamiento quirúrgico.

Además, también se estima oportuno que, en aras a evitar la situación de incertidumbre que genera a los pacientes el hecho de desconocer cuándo podrán ser intervenidos, a los efectos meramente orientativos y sin que resulte vinculante, en función del lugar que ocupan en lista la lista de espera, se les comunique la fecha aproximada en la que los mismos podrían ser operados.

Estas sugerencias fueron aceptadas señalando que el Departamento de Sanidad junto con el Servicio de Neurocirugía está realizando las actuaciones necesarias para paliar los problemas de lista de espera de acuerdo con criterios de eficacia y eficiencia de gestión, con el fin de disminuir las demoras existentes y prestar una atención cumpliendo los estándares de calidad y seguridad asistencial.

11.2.9. Lista de espera en la Unidad de Columna del Hospital «Miguel Servet». Expediente DI-1079/2015-9

El pasado año, fueron muchas las reclamaciones que presentadas en esta Institución por la lista de espera existente en la Unidad de Columna del Hospital «Miguel Servet», por lo que sugerimos a la Administración sanitaria

llevara a cabo un estudio de las necesidades asistenciales así como de los recursos disponibles y, a su vista, adoptara las medidas oportunas para paliar las carencias que se presentaran, dotando a esa Unidad de los medios materiales y humanos que permitieran que las listas de espera estuvieran dentro de los márgenes aceptables en los Centros sanitarios.

Además, también hemos sugerido en distintos expedientes que en aras a evitar la situación de incertidumbre que genera a los pacientes el hecho de desconocer cuándo podrán ser intervenidos, a los efectos meramente orientativos y sin que resulte vinculante sería conveniente que, en función del lugar que ocupan en lista la lista de espera, se les comunicara la fecha aproximada en la que los mismos podrían ser operados.

El Departamento de Sanidad, en contestación a las sugerencias motivadas por la listas de espera en la Unidad de Columna, nos precisó que estaba realizando un seguimiento intensivo de las demoras quirúrgicas, así como de atención en consultas externas y de realización de procedimientos ambulatorios. Se habían adoptado diversas medidas que se habían traducido en un descenso continuado de la lista de espera de quirúrgica y en una reducción de los tiempos de citación a consulta de atención especializada.

Sin embargo, reconocían que había unidades clínicas donde la demora era todavía importante, aún a pesar de las medidas comentadas y sobre las que se están tomando medidas excepcionales, y entre ellas estaba la unidad de columna vertebral, señalando que estaba en estudio, en colaboración con los profesionales implicados de todos los hospitales de Aragón, la adopción de medidas específicas.

Estas medidas específicas han resultado eficaces, puesto que en varios expedientes en los que se aludía demora en las intervenciones en la Unidad de Columna, los pacientes finalmente fueron operados en un breve plazo (expediente 1753/2017).

11.2.10. Listas de espera en intervenciones de reducción mamaria. Expedientes DI-445/2017-9 y DI-2139/2017-9

Son varios los supuestos que se han ido planteando ante esta Institución en relación con este tipo de patología —hipertrofia mamaria—, constatándose en este tipo de reclamaciones los años que llevan en lista de espera y las importantes repercusiones orgánicas que pueden llegar a padecer.

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

Por ello, en distintas ocasiones se ha sugerido al Departamento de Sanidad que se adopten las medidas necesarias para que puedan ser llevadas a cabo también las intervenciones de cirugía mamaria en supuestos como los planteados en el que existe un problema de hipertrofia mamaria con posibles repercusiones graves de lesiones de espalda, a fin de evitar complicaciones que impliquen menoscabo para la salud y la calidad de vida de las pacientes afectadas.

Estas sugerencias han sido aceptadas, el Departamento competente nos ha informado que están llevando a cabo una reorganización del Servicio con el fin de que estas intervenciones no neoplásicas sean llevadas a cabo con mayor agilidad.

11.2.11. Pruebas diagnósticas

En cuanto a las pruebas diagnósticas, las quejas implican tanto a Centros hospitalarios como a Centros de especialidades y son muy variadas: TAC, resonancias, colonoscopias, densitometrías... Algunas de ellas se refieren ya no a la espera para la práctica de una prueba sino más bien al dilatado tiempo transcurrido para recoger los resultados de la misma.

Sin embargo, hay que resaltar que la lista de espera existente para estas pruebas diagnósticas, implica que se incremente también la existente para consultas externas e intervenciones quirúrgicas.

11.2.12. Acceso a historiales clínicos y negligencias médicas

Son frecuentes las consultas que se realizan en esta Institución que van encaminadas a conocer los derechos que ostentan los ciudadanos en orden **a acceder a historiales clínicos**, teniendo que diferenciar si la persona que va a ejercer este derecho es el propio paciente o bien sus familiares. En este tema conviene destacar el esfuerzo realizado por la Administración Autonómica en la localización y posterior traslado al solicitante de los datos requeridos, puesto que en la gran mayoría de los casos se han obtenido resultados satisfactorios apreciándose una mayor celeridad en la puesta a disposición de los informes a los interesados, tendiendo a disminuir las trabas y obstáculos en aras a ejercer este derecho.

Año tras año se repiten las quejas en las que se denuncian negligencias o errores médicos. En estos casos se informa al ciudadano de la existencia del Servicio de Atención al Paciente, servicio que canaliza las reclamaciones que plantean los usuarios. Esta Institución no cuenta con medios técnicos que le permitan entrar a valorar estas cuestiones de técnica médica, por lo que la labor del Justicia consiste en escuchar las quejas ciudadanas, estudiar si la tramitación de los expedientes se está llevando a cabo con las garantías que se exigen y cumpliendo todas las exi-

gencias legales y, en su caso, trasladar a la Administración sanitaria los casos planteados para que sean revisados o solicitar la oportuna información.

Otra asignatura pendiente, a entender de esta Institución, sería la de lograr una mayor coordinación entre los dispositivos sanitarios, asistenciales e incluso educativos, que en muchos casos están interrelacionados y, sin embargo, en su actuar son organismos en muchas ocasiones independientes.

11.2.13. Reclamaciones de pacientes

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

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

11.2.14. Salud mental

Cada año esta Institución tramita una serie de expedientes relativos a la problemática que la salud mental presenta, si bien es cierto que hay que relacionarlos con el apartado de personas con discapacidad que se aborda en los temas de Asistencia Social, ya que en muchas ocasiones una problemática y otra se entrelaza.

En cualquier caso, hay que tener en cuenta el avance experimentado en Salud Mental, pese a que, especialmente cuando se trata de menores de edad, sigue siendo una asignatura pendiente de mejorar en nuestra Comunidad Autónoma.

Esta situación se ha puesto de manifiesto a través de una queja presentada en la que se ponía en conocimiento del Justicia de Aragón la reciente apertura de la Unidad de Salud mental Infanto-juvenil del centro de especialidades del Inocencio Jiménez, que como consecuencia negativa conllevaba una merma importante de la atención hospitalaria de los niños y adolescentes de nuestra Comunidad Autónoma, llevada a cabo por el servicio de Psiquiatría Infanto-Juvenil del Hospital Clínico Universitario.

Hasta ahora, los ingresos hospitalarios, se producían no sólo en esta unidad, sino también en la planta de pediatría (dadas las características de esta planta sólo podían ingresar Personas con Trastornos de Conducta Alimentaria sin otra comorbilidad), siendo atendidos por un psiquiatra de esta sección, que se habían tenido que trasladar al centro de especialidades de Inocencio Jiménez. Por ello, se habían visto abocados a cerrar la cobertura de las 4 camas de pediatría para la atención hospitalaria de los menores que presentaban además las enfermedades más graves de la Salud mental infantil de nuestra Comunidad Autónoma (Expediente 2780/2017).

Las altas y bajas de familiares con problemas de salud mental en el correspondiente recurso también llega a esta Institución, lo mismo que aquellas solicitudes de poder hacerse cargo de parientes cuya tutela corresponde al Gobierno de Aragón (Expediente 814/2017 y 2117/2017).

12. BIENESTAR SOCIAL *

12.1. DATOS GENERALES

Estado actual de los expedientes					
Año de inicio	2017	2016	2015	2014	2013
Expedientes incoados	211	237	391	423	522
Expedientes archivados	174	237	391	423	522
Expedientes en trámite	37	0	0	0	0

Sugerencias / Recomendaciones		
Año	2017	2016
Aceptadas	15	12
Rechazadas	3	4
Sin Respuesta	2	4
Pendientes Respuesta	4	0
Total	24	20

* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en la página web de la Institución (www.eljusticiadearagon.es).

Recordatorios de deberes legales		
Año	2017	2016
Recordatorios de deberes legales	3	8

Resolución de los expedientes	
Expedientes solucionados:	78%
Por intervención de la Institución durante la tramitación	24%
Por haberse facilitado información	38%
Por inexistencia de irregularidad en la actuación de la Administración	11%
Por Recomendación o Sugerencia aceptada	6%
Expedientes no solucionados	3%
Recomendación o Sugerencia rechazada	1%
Recomendación o Sugerencia sin respuesta	0%
Recordatorios de deberes legales por silencio de la administración	2%
Expedientes en trámite	14%
Recomendación o Sugerencia pendiente de respuesta	3%
Pendientes de la información solicitada a la Administración	11%
Expedientes remitidos	4%
Remitidos al Defensor del Pueblo	4%
Remitidos a otros defensores	0%

Informes	
N.º Expediente	Asunto
290/2017-1	Informe sobre el anteproyecto de ley de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en Aragón
135/2017-6	Residencia «Entrerrios» (Grisén)
286/2017-6	Residencia y Centro de Día «Madre María Pilar Izquierdo»
541/2017-6	Residencia «Hispanidad»
1629/2017-6	Residencia «Mater»
1819/2017-6	Residencia «José Ariño» (Utebo)
2230/2017-6	Residencia «Plaza» (Movera)
2512/2017-6	Residencia «Nuestra Señora de las Mercedes» (Huesca)
2766/2017-6	Residencia «Santa Tecla»
2818/2017-6	Residencia «Hogar San José»
2893/2017-6	Residencia «Delicias»

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
2852/2016 2774/2016	Tardanza de la resolución de la reclamación contra denegación del IAI	Sugerencia Aceptada
2404/2017	Tardanza de la resolución de la reclamación contra denegación del IAI	Sugerencia pendiente de contestación
2878/2016	Necesidad de fijar plazos para resolver reclamación contra denegación IAI	Sugerencia Aceptada
904/2017	Persona enferma y sin recursos solicita plaza en residencia en capital aragonesa	Sugerencia no aceptada
1969/2016	Denegación de Pensión No Contributiva	Recordatorio de Deberes Legales
2862/2016	Sin Pensión No Contributiva ni IAI por razón de edad	Sugerencia No Aceptada y Recordatorio de Deberes Legales
246/2017	Retornado venezolano sin recursos ni prestación	Sugerencia pendiente de contestación
2092/2017	Disconforme denegación de Ayuda Urgente de Alimentos	Recordatorio de Deberes Legales
2260/2017	Refuerzo del Servicio de Ayuda a Domicilio	Sugerencia Aceptada
52/2017	Demora en el reconocimiento como persona dependiente	Sugerencia Aceptada
98/2017	Supresión de prestación tras comunicar cambio de cuidador	Sugerencia pendiente de contestación
85/2017	Tardanza en resolver la modificación del PIA	Sugerencia No Aceptada
151/2017	Herederos de persona dependiente sin prestación reclaman cantidad devengada no percibida	Sugerencia y RDL Aceptada

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
2286/2017	Herederos de persona dependiente sin prestación reclaman cantidad devengada no percibida	Sugerencia y RDL Aceptada
2245/2017	Gran dependiente sin PIA	Sugerencia aceptada
2032/2017 2317/2017	Tardanza en resolver solicitud de revisión de situación de dependencia	Sugerencia aceptada
171/2017	Mejora condiciones persona tutelada por la CTDJA	Sugerencia Aceptada y RDL
260/2017	Necesidad de dotar de más personal a AMASOL	Sugerencia Aceptada
1936/2017	Denegación de Ayuda Integración Familiar por custodia compartida	Sugerencia pendiente de contestación
2749/2017	Subvenciones destinada a personas con discapacidad. Imposibilidad de adquirir previamente un audifono	Sugerencia pendiente de contestación
1865/2017-6	Deficiencias en una residencia para personas mayores	Sugerencia aceptada
274/2016-6	Situación de una residencia pública de mayores	Sugerencia aceptada

12.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

Durante el año 2017 se han tramitado un total de 211 expedientes en materia de asistencia social, cifran muy similar a los 238 tramitados a lo largo del año 2016 y más alejada de los 390 y 423 tramitados respectivamente en los años 2015 y 2014.

Este descenso está justificado por la superación de los años en los que la crisis económica tuvo sus consecuencias más negativas entre la población aragonesa.

Por lo que se refiere al número de Sugerencias dictadas en materia de Asistencia Social, a lo largo del año 2017 se han dictado un total de 25 resoluciones, frente a las 28 elaboradas durante el año 2016, distanciándose de las 114 sugerencias dictadas en el año 2015.

El apartado dedicado a Asistencia Social se divide a su vez en diversas materias, las cuales repasaremos a lo largo de los siguientes epígrafes. No obstante y pese a ello, la característica que aún a estos diversos segmentos es la necesidad por parte de los ciudadanos de una actuación de los Servicios Sociales, ya sean locales, autonómicos e incluso comarcales, ante una situación de vulnerabilidad, que puede estar motivada por la falta de recursos económicos o por un deterioro importante de la salud. Colectivos socialmente desfavorecidos como puede ser la mujer y las personas discapacitadas también forman parte de este apartado. Finalmente, por ser competencia del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón, todas aquellas quejas que de algún modo afectan a las familias y a su constante evolución, tienen su reflejo en esta parte del Informe.

El proceder en los expedientes de esta naturaleza suele seguir un mismo cauce. Una vez recogida la queja esta Institución se dirige a la Administración y, una vez recabada la información pertinente, se valora si el proceder de la Administración ha sido o no correcto o, incluso no existiendo irregularidad alguna en su actuación, se podría haber adoptado una solución más favorecedora al interés de los ciudadanos. Aunque la Administración termina contestando, cabe destacar que, sobre todo la Autonómica que es a su vez de donde más información se demanda, se demora en ocasiones en su respuesta, lo cual suscita la impaciencia entre los ciudadanos.

A continuación revisaremos de manera más específica cada uno de estos apartados.

12.2.1. Prestaciones

A lo largo de los últimos años puede afirmarse que la queja más común relativa a las prestaciones ha sido la tardanza en la tramitación del Ingreso Aragonés de Inserción (IAI) o de su renovación, dilación que se ha extendido asimismo a la resolución de las reclamaciones presentadas contra dichas denegaciones. Ya el año pasado destacábamos la disminución de este tipo de expedientes, siendo este año parecido el volumen de trabajo relativo a esta materia.

Aún con ello conviene destacar que la media para la resolución de este tipo de solicitudes, al menos de las que esta Institución tiene noticia, viene a situarse en los nueve meses, si bien, en los últimos meses del año en curso se constata una importante reducción de este plazo.

Por su parte, esta Institución ha continuado emitiendo la correspondiente sugerencia cuando ha entendido que existía una obligación por parte de la Administración de no demorar más la resolución de este tipo de expedientes, con el fin de que se adoptaran las medidas oportunas para dar una respuesta a tiempo, siendo aceptada en ocasiones (Expediente 2852/2016).

En el caso de las reclamaciones contra las resoluciones que deniegan la prestación, la normativa, *Decreto 117/2007, de 8 de julio, del Gobierno de Aragón, por el que se regula la Comisión de Reclamaciones del Ingreso Aragonés de Inserción*, contempla un plazo de tres meses transcurridos los cuales el silencio despliega sus efectos negativos. Sin embargo, al admitir la Administración que se está pendiente de su resolución, esta Institución apoyo la interpretación según la cual los expedientes necesitan una respuesta expresa, principalmente para que los interesados puedan adoptar las medidas pertinentes teniendo en cuenta sus circunstancias (Expediente 2878/2016).

En alguna ocasión incluso se ha emitido sugerencia con el fin de que se reconsideraran los argumentos aportado en la reclamación, estimándose el recurso (Expediente 2404/2017), si bien, como los efectos no son retroactivos, de

nuevo se trae a colación esta cuestión que ya se ha planteado en diversas ocasiones, esto es, que la resolución de reconocimiento de la prestación despliegue sus efectos desde el momento de su solicitud (Expediente 2815/2017).

En último, en relación con el IAI, se ha planeado la dificultad para acceder al mismo por parte de aquellas personas que se ven obligadas a vivir con sus padres u otro familiar por carecer de cualquier otro lugar para ello y no disponer de ingresos para poder afrontar un alquiler.

Tal y como sabemos, para poder ser beneficiario del IAI se tienen en cuenta los ingresos de la unidad familiar, de modo que si existe en el domicilio alguien que esté cobrando una pensión, puede ser un condicionante para la concesión de dicha prestación. Sin embargo, hay que tener en cuenta que en ocasiones estas personas no pueden elegir no vivir con sus progenitores y que sólo con la prestación pueden plantearse buscar otro lugar (Expediente 2852/2017).

Una situación nueva para esta Institución ha sido la relativa a la falta de prestaciones previstas para aquellas personas retornadas, concretamente, se nos han presentado dos supuestos en los que dos aragoneses que en su día emigraron a Venezuela donde trabajaron a lo largo de su vida hasta su jubilación, se han visto obligados a volver a su lugar de origen ante el panorama actual venezolano, especialmente por la falta de percepción de la pensión de jubilación que les correspondía (Expedientes 246/2017 y 2828/2017).

La cuestión que abordaba la primera queja no era tanto la falta de percepción de la pensión que Venezuela debiera abonar al interesado, cuestión que competen al Defensor del Pueblo, sino la imposibilidad de que se tramite una PNC a favor de su consorte, por estar incluida como «*cónyuge a cargo*» en la pensión de jubilación de su marido.

La resolución de la cuestión debería solventarse ante la propia Seguridad Social, previa notificación por parte del IASS de que se le reconociera a la interesada algún tipo de prestación que conllevara necesariamente la exclusión del concepto «*cónyuge a cargo*».

Destaca además que en Comunidades Autónomas donde la problemática afectaba a un mayor número de interesados se ha decidido aprobar medidas efectivas. Así, en Asturias, donde el número de afectados alcanza una cifra tan elevada que hace más que visible la problemática, los perjudicados por esta situación han podido solicitar un salario social básico en el Centro de Servicios Sociales donde estén empadronados. Algo parecido se ha articulado en el País Vasco, donde estas situaciones han sido incluidas en el salario social, si bien, mientras es tramitada, han sido los Ayuntamientos las entidades encargadas de asumir de forma transitoria estas ayudas.

Distinta ha sido la solución que han encontrado los afectados en Galicia, donde el Tribunal Superior de Justicia de dicha Comunidad se ha pronunciado, estableciendo que si el demandante demuestra que no tiene ingresos porque no cobra esa pensión, tendría que optar a asistencia del Gobierno Español. En algunos casos incluso se ha fallado con la compensación de una pensión no contributiva (STSJ Galicia 2775/2016 y STSJ Galicia 3718/2016 por ejemplo).

A la vista de todo lo expuesto y a juicio del Justicia de Aragón, el Gobierno de Aragón debería incluir a estas personas que no perciben la pensión de jubilación a la que tienen derecho en el sistema de prestaciones, concediéndoles algún tipo de ayuda que por su naturaleza debería encuadrarse en el marco del Ingreso Aragonés de Inserción o, por edad del solicitante, de la Pensión No Contributiva.

Todas estas reflexiones se plasmaron en la Sugerencia emitida en el Expediente 246/2017 del cual se está a la espera de que se pronuncie la Administración.

En relación con las Ayudas de Urgencia tramitadas por los CMSS, existen una serie de quejas recurrente a lo largo de los años, que abarca desde la tardanza para citar a los usuarios de estos centros, hasta la disconformidad con las ayudas tramitadas o no concedidas, o la insuficiencia de las ayudas de urgencia solicitadas. En estos casos, esta Institución recaba la información pertinente, constando que en general la gestión es correcta.

La supresión o disminución de las Pensiones No Contributivas también vienen a ser objeto de queja, en cuyo caso nos dirigimos al Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón con el fin de comprender los motivos que ha llevado a dicha decisión y, en general, suele ser motivada la resolución, rectificando la Administración en aquellos casos en los que se actuó de forma incorrecta (Expediente 62/2017, 2426/2017 y 2521/2017).

De otro lado, a lo largo del año se han presentado diferentes quejas que afectan a prestaciones directamente relacionadas con menores de edad. Así, esta Institución ha tramitado el Expediente 1936/2017 con motivo a la concesión parcial de una Ayuda de Integración Familiar vinculada a un menor cuya custodia estaba siendo compartida de común acuerdo por sus dos progenitores, a lo que se sujetaba la Administración para conceder sólo la prestación correspondiente a la mitad del año, a pesar de que el reparto del tiempo del menor entre sus padres no era por mitades iguales, sino que asimétrico, según se constaba en la sentencia judicialmente dictada.

El Decreto 48/1993, de 19 de mayo, muy anterior a la *Ley 2/2010, de 28 de mayo, de igualdad en las relaciones familiares ante la ruptura de convivencia de los padres*, no contempla estos casos cada vez más numerosos. Este abismo temporal necesariamente hace recomendable reflexionar sobre cuál es la realidad social de hace dos décadas y cuáles son las demandas de la sociedad actual.

Esta Institución entiende que el mero hecho de firmar un convenio en el que no se establece una pensión compensatoria no es óbice para, revisada documentación, vida laboral, etc., llegar a la conclusión de que las condiciones que se tuvieron en cuenta en un momento dado han podido sufrir una importante variación.

De hecho, el IASS cuenta con los medios adecuados para conocer la realidad social en este tipo de situaciones, pudiendo acceder a la vida laboral de los interesados. Por ello esta Institución sostenía que lo adecuado es que la Administración estudiara caso por caso este tipo de supuestos, para, en su caso, conceder de manera proporcional las prestaciones sociales solicitadas.

Como cada año, esta Institución aborda el estudio de las quejas relativas al Servicio de Ayuda a Domicilio, concretamente a la falta de realización de dicho servicio pese a su concesión. Así, la postura del Ayuntamiento de Zaragoza consiste en informar de que existe una lista de espera y las nuevas altas en la misma dependen de las previas bajas, independientemente de que ese recurso haya sido concedido tiempo atrás. Es por ello que esta Institución estimó oportuno sugerir a la Administración local la posibilidad de reforzar este servicio, pues sólo en el barrio correspondiente al barrio del Actur se nos informó de que la lista de espera es de 251 personas. En este sentido, la entidad local, en la elaboración del presupuesto para el año 2018 preveía un incremento de la partida destinada al desarrollo de este servicio (Expediente 2260/2017).

También relacionada con esta cuestión se ha tramitado una queja en la que un ciudadano, padre de dos mujeres discapacitadas, había visto cómo, sin previo aviso, se le retiraba la ayuda a domicilio que durante años le ha estado prestado la Administración local (Expediente 2790/2017).

12.2.2. Dependencia

Los expedientes tramitados en materia de dependencia muestran una continuidad con años anteriores en cuanto a la problemática tratada se refiere. La tardanza en el reconocimiento como dependiente continúa siendo, junto con la tardanza en la aprobación de las prestaciones, el motivo más alegado en este tipo de expedientes.

En estos casos, el Justicia de Aragón tiene por norma dirigirse al Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón para interesarse por la cuestión que en muchas ocasiones encuentra su causa en el elevado número de solicitudes para el reconocimiento como dependiente, estableciendo un criterio simplemente cronológico.

Sin embargo, esta Institución se ha visto en la necesidad de pronunciarse al respecto, ya que se tuvo noticia de un supuesto en el que no se tramitaba con prioridad una solicitud, pese a la edad y la situación de la persona interesada, ya que no constaba que el expediente fuera urgente. Sin embargo, el fallecimiento de la persona hizo necesario un replanteamiento de la cuestión a través de la correspondiente sugerencia, aceptada, con el fin de que casos como estos no se repitieran (Expediente 52/2017).

Nos referíamos asimismo al retraso de la aprobación del Programa Individual de Atención (PIA) que a una persona ya reconocida como dependiente pudiera corresponderle, ya porque accede por vez primera al sistema de prestaciones, ya porque se ha obtenido un mayor grado de dependencia y en consecuencia es necesaria la modificación del PIA.

Con el fin de que estos plazos se acortaran se emitió una Sugerencia en un supuesto en el que el interesado era una persona de avanzada edad a la espera de que se le asignara plaza residencia. Sin embargo, esta Sugerencia no fue aceptada (Expediente 85/2017).

La reclamación por parte de los herederos de personas dependientes que fallecieron sin percibir prestación alguna continúa siendo una de las quejas presentadas en esta materia con cierta frecuencia (Expediente 151/2017, 157/2017, 180/2017, 257/2017, 1797/2017, 2266/2017 y 2266/2017). Lo que en cualquier caso sí deja claro la Administración es que se está dando prioridad a la aprobación de los PIAs de persona dependientes vivas para que puedan beneficiarse de la prestación.

La normativa al respecto no siempre resulta clarificadora, ya que si bien parece que está condicionada la posible reclamación a la aprobación del correspondiente PIA, también se encuentran supuestos en los que el derecho se ha reconocido pese a la falta de dicha resolución.

Esta Institución emitió la correspondiente sugerencia alentando a la Administración para que estableciera criterios únicos para que los herederos de personas dependientes pudieran saber en qué supuestos podían reclamar (Expediente 2286/2017), igualmente ha trasladado a la Administración el contenido de lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que en su artículo 21 prevé la obligación por parte de la Administración de resolver expresamente todos los procedimientos y notificar su decisión en un plazo, en caso de que no se haya fijado otro por la norma específica, de seis meses (Expediente 151/2017).

Al respecto, conviene señalar que se ha registrado alguna resolución judicial dictada en el ámbito de la jurisdicción contencioso administrativa. Así, de un expediente que esta Institución había tramitado años atrás (1521/2013), se supo que en el mes de abril se había dictado una sentencia dentro de esa jurisdicción en el contexto de un procedimiento promovido por los herederos de una persona dependiente fallecida sin prestación. La resolución judicial examinaba la actuación administrativa, llegando a la conclusión de que se había vulnerado la normativa indicada de conformidad con lo dispuesto en la Ley 30/1992 (vigente en aquel momento), por lo que la actuación administrativa debía ser anulada (Sentencia del Juzgado Contencioso Administrativo Número Tres de Zaragoza número 87/2017, de 19 de abril de 2017).

De otro lado, tuvo esta Institución conocimiento de una queja en materia de dependencia consistente en la suspensión de la prestación como consecuencia del cambio de persona que constaba como cuidador. Es por ello que se elaboró una sugerencia en la que se instaba a la Administración a que, a falta de normativa específica, regulara estos supuestos en los que, comprobados que se cumplen los requisitos, la prestación no debería verse afectada por el cambio de persona, más cuando se trata de familiares (Expediente 98/2017). Esta sugerencia fue aceptada por el Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón.

La tardanza de la resolución de las solicitudes de revisión de la valoración de la dependencia ha sido objeto de queja en esta Institución (Expedientes 181/2017, 314/2017, 2005/2017), dando lugar algunas de ellas a la emisión de la correspondiente Sugerencia (Expedientes 2032/2017 y 2317/2017), amparándonos en lo dispuesto en la *Orden de 5 de abril de 2010, del Departamento de Servicios Sociales y Familia, sobre modificación parcial del procedimiento de reconocimiento de dependencia*, que establece un plazo de tres meses desde su presentación, plazo igualmente aplicable a los casos de revisión.

También en este sentido existen ya resoluciones judiciales que consideran que: «la demora excesiva de tiempo sin la aprobación del PIA (o, en este caso, la revisión de la situación de dependencia) supone la concurrencia de un funcionamiento anormal de la administración generador de unos daños y perjuicios que el administrado no tiene la obligación de soportar y, por tanto, generadores de responsabilidad patrimonial.» (STSJ, Contencioso Sección 1, de 4 de junio de 2015).

Otra cuestión no prevista por la norma y que está siendo objeto de estudio por esta Institución es la que afecta a personas que, reconocidas como dependientes, reparten su tiempo en compañía de varios hijos. El servicio de ayuda a domicilio está vinculado a un solo domicilio, con lo cual, en el expediente que nos ocupa, la interesada sólo podía beneficiarse de su prestación la mitad del año, pues el resto convivía con otra hija (Expediente 1748/2017).

También novedosa es la cuestión que se está tramitando en esta Institución que hace referencia a la compatibilidad de prestaciones. Se trata de un supuesto en el que la persona reconocida como dependiente debe optar entre el servicio de teleasistencia o el centro de día, en virtud de lo dispuesto en la Ley estatal, que prevé la incompatibilidad de ambas prestaciones. Sin embargo, la *Orden de 24 de julio de 2013, del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia, por la que se regulan 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*, en su artículo 21 contradice esa norma, ya que alude a la compatibilidad de ambos servicios, condicionando la concesión de la ayuda a domicilio a que ésta sea necesaria para acceder al resto de prestaciones (Expediente 1807/2017).

Finalmente, temas diversos como pueda ser el desacuerdo con la valoración obtenida (Expediente 2317/2017 y 2630/2017), o el acceso a una plaza residencial (Expediente 1708/2017) son tramitados igualmente por esta Institución recabando la información al respecto y constatando la dificultad que existe en ocasiones para acceder a una residencia pública o concertada, ya que no sólo va a depender del grado de dependencia del interesado, sino que también de sus ingresos, dando preferencia a quienes carece de ellos.

12.2.3. Personas con discapacidad

Otro de los grandes colectivos englobados en el apartado de Asistencia Social es el dedicado a las personas con algún tipo de discapacidad, que incluye tanto a la discapacidad física, psíquica como a la sensorial, si bien los expedientes que abordan las cuestiones de salud mental son tratados en el apartado correspondiente de Sanidad.

Una de las cuestiones que se trata dentro de este grupo es la que afecta a personas que han sido judicialmente incapacitadas y cuya tutela corresponde a un familiar o a la propia Comunidad Autónoma a través de la Comisión de Tutela y Defensa Judicial de Adultos. Así, es recurrente el motivo de queja en el que se manifiesta la falta de conformidad con la administración de los bienes y dinero que esta Comisión gestiona respecto de sus tutelados. La disconformidad con la declaración de incapacidad o el internamiento en un centro de salud mental son otras de las cuestiones que se abordan en relación con estas personas. En general, esta Institución recaba información sobre estas cuestiones, constatando que la actuación administrativa ha sido la correcta. (Expedientes 208/2017, 327/2016, 1365/2017, 2174/2017 y 2255/2017).

Directamente relacionada con esta cuestión, se presentó una queja que implicaba a una madre y a un hijo, judicialmente incapacitado, de cuya tutela se encargaba la Comisión de Tutelas, puesto que en su momento se había dictado una orden de protección que impedía relacionarse a este grupo familiar. Dadas las circunstancias, la madre había cedido un piso a su hijo para que tuviera un lugar para vivir, si bien, por la enfermedad de su hijo, la vivienda presentaba un estado de higiene y habitabilidad lamentable. Con el fin de que la DGA en colaboración con ASAPME supervisara y mejorara esta situación, esta Institución emitió una Sugerencia respecto de la cual la Administración Autónoma parece mostrarse conforme (Expediente 171/2017).

Otra cuestión principal a tratar en este bloque de quejas es la que afecta al desacuerdo con el grado de minusvalía obtenido por la persona discapacitada tras ser examinada por el órgano competente. En estas ocasiones, el Justicia de Aragón se dirige al Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón con el fin de recabar información al respecto, si bien, por tratarse de la aplicación objetiva de las normas que conforman el baremo, no contamos con argumentos suficientes para evaluar la postura de la Administración, por lo que, constatada la correcta aplicación de la norma, se da traslado de la actuación al ciudadano, informándole en determinadas ocasiones de la posibilidad que la Administración le ofrece para pedir la revisión de su expediente, siempre y cuando haya transcurrido el plazo prefijado en las normas o exista documentación facultativa que lo acredite (Expedientes 1832/2017, 2685/2017 y 2814/2017).

Una cuestión que aparece casi cada año es la reclamación por parte de las personas que tienen reconocida una incapacidad permanente total para que se les reconozca un treinta y tres por ciento de discapacidad. Por su parte, la Administración Autónoma adopta la postura consistente en que tener reconocida una incapacidad laboral permanente total para la profesión habitual no conlleva una homologación directa de ambas resoluciones (INSS e IASS), aunque sí llevan consigo una equiparación de derechos, según la normativa vigente, siendo necesario en consecuencia la aportación de la resolución correspondiente para hacer valer los diferentes beneficios previstos para estas situaciones (Expediente 83/2017).

Finalmente, se presentó una queja en la que se ponía de manifiesto la imposibilidad de una persona con una discapacidad de beneficiarse de las subvenciones que anualmente convoca la DGA destinadas a personas con discapacidad o personas dependientes, ya que, aunque inicialmente cumplía con los requisitos para optar a ellas, al no poder adquirir previamente los audífonos y presentar posteriormente su factura (requisito éste para que se reembolse la cuantía prevista en la convocatoria), había perdido la posibilidad de beneficiarse de dicha prestación.

Con el fin de concienciar a la Administración de este tipo de supuestos, esta Institución emitió la correspondiente sugerencia, en la que se señalaba la necesidad de prever aquellos supuestos en los que se agravaba la situación, ya de por sí vulnerable, de aquellas personas que además de tener una discapacidad carecían de medios económicos (Expediente 2749/2017).

12.2.4. Mujer y Familia

A lo largo de años anteriores, esta Institución ha seguido muy de cerca los pasos dados en relación con las familias monoparentales que cada vez constituyen una realidad más palpable en nuestro entorno. Es por ello que de oficio se ha incoado un expediente con el fin de conocer el estudio sobre estas familias iniciado por el Gobierno de Aragón y que ha encargado a la Fundación Tomillo (Expediente 2617/2017).

Como consecuencia de una queja que presentó una usuaria de un piso tutelado por AMASOL, esta Institución tuvo la oportunidad de personarse en las instalaciones de esta asociación y conocer de primera mano su trabajo (Expediente 241/2017).

Esta asociación está dirigida a la atención no sólo de madres solteras, si bien éste es su origen, sino en general a cualquier madre que, sola, tiene que sacar adelante a sus hijos, ya sean viudas, separadas, etc.

Debido al desbordamiento por el elevado número de usuarias que AMASOL atiende, se nos hizo saber la necesidad de contar con al menos otra trabajadora social más. Este desbordamiento tenía lugar porque desde muchas administraciones (Sanidad, Servicios Sociales, etc.) se derivaban a mujeres con el perfil de esta asociación porque en general se necesita una información muy específica que no siempre se sabe dar.

Con el fin de mediar entre la Asociación y la Administración, esta Institución elaboró una Sugerencia poniendo de manifiesto la importancia de este tipo de movimientos, argumentando sobre las necesidades de financiar una trabajadora social más, que aunque fue aceptada por la Administración se limitaba al reconocimiento del trabajo de esta entidad (Expediente 260/2017).

Finalmente, en materia de mujer, puntualmente suelen dirigirse a esta Institución personas que, atendiendo a su vulnerabilidad, se ven en la necesidad de recurrir al Instituto Aragonés de la Mujer, normalmente a través de su red de pisos de acogida y, en ocasiones, se nos pregunta sobre los recursos posteriores a esta primera acogida. Desde esta Institución se suministra la información correspondiente (Expediente 2197/2017).

Una pareja de hecho inscrita como tal en el Registro de Parejas de Hecho de la Comunidad Autónoma de Castilla La Mancha nos planteó la problemática ante la que se encontraban una vez habían fijado su residencia en Aragón, ya que debían de inscribirse nuevamente como pareja en el Registro Aragonés de Parejas de Hecho.

Se planteaba la cuestión de si ese cambio de registro les perjudicaría en caso de que, por circunstancias sobrevenidas, uno de los miembros de la pareja falleciera. Es decir, si puesto que para que el superviviente pueda cobrar una pensión de viudedad, es necesario que hayan transcurrido dos años desde que se registraron como pareja de hecho, surgía la duda de si el tiempo en que estuvieron inscritos en el primer registro computa a los efectos de esa pensión.

La solución nos la daba el Instituto Nacional de Seguridad Social, ya que, a todos los efectos, la existencia de la pareja de hecho se acreditará de la misma manera en todo el territorio, sin que se tenga en cuenta lo establecido en las distintas comunidades autónomas, tengan o no Derecho Civil propio (Sentencia Tribunal Constitucional de 11-03-2014) (Expediente 23/2017).

Finalmente, la falta de reconocimiento como familia numerosa o la pérdida de dicha condición, también ha sido objeto de estudio por parte de esta Institución (Expedientes 675/2017, 2038/2017 y 2617/2017). Así, igual que años anteriores, las familias monoparentales con dos hijos a cargo reclaman que se les equipare a los viudos o separados con igual número de hijos, si bien, al ser materia de competencia estatal no cabe más solución que remitirla al Defensor del Pueblo, lo cual no obsta para, tal y como se apuntaba anteriormente, esta Institución esté interesada en el conocimiento de su evolución.

La pérdida de condición de familiar numerosa especial por cumplimiento de edad de los hijos motivó una queja en la que se ponía de manifiesto la disconformidad con el no reconocimiento de sus efectos, tal y como ocurre con la categoría general. Sin embargo, la norma es clara y en este sentido la *Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia modificó el artículo 6 de la Ley 40/2003, de 18 de noviembre*, respalda la vigencia del título de familia numerosa aunque el número de hijos que cumplen las condiciones para formar parte del mismo sea inferior al establecido con carácter general, mientras al menos uno de ellos reúna las condiciones para estar incluido en dicho título, pero no se prevé para la categoría especial.

12.2.5. Personas mayores

En esta materia, las actuaciones institucionales son múltiples y variadas, uniéndose a las quejas ciudadanas, los expedientes de oficio y las visitas a centros y establecimientos de atención a mayores.

Y es que, si bien no se pueden negar los progresos efectuados en el ámbito relativo a la asistencia social, hay que tener en cuenta que el colectivo de personas mayores es merecedor de especial atención, siendo además cada vez más numeroso y presentando problemáticas específicas. El futuro de nuestra sociedad pasa por una debida atención y cuidado a nuestros mayores.

A lo largo de 2017, se han tramitado un total de **30** expedientes de queja (32 en 2016, 46 el año anterior), de los que 17 se iniciaron por petición de un particular (57%) y 13 respondieron a la actividad de oficio del Justicia (43%). El descenso del número de quejas se ha venido observando, especialmente, en las que hacían referencia a las solicitudes de ingreso residencial que ponían de manifiesto la lista de espera existente para el acceso a una plaza pública o concertada. Reseñar, por otra parte, que el grueso de quejas que afectan a cuestiones derivadas

de la aplicación de la normativa sobre personas dependientes, entre las que se encuentran lógicamente muchos de nuestros mayores, son objeto de atención en otro apartado de este Informe.

En cuanto al resultado de la actividad supervisora del Justicia, este año la Institución ha emitido **2 Sugerencias** al Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón, que han sido aceptadas (Exptes. 1865/2017-6 y 274/2016-6).

Siendo la **atención residencial** de personas mayores la materia que más quejas aglutina en este campo, señalar que se formuló queja por parte del familiar de un usuario de una residencia privada de Teruel al haber apreciado, con el cambio de titularidad que se había producido, diversas deficiencias en relación con el funcionamiento del centro y la atención prestada a los residentes, especialmente en el ámbito de la atención sanitaria. El expediente concluyó finalmente valorándose que el problema expuesto se encontraba en vías de solución tras la supervisión del Justicia, al haberse efectuado por los servicios de inspección del Gobierno de Aragón una visita al centro y, tras constatar las deficiencias señaladas en la queja, se había procedido a efectuar el oportuno seguimiento a fin de adoptar las correspondientes medidas correctoras. También se recibió queja ciudadana por la deficiente atención que se estaba prestando a un familiar en otro centro privado de la provincia de Zaragoza. Los servicios de inspección del Gobierno de Aragón visitaron el recurso, confirmando *que la atención necesaria y demandada por usuarios y familiares quizá no fue atendida con la debida diligencia, observándose ciertas deficiencias en el funcionamiento del centro*, por lo que requirieron a la entidad gestora de la residencia la adopción de medidas conducentes a la subsanación de las deficiencias observadas, emitiéndose varios informes de seguimiento. Se valoró, en consecuencia, que la cuestión sometida a la consideración del Justicia se encontraba en vías de solución (Exptes. 2575/2016-6 y 24/2017-6)

Las diversas quejas que se formularon en la Institución sobre la situación y funcionamiento de una residencia privada para personas mayores, que disponía de plazas concertadas con el Gobierno de Aragón, motivaron la formulación de una Sugerencia instando al Gobierno de Aragón, a través de su Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales, a que en su función de inspección y control de los establecimientos de acción social, efectuara un seguimiento directo y continuo del funcionamiento de ese centro, a la vista de la gravedad de las deficiencias constatadas, de la reiteración en el tiempo de las situaciones descritas en las quejas, de los incumplimientos previos de la residencia a los requerimientos de subsanación administrativos así como de la existencia de múltiples afectados. Además, y sin perjuicio de la propuesta de incoación de un expediente sancionador que se había efectuado, se sugería la adopción de las medidas que se consideraran apropiadas a la situación actual del recurso, teniendo en cuenta los intereses más necesitados de protección. La Sugerencia fue íntegramente aceptada (Exptes. 1865/2017-6, 2409/2017-6)

Asimismo, tras la visita efectuada por personal de la Institución a la residencia de mayores de que dispone el I.A.S.S. en la localidad de Albarracín (Teruel), se aperturó un expediente de oficio a la vista de las deficiencias existentes pues, si bien ya habían sido puestas de manifiesto por los servicios de inspección en anteriores visitas y consiguientes actas y se habían efectuado al establecimiento los requerimientos oportunos, señalándose diversos plazos para subsanación de irregularidades, no parecía que el centro hubiere dado cumplimiento a los mismos, manteniéndose en el tiempo la mayoría de deficiencias constatadas y detectándose además nuevas problemáticas, con la consiguiente reiteración de requerimientos y plazos de subsanación. Todo ello determinó la formulación de una Sugerencia al Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón, en orden a la adopción de las medidas que considerara apropiadas para que el centro se ajustara a la legalidad vigente en el plazo más breve posible, teniendo en cuenta que se encontraban afectados los intereses de personas especialmente vulnerables. Dicha Sugerencia fue aceptada (Expte. 274/2016-6)

La atención que se dispensó a una usuaria de la residencia municipal de Sabiñánigo, gestionada por una empresa privada, fue objeto de queja por parte de un familiar. Tras las actuaciones efectuadas por el Justicia en orden a su investigación, se concluyó que la Administración inspectora del Gobierno de Aragón había actuado de forma inmediata ante nuestro requerimiento, ejerciendo sus funciones legales cumplidamente y, si bien había detectado alguna deficiencia en materia de registro y constancia de los cuidados que se prestan a los residentes, no se pudo acreditar un trato inadecuado u omisivo respecto a la anciana que pudiera fundamentar una decisión supervisora del Justicia. A este respecto, esta Institución carece de los medios técnicos y profesionales dirigidos a comprobar y valorar los hechos que describía la queja, y de las informaciones, gestiones e investigación efectuadas no se pudo considerar constatada la desatención denunciada, siendo además que el tiempo que la anciana permaneció en la residencia fue limitado y su estado general al ingreso era, según los informes médicos, ya delicado por su avanzada edad y problemáticas de salud varias. En similares términos nos pronunciamos ante la queja formulada por la actuación de otra residencia, ubicada también en Sabiñánigo, y por la del I.A.S.S. en cuanto había asumido la tutela de la usuaria sobre cuyo fallecimiento y sepelio versaba la queja, sin perjuicio de que la cuestión se encontraba judicializada (Exptes. 2145/2017-6, 2380/2017-6)

A raíz de una queja individual que exponía diversas deficiencias de funcionamiento y especialmente de personal en una residencia de titularidad pública pero gestionada por una empresa privada, el I.A.S.S. nos puso de manifiesto que *«...Dentro de las actuaciones iniciadas cabe destacar el seguimiento en el cumplimiento de las estipulaciones establecidas en los Pliegos de referencia en los últimos años, y en consecuencia la totalidad de centros gestionados de forma indirecta están aportando la justificación documental de esos periodos, que permitirá al órgano de contratación, comprobar el cumplimiento efectivo de los pliegos, con especial atención al compromiso de adscripción de medios personales.*

Cabe destacar igualmente la solicitud efectuada el pasado mes de enero a todos los centros asistenciales para que, de acuerdo con las estipulaciones de los pliegos, aporten antes del 31 de marzo del corriente, la Memoria Técnico Asistencial del ejercicio 2016, la Memoria de Gestión de Personal, en la que se detallen los medios personales

empleados en el periodo 2016, absentismo y formación, así como la Memoria de Gestión Económica: cuenta de ingresos y gastos.

Todo ello permitirá la comprobación de los compromisos en la anualidad 2016, lo que junto a las visitas que han venido efectuando los técnicos del IASS y el análisis de las quejas y sugerencias, permitirá un adecuado seguimiento y adopción de medidas de mejora en los servicios.

En el presente año además se pretenden reforzar los protocolos de quejas y sugerencias en los centros de gestión indirecta y acción concertada, con la finalidad de que, con independencia de los canales establecidos por las empresas adjudicatarias, se asegure que las posibles incidencias lleguen al conocimiento de esta Administración y en consecuencia se puedan adoptar las medidas correctoras en su caso...» (Expte. 2714/2016-6)

Por otra parte, y en relación con el sistema de copago establecido por el I.A.S.S. en las residencias de personas mayores, se formuló queja por varios ciudadanos disconformes con la no aplicación retroactiva de la nueva regulación establecida, que les resultaba más favorable. La resolución administrativa se basaba en la inexistencia de cláusula específica que previera la aplicación retroactiva del nuevo sistema a beneficiarios anteriores a su entrada en vigor, teniendo en cuenta el principio general de irretroactividad de las normas si no se dispone en ellas lo contrario. Tras el estudio de la cuestión, el Justicia no apreció irregularidad administrativa que motivara una decisión supervisora y se procedió al archivo de la queja, sin perjuicio de señalar a los ciudadanos las formas de impugnar la resolución administrativa dictada en contra de sus intereses (Exptes. 898/2017-6, 2607/2017-6, 2608/2017-6 y 2609/2017-6, 2832/2017-6)

En relación con esta materia, una ciudadana particular presentó queja ante el Justicia por su disconformidad con la cantidad que se le había calculado debía abonar por el uso de una plaza concertada en residencia privada. Tras diversas gestiones, la Administración estimó la pretensión ciudadana y redujo la cantidad fijada inicialmente de copago, lo que motivó el archivo final de la queja (Expte. 277/2017-6)

La presidenta de una fundación dedicada al cuidado de personas mayores en residencias, centros de día, pisos tutelados y ayuda a domicilio nos transmitió la problemática que le había surgido con una trabajadora que, según exponía la queja, no trataba adecuadamente a los usuarios, observando un comportamiento inapropiado de forma reiterada, teniendo en cuenta la vulnerabilidad de las personas atendidas. Tras un incidente grave que concluyó con lesiones, se le había despedido pero el Juzgado de lo Social declaró la improcedencia del mismo. El Justicia le informó de la imposibilidad legal de la Institución para supervisar la actividad de jueces y tribunales en el ejercicio de su jurisdicción ni interferir de forma alguna en la tramitación de los procesos judiciales. No obstante, se le expuso la posibilidad de recurrir la sentencia en cuestión ante la Sala de lo Social del Tribunal Superior de Justicia de Aragón, así como de poner el caso que nos relataba en conocimiento de la Administración autonómica dadas las competencias que tiene atribuidas en la concesión de la titulación necesaria para ejercer la profesión de cuidadora de personas mayores (Expte. 209/2017-6)

Por último, reseñar otro grupo de actuaciones del Justicia en relación con las personas mayores, que es el que aglutina multitud de **consultas** que se efectúan sobre temas varios que les afectan. Si bien desde la Institución se señala a los ciudadanos la imposibilidad de efectuar labores de asesoramiento jurídico a particulares, propias de otros profesionales del Derecho, ni de intervenir en conflictos que surgen entre personas privadas, sí se orienta a los interesados sobre la regulación general de la problemática que exponen y, en su caso, los profesionales u organismos a los que puede dirigirse para su estudio y resolución, efectuando en otros casos algunas consideraciones al ciudadano sobre las situaciones que nos plantean. Así, son frecuentes las demandas de información sobre situaciones familiares diversas, guardador de hecho de una anciana, problemas de convivencia entre familiares por afinidad, conflictos por el cuidado y atención de un ascendiente, presunción de capacidad e instituciones tutelares así como legitimación para iniciar el proceso y decisiones judiciales al respecto, normativa sobre dependencia y atención residencial, cierre de centros privados de mayores, situaciones sociales de ancianos o medidas de sujeción en residencias. Destacar el elevado número de consultas que recibimos sobre Derecho Foral aragonés (Exptes. 934/2015-6, 1034/2015-6, 69/2016-6, 2073/2017-6, 2465/2017-6, 2409/2017-6)

13. TRABAJO *

13.1. DATOS GENERALES

Estado actual de los expedientes					
Año de inicio	2017	2016	2015	2014	2013
Expedientes incoados	42	33	57	70	88
Expedientes archivados	33	33	57	70	88
Expedientes en trámite	9	0	0	0	0

* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en la página web de la Institución (www.eljusticiadearagon.es).

Sugerencias / Recomendaciones		
Año	2017	2016
Aceptadas	1	2
Rechazadas	0	0
Sin Respuesta	0	0
Pendientes Respuesta	0	0
Total	1	2

Recordatorios de deberes legales		
Año	2017	2016
Recordatorios de deberes legales	0	0

Resolución de los expedientes	
Expedientes solucionados	53%
Por intervención de la Institución durante la tramitación	14%
Por haberse facilitado información	10%
Por inexistencia de irregularidad en la actuación de la Administración	24%
Por Recomendación o Sugerencia aceptada	4%
Expedientes no solucionados	0%
Recomendación o Sugerencia rechazada	0%
Recomendación o Sugerencia sin respuesta	0%
Recordatorios de deberes legales por silencio de la administración	0%
Expedientes en trámite	18%
Recomendación o Sugerencia pendiente de respuesta	0%
Pendientes de la información solicitada a la Administración	18%
Expedientes remitidos	29%
Remitidos al Defensor del Pueblo	29%
Remitidos a otros defensores	0%

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
830/2017	Sugerencia al Departamento Economía, Industria y Empleo para concretar los requisitos para participar en un programa de empleo	Sugerencia

13.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

En esta materia el número de expedientes de queja tramitados ha sido de 42; seis menos que el año anterior, y se ha formulado una Sugerencia al Departamento de Economía, Industria y Empleo de Gobierno de Aragón.

En esta materia hay que tener en cuenta el Justicia carece de competencias para controlar a las empresas privadas, y por ello nuestra labor es sobre todo de información, remitiendo en el supuesto de detectarse alguna irregularidad el expediente al Defensor del Pueblo, o informado al ciudadano de sus derechos y de la forma de hacerlos valer.

En el apartado de **desempleo**, gran parte de las quejas vienen referidas a situaciones en las que o bien la prestación se ha denegado por el Servicio Público de Empleo Estatal, o bien una vez concedida se ha solicitado su devolución, por incumplimiento de requisitos para el derecho a su percepción. También se han planteado quejas al entender el ciudadano que la cuantía abonada era inferior a la esperada. En estos casos, la actuación del Justicia de Aragón, al carecer de competencias de supervisión sobre la actuación de la Administración General del Estado, ha consistido en remitir los expedientes al Defensor del Pueblo, en unos casos, o en solicitar información para dar traslado de la misma al interesado con la finalidad de tener un mayor conocimiento de la motivación de las resoluciones de la Administración, en otros. En este apartado, las peticiones ciudadanas también han consistido en la formulación de consultas sobre la retirada de las prestaciones por falta de renovación periódica, pérdida de la prestación de desempleo por salida al extranjero o sobre la actualización de las categorías de profesionales para la inscripción como demandante de empleo.

En relación con los **cursos de formación** , se presentó queja por la denegación de solicitud para realizar el Programa de mejora de la empleabilidad, que dio lugar a que se formulara Sugerencia al Departamento de Economía, Industria y Empleo para que, con la finalidad de evitar problemas de interpretación de la normativa que regula el Programa Integral para la Mejora de la Empleabilidad y la Inserción, estudiara la necesidad de concretar y precisar el derecho a participar en el referido Programa a quienes ya hubieran participado en el mismo en ediciones anteriores. Sugerencia que fue aceptada por el Departamento.

Dentro del apartado de **extinción del contrato de trabajo**, como en años anteriores, las quejas recibidas tratan sobre los derechos que tienen los trabajadores que han perdido su puesto de trabajo, en los que nos solicitan diversa información que es atendida por la Institución con la finalidad de que puedan hacer valer sus Derechos.

Por último, en el ámbito de la protección de derechos individuales y colectivos de los trabajadores, y directamente relacionado con la intervención de esta Institución en el área del empleo público, cabe resaltar que se tramitó expediente relativo al impago de salarios a sus trabajadores por parte de una empresa concesionaria de un contrato administrativo para la gestión de un servicio público.

Solicitada información al respecto a la Administración adjudicadora del contrato, el Ayuntamiento de Zaragoza, ésta informó de que venía abonando regularmente a la empresa la cantidad económica correspondiente a la actividad, por lo que entendía que no tenía competencia en la materia, y por consiguiente no incurría en responsabilidad.

Al respecto, esta Institución viene manteniendo en reiteradas ocasiones (por ejemplo en sugerencia de 15 de noviembre de 2010, tramitada con número de expediente DI-744/2012-12), que la Administración competente resulta afectada por cualquier posible incumplimiento de las obligaciones laborales por parte de las empresas adjudicatarias de los contratos administrativos, y tiene un interés directo en evitar la conflictividad laboral que de tales incumplimientos se pudieran derivar. Entre otros aspectos, por los efectos negativos para los derechos e intereses de los y las trabajadores afectados.

En el supuesto planteado, se pudo constatar que el Ayuntamiento no sólo disponía de mecanismos administrativos para atender al incumplimiento de las obligaciones de la empresa adjudicataria con respecto a los derechos de sus trabajadores, sino que, de hecho, tenía la obligación de garantizar que el contrato se ejecutaba respetando las obligaciones contractuales establecidas. Esto es, y entre otras, la de asumir los costes derivados de la relación de dependencia del personal. Por consiguiente, se sugirió que en el futuro se adopten las medidas oportunas para evitar irregularidades por parte de empresas adjudicatarias de contratos públicos en el cumplimiento de obligaciones para con sus trabajadores; sugerencia que aparece recogida en la materia de empleo público de este informe, pero que entendemos oportuno mencionar en este apartado ya que resulta perfectamente aplicable a supuestos similares, y afecta a la protección de derechos de trabajadores.

14. SEGURIDAD SOCIAL *

14.1. DATOS GENERALES

Estado actual de los expedientes					
Año de inicio	2017	2016	2015	2014	2013
Expedientes incoados	52	61	40	57	47
Expedientes archivados	47	61	40	57	47
Expedientes en trámite	5	0	0	0	0

Sugerencias / Recomendaciones		
Año	2017	2016
Aceptadas	0	0
Rechazadas	0	0
Sin Respuesta	0	0
Pendientes Respuesta	0	0
Total	0	0

Recordatorios de deberes legales		
Año	2017	2016
Recordatorios de deberes legales	0	0

Resolución de los expedientes	
Expedientes solucionados	28%
Por intervención de la Institución durante la tramitación	9%
Por haberse facilitado información	19%

* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en la página web de la Institución (www.eljusticiadearagon.es).

Resolución de los expedientes	
Por inexistencia de irregularidad en la actuación de la Administración	0%
Por Recomendación o Sugerencia aceptada	0%
Expedientes no solucionados	0%
Recomendación o Sugerencia rechazada	0%
Recomendación o Sugerencia sin respuesta	0%
Recordatorios de deberes legales por silencio de la administración	0%
Expedientes en trámite	9%
Recomendación o Sugerencia pendiente de respuesta	0%
Pendientes de la información solicitada a la Administración	9%
Expedientes remitidos	63%
Remitidos al Defensor del Pueblo	63%
Remitidos a otros defensores	0%

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
113/2017-5	Solicitud de información sobre posibles deudas prescritas con la Seguridad Social.	Facilitación de la información con gestiones
1811/2017-5	Incapacidad temporal. Accidente laboral. Alta antes de curación total.	Información sin gestiones
2149/2017-5	Disconformidad con reclamación de complemento de incapacidad temporal. Servicio Aragonés de Salud.	Facilitación de la información con gestiones
2432/2017-5	Ciudadana que solicita información al INSS sobre su futura jubilación.	En vías de solución tras mediación

14.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

En materia de Seguridad Social se han tramitado 52 expedientes durante el año 2017. En el año 2016 su número se elevó a 61, mientras que en 2015 ascendió a 41. Conviene recordar que estas quejas se dirigen, principalmente, contra la Administración del Estado (Instituto Nacional de la Seguridad Social y Tesorería General de la Seguridad Social), excluidas de la facultad supervisora del Justicia de Aragón.

De los expedientes recibidos, 18 se refieren a cuestiones sobre situaciones de incapacidad —tanto temporal como permanente—. Las quejas formuladas sobre percepción de pensiones de jubilación, orfandad y viudedad han sido 22, mientras que las quejas sobre cotizaciones alcanzan las 5. Se ha recibido 1 como reintegro de prestaciones, mientras que el resto (6) se han englobado dentro del apartado genérico «varios», al no poderse incardinar en ninguno de los otros subapartados.

Los expedientes han concluido, bien con su remisión al Defensor del Pueblo, al carecer la Institución del Justicia de Aragón de competencia para su instrucción y resolución, bien con la comunicación a los interesados de la información solicitada, debiendo destacarse un año más el interés y colaboración de las Administraciones implicadas al remitir con prontitud los datos que se les solicitan.

Dentro del subapartado de **pensiones contributivas**, las quejas han versado sobre múltiples cuestiones. Así, entre otras, se han realizado consultas tales como qué requisitos son necesarios para su obtención, se han transmitido los problemas que existen en la percepción de pensiones abonadas por otros estados —en este caso, principalmente de las que han de ser atendidas por Venezuela—, se han planteado dudas sobre la forma de computar lo cotizado a efectos de jubilación, posibles casos de revisión de pensiones y sus efectos retroactivos o posibilidad de recuperación de complementos perdidos así dificultades en el cálculo de pensiones anticipadas.

En materia de declaraciones de **incapacidad permanente** se han planteado consultas sobre el procedimiento a seguir para solicitar la incapacidad. Por otro lado, se han recibido quejas que mostraban los temores de los interesados a que no se les reconociera así como la disconformidad de los afectados o de personas próximas con la denegación de estas incapacidades y/o con el grado reconocido o el alta concedida por la Administración. Esta Institución no puede entrar a valorar los dictámenes técnicos de carácter médico emitidos por los Equipos de Valoración de la Administración, si bien sí se dan pautas a los interesados sobre la posibilidad de impugnar la decisión dictada por el INSS sobre el concreto supuesto de hecho que se presenta.

Por su parte, y en materia de **incapacidad temporal**, las quejas recibidas giran en torno a resoluciones de alta laboral no aceptadas por el ciudadano, que considera que debe mantenerse su situación de incapacidad temporal. Al respecto, igualmente se facilita la oportuna información sobre cómo actuar.

En el subapartado de **cotizaciones**, las quejas presentadas este año han sido de contenido muy variado. Así, se han tratado cuestiones como reclamaciones por cotizaciones de autónomos, cotización en el extranjero y problemas para el cobro de la pensión de jubilación, falta de cotización por periodos trabajados, consecuencias en cuanto a la percepción de pensiones cuando existen impagos de cotizaciones o requisitos de cotización para generar derecho a pensión de jubilación.

Por último, en el subapartado **varios** se han recogido quejas de diferente índole. Reseñamos las siguientes: problemas de un ciudadano para atender el pago de deuda con la Seguridad Social tras el cierre de un negocio, disconformidad con el trato recibido por inspectores del INSS, solicitud de continuación en el ISFAS, embargo de parte de una pensión de viudedad a pesar de estar la misma saldada.

15. INMIGRACIÓN *

15.1. PLANTEAMIENTO GENERAL

En este apartado del Informe Anual reflejamos, de una forma transversal, las quejas y demandas ciudadanas que afectan a personas extranjeras en nuestra Comunidad Autónoma, siendo nuestro fin último contribuir a su efectiva integración en todos los ámbitos: familiar, social, educativo, sanitario, económico y laboral.

Junto a la recepción de quejas, la Institución colabora en la protección y defensa de las personas extranjeras en variadas actividades, como la participación activa en ponencias, cursos, jornadas y actos dirigidos a la difusión de sus derechos, así como en el fomento de los contactos periódicos que persiguen seguir profundizando en la búsqueda de soluciones para sus pretensiones, ofreciendo su mediación ante la Administración y los poderes públicos para canalizar sus demandas.

Se exponen a continuación, en los diferentes ámbitos, los expedientes tramitados a lo largo de este año relacionados con esta materia.

15.1.1. Situaciones administrativas.

En este apartado reflejamos las cuestiones administrativas que afectan a los ciudadanos extranjeros en Aragón, sin perjuicio de la oportuna reseña que, sobre la materia, se efectúa en el epígrafe «Interior» de este Informe Anual.

A lo largo del año 2017 se han tramitado **14** expedientes de queja, cifra notablemente superior a la del año anterior (4), suponiendo un incremento del 35% de las quejas en esta materia.

Sin perjuicio de que la administración destinataria de las quejas suele ser la Administración General del Estado, los supuestos que nos plantean los ciudadanos son siempre previamente valorados, pues en algunos casos basta con ofrecerles una orientación general sobre la forma de encauzar su problemática y, en otros, puede llegar a alcanzarse una solución después de haber interesado información o de haber conferido el traslado de la preocupación concreta del ciudadano al organismo público competente. A este respecto, hay que destacar la colaboración prestada en todo momento por la Delegación del Gobierno en Aragón, organismo competente a estos efectos, que viene dando pronta y cumplida respuesta a las peticiones que se le remiten por la Institución en su neta función mediadora.

Por razones competenciales, se han remitido al Defensor del Pueblo los siguientes expedientes de queja:

1) 88/2017: Un matrimonio marroquí mostraba su descontento con el trato recibido y los plazos exigidos para presentar documentación en la Embajada de España en Marruecos al solicitar sus visados para la reagrupación familiar. Se habían formulado varios recursos de reposición que se encontraban pendientes de resolver.

2) 158/2017: A una persona saharavi con pasaporte argelino se le deniega la renovación de la autorización de residencia por tener el pasaporte caducado, denunciando retrasos de las autoridades argelinas en tramitar la puesta al día de este documento.

3) 194/2017: La madre de un joven colombiano muestra su disconformidad con la expulsión ya ejecutada de su hijo, que cumplió condena durante dos años pero desde hacía un tiempo estaba trabajando y con familia, encontrándose en trámite su autorización de residencia.

4) 276/2017: Un ciudadano marroquí residente de forma ilegal en España, se encuentra en proceso de expulsión y quiere recuperar su pasaporte para inscribirse como pareja de hecho.

5) 391/2017: La madre de un preso del CP de Zuera solicita que su hijo, al que se va a deportar a Cabo Verde (por tener esa nacionalidad, adquirida de ella al nacer), sea enviado a Portugal, donde nació y tiene familia.

6) 895/2017: Ciudadana venezolana, con doce años de residencia en España y casada con un español desde hace quince, muestra su disconformidad con el examen que se exige para adquirir la nacionalidad española.

7) 1258/2017: Un ciudadano venezolano al que se le ha extinguido la autorización de residencia de larga duración por haber permanecido fuera de España durante tres años, expone que para su nueva concesión se le exige durarse en la Embajada de España en Caracas.

8) 2195/2017: Se denuncia que la Oficina de Extranjería de la provincia de Huesca ha endurecido los requisitos para conceder permisos de residencia y trabajo.

* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en la página web de la Institución (www.eljusticiadearagon.es).

9) 2276/2017: El titular de una tarjeta de residencia de familiar de ciudadano de la UE expone su problemática en la Unidad de Documentación de Extranjeros de Zaragoza para obtener una documentación de Guinea Ecuatorial.

10)2385/2017: Un ciudadano sudafricano solicitó la reagrupación familiar con su esposa y le deniegan el visado.

11)2585/2017: Se muestra la disconformidad con la denegación de visado por parte de la Embajada de España en Ghana para la reagrupación familiar, habiendo ya sido autorizada la residencia por esta causa.

12)2623/2017: A una ciudadana nicaragüense se le deniega la renovación del permiso de residencia por haber sido condenada penalmente por un delito de robo.

13)2672/2017: Se denuncia la denegación de autorización de residencia de larga duración a ciudadana argelina, por tener antecedentes penales y ausencias prolongadas del territorio español

Examinado el *iter* procedimental de estos expedientes en la oficina del Defensor del Pueblo, reseñar que, en el momento de elaborar este Informe, no se había emitido ninguna decisión supervisora en relación a estas quejas, habiendo unas sido archivadas por inexistencia de irregularidad, facilitando la información demandada por el ciudadano en otros casos, decaído el administrado en varios supuestos o encontrándose en estudio el resto.

Por otra parte, señalar que, en esta materia, algunos ciudadanos se dirigen al Justicia para formular consultas o demandar información sobre una cuestión determinada. Así, son habituales las relativas al proceso de adquisición de la nacionalidad española, la reagrupación familiar, renovación de la autorización de residencia u obtención del permiso de trabajo, expulsión del país, forma de impugnar las resoluciones administrativas, etc. En todos estos casos, y sin perjuicio de indicar al interesado que esta Institución no se encuentra facultada para realizar labores de asesoramiento jurídico concreto a particulares, propias de otros profesionales del Derecho, de forma genérica se le informa acerca de la normativa vigente así como de los mecanismos e instancias a los que pueden acceder en defensa de sus intereses.

15.1.2. Educación

En el ejercicio 2017 se han tramitado quejas que hacen referencia a varias familias que llegaron a Zaragoza en mayo y julio de 2016, beneficiarias del PROGRAMA INTEGRAL DE ACOGIDA E INTEGRACIÓN DE LAS PERSONAS SOLICITANTES Y BENEFICIARIAS DE PROTECCIÓN Internacional, en el marco de la Resolución de 29 de abril de 2016, de la Dirección General de Migraciones.

Así, en el expediente 142/2017, se exponía que los menores de varias de estas familias, escolarizados en Centros de nuestra Comunidad, no disponían de libros de texto y/o material curricular, no se les abonaban los gastos de comedor escolar, ni tenían acceso a actividades extraescolares.

En otro de los expedientes tramitados en relación con este colectivo (expediente 145/2017), nos trasladaban problemas de integración en los colegios a los que asisten algunos de estos menores extranjeros acogidos al programa, aduciendo que no se les esté dando la especial atención que requieren. En uno de los casos se aludía a las secuelas que presenta el menor por un ataque en Irak.

También fue objeto de queja ante esta Institución el hecho de que no existiera servicio de Guardería para que los extranjeros acogidos, que tienen niños pequeños no escolarizados a su cargo, pudieran acudir a las clases de español, que son impartidas por la mañana en organismos dependientes del Ayuntamiento de Zaragoza.

En todos los casos, tras realizar las oportunas gestiones ante los organismos competentes, Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón y Ayuntamiento de Zaragoza, consideramos que los problemas planteados se encontraban en vías de solución.

En cuanto a la escolarización de los menores inmigrantes, esta Institución sostiene que cabe otorgar a los menores procedentes de otros países la consideración de alumnos con necesidad específica de apoyo educativo, al menos, al inicio de su escolarización. Y, en este sentido, es preciso tener en cuenta que, a fin de lograr una adecuada y equilibrada escolarización del alumnado con necesidad específica de apoyo educativo, la vigente Ley Orgánica de Educación prevé que se establezca la proporción de alumnos de estas características que deban ser escolarizados en cada uno de los centros públicos y privados concertados y que se garanticen los medios necesarios a los centros para ofrecer dicho apoyo.

Sobre esta concreta cuestión se ha pronunciado reiteradamente El Justicia, que ha instado al Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón que fije esa preceptiva proporción para su aplicación tanto en el proceso de escolarización ordinario como en las adjudicaciones fuera de plazo, y que adopte las medidas oportunas para garantizar que no se supere esa proporción establecida con carácter general.

Aun cuando la normativa autonómica que regula el proceso de admisión ya señala la obligación de establecer la proporción de alumnado con necesidad específica de apoyo educativo que debe ser escolarizado en cada uno de los Centros públicos y privados concertados de nuestra Comunidad, en lo concerniente a las adjudicaciones fuera de plazo, la Administración educativa aragonesa estima necesario modificar la regulación del proceso de recepción y asignación de plaza escolar a las solicitudes presentadas con posterioridad a la finalización del plazo fijado en la convocatoria anual del proceso ordinario de admisión.

Esa concreta modificación del Decreto de escolarización pretende posibilitar que las actuaciones previstas para garantizar una distribución equitativa de este alumnado puedan llevarse a cabo durante todo el curso escolar y no limitar su aplicación a las solicitudes cursadas en el proceso ordinario de admisión.

15.1.3. Exclusión Social

Esta Institución ha tramitado a lo largo del presente año diversos expedientes que afectaban a un grupo de personas con estatuto de refugiados y que hacían mención de una serie de cuestiones que se resumían en el incumplimiento por parte de la entidad intermediaria, en este caso Cruz Roja Zaragoza, del Protocolo de 16 de diciembre del MEYSS-SGII, y que abarcaba diversas cuestiones, desde la falta de tratamiento psicológico para un menor, hasta la necesidad de ser acompañados para la realización de tareas burocráticas (Expediente 144/2017).

A pesar de que desde esta Institución se realizaron diversas gestiones con el fin de constatar el funcionamiento de lo dispuesto en el Protocolo, finalmente fueron remitidos al Defensor del Pueblo por ser una actuación que dependía del MEYSS.

16. INTERIOR *

16.1. DATOS GENERALES

Estado actual de los expedientes					
Año de inicio	2017	2016	2015	2014	2013
Expedientes incoados	109	116	117	151	150
Expedientes archivados	93	116	116	151	150
Expedientes en trámite	16	0	1	0	0

Sugerencias / Recomendaciones		
Año	2017	2016
Aceptadas	3	1
Rechazadas	1	0
Sin Respuesta	0	1
Pendientes Respuesta	0	0
Total	4	2

Recordatorios de deberes legales		
Año	2017	2016
Recordatorios de deberes legales	0	0

Resolución de los expedientes	
Expedientes solucionados	59%
Por intervención de la Institución durante la tramitación	15%
Por haberse facilitado información	24%
Por inexistencia de irregularidad en la actuación de la Administración	19%
Por Recomendación o Sugerencia aceptada	1%
Expedientes no solucionados	1%
Recomendación o Sugerencia rechazada	1%
Recomendación o Sugerencia sin respuesta	0%
Recordatorios de deberes legales por silencio de la administración	0%
Expedientes en trámite	13%
Recomendación o Sugerencia pendiente de respuesta	1%
Pendientes de la información solicitada a la Administración	12%
Expedientes remitidos	28%
Remitidos al Defensor del Pueblo	27%
Remitidos a otros defensores	1%

* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en la página web de la Institución (www.eljusticiadearagon.es).

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
2498/2016-3	Se solicita la habilitación del garaje para estacionamiento subterráneo de bicicletas en la plaza de S. Pedro Nolasco de Zaragoza	Sugerencias al Ayuntamiento de Zaragoza y al Gobierno de Aragón. Aceptadas.
1611/2017-3	Se solicita creación plaza reservada de estacionamiento para persona con discapacidad.	Sugerencia al Ayuntamiento de Illueca. No aceptada.
2019/2017-3	Se denuncian los perjuicios que causa el estacionamiento de camiones y vehículos pesados en un barrio de Alcañiz.	Sugerencia al Ayuntamiento de Alcañiz. Aceptada.
2836/2017-6	Denuncia de Policía Local de Zaragoza por conducción negligente	Inexistencia de irregularidad

16.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

En el año de 2017 se ha tramitado un total de **109 expedientes** correspondientes a esta materia, frente a los 116 tramitados el pasado año de 2016.

Para su mejor seguimiento, se procede a la sistematización por campos con la finalidad de estudiar y valorar con mayor profundidad cuáles son los problemas y cuestiones que más preocupan a la ciudadanía y cuáles son las soluciones que se demandan; muchas de ellas son cuestiones que ya han sido puestas de manifiesto en años anteriores y que se encuentran pendientes de resolver en la actualidad 8 bien por no haberse adoptado medida alguna para su solución, bien porque las adoptadas no fueron suficientes o adecuadas para tal fin. En otros casos, como veremos, se plantean nuevas situaciones que exigen nuevas respuestas.

Los asuntos referidos a la seguridad vial y el tráfico conforman el grueso de los expedientes tramitados, que ascendieron a **40** (el pasado año fueron 30), muy seguidos de los asuntos cuyo objeto fue **la disconformidad con sanciones impuestas por la autoridad administrativa competente**, haciendo un total de **30**,

De otra parte, **el funcionamiento de los servicios que prestan las fuerzas del orden y su actuación** han sido el objeto de estudio en **11 expedientes**, cifra muy similar a la del pasado año, en el que se tramitaron 15 expedientes por esta misma causa. Todos estos expedientes fueron tramitados a instancia ciudadana.

En **9 expedientes** la falta de **seguridad ciudadana** ha sido motivo de preocupación de personas que se han dirigido a esta Institución demandando, no sólo una mayor presencia policial en determinadas zonas de la ciudad de Zaragoza y en el medio rural (Monzalbarba, El Frago), sino, también, la adopción de medidas de prevención y de promoción de la convivencia pacífica ciudadana.

En el año de 2017 se han incoado 14 expedientes relacionados con **la situación administrativa de personas extranjeras en Aragón** (Inmigración), lo que supone un incremento del 35% respecto al año anterior.

De otra parte, y bajo el epígrafe **«Varios»** se han tramitado aquellos asuntos que, por su diversidad no han podido ser clasificados dentro de ninguna de las materias anteriormente descritas, habiéndose incoado un total de **5**.

16.2.1. Seguridad Vial y Tráfico. Sancionador

16.2.1.1. Seguridad Vial y Tráfico

Es una constante desde hace varios años la preocupación de la ciudadanía por muchas cuestiones relacionadas con la seguridad vial, la libertad deambulatoria y la ordenación del tráfico, plasmada en la presentación de quejas que han dado lugar a 40 expedientes.

Algunos de estas cuestiones han sido ya objeto de estudio en años anteriores, reiterándose temas recurrentes que siguen pendientes, en algunos casos, de soluciones más definitivas. Para facilitar su seguimiento, se enumeran a continuación, mencionando, dentro de cada uno de los núcleos temáticos, los expedientes más significativos y su resultado.

Promover y facilitar la libertad deambulatoria de las personas con discapacidad es una preocupación ciudadana que persiste, constituyendo el objetivo de muchas de las quejas recibidas. En algunas de ellas, se ha instado la mediación de esta Institución para solicitar de la autoridad municipal la creación de nuevas plazas de estacionamiento reservado para personas con discapacidad, bien por resultar insuficientes las existentes, bien por el indebido uso de ellas. Así, en el expediente 324/2017-3, se exponía la imposibilidad de estacionamiento en una de las plazas reservadas en una calle de Zaragoza, por hallarse siempre ocupada por el mismo usuario, supuesto que fue archivado por haberse alcanzado una solución. En otros casos, esta Institución ha demandado mayor vigilancia policial para garantizar la utilización debida de estas reservas y aun la creación y consiguiente señalización del espacio para facilitar el acceso a un inmueble de una persona que precisa su habitual traslado en la localidad de Villanueva de Gállego. Como en años anteriores, se han vuelto a recibir quejas instando un mayor número de plazas en los alrededores del Hospital Miguel Servet de Zaragoza y en la localidad de Illueca; en este último supuesto se dictó Sugerencia dirigida al Consistorio que no fue aceptada.

Los estacionamientos indebidos y sus consecuencias han sido motivo de algunas de las quejas recibidas, subrayándose que, en particular, algunas personas han denunciado la presencia continua de motocicletas sobre aceras de algunas calles de Zaragoza. En algunas localidades rurales ha sido objeto de protesta la colocación de contenedores de residuos perturbando los accesos a viviendas. (En el caso de María de Huerva, se halló una solución a este problema).

El estacionamiento y deambulación de camiones y otros vehículos pesados en algunas localidades, con las consiguientes molestias por ruido y contaminación han sido la causa de algunas quejas recibidas. En

concreto, en Alcañiz, los vecinos de una determinada zona instaron a su Ayuntamiento la búsqueda de una solución para que este tipo de vehículos estacionara en lugares en los que no causaran perjuicio a la vecindad. Tras haberse dictado Recordatorio de Deberes Legales y Sugerencia, el Ayuntamiento de Alcañiz la aceptó.

Tanto la falta de señalización como la indebida señalización de las vías han sido la razón de algunas de las quejas recibidas en esta Institución; a título de ejemplo, la falta de visibilidad de una señal de prohibición de estacionamiento por ser zona de carga y descarga en la calle Azoque de Zaragoza (la cual provocaba un buen número de denuncias), fue solucionada tras la intervención de la Institución, como también lo fue la petición de la colocación de un paso de cebrá y/o un semáforo en un cruce de Montañana con la finalidad de garantizar la seguridad vial ante la indebida velocidad a la que circulaban los vehículos en dicho punto. La falta de alumbrado en la Z-40 es objeto de preocupación ciudadana y así lo han hecho saber a esta Institución, habiéndose remitido el expediente a la oficina del Defensor del Pueblo, institución competente de supervisar la actuación del Ministerio de Fomento, responsable de la vía. De otra parte, personas residentes en el barrio del Arrabal de Zaragoza han solicitado el vallado de un espacio de juego infantil en la plaza del Rosario para garantizar la integridad de los menores ante la circulación de vehículos rodados, habiéndose dictado Sugerencia al Ayuntamiento de Zaragoza a la fecha de cierre de este Informe.

Numerosas han sido las quejas promovidas por algunas autoescuelas y por varias personas inmersas en el proceso de exámenes para la obtención del permiso de conducir para interesar una solución a las consecuencias que ha producido la **huelga de examinadores de tráfico**; atendiendo a que la Institución competente para instruir las es la oficina del Defensor del Pueblo (por ser la administración responsable la Dirección General de Tráfico), todas ellas le fueron remitidas, tras recabar la oportuna información al Servicio Provincial de Tráfico de Zaragoza y ofrecerla a los interesados.

La convalidación de los permisos de conducir y, concretamente, los retrasos en la tramitación de este tipo de expedientes por parte de la Dirección General de Tráfico, fue también la causa de algunas de las quejas presentadas por ciudadanos extranjeros, que, por la misma razón que las anteriores, se remitieron a la Oficina del Defensor del Pueblo.

Por tercer año consecutivo ha descendido el número de quejas recibidas relacionadas con los problemas ocasionados por **la convivencia entre peatones y ciclistas** en la vía pública zaragozana; los temas de las quejas recibidas se referían a la disconformidad expresada por algunas personas con el concreto trazado del carril-bici implantado en el Paseo de Sagasta y a la circulación de bicicletas por el llamado Puente de Hierro por un tramo prohibido y no por el carril-bici existente. Respecto a la primera de las cuestiones aludidas, se han informado a las presentadoras de las quejas de que la manera concreta de ordenar y gestionar el tráfico en un municipio entraña siempre la toma de decisiones técnicas y administrativas, adoptándose criterios no sólo técnico-jurídicos, sino, también, de equidad y buena vecindad, permitiendo la Ley un cierto grado de discrecionalidad a la administración legalmente competente, en este caso, la municipal. Al respecto, la actividad de supervisión de la administración —en este caso, municipal—, debe centrarse (y así se argumentó en el escrito remitido a las interesadas) en el análisis del supuesto fáctico y de la decisión administrativa a la luz de la normativa vigente, valorando si los mismos se adecuan al marco de la legalidad, o si, por el contrario, se extralimitan de la misma o la vulneran, en el contexto de la defensa y protección de los derechos individuales y colectivos reconocidos en nuestro Estatuto de Autonomía: De ello se colige que quedan fuera de dicha actuación supervisora, tanto el análisis específico de las soluciones de carácter técnico adoptadas por la Administración en el ejercicio de sus funciones, cuanto aquellas decisiones adoptadas dentro del ámbito de discrecionalidad que la Ley le otorga para el normal desarrollo de su actividad.

En cuanto a la indebida circulación de bicicletas por la zona no permitida en el Puente de Hierro, el Consistorio zaragozano se comprometió a reforzar la vigilancia de estas conductas y, en su caso, a sancionarlas.

16.2.1.2. Sancionador:

A lo largo de 2017, se han incoado en la Institución **30** expedientes de queja (39 en 2016, 42 en 2015), lo que supone un ligero descenso en el número de asuntos tramitados, siguiendo la tónica iniciada ya en la pasada anualidad, a lo que ha podido contribuir tanto la reducción del número de sanciones de tráfico impuestas por la Policía Local de Zaragoza, que integra el grueso de las quejas en esta materia, como la corrección cada vez mayor que se observa en la tramitación y resolución de los procesos administrativos sancionadores que se incoan, sin perjuicio del cumplimiento y respeto por parte de los órganos administrativos de las resoluciones dictadas por esta Institución a lo largo de los años.

Entre las quejas recibidas, hemos registrado **4** casos que se solucionaron por la mediación del Justicia, sin necesidad de dictar resolución supervisora; se entendió que, en aplicación del ordenamiento jurídico, la razón asistía al ciudadano, y así lo admitió la Administración afectada, que procedió a corregir su actuación tras la intervención institucional.

Asimismo, **13** quejas fueron archivadas al no apreciar irregularidad alguna en el actuar administrativo, **8** se remitieron al Defensor del Pueblo por pertenecer el órgano sancionador a la Administración General del Estado y **1** al Procurador del Común de Castilla-León por razones de competencia territorial. En el momento de elaborar este Informe, el Defensor nacional no había emitido ninguna decisión supervisora en los expedientes de queja remitidos, algunos todavía en tramitación, habiendo unos sido archivados por inexistencia de irregularidad, facilitando la información demandada por el ciudadano en otros casos y decaído el administrado en varios supuestos. Sí que nos comunicó la oficina del DP la aceptación por parte de la Delegación del Gobierno en Aragón de la Recomendación que se le formuló en 2016 en relación a que en infracciones cometidas con ocasión del ejercicio de un derecho fundamental, se

considerara expresamente la afectación de dicho derecho tanto en la instrucción del expediente como en la resolución sancionadora (el ciudadano formuló queja ante el Justicia por la sanción que le había impuesto dicho organismo con motivo de su participación en una manifestación autorizada cuyo objeto era presentar una documentación en el Instituto Aragonés de Servicios Sociales solicitando la agilización en el pago del Ingreso Aragonés de Inserción).

En **2** casos el Justicia ofreció al ciudadano la información que demandaba en su queja. El resto de los expedientes incoados en 2017 se encuentra en tramitación en el momento de elaborar este Informe.

Señalar que la potestad sancionadora de la Administración es uno de los ámbitos en los que el Justicia despliega sus actuaciones supervisoras con mayor intensidad, desarrollando estas funciones desde una doble perspectiva: por un lado, se comprueba si el órgano administrativo ha observado los trámites y formalidades legales en la instrucción y resolución del expediente sancionador, en cuanto el cumplimiento de ello se configura como garantía para preservar los derechos del administrado. En segundo lugar, cuando la cuestión sometida a la Institución versa sobre el fondo de una resolución sancionadora, el Justicia considera que la valoración de la prueba encaja en el ámbito de discrecionalidad inherente a la potestad sancionadora de la Administración, sin que el criterio del órgano administrativo pueda ser suplantado por el de esta Institución salvo que, por ausencia de prueba de cargo o por una valoración ilógica o arbitraria de la prueba practicada, la resolución sancionadora vulnerara la presunción constitucional de inocencia, lo que justificaría una intervención y decisión supervisora, en su caso.

En líneas generales, las administraciones públicas a las que nos hemos dirigido han atendido, de forma puntual y correcta, las peticiones de diverso orden que desde esta Institución se les han efectuado.

La mayoría de las quejas ciudadanas en esta materia se han enmarcado en el concreto ámbito del tráfico y la circulación (60%), y durante esta anualidad ha venido aplicándose con normalidad el *Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial* (BOE 31/10/2015), que integra, debidamente regularizados, aclarados y armonizados, el texto articulado de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, aprobado por el Real Decreto Legislativo 339/1990, de 2 de marzo, y las leyes que lo han modificado.

En algunos de estos casos no ha podido acreditarse la fundamentación de la queja al existir versiones contradictorias —del administrado y de la entidad pública— sobre los hechos controvertidos, entrando en aplicación la presunción *iuris tantum* sobre el valor probatorio de las denuncias de los agentes de la autoridad que establece actualmente el artículo 77.5 de la *Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas* (anterior artículo 137 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común), así como el artículo 88 del texto refundido de la *Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial* para las quejas que versaban sobre esta materia.

En otros casos, se ha valorado la correcta actuación pública tras el pertinente estudio y análisis de las consideraciones expuestas por el ciudadano y el organismo afectado en la materia concreta objeto de la queja. Así, se han planteado cuestiones relativas a la tramitación general del expediente sancionador y el órgano competente, las notificaciones efectuadas y el valor de la denuncia policial, la calificación jurídica de la infracción y su posible prescripción, la obligación de resolución expresa, la detracción de puntos y el pago de las sanciones económicas así como los medios de impugnación de la resolución sancionadora.

Por otra parte, se ha procedido al estudio de **5** expedientes que hacían referencia a materias varias tales como la posesión de sustancias estupefacientes, tenencia de armas y objetos prohibidos, desórdenes y alteración del orden público, desobediencia a la autoridad, así como a la comisión de infracciones a las que se refiere la *Ordenanza municipal reguladora del procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora* (2014). Señalar que, si bien como hemos indicado *ut supra*, las quejas en materia de tráfico siguen siendo las mayoritariamente formuladas por los ciudadanos ante el Justicia, se viene experimentando cada anualidad un ligero incremento de las que acabamos de referir, que afectan, en términos generales, a la convivencia ciudadana. Y a las que podríamos añadir las que se describen en el apartado dedicado a *Medio Ambiente* de este Informe Anual, relacionadas especialmente con el funcionamiento de establecimientos abiertos al público en materia de licencias, horarios, aforo, contaminación acústica y ocupación de vía pública, encontrándose afectadas diversas administraciones y recursos (Urbanismo, Interior, Policía Local,...)

Por último, señalar que este año se han recibido **3** quejas en este ámbito sancionador por parte de los usuarios del servicio público de tranvía, motivadas por la imposición de sanciones pecuniarias basadas en infracciones del *Reglamento del Servicio Público de Transporte Urbano de Viajeros en Tranvía en la Ciudad de Zaragoza*, aprobado en fecha 23 de diciembre de 2011 (BOP 9/1/2013). El estudio de estos expedientes dio lugar en pasadas anualidades a la formulación de diversas resoluciones del Justicia, cuya máxima finalidad ha sido la de contribuir a la mejora de este servicio público (validación del viaje con la tarjeta ciudadana de un hijo menor de edad, títulos válidos de viaje, funcionamiento de las máquinas validadoras, sistemas de control, acceso al tranvía sin saldo suficiente y recarga en máquinas interiores,...). Tras el estudio de los casos formulados, se valoró la inexistencia de actuación irregular por parte tanto de Tranvías Urbanos de Zaragoza como de la Administración municipal, archivándose consecuentemente las quejas.

16.2.2. Seguridad ciudadana

Durante el año de 2017 se han recibido **9** quejas frente a las 14 recibidas el pasado año.

Las quejas que dieron origen a estos expedientes describían diferentes y reiteradas alteraciones del orden público en distintos lugares, a saber, el parque de Delicias, algunas calles de los barrios de San José y Oliver y la zona de la calle Maestro Marquina y alrededores de Zaragoza,; en otros casos, se aludía a la falta de seguridad ciudadana en localidades como Fuentes de Ebro y El Frago y, en otros supuestos, hubo personas que se dirigieron a esta Insti-

tución para poner en su conocimiento problemas de convivencia vecinal de cierta gravedad. En todos los supuestos se demandaba mayor protección policial y la adopción de otras medidas de prevención para evitar ilícitos penales que pudieran afectar la integridad de las personas y de los bienes. La mayoría de las quejas tramitadas fueron archivadas por hallarse el problema descrito en vías de solución tras la mediación de la Institución con las autoridades administrativas competentes para impulsar las medidas de prevención adecuadas en cada caso.

16.2.3. Actuación de las Fuerzas del Orden y Funcionamiento

Bajo este epígrafe se han tramitado **11** expedientes, frente a los 15 del pasado año.

Del total, han sido cinco los que se han tramitado relacionados con alegadas disfunciones en actuaciones llevadas a cabo por miembros de la Policía Local de Zaragoza; en cuatro de ellos se alude al supuesto trato abusivo o desconsiderado de miembros de la Policía Local de Zaragoza y, el último caso, se refiere un deficiente funcionamiento del servicio (no se personaron ante una llamada de un ciudadano que requería su auxilio); dos de las quejas se archivaron por entender que no se había acreditado la existencia de irregularidad administrativa; en otros dos casos se remitió a la persona interesada la información ofrecida por la propia Policía Local, quien aceptó dichas explicaciones y en otro, había transcurrido más de un año desde la ocurrencia de los hechos.

Los otros seis expedientes fueron tramitados en virtud de quejas presentadas contra actuaciones efectuadas por la Policía Nacional y todas ellos fueron remitidos al Defensor del Pueblo por ser la institución competente para supervisar dichas actuaciones.

16.2.4. Varios. Otros supuestos

Como se adelantaba anteriormente, bajo este epígrafe se han acogido todos aquellos asuntos que, por su diversidad no han podido ser clasificados dentro de ninguna de las materias anteriormente descritas, habiéndose incoado un total de **5**.

De entre ellos, merece destacarse aquel por el que se interesaba la mediación de esta Institución ante la Administración para que se impulsara la creación de un censo de personas aragonesas en el exterior. La Ley 10/2012, de 27 de diciembre, de medidas fiscales y administrativas de la Comunidad Autónoma de Aragón estableció, en su disposición adicional quinta, medidas de apoyo a los aragoneses en el exterior incluyendo la obligación del Gobierno de Aragón de crear, reglamentariamente, el Registro voluntario de aragoneses emigrados; con la creación de dicho Registro se podría dar cumplimiento a este mandato legal, en el ejercicio de las competencias que la Comunidad Autónoma tiene atribuidas en materia de comunidades aragonesas en el exterior conforme al artículo 8 del Estatuto de Autonomía de Aragón aprobado por Ley Orgánica 5/2007, de 20 de abril. En su respuesta, el Gobierno de Aragón informó de su compromiso adquirido en el Programa anual de Participación Ciudadana del año 2017, de promover e impulsar, entre otros, los procesos de Participación Ciudadana de Ley de Comunidades Aragonesas en el Exterior y el Decreto de creación del Registro de aragoneses en el exterior; trasladada la información al ciudadano, esta Institución sigue velando por el cumplimiento de este compromiso, hallándose en trámite el correspondiente expediente para ello.

17. JUSTICIA *

17.1. DATOS GENERALES

Estado actual de los expedientes					
Año de inicio	2017	2016	2015	2014	2013
Expedientes incoados	84	117	118	144	176
Expedientes archivados	73	117	118	144	176
Expedientes en trámite	11	0	0	0	0

Sugerencias / Recomendaciones		
Año	2017	2016
Aceptadas	0	1
Rechazadas	1	0
Sin Respuesta	0	0
Pendientes Respuesta	0	0
Total	1	1

* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en la página web de la Institución (www.eljusticiadearagon.es).

Recordatorios de deberes legales		
Año	2017	2016
Recordatorios de deberes legales	0	0

Resolución de los expedientes	
Expedientes solucionados	59%
Por intervención de la Institución durante la tramitación	5%
Por haberse facilitado información	49%
Por inexistencia de irregularidad en la actuación de la Administración	4%
Por Recomendación o Sugerencia aceptada	0%
Expedientes no solucionados	0%
Recomendación o Sugerencia rechazada	0%
Recomendación o Sugerencia sin respuesta	0%
Recordatorios de deberes legales por silencio de la administración	0%
Expedientes en trámite	12%
Recomendación o Sugerencia pendiente de respuesta	1%
Pendientes de la información solicitada a la Administración	11%
Expedientes remitidos	29%
Remitidos al Defensor del Pueblo	26%
Remitidos a otros defensores	3%

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
2439/2017-6	Ausencia de motivación en resolución de la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita	Sugerencia no aceptada

17.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

En esta materia se han tramitado un total de **83** expedientes (112 en 2016), y se ha formulado una **Sugerencia** al Departamento de Presidencia del Gobierno de Aragón, sobre la necesidad de motivar las resoluciones dictadas por la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita denegatorias del reconocimiento de ese derecho. La Sugerencia no ha sido aceptada por la Administración destinataria (Expte. 2439/2017-6)

Así, durante este año se han formulado **15** quejas (28 en 2016), en las que el ciudadano mostraba su **disconformidad con el contenido de una resolución judicial**, fundamentalmente sentencias dictadas por la jurisdicción civil o penal, si bien también en menor medida procedentes de los ámbitos social y contencioso. En todos estos supuestos se informó a los interesados de las competencias de esta Institución, del significado del principio constitucional de independencia judicial y, especialmente, de los recursos que el ordenamiento jurídico prevé para combatir las resoluciones judiciales.

Incluimos en este grupo las quejas ciudadanas en las que se detectó la pendencia de un proceso judicial, en tramitación o en ejecución de sentencia, sobre los hechos sometidos a la consideración del Justicia, lo que determinó la imposibilidad de su intervención; de lo que se informa adecuadamente al ciudadano, orientándole de forma genérica sobre la cuestión que plantea, así como interesándonos por la resolución final dictada en el proceso por si hubiera algún aspecto de la queja que no estuviere afectado por ella y permitiera la intervención institucional.

En cuanto al **funcionamiento general de la Administración de Justicia**, especialmente en lo referente a los medios humanos, materiales y económicos, competencias transferidas a nuestra Comunidad Autónoma en el año 2008, hemos atendido **26** expedientes a lo largo de 2017 (26 en 2016). En este ámbito se incluyen las quejas relativas a retrasos o errores en la tramitación de procesos jurisdiccionales, en las resoluciones que se dictan y en el proceso de su ejecución. También recogemos aquí las quejas sobre actuaciones que se desarrollan por los diversos organismos integrados en el Ministerio de Justicia y, en ocasiones, por los propios profesionales que intervienen en los procedimientos. Atendiendo al caso concreto, la actuación del Justiciazo se orienta en diversa dirección, desde su remisión al Defensor del Pueblo por ser la Institución competente para su estudio y supervisión como el traslado a la autoridad competente en nuestra Comunidad Autónoma o en el ámbito jurisdiccional, en aras a su posible solución tras la mediación del Justicia, sin perjuicio de informar al interesado, en su caso, del contenido del *Reglamento 1/1998, de 2 de diciembre, del Consejo General del Poder Judicial*, que regula la tramitación de quejas y denuncias relativas al funcionamiento de los Juzgados y Tribunales. Así, la labor de mediación de la Institución determinó la resolución favorable de la queja formulada por una ciudadana ante el retraso que se estaba produciendo en la inscripción de la defunción de su marido (Expte. 2297/2017-6)

Y en cuanto a la problemática surgida en pasadas anualidades en la incoación y tramitación de los expedientes de adquisición de la nacionalidad española por residencia en el Registro Civil de Zaragoza, que motivó diversas actuaciones de oficio y la formulación de varias Sugerencias al Gobierno de Aragón, señalar que este año, siguiendo

la tendencia ya iniciada en 2016, se ha reducido considerablemente el número de quejas sobre este particular, entendiéndose que ello ha sido debido, por una parte, a la implementación de mejoras en el sistema de cita previa de conformidad con las resoluciones dictadas por la Institución y, por otra, a la disminución del número de solicitantes de adquisición de la nacionalidad española por diversos motivos, entre otros, la entrada en vigor de una nueva normativa más rigurosa. Las quejas recibidas este año han hecho referencia a los retrasos que se vienen produciendo en la tramitación de estos expedientes en el Ministerio de Justicia, así como en la resolución de los recursos interpuestos contra las resoluciones denegatorias de la nacionalidad interesada.

Las quejas que se formulan por los ciudadanos sobre el trato dispensado por el personal al servicio de la Administración de Justicia en el ejercicio de sus funciones son analizadas en el apartado del Informe Anual correspondiente a «*Empleo público*».

Respecto a las cuestiones relacionadas con el reconocimiento y ejercicio del **derecho a la asistencia jurídica gratuita**, se han tramitado **10** expedientes sobre el particular (7 en 2016). En términos generales, la actuación de la Institución se dirige a informar al interesado del significado y contenido de este derecho y de su regulación legal, especialmente en materia de recursos, teniendo en cuenta que la resolución de este tipo de expedientes en última instancia corresponde a la autoridad judicial. Las quejas más frecuentes hacen referencia a la denegación del derecho por superar la unidad familiar la cuantía de ingresos prevista en la normativa, si bien también venimos recibiendo pretensiones ciudadanas en orden a la concreta actuación profesional observada por el letrado designado, los honorarios abonados o la negativa al nombramiento de otro abogado, dirigiéndonos habitualmente al respectivo Colegio de Abogados y/o al Departamento de Justicia del Gobierno de Aragón para demandar la información oportuna y resolver en consecuencia.

Así, se ha formulado una Sugerencia al Departamento de Presidencia del Gobierno de Aragón, sobre la necesidad de motivar las resoluciones dictadas por la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita denegatorias del reconocimiento de ese derecho. En el caso objeto de queja, la CAJG dictó una resolución denegatoria con base en la insostenibilidad de la pretensión de la ciudadana, sin efectuar motivación alguna al respecto. La Sugerencia no ha sido aceptada (Expte. 2439/2017-6)

En esta materia, tras la reforma normativa de la Ley 1/1996, de 10 de enero, de asistencia jurídica gratuita a través de la *Ley 42/2015, de 5 de octubre*, de reforma de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, a fin de adecuarla a la realidad actual (las modificaciones afectaron a variados aspectos, como la precisión de que el reconocimiento del derecho por circunstancias sobrevenidas no tiene carácter retroactivo, la proporcionalidad de las aportaciones del sistema en los supuestos de pluralidad de litigantes con este derecho, los efectos de la solicitud sobre la caducidad o prescripción y los supuestos que permiten el reconocimiento de este derecho, estableciendo una casuística más amplia), se ha procedido a la modificación consecuente del Reglamento de Asistencia Jurídica Gratuita en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Aragón (Decreto 110/2014, de 8 de julio) a través del *Decreto 161/2016, de 8 de noviembre*. Así, se han introducido reformas en las normas de organización y funcionamiento de las Comisiones Provinciales de Asistencia Jurídica Gratuita y en el procedimiento para el reconocimiento de este derecho; se establecen medidas de coordinación con los Colegios de Abogados en la prestación de los servicios del turno de guardia para la asistencia a las mujeres víctimas de la violencia de género; se acoge la participación de los servicios sociales, mediante la incorporación de sus informes en la elaboración de los expedientes; se agiliza el procedimiento para determinar y justificar la subvención a los Colegios Profesionales, como compensación económica por la prestación de sus servicios, y se introducen también modificaciones en materia de asistencia pericial gratuita.

Reseñar también la publicación de la *Ley 9/2017, de 19 de octubre, por la que se regulan los servicios de asesoramiento y orientación jurídicos gratuitos de Aragón*, que entró en vigor el día 1 de diciembre de 2017. Como señala el Preámbulo, esta norma tiene como objeto completar las prestaciones que se incluyen en el reconocimiento de la asistencia jurídica gratuita definida en la legislación nacional, con el fin de incluir aquellos servicios de asesoramiento y orientación jurídicos que buscan aportar un carácter universal a la Justicia. En la actualidad, y desde hace muchos años, estos servicios se vienen prestando por los profesionales del Derecho a través de los Colegios Profesionales de Abogados; se trata del Servicio de Asistencia y Orientación Jurídica para Inmigrantes (SAOJI), el Servicio de Asistencia y Orientación Jurídica a la Mujer (SAM) y el Servicio y Orientación y Asistencia Jurídica Penitenciaria (SOAJP). Se encuentran pendientes de estudio y regulaciones específicas más elaboradas, los servicios de orientación y asesoramiento dirigidos a personas mayores y a la mediación extra o intrajudicial.

Otro grupo de quejas es el que viene exponiendo la disconformidad de los ciudadanos con las **actuaciones desarrolladas por Abogados, Procuradores u otros profesionales del ámbito de la Justicia**, habiéndose estudiado este año **9** expedientes (9 en 2016), algunos de ellos relativos a las minutas y honorarios presentadas por el profesional interviniente. Señalar, por otra parte, que este tipo de quejas está especialmente relacionado con el grupo señalado en el apartado anterior, como son las recibidas por desacuerdo del ciudadano con la declaración de insostenibilidad de la pretensión formulada por el Letrado del turno de oficio que le ha sido asignado por el Servicio de Asistencia Jurídica Gratuita o las que demandan el nombramiento de otro profesional de oficio en sustitución del que fue designado en primer lugar. También se observa una estrecha vinculación de estas quejas con las que muestran la disconformidad del justiciable con el contenido de las resoluciones judiciales, pues gran parte de las que hacen referencia a la actuación profesional de abogados y procuradores son planteadas por ciudadanos que no han visto reconocida su pretensión en un procedimiento judicial y que imputan a la actuación de estos profesionales el adverso resultado para sus intereses. En estos casos, sin prejuzgar ni valorar en modo alguno la actuación del profesional cuestionado, se informa al ciudadano de los cauces legales a través de los cuales puede exigir, en su caso, la responsabilidad de estos profesionales en su triple vertiente de responsabilidad penal, civil y

disciplinaria. Respecto a esta última, la Institución suele interesar del Colegio Profesional la información necesaria que, posteriormente, y una vez obtenida, se ofrece al ciudadano para su mejor conocimiento y, para que, en su caso, adopte decisiones posteriores a la vista de lo informado, sin perjuicio de supervisar que el procedimiento seguido se haya ajustado al ordenamiento jurídico y que el ciudadano haya tenido acceso a la resolución que se dicte y a las vías de impugnación oportunas. También recibimos quejas sobre la actuación de otros profesionales del Derecho, como médicos forenses, peritos psicólogos, registradores de la propiedad o notarios.

En materia de **instituciones penitenciarias**, nuestra Comunidad Autónoma carece de título competencial sobre la materia. Por ello, en principio, las quejas que se reciben sobre el funcionamiento de la Administración penitenciaria son remitidas al Defensor del Pueblo que ejerce su función supervisora sobre los órganos de la Administración General del Estado, o al Síndic de Greuges de Cataluña en virtud de las competencias que, en el ámbito penitenciario, ostenta esa Comunidad Autónoma. Todo ello sin perjuicio de que, cuando así lo aconsejan las circunstancias del caso, el Justicia realice cuantas gestiones considere necesarias en la mediación del problema planteado.

A lo largo de 2017, hemos recibido **23** (25 en 2016), presentadas la mayoría por personas internas en el centro penitenciario de Zuera o por sus familiares, si bien se observa un incremento de las derivadas por internos de la prisión de Daroca. Los temas planteados son variados, entre ellos, la aplicación del tratamiento penitenciario, denegación de permisos, clasificaciones, trato recibido por funcionarios, situación penal, traslados así como asistencia sanitaria y psiquiátrica.

Por último, la Institución desarrolla otro tipo de actuaciones dirigidas, en su mayoría, a la atención de **consultas** relacionadas con la Administración de Justicia, que se satisfacen, en la mayoría de los casos, con una información general al interesado y su derivación hacia el organismo o profesional competente, teniendo en cuenta que la Institución no se encuentra facultada para realizar labores de asesoramiento jurídico concreto a particulares. Así, durante el año 2017 los ciudadanos han planteado cuestiones relativas a consecuencias de una condena penal, revisiones de sentencias, indemnizaciones por motivos varios así como conflictos familiares en vía judicial. El número de expedientes incoados ha sido de **5** (7 en 2016).

18. EMPLEO PÚBLICO *

18.1. DATOS GENERALES

Estado actual de los expedientes					
Año de inicio	2017	2016	2015	2014	2013
Expedientes incoados	120	254	176	173	215
Expedientes archivados	81	245	176	173	215
Expedientes en trámite	39	9	0	0	0

Sugerencias / Recomendaciones		
Año	2017	2016
Aceptadas	17	18
Rechazadas	9	9
Sin Respuesta	7	6
Pendientes Respuesta	2	0
Total	35	33

Recordatorios de deberes legales		
Año	2017	2016
Recordatorios de deberes legales	3	2

Resolución de los expedientes	
Expedientes solucionados	75%
Por intervención de la Institución durante la tramitación	10%
Por haberse facilitado información	41%
Por inexistencia de irregularidad en la actuación de la Administración	18%
Por Recomendación o Sugerencia aceptada	6%
Expedientes no solucionados	5%

* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en la página web de la Institución (www.eljusticiadearagon.es).

Resolución de los expedientes	
Recomendación o Sugerencia rechazada	2%
Recomendación o Sugerencia sin respuesta	2%
Recordatorios de deberes legales por silencio de la administración	1%
Expedientes en trámite	18%
Recomendación o Sugerencia pendiente de respuesta	3%
Pendientes de la información solicitada a la Administración	15%
Expedientes remitidos	1%
Remitidos al Defensor del Pueblo	1%
Remitidos a otros defensores	0%

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
2045/2016-4	Ayuntamiento de Caspe. Cobertura reglada de los puestos vacantes en la plantilla del Consistorio, garantizando el derecho de acceso al empleo público conforme a los principios de igualdad, mérito y capacidad.	Sugerencia pendiente de contestación.
2243/2016-4	Ayuntamiento de Samper de Calanda. Cobertura de puestos de personal laboral con carácter temporal mediante procedimientos que garanticen la publicidad, el mérito y la capacidad en el acceso al empleo público, en condiciones de igualdad.	Sugerencia archivada por falta de contestación.
2377/2016-4	Ayuntamiento de Benasque. Selección de personal laboral con carácter temporal mediante procedimientos que garanticen la publicidad de la convocatoria, y el respeto a los principios de mérito y capacidad.	Sugerencia aceptada.
2850/2016-4	Comarca de Bajo Cinca/Baix Cinca. Convocatoria de proceso selectivo para acceso al empleo público. Redacción del mérito de la experiencia en el baremo de la fase de concurso que permita la toma en consideración de todos los servicios prestados en el ámbito que se ha considerado oportuno valorar.	Sugerencia archivada por falta de contestación.
1631/2017-4	Ayuntamiento de Mallén., Establecimiento de la oposición como sistema de selección con carácter general en los procesos que convoque para ingreso en el empleo público en puestos reservados a personal funcionario.	Sugerencia archivada por falta de contestación.
1876/2017-4	Ayuntamiento de Zaragoza. Procedimientos selectivos para acceso al empleo público. Baremo de méritos académicos que recoja expresamente la valoración de la formación profesional conforme al nivel que le corresponde en el organigrama del sistema educativo establecido por la LOMCE.	Sugerencia aceptada.
1903/2017-4	Comarca del Aranda. Procedimiento de elaboración de bolsa de empleo para cobertura de puestos de guía de turismo. Aceptación de traducción de título acreditativo de idiomas presentada en plazo de subsanación de errores.	Sugerencia aceptada.
2502/2016-4	Departamento de Sanidad. Gobierno de Aragón. Cobertura de las plazas vacantes de personal estatutario en establecimientos sanitarios de la manera más rápida, eficiente y eficaz, con sujeción a la normativa aplicable.	Sugerencia aceptada.
2861/2016-4	Departamento de Sanidad. Gobierno de Aragón. Inclusión en baremo de méritos de los procedimientos selectivos para la provisión con carácter temporal de plazas en el Servicio Aragonés de Salud no sólo la experiencia profesional de los aspirantes, sino otros criterios como la formación o la superación de la fase de oposición de un proceso selectivo para acceder a plazas en propiedad de la categoría a cubrir con carácter temporal.	Sugerencia aceptada.
191/2017-4	Departamento de Sanidad. Gobierno de Aragón Adopción de medidas oportunas para que la modificación de datos referentes a modalidad de jornada, centros solicitados y opción de realizar refuerzos y/o Atención Continuada de los inscritos en bolsas de empleo para la provisión de puestos de personal estatutario con carácter temporal se refleje de manera inmediata —por ejemplo estableciendo que dicha modificación se haga a través de aplicación informática—.	Sugerencia no aceptada.
96/2017-4	Departamento de Educación, Cultura y Deporte. Gobierno de Aragón. Revisión de Resolución por la que se acordaba la baja definitiva de aspirante en todas listas de espera para la provisión de puestos de trabajo de Maestro con carácter interino.	Sugerencia no aceptada.
2651/2016-4	Departamento de Educación, Cultura y Deporte. Gobierno de Aragón. Adopción de medidas para que se respeten con el máximo celo y diligencia las adaptaciones de tiempo y medios reconocidas a los aspirantes en procesos selectivos en turno reservado a personas con discapacidad, garantizando el derecho de acceso al empleo público de las personas con discapacidad conforme a los principios de igualdad, mérito y capacidad.	Sugerencia aceptada.

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
402/2017-4	Departamento de Sanidad. Gobierno de Aragón. Valoración de la acreditación de condición de persona discapacitada para la adaptación de pruebas en proceso selectivo.	Sugerencia no aceptada.
789/2017-4	Departamento de Sanidad. Gobierno de Aragón. Admisión como acreditación de la condición de persona con discapacidad, en los procesos selectivos para acceso al empleo público en turno reservado, del certificado de reconocimiento de pensión de incapacidad permanente en el grado de total, absoluta o gran invalidez emitido por órgano competente.	Sugerencia aceptada.
2180/2017-4	Departamento de Sanidad. Gobierno de Aragón. Establecimiento en los procedimientos selectivos para acceso a la condición de personal estatutario del Servicio Aragonés de Salud de una nota de corte diferente a la del turno libre para el turno reservado a personas con discapacidad, garantizando así el principio de igualdad en el acceso al empleo público.	Sugerencia no aceptada.
1621/2016-4	Departamento de Desarrollo Rural y Sostenibilidad. Gobierno de Aragón. Adopción de medidas necesarias para que la empresa pública SARGA, a él adscrita, desarrolla los procedimientos selectivos del personal no directivo conforme a los principios de igualdad, mérito y capacidad, garantizando que se respeta el cumplimiento de los requisitos de participación fijados en la convocatoria pública del proceso.	Sugerencia aceptada.
437/2017-4	Departamento de Sanidad. Gobierno de Aragón. Revisión de la resolución por la que se publicó lista definitiva de admitidos y excluidos para participar en proceso selectivo, al interpretarse que se ha acreditado la exención del pago de la tasa por derechos de examen.	Sugerencia no aceptada.
2732/2016-4	Departamento de Sanidad. Gobierno de Aragón. Adopción de medidas necesarias para agilizar la resolución del procedimiento de movilidad voluntaria para la provisión de puestos de la categoría de Enfermeros/as.	Sugerencia aceptada.
1866/2017-4	Departamento de Sanidad. Gobierno de Aragón. Cobertura reglada de puestos singularizados vacantes mediante convocatorias regulares que garanticen el cumplimiento de los plazos marcados en la normativa aplicable.	Sugerencia pendiente de contestación.
1234/2016-4	Departamento de Presidencia. Gobierno de Aragón. Adopción de medidas para impulsar la modificación de la Ley 8/2013, de 12 de septiembre, de Coordinación de Policías Locales de Aragón, eliminando las restricciones al incremento del gasto público consecuencia de las reclasificaciones del personal de los cuerpos de Policía Local de los Ayuntamientos aragoneses establecidas en las disposiciones transitorias segunda y tercera de la misma.	Sugerencia aceptada.
2628/2016-4	Gobierno de Aragón. Desarrollo normativo del procedimiento administrativo para el reconocimiento a sus empleados públicos de compatibilidad para el ejercicio de una segunda actividad, que facilite el desempeño de funciones como profesores asociados en la Universidad.	Sugerencia no aceptada.
2686/2016-4	Departamento de Sanidad. Gobierno de Aragón. Oportunidad de incluir como beneficiario/a de permiso en la regulación de permisos, vacaciones y otras medidas de conciliación de la vida personal, familiar y laboral del personal estatutario del Servicio Aragonés de Salud, al/a la cónyuge, pareja o convivente de la persona que tiene relación de filiación con el sujeto a enfermedad grave o intervención quirúrgica grave, en similares términos a los establecidos para ésta.	Sugerencia no aceptada.
2624/2017-4	Ayuntamiento de Zaragoza. Adopción de medidas oportunas a su alcance para evitar irregularidades por parte de empresas adjudicatarias de contratos públicos en el cumplimiento de obligaciones laborales con sus trabajadores.	Sugerencia pendiente de contestación.
2037/2016-4	Ayuntamiento de Zaragoza. Solicitud de acceso a información pública en materia de empleo público. Emisión de resolución motivada, conforme a la normativa aplicable.	Sugerencia aceptada
2040/2016-4	Ayuntamiento de Graus. Deber de resolver de forma expresa petición de acceso a información pública.	Sugerencia aceptada.
2484/2017-4	Diputación Provincial de Zaragoza. Publicación de resoluciones de autorización o reconocimiento de compatibilidad de sus empleados públicos y empleadas públicas.	Sugerencia aceptada.
2294/2016-4	Análisis de funciones, organización y funcionamiento de los Servicios de Prevención, Extinción de Incendios y Salvamento. Sugerencia a diversas Administraciones implicadas en la materia.	Sugerencia pendiente de contestación

18.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

Durante el año 2017 se han tramitado en el área de Empleo Público del Justicia de Aragón 120 quejas, frente a las 254 que se tramitaron el anterior.

Atendiendo a las diversas áreas en las que se manifiesta la intervención de esta Institución en materia de empleo público, es preciso recalcar algunos aspectos por los que se ha caracterizado el ejercicio.

En primer lugar, debemos referirnos al aumento en el número de expedientes relativos a procedimientos para acceso al empleo público. Por un lado, y como en ejercicios anteriores, se ha constatado un número relevante de quejas referidas a **procesos desarrollados por entidades locales**. Ello ha llevado a pronunciamientos concernientes a la necesidad de establecer la oposición como mecanismo de selección con carácter general (dirigido al Ayuntamiento de Mallén), a la necesidad de garantizar el respeto a los principios de igualdad, mérito, capacidad y publicidad en el acceso al empleo público (ayuntamientos de Caspe, Samper de Calanda o Benasque), o a la modificación de la baremación de méritos en la fase de concurso, para permitir la adecuada valoración de la aptitud de los aspirantes (Ayuntamiento de Zaragoza o Comarca del Bajo Cinca/Baix Cinca).

Particular relevancia han tenido los expedientes tramitados en relación con el **acceso de personas con discapacidad al empleo público**; en concreto, en lo que atiene a la adaptación de los procesos a las circunstancias específicas del aspirante, al objeto de hacer efectivo el derecho de acceso al empleo público de dicho colectivo en condiciones de igualdad. Dicho aspecto se desarrolla más adelante, en un apartado específico.

En el ámbito del acceso a **puestos de personal estatutario en establecimientos sanitarios**, de nuevo se ha analizado la cobertura de plazas vacantes con carácter temporal, planteándose la oportunidad de incluir en los baremos de méritos criterios como la formación o superación de la fase de oposición de un proceso selectivo para acceder a plazas en propiedad de la categoría a cubrir con carácter temporal.

En el ámbito de la movilidad y la **provisión de puestos** en la Administración, debemos resaltar la acusada disminución de quejas referentes a procedimientos convocados en el ámbito de la administración general por la Administración autonómica; no deja de preocupar a esta Institución la posibilidad de que dicha minoración se deba a una reducción en la convocatoria de concursos de traslados por parte de la Administración, rompiendo así la positiva tendencia iniciada en los años 2013 y 2014.

Tal y como señalamos en su momento, durante dichos ejercicios el Gobierno de Aragón celebró concursos de traslados, especialmente relevantes en el ámbito de la administración general por el número de efectivos afectados. Como Institución valoramos de manera muy positiva la celebración de dichos procesos de movilidad. En primer lugar, porque tal y como se venía constatando la convocatoria periódica de concursos era una necesidad largo tiempo demandada, necesaria para garantizar el derecho a la movilidad de los empleados públicos y el respeto a los principios de mérito, capacidad e igualdad en la provisión reglada de plazas. En este sentido, en el informe especial sobre El Empleo Público en la Administración Autonómica aragonesa, publicado por el Justicia de Aragón en enero de 2013, ya se denunciaba la elevada tasa de provisionalidad en el desempeño de puestos de trabajo en el ámbito de la administración general de la Diputación General de Aragón. Como primera solución se apuntaba a la necesidad de proceder a la convocatoria regular de procedimientos reglados para la provisión de puestos de trabajo. Tal y como señalábamos, era necesaria la implicación decidida del Gobierno de Aragón en la solución de dicha problemática, emprendiendo de manera sucesiva los procesos de movilidad que contribuyesen a regularizar la situación de su personal, y manteniendo dicha tendencia, de manera que la convocatoria regular de concursos de traslados se constituyese en práctica habitual.

No obstante, en el año 2017 parece que dicha tendencia se ha detenido, y prueba de ello es la reducción de las quejas planteadas en relación con la provisión de puestos en el ámbito de la Administración general. Por ello, debemos recordar al Gobierno de Aragón que la convocatoria regular de procesos reglados de movilidad constituye la vía para garantizar tanto el respeto a la legalidad en la provisión de puestos, como a los derechos e intereses de los empleados públicos.

En el ámbito de la provisión de puestos de personal estatutario en establecimientos sanitarios, en cambio, se que se ha constatado que el número de quejas se mantenía. De hecho, se han emitido pronunciamientos, sugiriendo que se agilizase la resolución de los procedimientos, y que se procediese a la convocatoria regular para la cobertura reglada de puestos singularizados vacantes.

Por último, y en cuanto a los expedientes tramitados para la garantía del respeto al catálogo de **derechos y deberes de los empleados públicos**, de nuevo han sido numerosas tanto las quejas planteadas como los pronunciamientos emitidos. Especial relevancia reviste la emisión de sugerencia acerca de la oportunidad de adoptar medidas para la modificación de la Ley 8/2013, de 12 de septiembre, de Coordinación de Policías Locales de Aragón, de manera que se eliminen las restricciones al gasto público establecidas en las disposiciones transitorias segunda y tercera de la misma. Dichas restricciones, establecidas en un determinado contexto de limitación del gasto debido a la coyuntura económica del momento de aprobación de la norma, impiden que se hagan efectivas las retribuciones que se derivan de la reclasificaciones del personal consecuencia de la aplicación de la ley, y motivan desigualdades y agravios comparativos entre los miembros de mismos cuerpos.

También se ha planteado a la Administración autonómica la oportunidad de incluir como beneficiario/a de permiso, en la regulación de permisos, vacaciones y otras medidas de conciliación de la vida personal, familiar y laboral, al/a la cónyuge, pareja o conviviente de la persona que tiene relación de filiación con el sujeto a enfermedad grave o intervención quirúrgica en similares términos a los establecidos para ésta. Con ello, entendemos que puede eliminarse cualquier eventual situación de desigualdad.

La actividad supervisora desarrollada ha originado 39 resoluciones formales en materia de función pública. De las sugerencias y recomendaciones emitidas, 13 han sido aceptadas de manera expresa, 4 están pendientes de contestación, 3 ha sido archivadas al no haber recibido contestación en plazo de la Administración, y 7 no han sido aceptadas por la Administración.

También procede indicar que 19 expedientes de queja se han archivado por haberse alcanzado durante su tramitación una solución satisfactoria para los intereses de los ciudadanos afectados.

Como asuntos tratados a destacar podemos citar los siguientes:

18.2.1. Acceso al empleo público de personas con discapacidad

Durante los últimos años el análisis, supervisión y propuesta de adopción de medidas para la mejora en el acceso al empleo público de personas con discapacidad ha sido una de las cuestiones que ha venido interesando especialmente la actuación del Justicia de Aragón.

Nuestra intervención se ha visto regida fundamentalmente por la legislación y principios jurídicos aplicables. Partiendo de la propia Constitución, el artículo 9.2 impone a los poderes públicos la obligación de promover las condiciones adecuadas para que la igualdad de los ciudadanos sea real y efectiva. A su vez, el artículo 14 consagra la igualdad de los españoles ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza o cualquier otra condición o circunstancia personal o social. Dentro de los principios rectores de la política social y económica, el artículo 49 prevé que los poderes públicos realizarán una política de previsión, tratamiento, rehabilitación e integración de los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a los que prestará la atención especializada.

Dichos principios deben compatibilizarse con el derecho al trabajo, consagrado en el artículo 35 de la Constitución, y con el derecho a acceder en condiciones de igualdad a las funciones públicas, reflejado en el artículo 23.2. Ello nos permite concluir que la Constitución proclama el derecho de las personas con discapacidad a acceder en condiciones de igualdad a puestos públicos. Para conseguir que dicha igualdad sea real y efectiva, se entiende adecuado a la Constitución la adopción de medidas de discriminación positiva a favor de los colectivos o grupos humanos obstaculizados. Así, en este sentido se ha pronunciado el Tribunal Constitucional, en Sentencia 269/1994, de 3 de octubre, señalando en referencia a las minusvalías físicas, que «*al tratarse de un factor de discriminación con sensibles repercusiones para el empleo de los colectivos afectados, tanto el legislador como la normativa comunitaria internacional han legitimado la adopción de medidas promocionales de la igualdad de oportunidades de las personas afectadas por diversas formas de incapacidad que, en sí, tienden a procurar la igualdad sustancial de sujetos que se encuentran en condiciones desfavorables de partidas para muchas facetas de la vida social en las que está comprometido su propio desarrollo como personas*».

De hecho, los pronunciamientos de la Institución sobre la cuestión han sido reiterados a lo largo de su existencia. Entendemos que los mismos, orientados a favorecer el acceso de dicho colectivo al empleo público eliminando elementos que introduzcan la desigualdad, presentan una doble vertiente.

En primer lugar, y por un lado, durante los últimos años se han emitido resoluciones por las que se sugería la búsqueda de fórmulas que, siendo respetuosas con los límites constitucionales derivados del derecho de acceso a los puestos públicos en condiciones de igualdad, facilitaran el acceso de las personas con diversidad funcional a los empleos que fueran adecuados a sus características. Entre otros aspectos, se ha postulado que las soluciones se centren no sólo en los procesos selectivos para acceso a puestos de carácter permanente, sino también, y de un modo muy intenso, en los diferentes **procesos selectivos para acceso a puestos funcionariales de carácter interino** o a **puestos laborales de carácter temporal o interino**. Es éste un campo específico en el que las posibilidades de acceso de las personas con diversidad funcional son mayores, al tratarse de sistemas de selección más flexibles. De manera específica, durante el año 2015 se emitieron resoluciones que incidían sobre dicha cuestión, referentes tanto al área de educación como de sanidad.

Pero por otro lado, y en segundo lugar, otra vertiente es la necesidad de adoptar las medidas oportunas para eliminar las barreras a las que pueden enfrentarse las personas con discapacidad en el desarrollo de las pruebas que comprenden los procesos selectivos para acceso al empleo público, y que impiden la efectividad del principio de igualdad en el mismo. Así se establece de manera expresa en el artículo 59 del Estatuto Básico del Empleado Público, cuando prevé que «... *Cada Administración Pública adoptará las medidas precisas para establecer las adaptaciones y ajustes razonables de tiempos y medios en el proceso selectivo y, una vez superado dicho proceso, las adaptaciones en el puesto de trabajo a las necesidades de las personas con discapacidad*».

En este sentido, cabe resaltar que a lo largo de 2017 se han emitido cuatro resoluciones, a raíz de quejas en las que se estaba cuestionando la necesaria adaptación de los procesos selectivos a la situación de las personas con discapacidad que concurrían a los mismos.

En primer lugar, a finales de 2016 se planteó queja en relación con el incumplimiento, por parte de la Administración, de las adaptaciones compensatorias que debían establecerse para habilitar la participación de una persona con discapacidad en proceso de acceso al Cuerpo de Maestros del Gobierno de Aragón. En concreto, se trataba de la necesidad de que contase con un intérprete de lengua de signos.

Previos los trámites de supervisión oportunos, y examinadas la normativa aplicable y las circunstancias concurrentes, con fecha 6 de abril de 2017 se emitió Resolución por la que se sugería al Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón que adoptase «*las medidas necesarias para que se respeten con el máximo celo y diligencia las adaptaciones de tiempo y medios reconocidas a los aspirantes en procesos selectivos en turno reservado a personas con discapacidad, garantizando el derecho de acceso al empleo público de las personas con discapacidad conforme a los principios de igualdad, mérito y capacidad*».

En segundo lugar, con motivo de nuevo escrito de queja se analizó la normativa que regula los criterios que rigen la adaptación de tiempos adicionales en los procesos selectivos para el acceso al empleo público de personas con discapacidad. Considerando que el objetivo de dichas disposiciones es la máxima garantía en el ejercicio del derecho de acceso al empleo público de dicho colectivo, y adoptando una interpretación de máximos en tal sentido,

se sugirió a la Administración que fuese flexible y garantista de derechos a la hora de atender a las solicitudes de adaptación de tiempos.

En tercer lugar, en marzo de 2017 se planteó queja en relación con la exclusión de un ciudadano de proceso selectivo para acceso al empleo público en turno reservado a personas con discapacidad. En concreto, la convocatoria del procedimiento requería a los aspirantes que concurrían en turno reservado que tuviesen reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33 por ciento, «*debiendo acompañar a la solicitud fotocopia del certificado acreditativo de tal condición, expedida por los órganos competentes en materia de servicios sociales*».

La Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad equipara el reconocimiento de una pensión de incapacidad permanente en el grado de total, absoluta o gran invalidez al reconocimiento de un grado de discapacidad igual o superior al 33 por ciento.

En el supuesto, el ciudadano acreditó el reconocimiento de una pensión por incapacidad permanente total mediante certificado emitido por el INSS; esto es, por órgano competente en materia de servicios sociales. No obstante, fue excluido del proceso.

Pese a que no se constató situación de indefensión, ya que se facilitaron mecanismos de revisión, se sugirió a la Administración —en este caso el Departamento de Sanidad del Gobierno de Aragón—, que ad futurum, y para evitar vulneraciones de derechos e intereses de los ciudadanos, admita como acreditación de la condición de persona con discapacidad **certificado de reconocimiento de pensión de incapacidad permanente en el grado de total, absoluta o gran invalidez emitido por órgano competente**, dando con ello cumplimiento a la previsión establecida en la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad.

Por último, tuvimos ocasión de analizar la adecuación de un proceso selectivo al Decreto 37/2011, de 8 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de Selección de personal estatutario y provisión de plazas en los centros del Servicio Aragonés de Salud, que establece medidas de discriminación positiva para hacer efectivo el acceso de personas con discapacidad, y las concreta, entre otros aspectos, en la necesidad de que se dé un tratamiento diferenciado a los dos turnos de acceso, uno de ellos el reservado a personas con discapacidad.

En el supuesto planteado el Salud no realizó una convocatoria específica para dicho turno reservado; si bien se estableció con carácter preceptivo el tratamiento diferenciado a los dos turnos, en cuanto a relaciones de admitidos, llamamientos a los ejercicios y la relación de aprobados.

Según se desprende de la información recabada, se estableció la nota de corte para superar la fase de oposición para las plazas no reservadas a personas con aplicando una base de la convocatoria, que preveía «*la relación de 3 aprobados por cada una de las plazas convocadas con un mínimo del cincuenta por ciento de la puntuación máxima posible*». Dicha nota de corte fue posteriormente aplicada al cupo reservado a personas con discapacidad.

A juicio de esta Institución, en dicha decisión podían conculcarse los principios que deben regir el acceso al empleo público de personas con discapacidad; ya que, al aplicar la nota de corte fijada para las plazas de turno libre a los aspirantes que participan en la provisión de la plaza del cupo de reserva, se producen algunas disfuncionalidades:

- No se estaría respetando el Decreto 37/2011, que exige un tratamiento diferenciado a los dos turnos, en lo que se refiere específicamente a la relación de aprobados. Dicho trato diferenciado debería implicar una nota distinta.
- Al aplicar la misma nota de corte se podrían estar vulnerando las bases del proceso.
- Por último, no se estaría garantizando el objetivo último de igualdad real y efectiva, mediante la aplicación de una discriminación positiva.

Por consiguiente, con fecha 21 de septiembre de 2017 se sugirió al Departamento de Sanidad que estableciese en los procedimientos selectivos para acceso a la condición de personal estatutario del Servicio Aragonés de Salud una nota de corte diferente a la del turno libre para el turno reservado a personas con discapacidad, garantizando así el principio de igualdad en el acceso al empleo público.

18.2.2. Retraso en abono de retribuciones a empleados de empresas adjudicatarias de contratos administrativos. Ejercicio de potestades de control de la administración

En octubre de 2017, un grupo de trabajadores y trabajadoras de dos centros de tiempo libre del Ayuntamiento de Zaragoza, gestionados por empresa concesionaria de contrato administrativo con tal objeto, se dirigieron a esta Institución planteando la complicada situación a la que se enfrentaban, ya que la empresa no abonaba sus salarios desde hacía varios meses.

Solicitada información al respecto a la Administración adjudicadora del contrato, ésta informó de que venía abonando regularmente a la empresa la cantidad económica correspondiente a la actividad, por lo que entendía que no tenía competencia en la materia, y por consiguiente no incurría en responsabilidad.

Al respecto, esta Institución viene manteniendo en reiteradas ocasiones (por ejemplo en sugerencia de 15 de noviembre de 2010, tramitada con número de expediente DI-744/2012-12), que la Administración competente resulta afectada por cualquier posible incumplimiento de las obligaciones laborales por parte de las empresas adjudicatarias de los contratos administrativos, y tiene un interés directo en evitar la conflictividad laboral que de tales incumplimientos se pudieran derivar. En primer lugar, por los efectos negativos para los derechos e intereses de los y las trabajadores afectados. En segundo lugar, en la medida en que dicha situación puede generar consecuencias negativas en la prestación del servicio, perjudicando así tanto al interés general como al bien común.

En el supuesto planteado, se pudo constatar lo siguiente:

A) La vigente Ley de Contratos del Sector Público, cuyo Texto Refundido fue aprobado por Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, establece diversos mecanismos para garantizar el principio general, consignado en

el artículo 209, de vinculación al contenido contractual; esto es, el cumplimiento de los contratos «a tenor de sus cláusulas, sin perjuicio de las prerrogativas establecidas por la legislación en favor de las Administraciones Públicas».

B) El Pliego de condiciones técnicas que servía de base para la adjudicación del contrato de gestión del servicio de centros municipales de tiempo libre y ludotecas del Ayuntamiento de Zaragoza establecía entre las obligaciones de las entidades adjudicatarias la de «asumir los costes derivados de la relación de dependencia del personal, así como todas las responsabilidades emanadas de las relaciones laborales con dicho personal».

C) Tanto el Pliego de condiciones técnicas como el Pliego de cláusulas administrativas específicas incluían en el cuadro de infracciones y sanciones previsiones que permitían la adopción de medidas frente al incumplimiento por parte de la empresa adjudicataria de sus obligaciones frente a los trabajadores de la contrata.

Ello llevó a concluir que el Ayuntamiento no sólo disponía de mecanismos administrativos para atender al incumplimiento de las obligaciones de la empresa adjudicataria de la gestión de los centros municipales Birabolos y Gamusinos con respecto a los derechos de sus trabajadores, sino que, de hecho, tenía la obligación de garantizar que el contrato se ejecutaba respetando las obligaciones contractuales establecidas. Esto es, y entre otras, la de asumir los costes derivados de la relación de dependencia del personal. Por consiguiente, se sugirió que en el futuro se adopten las medidas oportunas para evitar irregularidades por parte de empresas adjudicatarias de contratos públicos en el cumplimiento de obligaciones para con sus trabajadores; sugerencia que entendemos necesario destacar, en la medida en que resulta perfectamente aplicable a supuestos similares.

18.2.3. Reconocimiento de compatibilidad a personal sanitario para desempeño de funciones como profesor asociado

El reconocimiento de compatibilidad a empleados públicos para el desempeño de una segunda actividad aparece regulado en la Ley 53/1984, de 26 de diciembre, de Incompatibilidades del Personal al servicio de las Administraciones Públicas, y en el Real Decreto 598/1985, de 30 de abril, que la desarrolla.

La Ley 53/1984 parte del principio, establecido en el artículo 1, de que el personal comprendido en su ámbito de aplicación «no podrá compatibilizar sus actividades con el desempeño, por sí o mediante sustitución, de un segundo puesto de trabajo, cargo o actividad en el sector público, salvo en los supuestos previstos en la misma». Dicho principio se ve matizado por el artículo 3, que señala que aquél «sólo podrá desempeñar un segundo puesto de trabajo o actividad en el sector público en los supuestos previstos en la misma para las funciones docente y sanitaria, en los casos a que se refieren los artículos 5 y 6 y en los que, por razón de interés público, se determinen por el Consejo de Ministros, mediante Real Decreto, u órgano de gobierno de la Comunidad Autónoma, en el ámbito de sus respectivas competencias; en este último supuesto la actividad sólo podrá prestarse en régimen laboral, a tiempo parcial y con duración determinada, en las condiciones establecidas por la legislación laboral». El mismo artículo dispone que para el ejercicio de la segunda actividad «será indispensable la previa y expresa autorización de compatibilidad, que no supondrá modificación de jornada de trabajo y horario de los dos puestos y que se condiciona a su estricto cumplimiento en ambos» y que en todo caso «se efectuará en razón del interés público».

El artículo 4 posibilita de manera específica la autorización de compatibilidad «para el desempeño de un puesto de trabajo en la esfera docente como Profesor universitario asociado en régimen de dedicación no superior a la de tiempo parcial y con duración determinada».

De la Ley referida se desprende el establecimiento de una doble limitación en el reconocimiento de compatibilidad al personal de las Administraciones públicas para el desempeño de segunda actividad:

A) Una limitación de carácter retributivo, al establecer el artículo 7 que la cantidad total percibida por ambos puestos no puede superar la remuneración prevista en los Presupuestos Generales del Estado para el cargo de Director General, ni superar la principal en régimen de dedicación ordinaria incrementada en un 30, 35, 40, 45 y 50% para los funcionarios de los grupos A, B, C, D y E respectivamente.

B) La limitación derivada del artículo 3, al establecer que no pueden producirse modificaciones en los horarios o jornadas de ninguno de los dos puestos.

El Real Decreto 598/1985, de 30 de abril, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 53/1984, regula de manera somera el procedimiento para la obtención de la compatibilidad con el desempeño de actividades en el sector público y actividades privadas para el personal sometido a la Ley 53/1984, debiendo destacarse el establecimiento en el artículo 5 de un plazo de resolución de las solicitudes de autorización de compatibilidad de un segundo puesto en el sector público de tres meses a contar desde la fecha de presentación de la solicitud.

Con motivo de la interposición de una queja en noviembre de 2016 ante esta Institución, se analizó el reconocimiento de compatibilidad para el desempeño de funciones como profesor Asociado a tiempo parcial en la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad de Zaragoza al personal estatutario de establecimientos sanitarios. En concreto, la queja aludía a la constatación, durante el último año, de que la Administración no reconocía dicha compatibilidad a muchos de los solicitantes, lo que entendía el ciudadano que estaba dificultando el acceso a los puestos de Profesor Asociado a aquellos aspirantes con una mejor aptitud, lo que resulta contrario a la idiosincrasia y razón de ser de dicha figura de profesor.

Examinados la normativa aplicable, la legislación comparada en otras Comunidades Autónomas y los datos facilitados por la Administración —referidos al reconocimiento de compatibilidades durante el último año—, se llegó a la conclusión de que hay algunos aspectos en la materia susceptibles de mejora.

Por ello, se sugirió al Departamento competente que valorase la elaboración de una norma reglamentaria que desarrolle el procedimiento administrativo para el reconocimiento de compatibilidad para el desempeño de una

segunda actividad al personal afectado por la Ley 53/1984, que atienda de manera específica a la casuística que afecta al acceso a puestos de Profesor Asociado en la Universidad.

A nuestro juicio, dicha regulación debería incluir los siguientes aspectos:

1) Un procedimiento para el reconocimiento a los empleados públicos de compatibilidad para el desempeño de una segunda actividad ágil y reglado, que compagine el establecimiento de requisitos que garanticen la transparencia y la objetividad de los empleados públicos, en el marco del sometimiento al principio de legalidad, con una gestión ágil y eficaz.

2) Un plazo de resolución del procedimiento más breve al fijado en el Decreto 36/1994.

3) Posibilidad de que para conceder la compatibilidad bastase con presentar un compromiso efectivo del órgano de contratación de que se va a asignar un horario lectivo compatible con la actividad principal del empleado público para la que se solicita la compatibilidad.

4) Por último, el establecimiento de un doble reconocimiento de compatibilidad para el desempeño de un puesto como Profesor Asociado de Universidad: uno general para el ejercicio de un segundo puesto público, como Profesor Asociado en la Universidad, que se completaría con otro específico para cada curso académico.

19. DERECHOS *

19.1. DATOS GENERALES

Estado actual de los expedientes					
Año de inicio	2017	2016	2015	2014	2013
Expedientes incoados	38	93	75	69	66
Expedientes archivados	30	93	75	69	66
Expedientes en trámite	8	0	0	0	0

Sugerencias / Recomendaciones		
Año	2017	2016
Aceptadas	5	15
Rechazadas	1	3
Sin Respuesta	2	4
Pendientes Respuesta	1	0
Total	9	22

Recordatorios de deberes legales		
Año	2017	2016
Recordatorios de deberes legales	0	0

Resolución de los expedientes	
Expedientes solucionados	69%
Por intervención de la Institución durante la tramitación	12%
Por haberse facilitado información	37%
Por inexistencia de irregularidad en la actuación de la Administración	4%
Por Recomendación o Sugerencia aceptada	16%
Expedientes no solucionados	12%
Recomendación o Sugerencia rechazada	6%
Recomendación o Sugerencia sin respuesta	6%
Recordatorios de deberes legales por silencio de la administración	0%
Expedientes en trámite	16%
Recomendación o Sugerencia pendiente de respuesta	4%
Pendientes de la información solicitada a la Administración	12%
Expedientes remitidos	4%
Remitidos al Defensor del Pueblo	4%
Remitidos a otros defensores	0%

* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en la página web de la Institución (www.eljusticiadearagon.es).

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
2111/2017-5	Convocatoria de sesiones plenarios y de la Comisión Especial de Cuentas. Ayuntamiento de Los Pintanos.	Recomendación no aceptada
2718/2016-5	Información sobre retribuciones y dietas de Consejeros comarcales. Comarca de Cuencas Mineras.	Sugerencia aceptada
2077/2017-5	Información a Concejales. Nóminas de trabajadores laborales del Ayuntamiento de Canfranc.	Recomendación aceptada
2132/2016-5	Información a transmitir por el Ayuntamiento de Zaragoza ante denuncias realizadas por ciudadanos a la Policía Local.	Sugerencia aceptada
59/2017-5	Procedimiento de revisión de acto nulo. Solicitud de parte. Inactividad de la Administración. Diputación Provincial de Zaragoza.	Recomendación aceptada
432/2017-5	Solicitud de información formulada por particular al Ayuntamiento de Mequinena.	Sugerencia pendiente de respuesta
2218/2017-5	Información a Concejales. Acceso a documentación. Ayuntamiento de Los Pintanos.	Sugerencia sin respuesta
2006/2017-5	Información a Concejales. Respuesta en tiempo y forma. Ayuntamiento de Zuera.	Sugerencia pendiente de respuesta
1776/2017-10	Denuncia de irregularidades en Padrón municipal. Procedencia de instrucción y resolución de expediente para comprobación de hechos denunciados (no residencia habitual e indebida constancia en Padrón municipal, posible duplicidad de empadronamiento) y eventual baja de oficio. Ayuntamiento de Vivel del Río Martín.	Sugerencia aceptada

19.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

En el apartado de «Derechos» nos encontramos ante dos tipos de quejas claramente diferenciadas: por un lado, están aquellas en las que se denuncian afecciones a derechos de ciudadanos particulares y, por otro, las que aluden a las dificultades para el ejercicio de del derecho de participación política con las que, en ocasiones, se encuentran los representantes democráticamente elegidos.

Dentro del primer grupo se incluyen diferentes expedientes referidos **al ejercicio del derecho de acceso a archivos y registros**, materia que, en la actualidad, aparece ligada a cuestiones de transparencia y buen gobierno de la Administración Pública.

En este caso, las quejas (expedientes n.º 106/2017-5 y 432/2017-5) se dirigieron frente a entidades Locales que no habrían dado respuesta adecuada a las peticiones de información sobre el personal con discapacidad empleado en las mismas que les formuló un ciudadano.

Sobre esta cuestión, la normativa sobre el ejercicio del derecho de acceso a archivos y registros públicos se ha visto actualizada en los últimos años.

Así, si originariamente se recogían algunos de sus aspectos en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común, esta se vio superada con la entrada en vigor de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, como legislación básica, y, en el ámbito autonómico aragonés, con la Ley 8/2015, de 25 de marzo, de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana de Aragón, que cumplimenta la anterior.

En ambas normas se regula el procedimiento a seguir para el ejercicio de este derecho, atendiéndose con ello al mandato constitucional establecido en el art. 105 CE que dispone que: «La Ley regulará: b) El acceso de los ciudadanos a los archivos y registros administrativos, salvo en lo que afecte a la seguridad y defensa del Estado, la averiguación de los delitos y la intimidad de las personas».

Desde esta Institución, consideramos que la respuesta que ha de dar al ciudadano había de atender al procedimiento de información que, al efecto, se encuentra regulado en las indicadas leyes. Al igual que las Sugerencias dictadas el año anterior sobre esta cuestión, en la redactada en 2017 se trató, además de la cuestión general del procedimiento a seguir para su tramitación, otros aspectos concretos del mismo, como la obligación de dar respuesta escrita, la imposibilidad de rechazar de plano este tipo de solicitudes solo por el hecho de que en las mismas no se indique el motivo de la petición, medidas a considerar previamente al dictado de resolución en casos en los que se pudieran ver afectados derechos de terceros...

Otros temas tratados, referidos a posibles vulneraciones o afecciones de derechos de los ciudadanos fueron los siguientes:

En el expediente n.º 2520/2017-5, un particular solicitaba del Ayuntamiento de Zaragoza el poder obtener un certificado de empadronamiento vía Internet; la respuesta remitida por la Administración se consideró adecuada, y de ella se le dio traslado al interesado.

En el expediente n.º 1693/2017-5 un ciudadano formulaba queja por el cobro de tasa del Ayuntamiento de Carrión por la emisión de un certificado de empadronamiento. Tras recibir contestación del Consistorio y examinar la previsión de legal de esta tasa, se procedió al archivo de la queja por inexistencia de irregularidad.

En el expediente n.º 2808/2017-5, en tramitación, se aborda la cuestión de los escasos plazos de justificación de gastos subvencionables en la convocatoria de ayudas del Gobierno de Aragón para proyectos de recuperación de la memoria histórica en Aragón para el año 2017.

También en tramitación, el expediente n.º 1712/2017-5, sobre régimen jurídico de estancia y residencia en el núcleo de Ibor.

En el apartado de **derechos políticos de miembros de la Administración Local** se han planteado dos grandes cuestiones.

La primera de ellas, (exptes. n.º 2006/2017-5, 2077/2017-5 y 2218/2017-5) se refiere a la falta de información de los Ayuntamientos a solicitudes formuladas por Concejales así como los especiales condicionantes que se exigían para su puesta a disposición o el retraso en su acceso y entrega. En este sentido, la información interesada

era de índole muy variada —nóminas de empleados del Consistorio, facturación y documentación relacionada con la Comisión Especial de Cuentas...—. Sobre la falta de instrucción de denuncia de concejal sobre posibles irregularidades del Padrón municipal y Censo Electoral, nos pronunciamos en resolución dada a Expte. n.º 1776/2017.

Sobre esta cuestión, debemos recordar que el artículo 107 de la Ley de Administración Local de Aragón y el artículo 77 de la *Ley de Bases de Régimen Local*, desarrollado éste último en los artículos 14 y 15 del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Corporaciones Locales, son plasmación de un concreto aspecto de los derechos reconocidos en el artículo 23.2 de la Constitución, que establece: «1. Los ciudadanos tienen el derecho a participar en los asuntos públicos, directamente o por medio de representante, libremente elegidos en elecciones periódicas por sufragio universal. 2. Asimismo tienen derecho a acceder en condiciones de igualdad a las funciones y cargos públicos con los requisitos que señalen las leyes».

Cuando un cargo representativo ejerce sus funciones, estos derechos aparecen íntimamente unidos, y, en consecuencia, no debe encontrar cortapisas, pues de otro modo se vulnera el derecho que tiene todo cargo público al ejercicio de sus misiones de representación política, y de forma indirecta, se elevan obstáculos improcedentes a la plena efectividad del derecho de los ciudadanos a participar en los asuntos públicos, piedra angular de nuestro sistema democrático.

Acercas de la información a obtener de forma general sobre toda la documentación municipal obrante en los distintos servicios y archivos municipales el artículo 107.1 de la Ley 7/1999, de 9 de abril, de Administración Local de Aragón establece distintas previsiones sobre la forma de proceder a ello; previsiones que en todos estos casos hemos recordado a los Ayuntamientos que han desatendido o dificultado el ejercicio de estos derechos de los Concejales.

Finalmente, un segundo grupo de quejas se refirieron al incumplimiento de plazos en convocatorias de plenos y comisiones (exptes. n.º 2192/2017-5 y 2111/2017-5) y de asambleas vecinales (expte. n.º 2239/2017-5). En todas ellos se recibió información sobre los motivos por los que no se había podido llevar a cabo las convocatorias en los plazos legalmente previstos, lo que, según las respuestas, dio lugar a la conclusión de estos expedientes de diferentes formas: uno de ellos con Sugerencia, otro con una facilitación de la información con gestiones y otro con un archivo por considerarse en vías de solución.

20. CONTRATACIÓN PÚBLICA *

20.1. DATOS GENERALES

Estado actual de los expedientes					
Año de inicio	2017	2016	2015	2014	2013
Expedientes incoados	19	31	19	61	28
Expedientes archivados	13	31	19	61	28
Expedientes en trámite	6	0	0	0	0

Sugerencias / Recomendaciones		
Año	2017	2016
Aceptadas	2	3
Rechazadas	0	0
Sin Respuesta	2	1
Pendientes Respuesta	0	0
Total	4	4

Recordatorios de deberes legales		
Año	2017	2016
Recordatorios de deberes legales	1	1

Resolución de los expedientes	
Expedientes solucionados	63%
Por intervención de la Institución durante la tramitación	19%
Por haberse facilitado información	30%
Por inexistencia de irregularidad en la actuación de la Administración	4%
Por Recomendación o Sugerencia aceptada	11%

* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en la página web de la Institución (www.eljusticiadearagon.es).

Resolución de los expedientes	
Expedientes no solucionados	11%
Recomendación o Sugerencia rechazada	0%
Recomendación o Sugerencia sin respuesta	7%
Recordatorios de deberes legales por silencio de la administración	4%
Expedientes en trámite	22%
Recomendación o Sugerencia pendiente de respuesta	0%
Pendientes de la información solicitada a la Administración	22%
Expedientes remitidos	4%
Remitidos al Defensor del Pueblo	4%
Remitidos a otros defensores	0%

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
2144/2017-5	Contrato para la prestación del servicio de restauración del Retablo Mayor de la Iglesia de San Pedro de los Francos. Ayuntamiento de Calatayud.	Sugerencia aceptada
2454/2016-5	Revisión de procedimiento de contratación de la Comarca de las Cinco Villas.	Recomendación sin respuesta
2640/2016-5	Contrato de publicidad institucional. Ayuntamiento de Alcañiz.	Sugerencia sin respuesta
1/2017-5	Contrato menor de obras. Invitación a participar. Apertura a diferentes ofertas. Ayuntamiento de Los Fayos.	Sugerencia parcialmente aceptada
2391/2017-5	Contrato de remodelación de alumbrado público. Procedimiento negociado sin publicidad. Presentación de ofertas por interesados no invitados. Limitación en el tiempo. Ayuntamiento de Ejea de los Caballeros.	Inexistencia de irregularidad
2367/2017-5	Transporte público urbano. Autobuses. Vida útil de los vehículos fijada en los pliegos de contratación. Ayuntamiento de Zaragoza.	Facilitación de la información con gestiones
2471/2017-5	Contrato de comunicación institucional. Subcontratación. Ayuntamiento de Calatayud.	Informe
39/2017-5	Adjudicatario del servicio de restauración de las piscinas de Calatayud. Solicitud de indemnización por cierre decidido por el Consistorio en periodo estival.	En vías de solución tras supervisión
2102/2017-5	Creación de la Comisión Especial de Vigilancia de la Contratación. Ayuntamiento de Zaragoza.	En vías de solución tras supervisión

20.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

El número de expedientes incoados este año en materia de contratación ha sido de 19. Contrasta con los 31 registrados en el año pasado, que, a su vez, habían supuesto un incremento respecto de los del periodo anual previo, que fueron también 19. En cualquier caso, lejos de las 61 recibidas en el año 2014.

Una de las explicaciones de la minoración de expedientes recibidos en últimos años se encuentra en el hecho de que un buen número de quejas venían motivadas por la demora de las administraciones en el pago de facturas pendientes con empresas o particulares, cuestión que, al haberse regularizado en buena medida, no ha generado más que 2 expedientes este año. Otra causa se encontraría en la mejora de los procedimientos de ordenación de la contratación, favorecida por una actuación más rigurosa de los agentes intervinientes en su celebración y ejecución, lo que redundaría en una disminución de la conflictividad que esta materia puede generar.

En cualquier caso, se pone de manifiesto la necesidad de que las Administraciones, en el desarrollo de su actividad contractual, mantengan en este ámbito unos estándares suficientes de publicidad y transparencia y faciliten a los interesados todas las explicaciones precisas en evitación de situaciones de oscuridad generadoras de incertidumbre y, en ocasiones, suspicacias fácilmente evitables.

Entre los temas abordados en este apartado encontramos los siguientes:

— Cumplimiento de pliegos de cláusulas administrativas particulares y de prescripciones técnicas y comprobación de requisitos en cuanto a titulación y capacidad de las personas encargadas de realizar el objeto de un contrato, en este caso, de restauración de un retablo, en Calatayud (expte. n.º 2144/2017-5).

— Ampliación de la edad útil de los vehículos usados en el servicio de autobús urbano de Zaragoza. En este caso, el Ayuntamiento informó sobre el contenido de los pliegos en esta cuestión y sobre cómo habían de interpretarse (exptes. n.º 2367/2017-5 y 2397/2017-5).

— Contratos negociados sin publicidad y presentación de ofertas de posibles licitadores en tiempo adecuado. Se procedió a la interpretación de esta última expresión, para determinar si, en el supuesto concreto, las ofertas se habían presentado ya de forma extemporánea, tal y como consideraba el Ayuntamiento de Ejea de los Caballeros (expte. n.º 2391/2017-5).

— Adjudicación y subcontratación en contrato menor de comunicación institucional del Ayuntamiento de Calatayud. Se aplicó la normativa estatal sobre la materia a la luz de la normativa comunitaria e interpretación del TJUE de la misma (expte. n.º 2471/2017-5).

— Invitación a participar y consideración de ofertas en contrato menor de obras del Ayuntamiento de Los Fayos (expte. n.º 1/2017-5).

— Situación del personal de contratas públicas, principalmente de limpieza, a las que las empresas adjudicatarias no abonan su salario. En estos casos, las diferentes administraciones contratantes han realizado gestiones y han buscado soluciones para intentar facilitar o garantizar el pago de estos sueldos (exptes. 1950/2017-5, 1713/2017-5 y 1906/2017-5).

Por último, debemos reseñar como expedientes más relevantes, en tramitación, los siguientes: exptes. n.º 822/2017-5 y 2193/2017-5, sobre adjudicación de rutas de transporte escolar y abono de prestación de servicios de transporte público de viajeros, respectivamente; y exptes. n.º 2242/2017-5 y 2545/2017-5, sobre transporte sanitario en Aragón.

DEFENSA DEL ESTATUTO DE AUTONOMÍA Y TUTELA DEL ORDENAMIENTO JURÍDICO ARAGONÉS**1. DEFENSA DEL ESTATUTO DE AUTONOMÍA Y TUTELA DEL ORDENAMIENTO JURÍDICO ARAGONÉS *****1.1. DATOS GENERALES**

Estado actual de los expedientes					
Año de inicio	2017	2016	2015	2014	2013
Expedientes incoados	19	7	17	24	35
Expedientes archivados	18	7	17	24	35
Expedientes en trámite	1	0	0	0	0

Sugerencias / Recomendaciones		
Año	2017	2016
Aceptadas	2	0
Rechazadas	0	0
Sin Respuesta	0	0
Pendientes Respuesta	0	0
Total	2	0

Recordatorios de deberes legales		
Año	2017	2016
Recordatorios de deberes legales	0	0

Informes	
N.º Expediente	Asunto
28/2017-6	Informe Especial sobre el Estado de Observancia, Aplicación e Interpretación del Ordenamiento Jurídico Aragonés.

Resolución de los expedientes	
Expedientes solucionados	95%
Por intervención de la Institución durante la tramitación	5%
Por haberse facilitado información	90%
Por inexistencia de irregularidad en la actuación de la Administración	0%
Por Recomendación o Sugerencia aceptada	0%
Expedientes no solucionados	0%
Recomendación o Sugerencia rechazada	0%
Recomendación o Sugerencia sin respuesta	0%
Recordatorios de deberes legales por silencio de la administración	0%
Expedientes en trámite	5%
Recomendación o Sugerencia pendiente de respuesta	0%
Pendientes de la información solicitada a la Administración	5%
Expedientes remitidos	0%
Remitidos al Defensor del Pueblo	0%
Remitidos a otros defensores	0%

Relación de expedientes más significativos		
N.º Expediente	Asunto	Resolución
1709/2017-5	Se denuncia que el Ayuntamiento de Terrer no facilita la información solicitada por un Grupo Municipal en las preguntas formuladas por escrito en determinados Plenos Municipales.	Recomendación al Ayuntamiento de Terrer. Aceptada.
2484/2017-4	Se denuncia que la Diputación Provincial de Zaragoza no ha publicado las resoluciones de autorización o reconocimiento de compatibilidad de sus empleados públicos y empleadas públicas.	Sugerencia a la DPZ. Aceptada.

* El texto íntegro de las resoluciones más significativas puede consultarse en la página web de la Institución (www.eljusticiadearagon.es).

1.2. PLANTEAMIENTO GENERAL

En el año de 2017 se han tramitado 18 expedientes relacionados con la especial competencia que el Justicia de Aragón tiene atribuida en virtud del Estatuto de Autonomía de Aragón y de la Ley Reguladora del Justicia de Aragón, cual es la defensa del propio Estatuto y la tutela del ordenamiento jurídico aragonés.

La mayoría de los expedientes tramitados fueron incoados en virtud de la presentación de quejas ciudadanas cuya finalidad era realizar consultas de muy diversa índole, todas ellas relacionadas con la aplicación, interpretación y difusión del ordenamiento jurídico aragonés. Como en años anteriores, en cada expediente se explica a la persona interesada cuáles son las competencias atribuidas a esta Institución y, teniendo en cuenta que no es labor del Justicia suplantar la labor de otros profesionales del Derecho, se informa en todos los casos, aun de forma somera, acerca de los posibles cauces de actuación y sobre la legislación aplicable.

También como cada año, en 2017 se incoó de oficio el expediente **28/2017-6** para la elaboración del Informe sobre el Estado de Observancia, Aplicación e Interpretación del ordenamiento jurídico aragonés, que se publicará próximamente, pudiendo consultarse también en la página web de esta Institución.

En el año de 2016, y en aplicación de la Ley 8/2015 de 25 de marzo, de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana de Aragón, se constituyó el **Consejo de Transparencia de Aragón**, órgano colegiado que, con independencia orgánica y funcional, tiene encomendada la promoción de la transparencia de la actividad pública en la Comunidad Autónoma, y al que corresponde resolver las reclamaciones que se interpongan contra las resoluciones en materia de acceso a la información pública, con carácter potestativo y previo a su impugnación en la vía contencioso-administrativa. De acuerdo con su normativa, el Consejo se compone de un representante de cada uno de los Grupos Parlamentarios de las Cortes de Aragón, un representante del Justicia de Aragón, un miembro del Consejo Consultivo de Aragón, un representante de la Cámara de Cuentas, un representante de las entidades locales, un representante del Departamento del Gobierno de Aragón competente en materia de transparencia, un miembro nombrado por la Universidad de Zaragoza, dos representantes de los agentes sociales, colectivos o asociaciones con mayor representatividad en la Comunidad Autónoma de Aragón y dos representantes de las organizaciones y asociaciones de defensa de los consumidores y usuarios legalmente constituidas. El 31 de mayo de 2016 se constituyó el Consejo de Transparencia de Aragón habiendo sido designada para su vicepresidencia la Asesora-Jefe en representación de esta Institución. Como consecuencia de este nombramiento, desde el pasado año 2016 y durante el año de 2017 la Institución ha participado en las ponencias elaboradas en respuesta a las reclamaciones interpuestas contra resoluciones en materia de acceso a la información pública, ha colaborado en la emisión de Informes y ha asistido a todas las sesiones que ha celebrado el Consejo.

Además, la Institución ha tramitado **18 expedientes** relacionados con el tema de la Transparencia en el sector público, siendo el motivo de la mayoría de las quejas recibidas, la falta de respuesta o la negativa de la administración competente a ofrecer la información solicitada por la persona interesada, en el ejercicio de su derecho de acceso a la información pública recogido en la Ley 8/2015 de 25 de marzo, de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana de Aragón. De ellos, tres se encuentran en trámite en el momento de la elaboración de este Informe, uno se remitió a la oficina del Defensor del Pueblo al hallarse afectado un órgano perteneciente a la Administración del Estado, en dos supuestos, se dictó Sugerencia y, en el resto, la Administración competente ofreció la información a la persona interesada, archivándose los expedientes.

Especial mención merecen los expedientes 1709/2017-5 y 2484/2017-4 por haberse dictado en ellos Sugerencia; comenzando por el primero de los expedientes señalados, en el mismo se denunciaba la falta de información, por parte del Ayuntamiento de Terrer, a un grupo de concejales de dicho Consistorio. Estudiada la queja, se dictó Recomendación, dirigida al Ayuntamiento, en la que se le indicaba que procediera a facilitar la información solicitada en las preguntas formuladas por escrito en los Plenos Municipales de 30 de septiembre y 25 de noviembre de 2016, a las que se hacía referencia en el expediente, de acuerdo con la normativa de aplicación. La resolución fue aceptada.

De otra parte, en el expediente 2484/2017-4 se estudió la queja en la que se exponía que en el Portal de Transparencia de la Diputación Provincial de Zaragoza aparecían las autorizaciones de compatibilidad de varios empleados públicos sin especificar su identidad. Se dictó Sugerencia dirigida a la mencionada Diputación Provincial, en la que se le indicaba la obligación de publicar las resoluciones de autorización o reconocimiento de compatibilidad de sus empleados públicos y empleadas públicas, garantizando así el cumplimiento de las leyes de transparencia vigentes. La Sugerencia fue aceptada.

Como ya se indicaba en el apartado «Derechos» de este Informe, durante el año de 2017 se han tramitado diferentes expedientes referidos al **ejercicio del derecho de acceso a archivos y registros** por parte de la ciudadanía, en aplicación de la Ley 19/2013 de 9 de diciembre, de Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, como legislación básica, y, en el ámbito autonómico aragonés, con la Ley 8/2015 de 25 de marzo, de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana en Aragón. Desde esta Institución se considera que la respuesta que se ha de ofrecer al ciudadano debe atender al procedimiento regulado en dichos textos legales. Así mismo, se han tramitado expedientes motivados por la presentación de quejas por parte de concejales en las que han denunciado la falta de información de algunos Consistorios, vulnerando así el derecho a la información de los representantes políticos consagrado en el artículo 23.2 de la Constitución y concordantes de la Ley de Bases de Régimen Local y de la Ley 7/1999 de 9 de abril de Administración Local de Aragón, siendo también de aplicación la Ley 8/2015 de 25 de marzo, de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana en Aragón; nos remitimos al apartado «Derechos» de este Informe para conocer las resoluciones dictadas en el sentido indicado.

DATOS ECONÓMICOS

**SERVICIO ECONÓMICO: 01 - 02
CORTES DE ARAGÓN - EL JUSTICIA DE ARAGÓN**

GRADO DE EJECUCIÓN EJERCICIO ECONÓMICO 2017

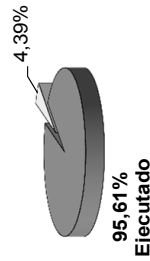
SERVICIO ECONÓMICO 01 02
CORTES DE ARAGÓN - EL JUSTICIA DE ARAGÓN

GRADO DE EJECUCIÓN DE EJERCICIO ECONÓMICO 2017

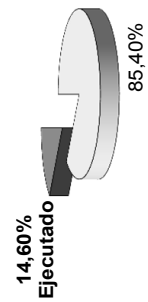
RESUMEN GENERAL

PARTIDA PRESUPUESTARIA	Presupuesto 2017	Modificaciones	TOTAL	Disponible	Obligaciones reconocidas	Pagado	Pendiente Pago	Grado ejecución
CAPITULO I: Personal	1.520.236,44 €	14.903,81 €	1.535.140,25 €	67.444,83 €	1.467.695,42 €	1.467.028,42 €	667,00 €	95,61%
CAPITULO II: Adquisición de Bienes Corrientes	340.157,00 €	0,00 €	340.157,00 €	99.957,82 €	240.199,18 €	239.290,97 €	908,21 €	70,61%
CAPITULO IV: Transferencias Corrientes	12.736,00 €	0,00 €	12.736,00 €	10.876,00 €	1.860,00 €	1.860,00 €	0,00 €	14,60%
CAPITULO VI: Inversiones	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	100,00%
TOTAL PRESUPUESTO 2017	1.873.129,44 €	14.903,81 €	1.888.033,25 €	178.278,65 €	1.709.754,60 €	1.708.179,39 €	1.575,21 €	90,56%

CAPITULO I. Personal



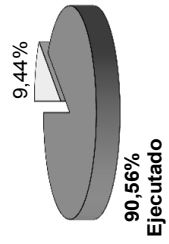
CAPITULO IV. Transferencias a Familias e Instituciones



CAPITULO II. Adquisición de Bienes Corrientes



TOTAL PRESUPUESTO 2017





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

