



el Justicia de Aragón

Informe Anual del Justicia 2018

FEBRERO 2019



PRESENTACIÓN DEL JUSTICIA

El pasado 20 de abril, tomé posesión del cargo de Justicia de Aragón, tras recibir la confianza de nuestras Cortes de Aragón.

En aquel momento era muy consciente de la responsabilidad histórica de asumir las obligaciones propias del Justiciazgo, pero a lo largo de estos ocho meses, he podido conocer de una manera precisa la responsabilidad que otorga la dimensión de la Institución y su enorme fuerza como cauce de participación de la ciudadanía aragonesa en la configuración de su presente y futuro.

En la estructura de la Institución, es palpable a día de hoy la inmensa labor de refundación de Emilio Gastón, quien puso los cimientos creando de verdad una institución básica de autogobierno, la consolidación institucional de Juan Montserrat y la permeabilización de la misma en el territorio ejercida por Fernando García Vicente.

Por todo ello, creo que es tiempo ahora de actualizar métodos y tiempos; de tal forma que la institución del Justicia dé respuesta rápida a las necesidades de una sociedad que evoluciona y presenta nuevas problemáticas a un ritmo veloz y constante.

De esta forma, y sin solución de continuidad en lo que ha sido la tramitación administrativa de las quejas presentadas por los aragoneses, en fecha 20 de abril de 2018 se procedió a la renovación casi integral del nuevo equipo de asesores del Justicia, sin que los ciudadanos hayan notado cambio esencial alguno en la continuación de los expedientes pendientes ni en los nuevos incoados, ya que el personal administrativo, fijo y de carrera, ha servido con su magnífico hacer para que los nuevos asesores, el gabinete del Justicia y éste mismo hayan podido seguir emitiendo sugerencias, recomendaciones y recordatorios con absoluta normalidad.

Ahora bien, en la lectura del presente Informe, se estimarán algunas apreciaciones esenciales en este nuevo periodo y etapa, con cambio de equipo y de método de trabajo:

En primer lugar, la estadística de quejas es notablemente diferente a 2017 en su dimensión cuantitativa, pasando de 2938 a 1784 quejas. Este descenso no proviene de que haya disminuido la confianza ciudadana en el nuevo Justicia, sino que se debe a que quejas idénticas en materia o temática, con múltiples afectados, se han registrado de forma acumulada en un único expediente, buscando la excelencia en la parte cualitativa de nuestra actuación y desechando objetivos cuantitativos.

En el ámbito estrictamente institucional y de desarrollo normativo es relevante el nombramiento en septiembre de 2018 del Lugarteniente, D. Javier Hernández García, anterior Asesor Jefe, primero que obtiene dicha confianza en la etapa democrática del Justiciazgo, teniendo su anclaje jurídico en la Ley y Reglamento del Justicia.

En cuanto a esa inmediatez de respuesta ante las inquietudes ciudadanas, debo destacar la actividad en dos materias, motivo de preocupación de amplios sectores de la población y que han sido tratados mediante un Informe especial y una mesa de trabajo en este 2018:

1- El Informe Especial sobre la situación de la provincia de Teruel, dirigido y coordinado desde dentro de la Institución por el Lugarteniente Javier Hernández García, fue asumido en la primera semana de mayo tras las reivindicaciones de “Teruel Existe”. En el estudio se analizan las potencialidades y carencias de Teruel y provincia, y posibles soluciones al tema de la despoblación.

2- La situación de nuestros mayores en situación de soledad no elegida ha sido epicentro de una mesa de trabajo, que hemos querido denominar “Mesa del Justicia”, pues hemos reunido en torno a nuestra Institución a cuantos agentes sociales, políticos y económicos venían trabajando en la materia con el fin de compartir información, experiencias y, sobre todo, coordinar la actividad de todas ellas en nuestra Comunidad.

Asimismo, entre los retos que me planteé en mi toma de posesión en las Cortes de Aragón hemos de destacar como iniciados en 2018, las gestiones ante nuestras Cortes para la asunción de la Defensoría del Menor en el seno de la Institución, el compromiso proactivo con las entidades que luchan contra los Trastornos de Conducta Alimentaria, la atención preferente a colectivos con discapacidades físicas o intelectuales y un impulso a la mediación precontenciosa.

Creo firmemente que la evolución de nuestra Institución y la percepción de su utilidad por parte de los ciudadanos aragoneses depende tanto del buen trabajo realizado, como de la calidad técnica de nuestras resoluciones y de la difusión de nuestra actividad.

Es por ello, que he querido que las diferentes visitas que vengo realizando a través del territorio tengan siempre un triple objetivo: la difusión de la Institución, el conocimiento *in situ* de las materias en trámite en la casa, y la transmisión de nuestro derecho foral desde un punto de vista práctico, como elemento singular de nuestro ordenamiento jurídico. Es decir, cumplir en cada localidad con las encomiendas que nuestro estatuto otorga al Justicia.

La búsqueda del conocimiento y reconocimiento de nuestra historia y nuestro Derecho es una forma de remarcar nuestra propia identidad como pueblo, y una oportunidad de difundir una realidad de la que debemos estar orgullosos y debe servir de imagen de marca exportable como bien tangible e intangible.

La semana del Justicia de Aragón del 17 al 20 de diciembre de 2018 fue especial porque quisimos reivindicar públicamente lo que significa el Justicia en su historia y en la actualidad. Deberíamos conseguir la institucionalización del 20 de diciembre como “Día del Justicia de Aragón”.

Entendemos que esa efeméride, y su semana anexa, deben ser un broche de oro anual a todo un trabajo desarrollado a lo largo del año en pro de derechos, libertades y participación ciudadana.

Por ello, y en esa promoción de nuestros haberes como aragoneses, he querido reconocer a María Ángeles Parra Lucán, Magistrada del Tribunal Supremo, como ejemplo y modelo de esos juristas que han elevado a lo largo de los siglos a nuestro derecho a la categoría de seña de identidad.

Espero que este Informe les muestre no sólo la actividad de esta Institución, sino que sea reflejo de cuáles son los puntos en los que debemos mejorar como sociedad.

Y también, para que, en una reflexión común, busquemos cuáles deberían ser las reformas necesarias en su estructura o diseño competencial, que hagan que, en su faceta de moderna defensoría del pueblo del siglo XXI, el Justicia de Aragón refuerce su papel en la defensa efectiva de los derechos y libertades de los aragoneses.

Estos planteamientos los dejamos apuntados para ir valorando su consecución a lo largo del ya iniciado 2019.



Ángel Dolado, Justicia de Aragón

ÍNDICE

Presentación del Justicia • 1

Índice • 5

ANÁLISIS INSTITUCIONAL DE FUNCIONAMIENTO AÑO 2018 • 7

Organización Interna • 9

1. Del personal de la Institución • 9
2. De los medios • 15

Relaciones Institucionales • 19

1. Difusión de la Institución del Justicia • 19
2. Otras actividades del Justicia • 26
3. Actividades del Lugarteniente y del equipo del Justicia • 38
4. Comparecencias en las Cortes • 48
5. Vigésimoctavo Encuentro del Foro de Derecho Aragonés • 48
6. Publicaciones • 49
7. Relación con otros Defensores • 50
8. Transparencia • 51

ANÁLISIS DE LA ACTIVIDAD REALIZADA EN CUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES LEGALMENTE ENCOMENDADAS • 53

El deber de colaboración de las administraciones con la Institución • 55

1. Introducción • 55
1. Recordatorios de deberes legales • 56
2. Recordatorios de envío de información • 65
3. Sugerencias sin respuesta de la Administración • 68

Defensa de los derechos individuales y colectivos reconocidos en el Estatuto de Autonomía • 76

- Introducción • 76
1. Agricultura, ganadería y montes • 80
 2. Economía y hacienda • 84
 3. Industria y comercio • 93
 4. Urbanismo • 97
 5. Vivienda • 102
 6. Medio ambiente, conservación de la naturaleza, flora y fauna • 106
 7. Obras públicas • 110
 8. Servicios públicos y transportes • 115
 9. Educación • 123
 10. Cultura, patrimonio histórico y deporte • 132
 11. Sanidad • 134

- 12. Bienestar social • 144
- 13. Trabajo • 159
- 14. Seguridad social • 162
- 15. Interior • 165
- 16. Justicia • 171
- 17. Empleo público • 175
- 18. Derechos • 183
- 19. Contratación pública • 185
- 20. Transparencia • 186

Tutela del Ordenamiento Jurídico Aragonés y Defensa del Estatuto de Autonomía • 187

- 1. Introducción • 187
- 2. Expedientes iniciados a instancia de quejas de la ciudadanía • 188
- 3. Informes en relación con diversas normas legales o reglamentarias en fase de tramitación. • 196
- 4. Jurisprudencia del Tribunal Superior de Justicia de Aragón, Sala de lo Civil y Penal. • 217
- 5. Actuaciones del Tribunal Constitucional en relación con normas aragonesas o que afecten a Aragón. • 217

Materias con obligación legal de informe del Justicia • 233

- 1. Menores • 234
- 2. Igualdad • 235

Datos estadísticos • 241

Informe Anual del Justicia 2018

ANÁLISIS INSTITUCIONAL DE FUNCIONAMIENTO AÑO 2018



el Justicia de Aragón

ORGANIZACIÓN INTERNA

Determina la ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, y el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Institución la forma en que debe estructurarse el personal al servicio del Justicia de Aragón y el régimen económico por el que debe regirse.

1. DEL PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN

Personal al servicio del Justicia de Aragón

El personal al Servicio del Justicia de Aragón está integrado por funcionarios de las Cortes de Aragón adscritos al Justicia (9 funcionarios), personal eventual (8 Asesores, 1 Responsable Oficina Atención al Ciudadano, 1 Secretaria General, 2 Secretarias de Gabinete y 1 Conductor).

El personal al servicio de la Institución se rige por el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Justicia de Aragón aprobado por la Mesa y Junta de Portavoces de las Cortes de Aragón, en sesión conjunta celebrada el día 6 de julio de 1990, modificado por acuerdo de la Mesa y Junta de portavoces, en sesiones de 28 de febrero y 7 de marzo de 1994, acuerdo de 28 de abril de 2005 y por acuerdo de 22 de octubre de 2009 y 18 de marzo de 2010, y con carácter supletorio, por el Estatuto de Personal y Régimen Interior de las Cortes de Aragón.

A fecha 20 de abril, el personal eventual de la Institución, que cesó por mandato legal, era el siguiente:

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

Conductor del Justicia: Carlos Marina Garcés

Asesores

Asesora Jefe: Laura Bejarano Gordejuela

Marta Baraibar Pinto

M^a Rosa Casado Monge

Isabel de Gregorio-Rocasolano Bohórquez

Jorge Lacruz Mantecón

Jesús Daniel López Martín

Carmen Martín García

María José Moseñe Gracia

Víctor Solano Sainz

A fecha 31 de diciembre de 2018, el personal de la Institución es el siguiente:

Justicia de Aragón: Ángel Dolado Pérez

Lugarteniente del Justicia: Javier Hernández García

Personal eventual:

Secretaría General y Gabinete

Secretaria General y Jefa de Gabinete: María Jesús Lite Martín

Asesor de Comunicación y Relaciones Institucionales: Mario San Miguel Amo

Secretaria Particular del Justicia: Blanca García Arruga

Secretaria del Lugarteniente: Ana Gabás Añaños

Conductor del Justicia: Carlos Marina Garcés

Asesores

David Acín Llera

Juan Campos Ara

M.^a Jesús Cruz Gimeno

Andrés Esteban Portero

Carmen Gracia López

Isabel de Gregorio-Rocasolano Bohórquez

Jorge Lacruz Mantecón

Javier Oliván del Cacho

Personal funcionario:

Técnico de Sistemas: Javier Gracia de las Heras

Jefe de Negociado de Gestión Económica: Marina León Marco

Jefe de Negociado de Gestión Administrativa: Blanca Navarro Miral

Oficiales administrativos de Servicios Generales: Ana Isabel Baita Adiego, Milagros Martín Cotaina, M.^a Jesús Roy Mainar y Francisco Javier Sola Peña.

Ujier-conductor: Juan Ramón Aznar Colino

Ujier-telefonista: Raúl Jánovas Merino

A partir del 1 de enero de 2019, la estructura y retribuciones del equipo asesor del Justicia de Aragón se modifica:

Al objeto de dar cumplimiento a lo señalado en los artículos 38.2 de la Ley 4/1985 y 16 de su Reglamento de Organización y Funcionamiento, el Justicia puede agrupar las diferentes áreas de la Institución en Departamentos, que deberán corresponderse con las funciones que le asigna la Ley Reguladora de la Institución. Por tanto, el número de Asesores Responsables de Departamento serán tres, uno de dichos puestos inicialmente se mantiene vacante, y el resto serán Asesores de Área. Así mismo, se amortizan dos plazas de Asesor.

Asociada a dicha reestructuración, se ajustan las retribuciones de los Asesores de Área (disminución del 8% del sueldo bruto) conforme al compromiso adquirido por El Justicia con las Cortes de Aragón en su toma de posesión.

La composición del equipo asesor del Justicia de Aragón será la siguiente:

- Asesor-Jefe. (Puesto vacante no dotado, asumiendo sus funciones el Lugarteniente)
- 3 Asesores Responsables de Departamento. (Un puesto vacante dotado)
- 7 Asesores de Área. Entre ellos, el Asesor de Área de Comunicación y Relaciones Institucionales adscrito al Gabinete del Justicia.

Puestos de trabajo

Puestos de trabajo a fecha 31 de diciembre de 2.018 en el Justicia de Aragón y retribuciones

Asesores					
Cod	Denominación	F.P.	Titulación académica del titular actual	Características del puesto	Retribuciones
1	Asesor jefe	ND	Vacante (No dotado)	Apoyo directo y asesoramiento al Justicia y coordinación general de los Asesores	
2	Asesor responsable	ND	Derecho	Apoyo directo y asesoramiento al Justicia y coordinación del área/s asignada/s	S.B. 28.116,76 O.R. 23.476,32 Prd 2.885,52
3	Asesor responsable	ND	Derecho. E.P.	Apoyo directo y asesoramiento al Justicia y coordinación del área/s asignada/s	S.B. 28.116,76 O.R. 23.476,32 Prd 2.885,52
4	Asesor responsable	ND	Filosofía y Letras. E.P.	Apoyo directo y asesoramiento al Justicia y coordinación del área/s asignada/s	S.B. 28.116,76 O.R. 23.476,32 Prd 2.885,52
5	Asesor responsable	ND	Derecho	Apoyo directo y asesoramiento al Justicia y coordinación del área/s asignada/s	S.B. 28.116,76 O.R. 23.476,32 Prd 2.885,52
6	Asesor responsable	ND	Derecho. E.P.	Apoyo directo y asesoramiento al Justicia y coordinación del área/s asignada/s	S.B. 28.116,76 O.R. 23.476,32 Prd 2.885,52
7	Asesor responsable	ND	Filología Clásica e Hispánica. E.P.	Apoyo directo y asesoramiento al Justicia y coordinación del área/s asignada/s	S.B. 28.116,76 O.R. 23.476,32 Prd 2.885,52
8	Asesor responsable	ND	Derecho	Apoyo directo y asesoramiento al Justicia y coordinación del área/s asignada/s	S.B. 28.116,76 O.R. 23.476,32 Prd 2.885,52
9	Asesor responsable	ND	Vacante (Dotado)	Apoyo directo y asesoramiento al Justicia y coordinación del área/s asignada/s	S.B. 28.116,76 O.R. 23.476,32 Prd 2.885,52
10	Asesor responsable	ND	Vacante (No dotado)	Apoyo directo y asesoramiento al Justicia y coordinación del área/s asignada/s	
11	Asesor responsable	ND	Vacante (No dotado)	Apoyo directo y asesoramiento al Justicia y coordinación del área/s asignada/s	
12	Responsable Oficina de atención al ciudadano	ND	Derecho E.P.	Atención, información y orientación a los ciudadanos en materia de consultas y quejas	S.B. 28.116,76 O.R. 15.631,98 Prd 2.885,52

Gabinete					
Cod	Denominación	F.P.	Titulación académica del titular actual	Características del puesto	Retribuciones
1	Asesor responsable Jefe de Prensa	ND	E.P.	Coordinación de áreas en materia de imagen y relación con medios de comunicación	S.B. 28.116,76 O.R. 23.476,32 Prd. 2.885,52
2	Secretaria Particular	ND		Funciones del puesto relacionadas con asistencia inmediata al Justicia	S.B. 16.789,08 O.R. 11.119,22 Prd. 2.027,16
3	Secretario del Lugarteniente	ND		Funciones del puesto relacionadas con asistencia inmediata al Lugarteniente o Asesor Jefe	S.B. 16.789,08 O.R. 11.111,24 Prd. 2.027,16
4	Secretaria Gabinete	ND		Funciones del puesto relacionadas con la asistencia inmediata a Gabinete	S.B. 16.789,08 O.R. 11.111,24 Prd. 2.027,16
5	Conductor del Justicia	ND		Funciones propias del puesto	S.B. 14.440,30 O.R. 15.653,96 Prd. 1.621,56

Secretaría General								
Cod	Denominación	NIV CD	TP	FP	AA	Gr	Características del puesto	Retribuciones
1	Secretaria General			ND		A	Apoyo directo y asesoramiento al Justicia y funciones propias del puesto en materia económica, de personal y asuntos generales.	S.B. 28.116,76 O.R. 23.476,32 Prd. 2.885,52
2	Técnico Sistemas	23	S	C	CA, CAA	B	Funciones propias del puesto en materia de gestión informática, sistemas y telecomunicaciones	S.B. 19.985,00 C.D. 9.222,36 C.E. 6.413,54
3	Jefe de Negociado Gestión Económica	21	S	C	CA	C	Funciones propias del puesto en materia de coordinación de los asuntos económicos	S.B. 16.839,48 C.D. 7.911,82 C.E. 6.262,62
4	Jefe de Negociado Gestión Administrativa	21	S	C	CA	C	Funciones propias del puesto en materia de coordinación de expedientes administrativos y asuntos generales	S.B. 16.839,48 C.D. 7.911,82 C.E. 5.493,46 Prd. 1.959,48
5	Oficial Administrativo. Servicios Generales	20	S	C	CA	C	Funciones propias del puesto en materia de gestión económica y tramitación de expedientes administrativos.	S.B. 16.839,48 C.D. 7.372,96 C.E. 4.299,82
6	Oficial Administrativo. Servicios Generales	20	S	C	CA	C	Funciones propias del puesto en materia de gestión de personal y tramitación de expedientes administrativos.	S.B. 16.839,48 C.D. 7.372,96 C.E. 4.299,82
7	Oficial Administrativo. Servicios Generales	20	S	C	CA	C	Funciones propias del puesto en materia de gestión de documentación, publicaciones y tramitación de expedientes administrativos.	S.B. 16.839,48 C.D. 7.372,96 C.E. 4.299,82
8	Oficial Administrativo. Servicios Generales	20	S	C	CA	C	Funciones propias del puesto en materia de registro, inventarios, existencias y tramitación de expedientes administrativos.	S.B. 16.839,48 C.D. 7.372,96 C.E. 4.299,82
9	Ujier-Conductor	14	S	C	CA	E	Funciones propias del cuerpo	S.B. 14.483,56 C.D. 5.217,24 C.E. 5.006,96
10	Ujier-Telefonista	13	S	C	CA	E	Funciones propias del cuerpo	S.B. 14.483,56 C.D. 4.857,72 C.E. 3.441,62 Prd. 1.586,28

1. TP: Tipo De Puesto. “S”: Singularizado; “NS”: No Singularizado

2. FP: Forma De Provisión. “LD”: Libre Designación; “C”: Concurso de méritos; “ND”: Nombramiento Directo.

3. AA: Adscripción Administrativa. “CA”: Cortes de Aragón y Oficina del Justicia De Aragón; “CAA”: Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón; “AE”: Administración General del Estado; “AL”: Administración Local

4. Retribuciones. “SB”: Sueldo base; “CD”: Complemento de destino; “CE”: Complemento específico. “OR” Otras retribuciones; “Prd”: Productividad

5. Observaciones. “VP”: Vacante provisional; “HE”: Jornada de trabajo especial; “T”: Jornada de tardes; “Lab”: Plaza abierta indistintamente a personal funcionario o laboral; “L”: Plaza cubierta actualmente por personal laboral; “VD”: Vacante dotada.

6. Otras Situaciones. “I”: Interino/a; “CS”: Comisión de servicios; “Pro” Productividad. “EP”: Empleado Público.

2. DE LOS MEDIOS

2.1. Medios económicos

Presupuesto por capítulos económicos		
Capítulo	2018	Incremento sobre 2017
Capítulo I	1.534.674,59	0%
Capítulo II	323.586,12	0%
Capítulo IV	12.736,00	0%
Capítulo VI	41.320,88	N/P
Total	1.912.317,59	0%

El Justicia de Aragón, Ángel Dolado Pérez, en su discurso de toma de posesión, el 20 de abril de 2018, entre otras cuestiones se comprometió a contener el gasto en materia de personal y a dedicar sus esfuerzos y los de su equipo a tratar de resolver problemas de los ciudadanos y no tanto expedientes, dando a la Institución un perfil eminentemente social. Tras el nombramiento y toma de posesión de D. Ángel Dolado Pérez como Justicia de Aragón, solicitó a la Secretaria General una revisión cuantitativa y cualitativa de las diferentes partidas presupuestarias atendiendo al objetivo de contención y racionalización del gasto público en aquellos aspectos que no contribuyesen al logro de los objetivos marcados en beneficio de los ciudadanos o no aportasen valor añadido a la actividad de la Institución, a la optimización de los recursos materiales y humanos con los que cuenta El Justicia de Aragón y la redistribución del presupuesto en coherencia con lo expuesto.

En relación con el Capítulo I. Personal. Su ejecución ha disminuido respecto al ejercicio 2017 debido a que se ha mantenido una plaza de Asesor Responsable de Departamento y una plaza de Secretaria de Gabinete dotadas sin cubrir. No obstante, se mantienen dichas plazas como vacantes dotadas en previsión de un aumento de las necesidades de personal derivadas de que esta Institución pueda asumir a corto plazo las funciones de Defensoría del Menor y del aumento de tareas y funciones asignadas al Justicia de Aragón por las nuevas Leyes aprobadas por las Cortes de Aragón.

Por otra parte, el 3 de octubre de 2018 tomó posesión el Lugarteniente del Justicia. Mediante Resolución de 30 de septiembre de 2018, de El Justicia de Aragón, se fija la retribución bruta anual del Lugarteniente. Su financiación procede de los créditos disponibles en presupuesto

correspondientes a la plaza de Asesor Jefe, puesto que pasa a situación de vacante no dotada. Por tanto, no existe incremento retributivo alguno. De tal modo que, el incremento en las partidas de alto cargo se corresponde con la reducción en las de personal eventual en lo relativo al nombramiento de lugarteniente.

En el capítulo II. Adquisición de bienes corrientes, además de tener una menor ejecución respecto a 2017, se ha realizado un esfuerzo para lograr reducir todas aquellas partidas que las circunstancias lo permitían, después de realizar un análisis pormenorizado de las empresas que prestan servicios en la Institución y optimizar los recursos materiales y humanos con los que cuenta El Justicia de Aragón.

Los cambios más significativos en dicho capítulo han sido:

- La reducción en la ejecución en la partida de prensa, revistas y publicaciones periódicas ya que en estos momentos la disponibilidad de información on-line abierta permite el acceso a la misma reduciendo el número de suscripciones.
- Reducción de la ejecución en la partida de libros y otras publicaciones. Si bien, la Institución continuará con ahínco con la difusión del Derecho Foral Aragonés, ello puede hacerse, además de a través de publicaciones, mediante otras fórmulas como la colaboración con otras Instituciones, lo que permite aprovechar sinergias, mediante ponencias y con el uso de nuevas tecnologías de la información.
- Se ha reducido el coste en comunicaciones postales. En tanto en cuanto no esté plenamente operativa la administración electrónica, se han buscado fórmulas de reducción de esta partida como incentivar la comunicación con los ciudadanos a través de la Web y del correo electrónico, simplificar los trámites administrativos y comunicarse con la administración de la Comunidad Autónoma a través de cauces internos que, además de reducir el coste, agilizan las comunicaciones lo que redundará en la eficacia de la Institución en su conjunto. Así mismo, se ha hecho un ajuste de tareas del personal de la Institución para que el servicio se asuma internamente, quedando el servicio externo reducido a envíos urgentes fuera de la ciudad o dentro de la misma cuando no puede asumirse con medios propios.
- Reducción del gasto en transporte. La Institución dispone de un vehículo que venía utilizándose preferentemente para uso del titular de la Institución en el desempeño de sus funciones. Actualmente, el uso del vehículo, además de para ello, se utiliza para el desplazamiento de asesores a las oficinas de Huesca y Teruel y resto de viajes del personal de la Institución en el desempeño de sus tareas.
- Se han disminuido los gastos en protocolo y de divulgación y promoción gastos para incrementar la partida de reuniones y conferencias. Esto se debe a un cambio de enfoque de las actividades de El Justicia de Aragón, de manera que la escucha

y la búsqueda de la resolución de las necesidades de los ciudadanos sea la vía de divulgación de la Institución.

- En relación con las indemnizaciones por razones de servicio, se reduce la ejecución en la partida de dietas y de locomoción. Esto es consecuencia de los reajustes en el uso de los medios materiales y humanos de la Institución, a los que ya se ha hecho referencia, y con ello en los horarios de atención al ciudadano en Huesca y Teruel de manera que no requiera el pago de dietas. Además del uso del vehículo de la Institución para los desplazamientos. Por otra parte, El Justicia de Aragón ha prescindido del acompañamiento de escoltas, lo que supone una reducción de gastos en las partidas anteriores y ha redundado en el refuerzo de la seguridad en el edificio sede de la Institución. Uno de los policías de la Unidad Adscrita en Aragón, antes destinado a escolta, presta el servicio en la Institución en horario de apertura del edificio. Mientras que el otro escolta ha quedado a disposición de la Unidad Adscrita para que preste otros servicios ajenos a esta Institución.

Por tanto, cabe destacar la reducción en la ejecución del Capítulo II como consecuencia del ajuste de los gastos necesarios para el normal funcionamiento de la Institución en cumplimiento de las funciones que tiene encomendadas. Además, esta reducción nos ha permitido incrementar el presupuesto en capítulo VI. Este aumento viene justificado, por una parte, por la necesidad de realizar inversiones fundamentalmente en maquinaria, instalación y utillaje ya que el Palacio de Armijo, sede de la Institución, se rehabilitó hace 25 años y requiere sustituciones y mejoras. Por otra, por la necesidad de renovar los equipos, material informático y licencias al objeto de poder afrontar en el ejercicio 2019 la adaptación de la Institución en materia de seguridad de la información, la implantación de la administración electrónica, la adaptación de la Web de la Institución y del programa de gestión de quejas.

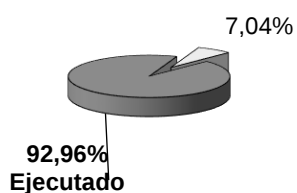
2.2. Grado de ejecución económico

Servicio Económico: 01 - 02

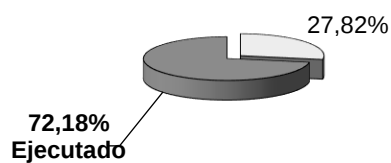
Cortes de Aragón - El Justicia de Aragón

Grado de ejecución económico 2018						
Partida presupuestaria	Presupuesto	Modificaciones	Total	Disponible	Obligaciones reconocidas	Grado ejecución
CAPITULO I: Personal	1.534.674,59	0,00	1.534.674,59	108.058,75	1.426.615,84	93%
CAPITULO II: Adquisición de Bienes Corrientes	340.157,00	-16.570,88	323.586,12	90.020,95	233.565,17	72%
CAPITULO IV: Transferencias Corrientes	12.736,00	0,00	12.736,00	10.876,00	1.860,00	15%
CAPITULO VI: Inversiones	24.750,00	16.570,88	41.320,88	10.331,51	30.989,37	100%
Total	1.912.317,59	0,00	1.912.317,59	219.287,21	1.693.030,38	89%

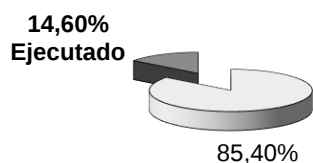
CAPITULO I. Personal



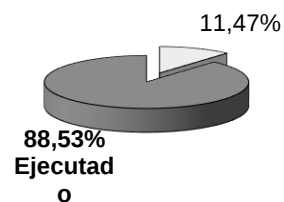
CAPITULO II. Adquisición de Bienes Corrientes



CAPITULO IV. Transferencias a Familias e Instituciones



TOTAL PRESUPUESTO 2018



RELACIONES INSTITUCIONALES

El Justicia de Aragón, D. Ángel Dolado Pérez, que presenta este informe, tomó posesión el 20 de abril de 2018. Dada esta circunstancia, se considera procedente dar cuenta en este capítulo de las actividades desarrolladas desde esa fecha, no pudiéndose efectuar para el periodo anterior del ejercicio 2.018, enero a abril, en el que el titular fue D. Fernando García Vicente, por no constar los correspondientes datos en las bases y agendas de la Institución en el momento de toma de posesión del nuevo Justicia y su equipo.

1. DIFUSIÓN DE LA INSTITUCIÓN DEL JUSTICIA

En esta materia se han llevado a cabo una serie de actuaciones tendentes a difundir entre la sociedad aragonesa las funciones, fines y medios de la Institución. Se detalla pormenorizadamente y de forma exhaustiva todas las participaciones, visitas, conferencias, charlas, etc., que en dicho sentido se han producido por parte del titular de la Institución. Junto a ello se procede a reseñar las medidas de “comunicación” llevadas a cabo por el departamento correspondiente.

1.1. Conferencias

22-05-18	Conferencia del Justicia "Análisis de la Custodia Compartida en Aragón" en el Centro Joaquín Roncal
26-06-18	Imparte, en el Colegio Notarial de Aragón, la conferencia "Luces y sombras de la custodia compartida en Aragón", organizada por la Academia Aragonesa de Jurisprudencia y Legislación
29-06-18	Imparte conferencia en la Once sobre la Institución del Justicia de Aragón
28-09-18	Participación en mesa con expertos en Derecho Foral Aragonés en el I Congreso en Zaragoza de Coordinación de Parentalidad (Acopar)
15-10-18	Conferencia en Huesca de la Universidad de la Experiencia

17-10-18	Conferencia del Justicia sobre Derecho Foral Aragonés, organizada por la Universidad de la Experiencia, en el Teatro Municipal de Alcañiz
18-10-18	Acto de Apertura y Participación en las III Jornadas de Juego Responsable en Aragón (Azajer)
18-10-18	Conferencia Universidad de la Experiencia en Utebo
25-10-18	Conferencia Inaugural en el II Congreso de Educación en Democracia Activa en el Pabellón Carlos de Haes. Jaraba
29-10-18	Conferencia del Justicia en la sede de la UNED de Calatayud, sobre Derecho Foral Aragonés, organizada por la Universidad de la Experiencia
12-11-18	Imparte la conferencia "El Derecho Civil Aragonés hoy: una perspectiva práctica", dentro de la Semana Cultural "Tomás Pelayo" del Distrito de Casablanca, en la Junta de Distrito de Casablanca
13-11-18	Ponencia "La violencia de género en el Fuero Nuevo", dentro de las IV Jornadas contra la Violencia de Género, organizadas por el Parlamento de Navarra
28-11-18	Conferencia del Justicia; "El Justicia y la independencia de los órganos fiscalizadores" dentro de la XVI edición del Día del Auditor, en el Salón de Actos de la sede de Censores Jurados de Cuentas de España
11-12-18	Conferencia del Justicia "La salvaguarda del Derecho civil aragonés y su aplicación" en la Clausura el Curso de la Universidad de la Experiencia, en la Facultad de Medicina de la Universidad de Zaragoza
12-12-18	Impartición de conferencia en la Universidad San Jorge sobre el funcionamiento de la Institución
12-12-18	Charla sobre Derecho Aragonés en Leciñena
13-12-18	Inauguración de las Jornadas "La Constitución Española y los Derechos Civiles Españoles 40 años después" organizadas por Carmen Bayod, Universidad de Zaragoza
14-12-18	Imparte la conferencia, "La Constitución y los Derechos Civiles y Forales", con motivo del 40 Aniversario de la Constitución, en el Centro Penitenciario de Zuera

1.2. Visitas a la sede en Zaragoza

14-06-18	Visita a la sede de la Institución y mesa de trabajo con un grupo de alumnos de la Universidad de San Jorge
19-06-18	Visita a la sede y reunión con el Grupo de Mediación del Colegio Ramiro Solans
19-11-18	Visita a la sede de la Institución y entrevista al Justicia de un Grupo de alumnos del IES Azucarera
19-12-18	Jornada de Puertas abiertas del Palacio de Armijo
26-12-18	Visita a la sede de un Grupo de representantes de la Fundación Cruz Blanca

1.3. Comunicación

La Institución, desde la toma de posesión del nuevo Justicia, ha mantenido su apuesta por la existencia de un área dedicada a la gestión de la comunicación como uno de los canales de participación con la sociedad. Tanto para que los ciudadanos conozcan el funcionamiento de la misma (las resoluciones y actividades que de ella emanan), como para difundir sus actuaciones en defensa de los derechos y libertades, en sus funciones estatutarias.

Para ello, la nueva asesoría del Justicia se denomina de comunicación, pues aún muchos más canales que los tradicionales medios de comunicación convencionales y de relaciones institucionales, ya que coordina su actividad con la propia del gabinete del Justicia en sus relaciones con los agentes políticos y sociales de nuestra comunidad.

Por ello, resulta imprescindible exponer a continuación algunas de las líneas seguidas desde el 20 de abril de 2018.

1.3.1. Relaciones con la sociedad a través de los medios de comunicación social

Se ha mantenido la difusión de la actividad de la Institución a través de notas de prensa y de ruedas de prensa, implementando nuevas herramientas que permiten una mayor cercanía con los profesionales de la comunicación y sus empresas editoras, como son MailChimp y WhatsApp.

El uso de la herramienta gratuita MailChimp permite monitorizar los acuses de recibo y el uso que se realiza de los diferentes elementos que enviamos a periodistas y medios: textos, fotos, videos, archivos.

Por otro lado, el envío de nuestras notas a través de una lista de difusión de WhatsApp brinda la oportunidad de transmitir de forma instantánea y personal a un amplio colectivo de profesionales de la información nuestra actualidad, estableciendo al tiempo ya un canal de comunicación donde nos pueden expresar y demandar ampliación de información o recursos.

La combinación de ambas permite que el profesional acceda al tiempo, al histórico de notas emitidas desde la Institución, con la suma de recursos audiovisuales y documentales desde sus propios dispositivos móviles.

Por otro lado, se han atendido todas las solicitudes de entrevistas al titular de la Institución, que han sido, fundamentalmente, durante este periodo específicas en torno a los objetivos y retos planteados en su toma de posesión, las conclusiones del Informe especial de Teruel, y la creación de la Mesa del Justicia sobre la Soledad no Elegida de Nuestros Mayores.

Por último, y tras acordarlo con los directores de los cuatro principales medios impresos de la Comunidad: Heraldo de Aragón, El Periódico de Aragón, Diario de Teruel y Diario del Alto Aragón, se han publicado de forma periódica artículos de opinión firmados por el Justicia con contenidos de actualidad o de difusión de la Institución y del Derecho Foral.

1.3.2. Relaciones con la sociedad a través de Internet y Redes Sociales

Se mantiene la apuesta de la Institución en el uso de las nuevas tecnologías como vehículo de comunicación con los ciudadanos.

En el ámbito de la página web, se ha compaginado la actualización de contenidos en su actual estructura y composición con el diseño de las necesidades para la elaboración de una nueva página, que esté adaptada tanto a los nuevos formatos (16:9, adaptación a smartphones...) como a los estándares de seguridad actuales.

La presencia del Justicia en redes sociales se ha mantenido en las dos cuentas ya existentes: Facebook y Twitter, dando cuenta en ellas de la actividad de la Institución y compartiendo los contenidos de otras entidades que nos citaban.

En el caso de redes, se ha procurado ser moderados en el número de publicaciones, centrándose en los contenidos realmente importantes para la Institución o de utilidad para el ciudadano.

Dicha política de publicaciones ha sido valorada como positiva, pues arroja unos incrementos de 493 a 801 seguidores en Facebook, y de 5.400 a 5.933 en Twitter.

1.3.3. Potenciación de medios propios en la Institución

Cumpliendo con el compromiso del Justicia ante las Cortes en la racionalización de medios humanos y técnicos en la Institución, se ha acometido una reducción del número de suscripciones e inserciones publicitarias en medios de comunicación, dando preferencia en la contratación de suscripciones digitales en detrimento de las tradicionales en formato papel.

Igualmente, se han reducido en su casi totalidad los servicios externalizados de diseño, publicación y compilación de materiales para el área de comunicación, que se realizan de forma interna.

Se está trabajando en la búsqueda de uniformidad en la identidad e imagen corporativa, de tal forma que ante la actual diversidad de soportes gráficos que usa la Institución, se materialice un manual de identidad corporativa, elaborado con medios propios, y que simplifique y aclare las directrices a aplicar en cada caso.

Se ha rediseñado y redibujado en formato vectorial los diferentes elementos que venía usando El Justicia de Aragón, de tal forma que aúnen la tradición y sobriedad propia de una institución con las tendencias que el mundo digital requieren, pero sin renunciar a ninguna de ellas.

Por eso, se reservará el escudo y tipografía actual para el ámbito administrativo, y una nueva logo marca, fruto de la fusión de los anteriores, para su uso social.

1.3.4. Actos propios institucionales

Desde abril de 2018 se han programado una serie de actuaciones encaminadas a promover y difundir tanto la propia Institución como su actividad, resaltando de forma especial los actos de Toma de Posesión del Lugarteniente, como los relativos a la celebración del Día del Justicia en diciembre.

- *Toma de Posesión de D. Javier Hernández García, como Lugarteniente del Justicia.*

El Justicia de Aragón, Ángel Dolado, recibió el 17 de septiembre la conformidad de la Comisión Institucional y de Desarrollo Estatutario de las Cortes de Aragón, para nombrar a Javier Hernández García nuevo Lugarteniente del Justicia.

Se trata de la recuperación de una figura histórica aragonesa, que se incluyó en la normativa que regula esta Institución en 1985, pero que no había sido desarrollada hasta el momento.

Hasta ahora, las funciones de coordinación general de la Institución las ha venido realizando el Asesor-Jefe, quien, sin embargo, por Ley no podía sustituir al Justicia en caso de ausencia, enfermedad o fallecimiento.

El 3 de octubre tomó posesión de su cargo en un acto celebrado en el Palacio de Armijo, sede del Justicia de Aragón, destacando su amor por el Derecho: “De Montserrat a Dolado, mi vida ha sido el Derecho, formándome y trabajando en él, ya como abogado y asesor jurídico en diversas administraciones, ya en la docencia universitaria”.

El Justicia, Ángel Dolado, hizo un repaso de las virtudes de su hasta ahora Asesor-Jefe y ahora Lugarteniente, así como su carrera profesional.

- *Homenaje a D. Arturo Ipas Ornat*

La institución de El Justicia de Aragón rindió el 6 de julio un sentido y sencillo homenaje a la memoria de Arturo Ipas Ornat, Asesor Jefe durante el mandato de Juan Bautista Montserrat, que había fallecido recientemente.

Nacido en Ansó, ejerció la abogacía y asumió a lo largo de su vida diferentes responsabilidades en servicios jurídicos, tanto de la Administración General del Estado como en la Diputación General.

El 10 de mayo de 1993 Arturo Ipas fue nombrado Asesor Jefe de la institución del Justicia de Aragón por Juan Bautista Montserrat, en cuyo puesto permaneció durante los cinco años de mandato del Justicia.

Durante el acto, realizado en la sede la Institución, en el Palacio de Armijo, intervinieron tanto el hijo del homenajeado, Igor Ipas, Juan Bautista Montserrat, Justicia de Aragón de 1993 a 1998 así como el entonces Asesor Jefe de la Institución, Javier Hernández García.

- *Actos con motivo del Día del Justicia*

Con motivo de la celebración de la conmemoración del 20 de diciembre, 427 aniversario de la ejecución de Juan de Lanuza V, El Justicia de Aragón programó durante esta semana una serie de actos abiertos al conjunto de la ciudadanía.

El lunes 17, tuvo lugar la emisión en directo desde nuestra sede del espacio de radio “Despierta Aragón” de Aragón Radio, con Javier de Sola.

Y por la tarde, se inauguró una exposición de pintura cuyos autores son los participantes del taller de arte del Centro Manuel Artero de ATADES Huesca, amenizado con un concierto de marimba a cargo de Eduardo Marín Sanz.

El martes 18 tuvo lugar la presentación del libro de José Antonio Serrano “El Derecho Civil Aragonés en el contexto español y europeo”.

El miércoles 19, se realizó una jornada de puertas abiertas en la sede del Justicia de Aragón, con el fin de que los ciudadanos pudieran conocer los aspectos artísticos e históricos del palacio renacentista que nos alberga, así como las zonas administrativas donde se tramitan diariamente las peticiones de los ciudadanos.

El 20 de diciembre, fecha de la ejecución de Juan de Lanuza V, a partir de las 18,30 horas tuvo lugar la tradicional ofrenda floral al monumento del Justicia sito en la Plaza de Aragón de Zaragoza, con la participación de los Ministriles de Zaragoza, haciendo una previa de la misma a las 9 h con el Gobierno de Aragón y las Cortes de Aragón con motivo de la celebración de un pleno en estas últimas.

En 2018 se quiso trasladar dicha Ofrenda a la tarde para que las diversas entidades y agentes sociales, políticos y culturales pudieran sumarse al acto y los ciudadanos participar en él.

Participaron en dicha ofrenda las siguientes entidades: Delegación del Gobierno en Aragón, Ayuntamiento de Zaragoza, Diputación de Zaragoza, Universidad de Zaragoza,, Cámara de Cuentas de Aragón, Tribunal Superior de Justicia de Aragón, Fiscalía Superior de Aragón, Comandancia Militar de Zaragoza y Teruel, Facultad de Derecho, Colegio Notarial de Aragón, Federación Aragonesa de Municipios, Comarcas y Provincias, Colegio de Abogados de Zaragoza, Partido Popular, Partido Socialista Obrero Español, Podemos, Ciudadanos, Partido Aragonés, Chunta Aragonesista, Unión General de Trabajadores, Comisiones Obreras, Central Sindical Independiente y de Funcionarios, Organización Sindical de Trabajadores de Aragón, Rolde de Estudios Aragoneses, Sindicato de Iniciativa y Propaganda de Aragón, Fundación Gaspar Torrente, Asociación de Mujeres Amparo Poch.

Seguido a esta ofrenda, a las 19,30 horas, se realizó un acto institucional en la Real Capilla de Santa Isabel de Portugal, construida por la Diputación del Reino y donde se encuentran los restos de Juan de Lanuza y en cuyo marco se hizo entrega de la primera Medalla del Justicia a D^a María Ángeles Parra y se homenajeó a los funcionarios que han trabajado desde el inicio de la Institución, todo ello acompañado con la interpretación del Ensemble de Clarinetes del Conservatorio Profesional de Música de Zaragoza y del organista Ignacio Navarro.

2. OTRAS ACTIVIDADES DEL JUSTICIA

La completa traslación en este apartado de la agenda desde tu toma de posesión del actual Justicia, D. Ángel Dolado, deberá servir para comprender la labor proactiva ejercida desde la Institución con las administraciones, colectivos y particulares, dentro de las funciones legales que se tienen atribuidas.

- 25-04-18** Reunión con D^a María Ángeles Júlvez, Directora General de Justicia e Interior y D. Antonio Rúa, Comisario Jefe de la Unidad Adscrita de la Policía, en la sede de la Institución
- 25-04-18** Asiste a la Jornada Informativa sobre el Pacto de Estado y la incorporación de los Cuerpos de Policía Local del Sistema Integral de los casos de Violencia de Género. Con la participación de la Delegada del Gobierno para la Violencia de Género, D^a María José Ordóñez Carvajal, en la sede de la Delegación del Gobierno de Aragón
- 27-04-18** Celebración Día de la Profesión del Colegio Oficial de Graduados en Ingeniería de la rama Industrial, en el Aula Magna del Paraninfo de la Universidad de Zaragoza
- 28-04-18** Inaugura la Jornada contra el Abuso Escolar en Caixa Forum
- 03-05-18** Reunión con el Presidente del Gobierno de Aragón, D. Javier Lambán, en el Pignatelli
- 03-05-18** Se reúne en el Palacio de la Aljafería con la Presidenta de las Cortes de Aragón, D^a Violeta Barba Borderías
- 04-05-18** Asiste al acto de Presentación de la Vuelta Aragón, organizado por la Federación Aragonesa de Ciclismo
- 04-05-18** Asistencia del Justicia en el Acto de celebración de la Festividad de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo de la Universidad de Zaragoza, que tuvo lugar en el Aula Magna de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo
- 04-05-18** Reunión en la sede de la Institución, con D. Manuel Gimeno de la Asociación Teruel Existe

- 05-05-18** Asiste a los actos de celebración de la Festividad de San Jorge, organizados por la Real Maestranza de Caballería
- 07-05-18** Se reúne en la sede con D.Jesús Sánchez, Director de Proyecto Hombre y con D^a Pilar Aznar, Presidenta del Comité Ejecutivo del Centro de Solidaridad
- 08-05-18** Recibe la visita de la “Plataforma Afectados Cerro Puipinos”, en la sede de la Institución
- 08-05-18** Se reúne en la sede con D.José Luis Aliaga, Presidente de SOS Racismo Aragón
- 08-05-18** Asiste a la entrega de Galardones Aragoneses del año 2018, en el Palacio de Congresos de Zaragoza
- 09-05-18** Reunión con D^a Rosa Plantagenet de la Asociación Seniors en Red, en la sede de la Institución
- 09-05-18** Se reúne en la sede con D. Carlos Peralta de la fundación APE (Trastornos de conducta alimentaria)
- 09-05-18** Visita de la Junta de Gobierno del Colegio de Abogados de Zaragoza
- 09-05-18** Asiste al acto de Conmemoración del Día de Europa en el Salón de Recepciones de la Casa Consistorial
- 10-05-18** Visita de D. Ignacio Escuin, Director General de Cultura y Patrimonio del Gobierno de Aragón
- 10-05-18** Reunión con el Grupo Parlamentario de Ciudadanos de las Cortes en la sede de la Institución
- 10-05-18** Entrevista en Cope Zaragoza
- 11-05-18** Se reúne con D^a Rosa Cihuelo, Directora General de Protección de Consumidores y Usuarios, en la sede de la Institución
- 11-05-18** Rueda de Prensa para presentar el equipo de Asesores del Justicia de Aragón
- 14-05-18** Reunión en el Ayuntamiento de Zaragoza con el Alcalde y la Vicealcaldesa
- 14-05-18** Se reúne con D.José Antonio Sánchez Quero, Presidente de la Diputación Provincial de Zaragoza
- 14-05-18** Visita las instalaciones de la Fundación Disminuidos Físicos de Aragón
- 15-05-18** Reunión en la sede con D. Antonio Aisa, Presidente de Asanar (Asociación de Anticoagulados de Aragón)
- 15-05-18** Visita de D^a María José Rabanaque, Defensora Universitaria, en la sede de la Institución

- 18-05-18** Inauguración de las nuevas instalaciones de Pikolin en el polígono PLAZA (Plataforma Logística de Zaragoza)
- 18-05-18** Conmemoración de 800 años de la Fundación de la Casa de Ganaderos, en el Pignatelli
- 21-05-18** Visita en el Barrio Oliver el Colegio Ramiro Solans y el Colegio Fernando el Católico
- 21-05-18** Visita la Asociación de Vecinos Barrio Oliver y se reúne con la Comisión del Centenario del Barrio Oliver
- 22-05-18** Participa en un Encuentro Digital en Heraldo de Aragón
- 22-05-18** Se reúne con el Presidente, Vicepresidente y Consejera Secretaria de la Cámara de Cuentas en su sede
- 23-05-18** Reunión en el Ayuntamiento de Huesca con su alcalde, D.Luis Felipe Serrate
- 23-05-18** Asiste en el Palacio de Congresos de Huesca a la Inauguración de Diversario (Primer Congreso y Festival transfronterizo de Creatividad y Discapacidad)
- 23-05-18** Entrevista en Diario del Altoaragón
- 23-05-18** Entrevista en Aragón Radio (Huesca)
- 24-05-18** Visita al Delegado del Gobierno en Aragón, D. Gustavo Alcalde, en la Delegación del Gobierno
- 24-05-18** Reunión con Aragón Stop Sucesiones y Plusvalía en la sede de la Institución
- 24-05-18** Se reúne en la sede con la Presidenta de la Asociación de Consumidores Torre Ramona
- 24-05-18** Grabación del programa Canal Saturno de Aragón TV, en la sede de la Institución
- 24-05-18** Entrevista en Ebro FM
- 25-05-18** Reunión del Consejo de Redacción de la Revista de Actualidad del Derecho en Aragón, en la sede de la Institución
- 25-05-18** Asiste al acto del "Día de la Educación en Aragón", que tuvo lugar en la Sala de la Corona del Edificio Pignatelli
- 28-05-18** Se reúne con Arbada (Asociación Aragonesa de Familiares de enfermos con trastornos de conducta alimentaria), en la sede de la Institución
- 28-05-18** Visita de la Presidenta de Autismo Aragón a la sede de la Institución

28-05-18	Reunión con D. Vicente Guillén, Consejero de Presidencia del Gobierno de Aragón en el Edificio Pignatelli
28-05-18	Reunión con D. Mikel Iturbe, Director del Herald de Aragón
29-05-18	Se reúne en la sede con D ^a Alicia Ibares de Europa Press
29-05-18	Reunión con D. Ángel Alonso de Agencia EFE
29-05-18	Visita del Presidente de la Federación de Asociación de Vecinos San Fernando de Teruel en la sede de la Institución
29-05-18	Asiste a la “Jornada Clusters de Aragón” en el Patio de la Infanta de Ibercaja
30-05-18	Se reúne en la sede con D. Javier López, Decano y D. Ángel Luis Monge, Vicedecano de la Facultad de Derecho
30-05-18	Reunión en el Ayuntamiento de Tarazona con su Alcalde, D. Luis Beamonte
31-05-18	Reunión con D ^a Ana Velilla sobre las Jornadas Comarca del Sobrarbe, en la sede de la Institución
31-05-18	Asiste a la Sesión Inaugural “Mesas Divulgativas Mediación”, en el Colegio de Abogados de Zaragoza
01-06-18	Visita SEAS (Estudios Superiores Abiertos), Centro San Valero y Universidad de San Jorge
03-06-18	Asiste al Izado de Bandera por el día de las fuerzas Armadas en la Plaza España
04-06-18	Se reúne con D ^a Pilar Bernado de la Fundación CEPAIM (Convivencia y Cohesión Social), en la sede de la Institución
04-06-18	Recibe en la sede a representantes de la Red Agua Pública de Aragón
04-06-18	Reunión con los miembros de la Coordinación de los XXVIII Encuentros del Foro de Derecho Aragonés
05-06-18	Se reúne en la sede de la Institución con D. José Manuel Penella, Secretario General de UAGA-COAG
05-06-18	Se reúne con D. Miguel Ángel Bases, Presidente de Amnistía Internacional Aragón, en la sede de la Institución
05-06-18	Reunión en la sede con el Gerente del IASS, Joaquín Santos y D ^a M ^a José Bajén, Jefa de Servicios de Menores
06-06-18	Reunión con la Consejera de Educación, D ^a M ^a Teresa Pérez y Directores Generales, en el Departamento de Educación

- 07-06-18** Reunión en la sede de la Institución con M^a Teresa Serrano de Plataforma de Interinos de la Administración Local
- 07-06-18** Se reúne con D^a Rosa Diez de Plataforma “Loporzano sin ganadería intensiva”, en la sede de la Institución
- 07-06-18** Asiste al Acto de Entrega de los Premios a la Exportación 2017, en la Cámara de Comercio de Zaragoza
- 08-06-18** Reunión en la sede con D^a M^a Amparo Coco Gómez, sobre tema de Mayores
- 08-06-18** Asiste al Acto de la Festividad de Ntra. Sra. del Portillo, Patrona Policía Local, en el Cuartel Palafox
- 11-06-18** Reunión con D. Ramón Millán Piquer, Presidente de la Diputación Provincial de Teruel
- 11-06-18** Se reúne con D. Luis Muñoz, Responsable de Despoblación de la Diputación Provincial de Teruel
- 11-06-18** Entrevista en el Diario de Teruel
- 12-06-18** Pregonero de las Fiestas en honor a San Antonio de Padua, en Remolinos
- 13-06-18** Se reúne en la sede con D. Ernesto Arce, Presidente y D. Pedro Ciria, Jefe de Estudios de la Universidad de la Experiencia
- 13-06-18** Reunión con D. J.M. Tejerina, Director de Radio Zaragoza y D^a Eva Pérez, Directora de contenidos
- 13-06-18** Refundición del Patronato de la Fundación APE (Trastornos de Conducta Alimentaria) en la sede de la Institución
- 14-06-18** Asiste a la Gala del X Aniversario de la Exposición Internacional de Zaragoza 2008, en el Palacio de Congresos
- 15-06-18** Interviene en el “Curso de Mediación Intrajudicial en Aragón”, en la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo
- 19-06-18** Realiza una entrevista para la Revista Graduados Sociales
- 19-06-18** Asiste a la inauguración de la Jornada de Cooperación de la Fundación Ayuda en Acción en el Centro Joaquín Roncal
- 20-06-18** Reunión con Nicolás Espada, Director del Periódico de Aragón
- 21-06-18** Asiste al Acto de apertura del IV Congreso de la Abogacía Aragonesa, en el Salón Carlos Carnicer del REICAZ
- 21-06-18** Asiste al Acto de Toma de Posesión de la Delegada del Gobierno en Aragón
- 24-06-18** Asiste en San Juan de la Peña a la Festividad de San Juan Bautista y al Acto de reinhumación de los restos del linaje Real de San Juan de la Peña

- 25-06-18** Entrevista con D. Chorche Tricas del Diario Arainfo en la sede de la Institución
- 25-06-18** Visita la Asociación de Vecinos de Delicias "Manuel Viola"
- 27-06-18** Inauguración del Día Internacional de la Sordoceguera en el Centro de Recursos de Sordoceguera San Jorge
- 27-06-18** Asiste al Acto de Entrega de la I Edición de los Premios Cuarto Pilar, organizados por IASS en Caixaforum
- 27-06-18** Asiste a la “Sesión Inaugural Sección Derecho Penal y Menores” en Colegio de Abogados de Zaragoza
- 28-06-18** Toma de posesión de D^a Ruth Vallejo da Costa como Decana de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo
- 17-07-18** Recibe la visita de D. Antonio Embid Irujo
- 18-07-18** Asiste a la toma de posesión de la Consejera de Sanidad, D^a Pilar Ventura Contreras, en la Sala Columnas del Pignatelli
- 19-07-18 a 20-07-18** Participa en el I Congreso Turismo Rural Sostenible en Mora de Rubielos
- 23-07-17** Se reúne en la sede de la Institución con D^a Luisa Broto, Vicealcaldesa del Ayuntamiento de Zaragoza
- 25-07-18** Recibe en la sede a D^a Antonia Rosa, que le hace entrega del trabajo realizado como Becaria del Estudio del Ordenamiento Jurídico Aragón
- 27-07-18** Recibe en la sede de la Institución del Decano del Colegio de Abogados de Zaragoza, D. Antonio Morán Durán
- 09-08-18** Asiste en Huesca al Izado de las banderas de Francia y España por los alcaldes de Trabes y Huesca y a la entrega de la Parrilla de Oro de la Ciudad; actos con motivo de las Fiestas de San Lorenzo
- 03-09-18** Entrevista al Justicia en el programa Despierta Aragón de Aragón Radio
- 04-09-18** Asiste al Pregón y a los actos de las Fiestas de Barbastro
- 05-09-18** Se reúne en la sede de la Institución con D^a Concha Cano, Portavoz de Stop Desahucios
- 05-09-18** Reunión con D. Joaquín Soguero, Presidente de la Asociación de Consumidores Informacu Aragón, en la sede de la Institución
- 05-09-18** Se reúne con D^a Esther Aguado, Presidenta de AZAJER (Asociación Aragonesa de Jugadores de Azar en Rehabilitación) y con Mónica Aranal, Trabajadora Social

05-09-18	Se reúne en la sede con D ^a Soraya Torrealba, Secretaria de la Asociación Enfermos Behcet
05-09-18	Reunión con D. Miguel Bernal Ariza de Stop Accidentes
06-09-18	Entrevista en Es Radio
06-09-18	Asiste al acto “50 años de Radio Nacional de España”
06-09-18	Asiste a la Presentación del Equipo del Club de Fútbol Femenino en el Restaurante Torreluna
10-09-18	Reunión con el Dr. Juan Calatayud, Jefe de Neurocirugía del Hospital Clínico, en la sede de la Institución
11-09-18	Reunión con el Presidente del Colegio de Graduados Sociales de Aragón, D. Daniel Oroz Alquézar, en la sede de la Institución
12-09-18	Acto organizado por ADEA con la intervención de D. José Ángel Biel, en el Hotel Palafox
12-09-18	Acto de entrega de los premios Solidarios ONCE Aragón 2018, en el Centro Cultural Caixa Forum
13-09-18	Reunión con Juan José Alba (Coordinador del grupo de investigación de Seguridad Vial), en la sede de la Institución
13-09-18	Recibe la visita de Pedro Martínez de la Asociación Escuela y Despensa
13-09-18	Se reúne con D ^a María Pérez y D ^a Leticia Pamplona del Centro de Mayores de Santa Isabel
13-09-18	Asiste al Acto “50 años de Radio Nacional de España”, en la Sala África Ibarra del Edificio Paraninfo de la Universidad de Zaragoza
18-09-18	Participa en los Actos con motivo de 75º Aniversario de la empresa SAICA
19-09-18	Asiste a la Presentación del Cupón "Día Internacional de las Personas Mayores", en la sede de la ONCE
19-09-18	Asiste a la Presentación del Informe Anual del Hospital N ^a Sra. del Carmen
20-09-18	Acto de Firma del Acuerdo de Sensibilización y Divulgación de Buenas Conductas Alimentarias en la Red, organizado por la Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios, que tuvo lugar en la sede de la Institución
20-09-18	Asiste a la Inauguración del Congreso Comunidades Aragonesas del Exterior, en la Residencia de Tiempo Libre Orihuela del Tremedal
20-09-18	Asiste a la Ceremonia de entrega de los Premios Heraldo, XV Edición
21-09-18	Entrevista en Aragón TV

- 21-09-18** Participa en la “1ª Mesa de Trabajo Mayores en soledad”, en la sede de la Institución
- 21-09-18** Asiste a la Apertura del Año Judicial, en el Tribunal Superior de Justicia de Aragón
- 21-09-18** Entrevista con D. Fernando Ruiz en el programa Puntos de Vista de Aragón TV
- 21-09-18** Visita el Centro Terapéutico Prisma
- 24-09-18** Asiste a la Festividad de la Merced en el Centro Penitenciario de Zuera
- 26-09-18** Asiste al Debate sobre el Estado de la Comunidad 2018, en el Palacio de la Aljafería
- 26-09-18** Reunión con Fernando Pérez Barreras, de la Asociación Fony (Prevención, Información y Protección), en la sede de la Institución
- 26-09-18** Asiste al Acto de Clausura de la 1ª promoción del Diploma de especialización en Religión y Derecho en la sociedad democrática, en el Aula Magna de la Facultad de Derecho
- 27-09-18** Acto de Apertura del I Congreso en Zaragoza sobre la Coordinación de Parentalidad (ACOPAR). Conferencia inaugural de D. Pascual Ortuño Muñoz, en el Patio de la Infanta de Ibercaja
- 27-09-18** Inauguración del I Congreso sobre Derecho de los Animales, organizado por la Sección de Defensa de los Derechos de los Animales del REICAZ, en la sede del Colegio de Abogados
- 28-09-18** Asiste al Acto de entrega del Premio "Chuana Coscujuela 2018", en el Instituto Aragonés de Arte Contemporáneo Pablo Serrano
- 01-10-18** Asiste al Acto "Día del Mayor 2018" organizado por la Federación de Asociaciones de Barrios de Zaragoza en el Centro Joaquín Roncal
- 02-10-18** Recibe en la sede al Director de la Universidad de la Experiencia, D. Santiago Gascón Santos
- 02-10-18** Asiste a los Actos con motivo de la festividad de los Ángeles Custodios, patronos de la Policía Nacional, en la Plaza del Pilar
- 03-10-18** Acto en la sede de la Institución de toma de posesión de D. Javier Hernández García como Lugarteniente del Justicia
- 06-10-18** Asiste al Acto de entrega de la Medalla de Oro y Distinciones de la Ciudad de Zaragoza, en el Salón de Plenos de la Casa Consistorial
- 08-10-18** Se reúne de la Decana del Colegio Profesional de Psicología de Aragón, Dª Lucía Tomás y D. José Antonio Aldás, Vocal, en la sede de la Institución

- 09-10-18** Reunión del Consejo de Redacción de la Revista de Actualidad del Derecho en Aragón, en el Pignatelli
- 15-10-18** Visita a la Diputación Provincial de Huesca
- 15-10-18** Visita al Centro Manuel Artero de Atades Huesca
- 16-10-18** Firma en el Libro de Oro de Alcorisa, visita la Escuela Infantil, la Escuela de Adultos, el Colegio Público "El Justicia de Aragón" y el Instituto "Damián Forment"
- 17-10-18** Grabación en la sede de la Institución del programa de Aragón TV sobre la Hermandad de la Sangre de Cristo
- 17-10-18** Entrevista en Radio La Comarca (Alcañiz)
- 18-10-18** Inauguración del "Centro de Escucha D. Javier Osés", en Huesca
- 26-10-18** Se reúne en la sede con el Decano del Colegio de Abogados de Huesca
- 26-10-18** Asiste al "VII Acto aragonés del Trabajo Social: valor, reconocimiento y compromiso" y entrega de los premios anuales de la de la profesión, en el Paraninfo
- 29-10-18** Reunión con el Alcalde de Calatayud en el Ayuntamiento
- 30-10-18** Reunión en la sede de la Institución con representantes de Cáritas Aragón
- 30-10-18** Reunión con la Consejera de Sanidad, D^a Pilar Ventura y responsables de la Fundación APE, en el Despacho de la Consejera
- 31-10-18** Entrevista en Aragón Radio
- 31-10-18** Se reúne con C.A.M.P.A. (Colectivo de Apoyo a Mujeres Presas en Aragón) en la sede de la Institución
- 31-10-18** Asiste a la Jornada de ADEA (Asociación de Directivos y Ejecutivos de Aragón) con la intervención de D. Juan Antonio Belloch, en el Hotel Palafox
- 05-11-18** Presentación del libro "El Testamento cerrado de Fernando el Católico", editado por la Institución, en el Salón de Actos del Colegio Notarial
- 06-11-18** Reunión con D^a Felisa Comín, Directora y D. Héctor Martínez, Coordinador de la Asociación Aragonesa para problemas de crecimiento A.P.A.C. en la sede de la Institución
- 06-11-18** Presentación de la Jornada "Derecho y Montaña" en la sede de la Institución
- 06-11-18** Acto de Firma del Convenio del de los XXVIII Encuentros del Foro de Derecho Aragonés, en la Sala de Juntas de Colegio de Abogados de Zaragoza

- 06-11-18** Participa en la 1ª Sesión de los XXVIII Encuentros del Foro de Derecho Aragonés, en el Colegio de Abogados de Zaragoza
- 07-11-18** Recibe en la sede de la Institución a D. Juan Carlos Hernández Muñoz, nuevo Jefe Superior de Policía de Aragón
- 07-11-18** Interviene en la Mesa Redonda del Acto de Presentación de la Coordinadora ENLAZADOS, en el Centro Joaquín Roncal
- 07-11-18** Asiste al encendido de la antorcha del Campeonato Nacional de Atletismo Special Olympics (Plena Inclusión)
- 08-11-18** Asistencia a la Jornada Justicia Restaurativa y Sociedad Civil, organizada por la Asociación ¿hablamos?, en el Aula Magna de la Facultad de Derecho
- 09-11-18** Asiste al acto de entrega de los premios "Amigos y Alimentos 2018" en el Banco de Alimentos de Aragón
- 09-11-18** Asiste a la cena de Hermandad del Colegio de Graduados Sociales de Aragón, en el Hotel Palafox
- 12-11-18** Recibe en la sede a la "Plataforma dignidad trabajadores=dignidad residentes"
- 12-11-18** Asiste a la toma de posesión del Jefe Superior de Policía de Aragón, D. Juan Carlos Hernández Muñoz en la Delegación del Gobierno en Aragón
- 13-11-18** Asiste a la IV Edición Premios José Antonio Labordeta en el Teatro Principal
- 14-11-18** Asiste al acto de Cadis Huesca; presentación del trabajo "Diagnóstico de la situación de las personas con discapacidad y/o dependencia en la provincia de Huesca", que tuvo lugar en el Salón de actos de la Diputación Provincial de Huesca
- 14-11-18** Homenaje a la Constitución Española organizado por la Academia Aragonesa de Jurisprudencia y Legislación
- 14-11-18** Inauguración del Simposio de Salud Mental Perinatal, en la sede del Colegio de Médicos de Zaragoza.
- 15-11-18 a** Participa en el Foro Judicial Independiente en Bilbao
- 16-11-18**
- 17-11-18** Asiste a la cena de Clausura y Homenaje al Jubilado dentro del XXXII Congreso Aragonés de Atención Primaria
- 20-11-18** Asiste a la 3ª Sesión de los XXVIII Encuentros del Foro de Derecho Aragonés, en el Salón de Actos de la Diputación Provincial de Huesca
- 21-11-18** Acto de Firma del Acuerdo de Sensibilización, Concienciación y Fomento de la Accesibilidad en Comercios y Servicios, organizado por la Dirección

General de Protección de Consumidores y Usuarios, en la Fundación DFA (Disminuidos Físicos de Aragón)

- 23-11-18 a 24-11-18** Participa en el I Congreso Nacional-Internacional de Coordinación de Parentalidad en Barcelona
- 26-11-18** Acto conmemorativo del 40º Aniversario de la Constitución Española y entrega de la Medalla de Aragón, en el Conservatorio Superior de Música de Aragón
- 27-11-18** XVI Jornadas de la Constitución de la Facultad de Derecho y del Justicia de Aragón, “Constitución y protección de datos”, en el Aula Magna de la Facultad de Derecho
- 28-11-18** Asiste en el Palacio de Congresos de Zaragoza a la Convención de Directivos ADEA, con el lema "Generación XXI. Personas, Valores y Ética"
- 29-11-18** Presentación en la sede de la Institución del libro "1978-2018. Constitución Española. Estatuto d'Autonomía d'Aragón, en lengua aragonesa" de Editorial Atelier y posterior Conferencia "Constitución, Estatutos y Estatutos y Pluralismo lingüístico: Una obra aún inconclusa" de D. José Manuel Pérez Fernández, Letrado del Tribunal Constitucional
- 03-12-18** Presenta el Informe Especial sobre la situación la Provincia de Teruel, elaborado por la Institución, en la Delegación del Gobierno de Aragón en Teruel
- 04-12-18** Asiste en el Palacio de Congresos de Zaragoza, a la Gala 80 Aniversario de Radio Zaragoza
- 05-12-18** Asiste al Acto conmemorativo con motivo del 40 Aniversario de la Constitución Española, en la Delegación del Gobierno en Aragón
- 10-12-18** Acto 70 Aniversario de la Declaración Universal de Derechos Humanos 1948-2018, en el Centro Pignatelli
- 11-12-18** Reunión el Edificio Pignatelli, del Consejo de Redacción de la Revista Jurídica de Actualidad del Derecho en Aragón
- 11-12-18** Clausura de los Actos por el Centenario Barrio Oliver
- 12-12-18** Asiste a la presentación de la Red de Fortalezas Oliver, en el Centro Cívico Manuel Vázquez Guardiola
- 12-12-18** Gala Anual Fundación A.P.E., en el Hotel Zentro de Zaragoza
- 13-12-18** Recibe en la sede la visita de despedida del Coronel Félix Allo Flores como Delegado de Defensa en Aragón

- 13-12-18** Inauguración de las Jornadas "La Constitución Española y los Derechos Civiles españoles cuarenta años después", en el Aula Magna de la Facultad de Derecho
- 14-12-18** Se reúne con representantes de la Asociación de Pacientes y Usuarios de la Homeopatía de Aragón, en la sede de la Institución
- 15-12-18** Asiste al concierto programado por Fundación la Caixa, en el Auditorio de Zaragoza
- 16-12-18** Asiste en la Iglesia San Felipe, a la Misa en Honor de Santa Lucía, patrona del Colegio Notarial
- 17-12-18** Interviene en el Programa Despierta Aragón de Aragón Radio, emitido desde la sede de la Institución
- 17-12-18** Inaugura la Exposición de cuadros de Atades Huesca en la sede de la Institución
- 17-12-18** Presenta en la Biblioteca de Aragón el libro "Notas de cada día. Crónica de un año cualquiera" de D. José Luis de Arce.
- 18-12-18** Asiste, en el Salón de Actos de Bantierra, a la Gala Diversidad "En tu piel", por el Día Internacional de las personas migrantes
- 18-12-18** Presenta la publicación Nº 60 de la Colección del Justicia de Aragón "El Derecho civil, aragonés en el contexto español y Europeo", en la sede de la Institución
- 19-12-18** Entrevista en Radio Ebro FM
- 20-12-18** Acto Institucional en la Plaza de Aragón de Ofrenda Floral del Justicia, Cortes y Gobierno de Aragón, con motivo del 427º Aniversario de la ejecución de Juan de Lanuza
- 20-12-18** Asiste al Acto-homenaje a la figura del Justicia de Aragón, en el Salón del Justicia del Ayuntamiento de Huesca
- 20-12-18** Ofrenda Floral en la Plaza de Aragón de Entidades e Instituciones, con motivo del 427º Aniversario de la ejecución de Juan de Lanuza
- 20-12-18** Acto de entrega de la Medalla del Justicia a D^a María Ángeles Parra Lucán, que tuvo lugar en la Real Capilla de Santa Isabel
- 21-12-18** Asiste a la entrega de premios "Valores y Solidaridad San Ivo 2018", en el Salón Carlos Carnicer del Colegio de Abogados de Zaragoza
- 26-12-18** Entrevista en TVE en Aragón
- 27-12-18** Se reúne en la sede con D^a Eva Nuviala del Club Fútbol Femenino

3. ACTIVIDADES DEL LUGARTENIENTE Y DEL EQUIPO DEL JUSTICIA

Ya en su discurso tras ser elegido por el Pleno de las Cortes de Aragón, Ángel Dolado, como Justicia, se comprometió a trabajar de la mano de su equipo de asesores como un todo, lo que junto al trabajo puro de tramitación de expedientes, se plasma en la diversificada agenda que se ha mantenido por parte de todos ellos y, especialmente, por el Lugarteniente, en su momento Asesor-Jefe.

3.1. Lugarteniente

- | | |
|-----------------|--|
| 07-05-18 | Visita Oficina Aragonesa contra la Discriminación |
| 09-05-18 | Visita a Huesca a la Delegación Territorial, Ayuntamiento, Comarca Hoya de Huesca, Subdelegación del Ministerio de Defensa y Diputación Provincial de Huesca. Presentación y explicación de mecanismos de colaboración |
| 08-05-18 | Asistencia a Conferencia “Manuel Giménez Abad, un técnico al servicio del estado |
| 10-05-18 | Reunión con el Director General de Cultura del Gobierno de Aragón, D. Ignacio Escuín Borao para tratar el fondo bibliográfico de la Institución |
| 14-05-18 | Visita a Teruel a la Diputación Provincial de Teruel, CEOE Teruel, Ayuntamiento, Delegación Territorial, Comarca de Teruel y Caja Rural de Teruel. Presentación y explicación de mecanismos de colaboración |
| 16-05-18 | Reunión con D ^a M ^a Victoria Mayor del Hoyo, Departamento de Derecho Privado, Universidad de Zaragoza |
| 17-05-18 | Reunión con el Consejero de Sanidad del Gobierno de Aragón, D. Sebastián Celaya |
| 21-05-18 | Asistencia a Consejo de Transparencia |
| 25-05-18 | Apertura del V Certamen Internacional de Derecho Internacional privado Millennium |
| 26-05-18 | Asistencia a la IV Copa Interasociaciones Disminuidos Psíquicos |

- 28-05-18** Reunión con D. Luis Javier Subías, Jefe de Servicio de Asuntos Generales del Ayuntamiento de Zaragoza, acompañado del Asesor Responsable de la Oficina de Atención al Ciudadano, David Acín. Presentación y explicación de mecanismos de colaboración
- 29-05-18** Reunión con la Directora General de Vivienda y Rehabilitación, D^a María Teresa Andreu Losantos, acompañado de los asesores, Isabel de Gregorio y Juan Campos. Presentación y explicación de mecanismos de colaboración
- 30-05-18** Reunión con el Director General de Tributos, D. Francisco Pozuelo Antonio, acompañado del Asesor Jorge Lacruz. Presentación y explicación de mecanismos de colaboración
- 30-05-18** Reunión con el Secretario General Técnico de Educación, D. Felipe Faci, y el Director General de Planificación y Formación Profesional, D. Ricardo Almalé, acompañado de la Asesora de Educación M^a Jesús Cruz. Presentación y explicación de mecanismos de colaboración
- 1-6-18** Reunión con el Director General del Centro del Libro con el motivo de futuras publicaciones
- 3-6-18** Asistencia al acto de izado de bandera en el Día de las Fuerzas Armadas
- 4-6-18** Reunión coordinación XXVII Encuentros de Foro de Derecho Aragonés. Preparación Jornadas
- 5-6-18** Reunión con el Intendente de la Policía Local de Zaragoza D. Juan M. Maroto, acompañado del Asesor David Acín. Presentación y explicación de mecanismos de colaboración
- 6-6-18** Asistencia a la mesa redonda “Futura Ley de Cambio Climático y su Impacto en los Inversores”
- 7-6-18** Reunión con D. Pablo Híjar Concejal Delegado de Vivienda y Deporte del Ayuntamiento de Zaragoza, acompañado de la Asesora Isabel de Gregorio. Presentación y explicación de mecanismos de colaboración
- 8-6-18** Asistencia a la celebración de la Festividad de Nuestra Señora del Portillo, patrona de la Policía Local de Zaragoza
- 12-6-18** Reunión con la profesora de Derecho Civil, D^a Aurora López Azcona, acompañado del Asesor Andrés Esteban. Preparación XXVIII Encuentros Foro Derecho Aragonés
- 14-6-18** Asistencia junto con la Asesora Carmen Gracia, al encuentro sobre la reducción progresiva del uso de prácticas coercitivas, sujeciones y contenciones en la atención a salud mental y en centros geriátricos – Plataforma Salud Mental de Aragón

14-6-18	Presentación del libro “Cincuenta Años de Doctrina Civil Aragonés” de la autora D ^a Carmen Bayod
25-6-18	Asistencia a Consejo de Transparencia
27-6-18	Asistencia al acto de inicio de las Obras de la Remodelación de la Estación de Canfranc acompañado del Asesor Juan Campos
27-6-18	Visita, junto con el Asesor Juan Campos, al Punto de Encuentro de la localidad de Jaca
4-7-18	Asistencia al Acto del 25 Aniversario del Instituto Aragonés de la Mujer “Las Mujeres Construyen Aragón”
4-7-18	Asistencia a la Ceremonia de Entrega de las Medallas de Oro de Santa Isabel de Aragón, Reina de Portugal, al maestro D. César Bona García, al bibliófilo D. José Luis Melero Rivas y al ex Justicia de Aragón D. Fernando García Vicente, en ausencia del Justicia
5-7-18	Asistencia al Acto de Toma de Posesión del Subdelegado del Gobierno de Aragón, D. José Abadía Tirado, en ausencia del Justicia
11-7-18	Asistencia al Acto de Entrega de Reales Despachos en la Academia General Militar de Zaragoza, en ausencia del Justicia
12-7-18	Asistencia al Acto de Toma de Posesión del Jefe del Ala 31, Melecio Hernández Quiñones, en ausencia del Justicia
18-7-18	Asistencia al Acto Relevó de Mando y Toma de Posesión del Jefe del Ala 15 y Comandante Militar Aéreo
23-7-18	Asistencia al Consejo de Transparencia
29-8-18	Inauguración Exposición Espacio Visiones Museo Pablo Serrano
30-8-18	Exposición Viaje Uno: Tocar el Pueblo – Diputación Provincial de Zaragoza
4-9-18	Reunión coordinación I Congreso de Nacional de Coordinación de Parentalidad
13-9-18	Asistencia a Congreso Compra Pública Innovadora en Paraninfo de la Universidad de Zaragoza
20-9-18	Reunión en Ayuntamiento de Peral de Alcofea, acompañado de la Asesora Isabel de Gregorio, mediación en expediente
24-9-18	Asistencia a Consejo de Transparencia

25-9-18	Asistencia, junto con el Asesor Andrés Esteban, al Centro Educativo e Internamiento Medidas Judiciales – Refor Juslibol, expediente situación de menores
27-9-18	Acto de Apertura del I Congreso en Zaragoza de Coordinación de Parentalidad (Acopar)
28-9-18	Participación en mesa con expertos en Derecho Foral Aragonés en el I Congreso en Zaragoza de Coordinación de Parentalidad (Acopar)
3-10-18	Acto de Toma de Posesión como Lugarteniente del Justicia de Aragón
4-10-18	Asistencia al programa de Aragón Televisión “Puntos de Vista”
8-10-18	Reunión en las Cortes de Aragón con la Letrada Mayor y la Interventora, acompañado de la Secretaria General, María Jesús Lite. Reestructuración personal de la Institución
15-10-18	Visita, junto con el Justicia, a la Diputación Provincial de Huesca
15-10-18	Conferencia en Huesca de la Universidad de la Experiencia
15-10-18	Visita, junto con el Justicia y el Asesor de Comunicación al Centro Manuel Artero de Atades en Huesca
18-10-18	Acto de Apertura y Participación en las III Jornadas de Juego Responsable en Aragón (Azajer)
18-10-18	Conferencia Universidad de la Experiencia en Utebo
20-10-18	Asistencia al XXXIII Trofeo de Baloncesto en Silla de Ruedas
23-10-18 a 24-10-18	Participación junto con El Justicia y la Secretaria General en las XXXIII Jornadas de Defensores
31-10-18	Asistencia al Seminario: Método de Recogida de Denuncias y Procedimientos Extrajudiciales de Tramitación en el Instituto Aragonés de la Juventud. Impartición charla sobre el funcionamiento de la Institución, junto con el Asesor David Acín
5-11-18	Asistencia a la presentación del Libro “El Testamento Cerrado de Fernando el Católico” en el Colegio Notarial de Aragón
6-11-18	Asistencia y Organización de la Primera Sesión de los XVIII Encuentros del Foro de Derecho Aragonés
9-11-18	Clausura de las IV Jornadas de Derecho y Montaña.
12-11-18	Reunión con la Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Zaragoza.

13-11-18	Asistencia y Organización de la Segunda Sesión de los XVIII Encuentros del Foro de Derecho Aragonés
14-11-18	Reunión con la Directora General de Función Pública, D ^a María Aránzazu Millo. Presentación y explicación de mecanismos de colaboración
15-11-18	Reunión en Vitoria – Ararteko
16-11-18	Presentación de la I Jornada, Abandono, Adopción y Riesgo
19-11-18	Visita a la Universidad San Jorge. Presentación y explicación de mecanismos de colaboración
20-11-18	Asistencia y Organización de la Tercera Sesión de los XVIII Encuentros del Foro de Derecho Aragonés
22-11-18	Asistencia a cena y entrega premios Fundación La Caridad
23-11-18	Mesa de Trabajo sobre la Unidad de Atención a Víctimas con Discapacidad Intelectual en Aragón (UAVDI)
26-11-18	Reunión con la Letrada Mayor de la Cortes de Aragón. Asuntos Interinstitucionales
26-11-18	Asistencia a la Entrega de la Medalla de Aragón – Cuarenta Años de Constitución
27-11-18	Asistencia de los Asesores Andrés Esteban y Carmen Gracia a la Jornada Nacional de Encuentro de Profesionales de Adolescencia y Salud Mental
27-11-18	Asistencia a XVI Jornadas de la Constitución en Facultad Derecho
28-11-18	Apertura Jornada Formativa Buenas Prácticas Coeducativas, Cife Juan de Lanuza
29-11-18	Asistencia a la presentación del libro “1978-2018 Constitución Española. Estatuto de Autonomía d’Aragón, en lengua aragonesa y Conferencia “Constitución, Estatutos y Pluralismo Lingüístico” de José Manuel Pérez Fernández, Letrado del Tribunal Constitucional
29-11-18	Asistencia a los II Edición Entrega Premios y Reconocimientos 2018-Cai Deporte Adaptado
03-12-18	Presentación en la Delegación del Gobierno de Aragón en Teruel del Informe Especial sobre Teruel realizado por la Institución
04-12-18	Asistencia en la Base de San Jorge a la festividad de Santa Bárbara, patrona de Artillería, en ausencia del Justicia
04-12-18	Asistencia a la Gala del 80 aniversario de Radio Zaragoza

11-12-18	Reunión en al Ayuntamiento de Monzón.
12-12-18	Impartición de conferencia en la Universidad San Jorge sobre el funcionamiento de la Institución
12-12-18	Charla sobre Derecho Aragonés en Leciñena
13-12-18	Reunión con la Directora del Instituto Aragonés de la Mujer, acompañado de la Asesora Carmen Gracia y Secretaria General. Funciones de igualdad
13-12-18	Inauguración de las Jornadas “La Constitución Española y los Derechos Civiles Españoles 40 años después” – D ^a Carmen Bayod, Universidad de Zaragoza
17-11-18	Asistencia al Acto de Toma de Posesión del Coronel Conrado José Cebollero Martínez-Antigua Capitanía General
17-12-18	Inauguración en la Institución de la Exposición Atades “Abstracción Emocional” del grupo ZheBRA
18-12-18	Reunión, acompañando al Justicia, con la Presidenta de las Cortes para la entrega del Informe Especial Sobre Teruel realizado por esta Institución
18-12-18	Asistencia a la presentación de la publicación nº 60 del Justicia de Aragón “El Derecho Civil Aragonés en el Contexto Español y Europeo”
20-12-18	Asistencia al Acto Institucional de Ofrenda Floral como conmemoración del 427 aniversario de la Ejecución de Juan de Lanuza V
20-12-18	Asistencia al Acto de Entrega de Medalla del Justicia a D ^a M ^a Ángeles Parra Lucán en la Real Capilla de Santa Isabel de Portugal
21-12-18	Asistencia al Acto de Entrega de Premios Valores y Solidaridad San Ivo 2018 – R. e I. Colegio de Abogados de Zaragoza

3.2. Equipo del Justicia

Además de a los actos institucionales, los asesores del Justicia han participado en variadas actividades realizadas en el Palacio de Armijo y fuera de la sede de la Institución, en pos de la idea de solución proactiva y preventiva de situaciones irregulares en la relación ciudadanos-administración. Aquí se ofrece una relación de algunas de ellas.

11-05-18	Asistencia de la Asesora Carmen Gracia a la presentación del Plan Salud de Aragón organizado por el Departamento de Sanidad del Gobierno de Aragón y por delegación del Justicia
15-05-18	Asistencia del Asesor Andrés Esteban, al Día Internacional de las Familias

21-05-18	Asistencia de la Asesora M ^a Jesús Cruz al acto de entrega del Premio a las Letras Aragonesas
22-05-18	Asistencia del Asesor Juan Campos a la Jornada de Trabajo Social en Justicia, Penitenciario y Pericial
23-05-18	Asistencia de la Asesora M ^a Jesús Cruz a la Asamblea Modelo Parlamento Europeo, Universidad San Jorge
24-05-18	Reunión de los Asesores Juan Campos e Isabel de Gregorio con Endesa para tratar el bono social
25-05-18	Asistencia de la Asesora M ^a Jesús Cruz a la celebración del Día de la Educación
31-5-2018	Asistencia del Asesor Andrés Esteban al Panel de Expertos en Servicios Sociales, Plan Estratégico de Servicios Sociales del Gobierno de Aragón
31-05-18 a 01-06-18	Asistencia del Asesor Juan Campos a la Mesa Divulgativa sobre Mediación en el Consejo de Colegio de Abogados de Aragón
01-06-18	Asistencia de la Asesora M ^a Jesús Cruz a la Feria del Libro de Zaragoza con el Director del Centro del Libro
04-06-18	Reunión, acompañando al Justicia, con el Presidente de Amnistía Internacional Aragón
06-06-18	Asistencia del Asesor Juan Campos a la Jornada “Retos Laborales de Personas con Discapacidad” organizado por Cermi-Aragón y UGT-Aragón
08-06-18	Asistencia del Asesor Juan Campos a la Jornada de Vivienda Social
08-06-18	Asistencia del Asesor David Acín a la celebración de la Festividad de Nuestra Señora del Portillo, patrona de la Policía Local de Zaragoza
12-06-18	Asistencia del Asesor Juan Campos al Congreso “Hacia una nueva cultura jurídica para el acceso a la vivienda”. (Cátedra Zaragoza Vivienda)
19-06-18	Asistencia del Asesor Juan Campos a la Jornada de Cooperación de la Fundación Ayuda en Acción
19-06-18	Asistencia al Acto de Presentación de la Campaña para la Prevención y Detección del Racismo y la Xenofobia
20-06-18	Asistencia del Asesor Andrés Esteban a Jornada sobre Atención a Personas Refugiadas – La acogida e integración de personas solicitantes y beneficiarias de protección internacional
21-06-18 a 23-06-18	Asistencia de la Asesora M ^a Jesús Cruz al II Congreso Internacional Innovación Educativa de Zaragoza

26-06-18	Reunión de los Asesores Andrés Esteban y Juan Campos en el Instituto Aragonés de Servicios Sociales
27-06-18	Asistencia del Asesor Andrés Esteban al Acto de Entrega de la I Edición de los Premios Cuarto Pilar organizado por el Instituto Aragonés de Servicios Sociales
28-06-18 a 29-06-18	Asistencia de los Asesores Isabel de Gregorio y Juan Campos al Taller Preparatorio de las XXXIII Jornadas de Coordinación de Defensores
13-09-18 a 14-09-18	Asistencia de la Asesora Carmen Gracia al I Congreso de Compra Pública Innovadora en Salud, organizado por el Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud
27-09-18	Asistencia del Asesor Andrés Esteban a una reunión de grupo interinstitucional sobre acogimiento e integración de personas de protección internacional en Aragón
27-09-18	Asistencia de la Asesora Carmen Gracia a la Conferencia “Trabajar sin Sujeciones: Dignificación de la Persona”. Residencia Ballesol-Salvador Allende
28-09-18	Asistencia del Asesor Juan Campos al acto organizado por la Asociación de Familiares Asesinados y Enterrados en Magallón
01-10-18	Asistencia a Jornada Mayores Solos organizado por la Federación Aragonesa de Barrios
02-10-18	Asistencia del Asesor Andrés Esteban al acto de los XXV años de equipo medio abierto del Instituto Aragonés de Servicios Sociales
03-10-18	Asistencia de la Asesora Isabel de Gregorio a la Jornada de Conducta Alimentaria, Medicamentos, Productos de Parafarmacia y Riesgo en la Red
03-10-18	Asistencia de todos los Asesores a la Toma de Posesión de D. Javier Hernández como Lugarteniente del Justicia
04-10-18	Asistencia de la Asesora Carmen Gracia a la Ponencia de Trastornos de conducta Alimentaria dentro de la Jornada de Conducta Alimentaria, Medicamentos, Productos de Parafarmacia y Riesgo en la Red
04-10-18	Asistencia de la Asesora Carmen Gracia a las II Jornadas de Trastornos de la Conducta Alimentaria y Neuropsicología de la Fundación APE
09-10-18	Visita del Asesor Andrés Esteban a la Residencia Lorenzo Loste y Vivienda Hogar de Huesca
22-10-18	Asistencia del Asesor Juan Campos a la presentación del Instituto Aragonés de Auditores Socio-Laborales

22-10-18	Asistencia de la Asesora M ^a Jesús Cruz a la Constitución del Observatorio Aragonés por la Convivencia
23-10-18	Participación del Asesor David Acín al Curso de Relaciones Telemáticas de los Profesionales y Ciudadanos con las Administraciones Públicas en el R. e I. Colegio de Abogados de Zaragoza
25-10-18	Asistencia del Asesor David Acín a la VI Jornada de Justicia Gratuita organizada por el R. e I. Colegio de Abogados de Zaragoza
25-10-18	Asistencia del Asesor Andrés Esteban a la Reunión de Coordinación entre Entidades Acogidas MENAS y Departamentos del Gobierno de Aragón
25-10-18	Asistencia del Asesor Juan Campos a la Conferencia de Violencia de Género y Educación, impartida en la Facultad de Educación de Zaragoza
29-10-18	Asistencia de la Asesora Isabel de Gregorio al Consejo de Transparencia
30-10-18	Asistencia del Asesor Juan Campos al Seminario Pilar Europeo de Derechos Sociales en el Instituto Ara
30-10-18	Asistencia del Asesor Juan Campos a la primera sesión de las Jornadas de Formación “Democracia y Construcción Comunitaria: una caja de herramientas para la participación” – Cohesión Social, ciudadanía y calidad democrática
31-10-18	Asistencia del Asesor David Acín al Seminario “Método de Recogida de Denuncias y Procedimientos Extrajudiciales de Tramitación” en el Instituto Aragonés de la Juventud
05-11-18	Asistencia de todos los Asesores a la presentación del libro “Testamento Cerrado de Fernando el Católico” en el Colegio Notarial
06-11-18	Asistencia y Organización de la Primera Sesión de los XVIII Encuentros del Foro de Derecho Aragonés
08-11-18	Asistencia de la Asesora Carmen Gracia a la inauguración de la exposición “12 razones para quererte” organizada por la Fundación APE
08-11-18 a 09-11-18	Asistencia del Asesor Juan Campos a las I Jornadas Internacionales Feministas
13-11-18	Asistencia del Asesor Juan Campos a la jornada “El Barrio y la Mediación Comunitaria” en la Facultad de Ciencias sociales y del Trabajo
13-11-18	Asistencia y Organización por parte de todos los Asesores de la Segunda Sesión de los XVIII Encuentros del Foro de Derecho Aragonés
15-11-18	Asistencia de la Asesora M ^a Jesús Cruz a la Biblioteca María Moliner con el Director General de Universidades. Patronos Femeninos en la Transmisión de Emociones y Patrimonio

16-11-18 a 17-11-18	Asistencia del Asesor Andrés Esteban a la I Jornada de Abandono, Adopción y Riesgo – IASS y AFADA. Debate sobre Diagnóstico y Terapias Reparadoras
20-11-18	Asistencia y Organización por parte de todos los Asesores de la Tercera Sesión de los XVIII Encuentros del Foro de Derecho Aragonés
23-11-18	Asistencia del Asesor David Acín a la Mesa de Trabajo sobre la Unidad de Atención a Víctimas con Discapacidad Intelectual en Aragón (UAVDI)
26-11-18	Asistencia del Asesor Andrés Esteban a la Conferencia “Actitudes Proactivas ante la Violencia de Género: Adolescencia y Juventud” de la Universidad de Zaragoza.
27-11-18	Asistencia de los asesores Carmen Gracia y Andrés Esteban a la V Jornada Nacional Encuentro Profesionales Salud Mental y Adolescencia, Nuevas Necesidades, Nuevos Retos – IASS Zaragoza
27-11-18	Asistencia del Asesor Andrés Esteban a la I Jornada de Derecho Foral Aragonés y Menores. IAAP
27-11-18	Asistencia del Asesor Juan Campos a la Jornada de Habilidades de Comunicación y Prevención de Conflictos, Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo
27-11-18	Asistencia del Asesor Andrés Esteban al V Encuentro de Profesionales de Salud Mental y Adolescencia. Nuevas necesidades, nuevos retos
29-11-18	Asistencia del Asesor Andrés Esteban a la presentación del documental “Ver el Mundo de Otra Manera” sobre acogimiento familiar, organizado por el Instituto Aragonés de Servicios Sociales
03-11-18	Asistencia de la Asesora Isabel de Gregorio al Consejo de Transparencia
11-12-18	Asistencia del Asesor Juan Campos a la charla sobre Metodologías y Herramientas para Promover la Participación Ciudadana
13-12-18	Asistencia del Asesor Juan Campos a la Jornada de Prevención de Abusos Sexuales en Menores Deportistas
17-12-18	Asistencia de los Asesores a la inauguración en la Institución de la Exposición Atades “Abstracción Emocional” del grupo ZheBRA
18-12-18	Asistencia de los Asesores a la presentación de la publicación nº 60 del Justicia de Aragón “El Derecho Civil Aragonés en el Contexto Español y Europeo”
20-12-18	Asistencia de los Asesores al Acto Institucional de Ofrenda Floral como conmemoración del 427 aniversario de la Ejecución de Juan de Lanuza V

20-12-18 Asistencia de los Asesores al Acto de Entrega de Medalla del Justicia a D^a M^a Ángeles Parra Lucán en la Real Capilla de Santa Isabel de Portugal.

Junto a todo ello el equipo del Justicia ha mantenido, en relación con los expedientes en tramitación, gran número de reuniones en la sede de la Institución con colectivos sociales, asociaciones y ciudadanos particulares.

4. COMPARECENCIAS EN LAS CORTES

El Justicia, tras su elección por el Pleno, ha comparecido en las Cortes de Aragón en los siguientes actos:

- 20-04-18** Toma de Posesión como Justicia de Aragón
- 17-09-18** Asiste en la Cortes de Aragón a la Comisión Institucional, sobre la figura del Lugarteniente del Justicia
- 05-11-18** Comparecencia del Justicia en las Cortes de Aragón, sobre la figura del Defensor del Menor
- 18-12-18** Entrega a la Presidenta de las Cortes del “Informe Especial sobre la situación de la Provincia de Teruel”, elaborado por la Institución

5. VIGESIMOCTAVO ENCUENTRO DEL FORO DE DERECHO ARAGONÉS

El 6 de noviembre de 2018 fue firmado por la Institución de El Justicia de Aragón, el Tribunal Superior de Justicia de Aragón, la Cámara de Cuentas de Aragón, 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), el Ilustre Colegio de Procuradores de Zaragoza y la Academia Aragonesa de Jurisprudencia y Legislación, el convenio de colaboración para la celebración de los «Vigesimoctavo Encuentro del Foro de Derecho Aragonés», con el siguiente programa de ponencias:

- Día 6 de noviembre de 2018 en Zaragoza: ***El nuevo sistema de protección de menores, a la luz de la modificación de la Ley 12/2001 de protección de la infancia, retos Jurídico-Prácticos***, por D.^a Aurora López Azcona y D. Andrés Esteban Portero.

- Día 13 de noviembre de 2018 en Zaragoza: ***Régimen tributario de la Fiducia Sucesoria Aragonesa***, por D. Francisco Pozuelo Anoni y D. Fernando Villaro Gumpert.

- Día 20 de noviembre de 2018 en Huesca: ***El nuevo marco de la contratación pública: Distintas perspectivas***, por el Excmo. Sr. D. Dimitry Berberoff, D. Miguel Ángel Bernal Blay y D.^a Isabel Linares Muñagorri.

El Justicia asistió a las sesiones de los días 6 y 20 de noviembre. Se editarán las Actas con el contenido de dichas Ponencias.

6. PUBLICACIONES

La labor editorial del Justiciazgo se ha mantenido a lo labor del año 2018, tanto con producción propia como colaborador con otras instituciones, recogiendo la labor realizada por el anterior equipo e iniciando nuevas iniciativas en dicho campo.

“Actas XXVII Encuentros del Foro de Derecho Aragonés” Zaragoza (2018). Zaragoza. Ed. El Justicia de Aragón.

“Cincuenta años de la Compilación: presente y futuro”, por D. Jesús Delgado Echeverría y D. Fernando Agustín Bonaga.

“Concentración parcelaria: propuestas para una regulación aragonesa”, por D. José Luis Castellano Prats y D. José Luis Calvo Miranda.

“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.

“La reforma de la jurisdicción voluntaria y el Derecho Civil aragonés”, por D. Ángel Bonet Navarro, D. Adolfo Calatayud Sierra y D. Joaquín José Oria Almudí.

Bandrés y Sánchez Cruzat, R.M. ***El Derecho Foral de Jaca en los siglos XI, XII y XIII***. (2018) Zaragoza. Nº 59 Colección Justicia de Aragón.

Delgado Echeverría, J. (directt.), Bayod López, M.C. y Serrano García, A. (coord.) ***Código***

del Derecho Foral de Aragón. Concordancias, Doctrina y Jurisprudencia,
Zaragoza. Gobierno de Aragón.

Delgado Echeverría, J. (direct.) y Parra Lucán, M.A. (coord.) (Reimp. 2018). ***Manual de Derecho civil aragonés (Conforme al Código del Derecho Foral de Aragón (4ª Edición).*** Zaragoza.Ed. El Justicia.

Sáenz de Santamaría Vierna, A. (2018) ***El testamento cerrado de Fernando el Católico.*** Zaragoza.Ed. El Justicia.

Serrano García, J.A. (2018) ***El Derecho civil aragonés en el contexto español y europeo.*** Zaragoza. Nº 60 Colección Justicia de Aragón.

VV.AA. ***Revista de Actualidad del Derecho Aragonés.*** (2018) Zaragoza. Participación de la Institución en el Consejo de Redacción.

7. RELACIÓN CON OTROS DEFENSORES

El titular de la Institución, D. Ángel Dolado, ha mantenido desde su toma de posesión en abril de 2018 la siguiente actividad en este apartado, dentro de la labor de coordinación y colaboración entre las distintas defensorías españolas, y aún internacionales.

1605-18 a 17-05-18	Participa en el Taller Internacional IIO (International Ombudsman Institute), en el Palacio Europa de Vitoria
18-06-18	Se reúne en Pamplona con el Defensor del Pueblo Navarro, Francisco Javier Enériz Olaechea
22-10-18 a 24-10-18	Asistencia a las XXXIII Jornadas de Defensores sobre “La atención a mujeres y menores víctimas de violencia de género”, organizadas por el Síndic de Greuges de la Comunidad Valencia, en Alicante.

Por su parte diversos personal de la institución ha venido manteniendo contactos periódicos en materia de menores (Ararteko, Sindic de Greuges de Catalunya, Sindic de Greuges del País Valencia y Defensor del Pueblo Andaluz) y en materia de procedimientos de tramitación de expedientes e instrumentos informáticos para ello (Ararteko, Sindic de Greuges del País Valencia, Defensor del Pueblo Andaluz y Defensor del Pueblo de Navarra) y en materia de mediación (Defensor del Pueblo Andaluz).

8. 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 suscritos, el patrimonio, las cuentas corrientes vigentes y sus movimientos, la relación del personal al servicio de la Institución con las características de cada puesto y retribuciones y la retribución del Justicia de Aragón. Igualmente, se encuentra publicada la relación de bienes del Justicia y del Lugarteniente.

Informe Anual del Justicia 2018

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



el Justicia de **Aragón**

EL DEBER DE COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES CON LA INSTITUCIÓN

INTRODUCCIÓN

El artículo 19 de la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, establece en su punto 1 la obligación de todos los poderes públicos y entidades afectadas por dicha ley de auxiliar al Justicia en sus investigaciones; indicando el artículo 21.1 de la misma norma que El Justicia podrá hacer público el nombre de las autoridades, funcionarios o de aquellos organismos públicos que obstaculicen sus funciones.

En este ámbito, la tramitación de los expedientes de queja requiere el posicionamiento de administraciones o entidades afectadas por el objeto de la queja, para lo que se les solicita, de forma preceptiva, informe a todas ellas. La falta de respuesta provoca en muchas ocasiones la imposibilidad material de profundizar en el asunto, -aunque en la práctica se intenta que sean las menos posibles porque se acude a otras fuentes de información-, y, cuando ello ocurre, nos encontramos con lo que para el Justiciazgo es la peor forma de finalizar un expediente sin resultado alguno: conculcando la labor de dar soluciones a los administrados.

No obstante, conviene resaltar que no es una tónica general en las administraciones la ausencia de colaboración proporcionando información solicitada, principalmente en las mayores, sino que esta falta de colaboración se produce en determinados departamentos o en algunas cuestiones puntuales. De futuro cabrá plantearse en el seno del Justiciazgo figuras como la de las “administraciones hostiles” que ya está siendo usada en otras defensorías ante supuestos de manifiesta falta de colaboración continuada de determinadas administraciones, y es uno de los mayores descréditos el hecho de que una administración puede tener el aparecer en esta lista.

En el presente apartado se recogen aquellos expedientes que han debido finalizar con archivo, sin haber obtenido respuesta de las administraciones o entidades a las que El

Justicia se ha dirigido, reseñando también en los que sí, habiéndose obtenido información por otras vías, se ha concluido con una resolución concreta sobre el fondo de la cuestión, y aquellos otros en los que el archivo se realiza sin haber emitido resolución alguna ante la falta de información.

1. RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES

La siguiente tabla quiere recoger de forma porcentual aquellos supuestos en que, ante la falta de información de las distintas Administraciones para lo que fueron legalmente requeridas, se llegó al archivo del expediente de queja de los ciudadanos bajo la figura del “recordatorio de deberes legales”; y ello, en cumplimiento de lo expresamente establecido en el artículo 21 de la Ley del Justicia.

Recordatorios de deberes legales en el año			
Entidad	Expedientes con solicitud información	Recordatorios de deberes legales	Porcentaje
Ayuntamiento de Daroca	1	1	100%
Sindicato de Riegos Pantano de la Peña	1	1	100%
Ayuntamiento de Bijuesca	1	1	100%
Consortio de Transporte del Área de Zaragoza (CTAZ)	1	1	100%
Ayuntamiento de Terror	3	2	67%
Ayuntamiento de Carenas	2	1	50%
Ayuntamiento de Pedrola	3	1	33%
Ayuntamiento de Alcañiz	10	3	30%
Ayuntamiento de Zuera	4	1	25%
Ayuntamiento de Benasque	4	1	25%
Ayuntamiento de la Fresneda	5	1	20%
Departamento de Educación, Cultura y Deporte	167	25	15%
Departamento de Innovación, Investigación y Universidad	9	1	11%
Ayuntamiento de Teruel	10	1	10%
Departamento de Desarrollo Rural y Sostenibilidad	30	3	10%
Ayuntamiento de Zaragoza	153	13	8%
Diputación Provincial de Teruel	13	1	8%
Departamento de Hacienda y Administración Pública	39	2	5%
Departamento de Sanidad	154	5	3%

DI-1956/2017-6

Ayuntamiento de Alcañiz

Se abre de oficio para solicitar información al municipio de Alcañiz sobre la manera de realizar las mediciones de ruido.

DI-458/2018-5

Ayuntamiento de Alcañiz

Se denuncia la falta de servicio de la estación de autobuses que han construido en Alcañiz.

DI-2349/2017-10

Ayuntamiento de Alcañiz

Solicita el seguimiento de las actuaciones municipales del Ayuntamiento de Alcañiz para subsanar las humedades que se producen en su vivienda

DI-1985/2017-3

Ayuntamiento de Benasque

Se abre de oficio para solicitar información al municipio de Benasque sobre la manera de realizar las mediciones de ruido.

DI-143/2018-5

Ayuntamiento de Bijuesca

Denuncia las molestias por el ruido que causan 4 armarios de Movistar y un tubo que colocaron en parte de su fachada.

DI-2394/2017-7

Ayuntamiento de Carenas

Denuncia que el Ayuntamiento de Carenas desatiende y obstruye sus derechos.

DI-1954/2017-6

Ayuntamiento de Daroca

Se abre de oficio para solicitar información al municipio de Daroca sobre la manera de realizar las mediciones de ruido.

DI-2812/2017-10

Ayuntamiento de La Fresneda

Se exponen las molestias que causa un taller de pintado de maquinaria agrícola en La Fresneda

DI-2734/2017-10

Ayuntamiento de Pedrola

Disconformidad con el Ayuntamiento de Pedrola ante la negativa de un empadronamiento.

DI-2647/2017-10**Ayuntamiento de Terrer**

Se denuncia una posible infracción al modificar la fachada de un inmueble catalogado en Terrer

DI-2597/2017-5**Ayuntamiento de Terrer**

Disconforme con la contestación a varias preguntas sobre compatibilidades de un empleado en el Ayuntamiento de Terrer.

DI-414/2018-10**Ayuntamiento de Teruel**

Denuncia la existencia una valla, colocada por un vecino, que invade el terreno de su inmueble y una parte de camino.

DI-153/2017-4**Ayuntamiento de Zaragoza**

Denuncia las molestias que causa un transformador eléctrico

DI-2291/2017-6**Ayuntamiento de Zaragoza**

Disconformidad con que se autorice a una peña el corte de tráfico de la calle donde se ubica en fiestas del Pilar y a realizar eventos en la vía pública

DI-2735/2017-5**Ayuntamiento de Zaragoza**

Disconformidad con la retirada de unos bancos de la Plaza de la Ciudadanía

DI-7/2018-3**Ayuntamiento de Zaragoza**

Solicita asesoramiento para que desalojen la antigua cárcel de Torrero.

DI-30/2018-3**Ayuntamiento de Zaragoza**

Solicita nuestra mediación para que el Ayuntamiento de Zaragoza exponga las medidas que ha tomado con un agente que hizo contra él una denuncia falsa, la cual fue sobreseída y archivada.

DI-262/2018-5**Ayuntamiento de Zaragoza**

Pensionista disconforme con no tener acceso gratuito al servicio de los transportes urbanos de Avanza Zaragoza por no estar empadronado en esta ciudad.

DI-270/2018-5

Ayuntamiento de Zaragoza

Solicita que el Ayuntamiento de Zaragoza traspase el importe pendiente en el abono de transporte de su marido fallecido

DI-301/2018-5

Ayuntamiento de Zaragoza

Disconforme con no poder solicitar la tarjeta de transporte gratuita del servicio urbano de Zaragoza, siendo que trabaja un 40% de la jornada laboral, cobrando 319 Euros/mes

DI-483/2018-5

Ayuntamiento de Zaragoza

Minusválido que accede al bus urbano en la penúltima parada de la línea 35, al que los conductores le hacen volver a pagar.

DI-714/2018-9

Ayuntamiento de Zaragoza

Disconforme con que le denieguen la tarjeta de pensionista del bus urbano de Zaragoza por estar de alta en actividades agrícolas.

DI-1051/2018-9

Ayuntamiento de Zaragoza

Disconformidad del Comité de empresa de Avanza Zaragoza por la instalación de videocámaras en los autobuses por parte del Ayuntamiento

DI-1052/2018-9

Ayuntamiento de Zaragoza

Se solicita que el Ayuntamiento cumpla las condiciones del contrato recogidas en el Pliego.

DI-2532/2017-10

Ayuntamiento de Zaragoza

Se denuncia el mal estado de las fuentes bebedero del Parque Torre Ramona

DI-2629/2017-9

Ayuntamiento de Zuera

Se denuncian el mal estado de los arcenes en Zuera

DI-372/2018-5

Consorcio de Transporte del Área de Zaragoza (CTAZ)

Se denuncia la discriminación de los habitantes de Cuarte de Huerva en la propuesta de zonificación de las directrices de movilidad metropolitana de Zaragoza.

DI-2655/2017-4**Departamento de Educación, Cultura y Deporte**

Disconforme con que no le reconozcan la experiencia docente como profesor de escolarización externa de Centros Municipales Sociolaborales

DI-1944/2017-4**Diputación Provincial de Teruel**

Grupo de funcionarias de la Diputación Provincial de Teruel solicitan que se les reconozca nivel en sus puestos de trabajo.

DI-586/2018-8**Dirección General de Planificación y Formación Profesional**

Se solicita que se investiguen las aportaciones instadas por parte de colegios públicos a los padres de sus alumnos.

DI-822/2017-5**Departamento de Educación, Cultura y Deporte**

Disconforme con que, por algún defecto de forma, se vuelva a sacar un concurso sobre las rutas de transporte escolar.

DI-2647/2017-10**Departamento de Educación, Cultura y Deporte**

Se denuncia una posible infracción al modificar la fachada de un inmueble catalogado en Terrer

DI-2804/2017-5**Departamento de Educación, Cultura y Deporte**

Disconformidad con que se hayan eliminado las ayudas para la aplicación de la Ley de la Memoria Histórica

DI-2808/2017-5**Departamento de Educación, Cultura y Deporte**

Disconforme con que la Asociación por la Recuperación e Investigación contra el Olvido (ARICO) haya tenido que devolver una subvención de la DGA para exhumar cuerpos en una fosa del cementerio de Pomer, al ser imposible cumplir con los plazos de justificación establecidos

DI-66/2018-8**Departamento de Educación, Cultura y Deporte**

Disconformes con que no les devuelvan parte del importe abonado en concepto de material escolar fungible.

DI-378/2018-8

Departamento de Educación, Cultura y Deporte

Expediente de oficio relativo al abono de las ayudas de comedor escolar y de los menús de las monitoras

DI-380/2018-5

Departamento de Educación, Cultura y Deporte

Disconformidad con la ratio de personal de cocina en los pliegos de condiciones de empresas de catering para colegios públicos

DI-521/2018-8

Departamento de Educación, Cultura y Deporte

Solicita que su hija pueda ir al mismo colegio que su hermano.

DI-549/2018-4

Departamento de Educación, Cultura y Deporte

Funcionarios del cuerpo de maestros exponen que no les conceden un permiso hasta que no presenten el documento que acredite que han iniciado el proceso de Registro Administrativo de parejas estables no casadas, pero ese documento de inicio del proceso no existe.

DI-804/2018-8

Departamento de Educación, Cultura y Deporte

Disconformidad con el proceso de escolarización que se ha llevado a cabo en el caso de adjudicación de centro escolar para su hijo.

DI-2335/2017-8

Departamento de Educación, Cultura y Deporte

Disconforme con que no admitan a su hijo en el Conservatorio de Música después de realizar todas las pruebas por tener aprobado ese curso en otra escuela oficial.

DI-2347/2017-8

Departamento de Educación, Cultura y Deporte

Solicita poder escolarizar a sus dos hijas juntas en el Colegio Teresiano del Pilar.

DI-2434/2017-8

Departamento de Educación, Cultura y Deporte

Solicita que se le conceda a su hijo comedor y transporte escolar gratuitos tras haberle adjudicado un centro en otra localidad por haber sufrido acoso escolar.

DI-2458/2017-8

Departamento de Educación, Cultura y Deporte

Disconformidad con que en muchos institutos se haya retrasado el inicio de las clases

DI-2461/2017-108

Departamento de Educación, Cultura y Deporte

Denuncia las malas condiciones en que se encuentran las instalaciones del Colegio Valdespartera III

DI-2472/2017-8

Departamento de Educación, Cultura y Deporte

Disconformidad con que la clase de educación física para niños de 1º de Primaria sea de natación en el CDM Alberto Maestro.

DI-2498/2017-8

Departamento de Educación, Cultura y Deporte

Disconformidad con la actuación de acompañantes en ruta de transporte escolar, al dejar a su hija sola en la parada.

DI-2537/2017-8

Departamento de Educación, Cultura y Deporte

Solicitan que se cumpla la sugerencia aceptada por el Departamento de Educación, Cultura y Deporte del expediente

DI-2437/2016, sobre la gratuidad extendida también a recursos digitales de los libros de texto.

DI-2539/2017-8

Departamento de Educación, Cultura y Deporte

Denuncia el trato que sufre su hijo por parte de alumnos y profesores.

DI-2600/2017-8

Departamento de Educación, Cultura y Deporte

Solicita una ayuda al transporte escolar y comedor para su hija, ya que tuvo que ser escolarizada fuera de Valdespartera donde vive.

DI-2632/2017-8

Departamento de Educación, Cultura y Deporte

Se exponen los problemas de comportamiento de algunos alumnos de la ruta de transporte escolar.

DI-2659/2017-8

Departamento de Educación, Cultura y Deporte

Se solicita una monitora de apoyo en el Colegio Miguel Artigas de Pinseque

DI-2765/2017-8

Departamento de Educación, Cultura y Deporte

Disconforme con la carta que ha enviado la Consejería de Educación sobre colegios concertados y públicos.

DI-2629/2016-4

Departamento de Innovación, Investigación y Universidad

Plantilla insuficiente de profesores estables en la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad de Zaragoza.

DI-2362/2017-9

Departamento de Sanidad

Solicita que la Unidad de Salud Mental Ruiseñores le facilite su historia clínica.

DI-180/2018-9

Departamento de Sanidad

Solicita más pruebas para intentar solucionar los dolores que sufre su marido a causa de un accidente de tráfico, y que, si no hay posibilidad de mejora, le concedan la invalidez absoluta, en lugar de la permanente que tiene actualmente.

DI-2754/2016-4

Departamento de Sanidad

Disconforme con que a los profesionales sanitarios de formación profesional y de gestión y servicios no les estén remunerando un tercer y cuarto nivel reconocido.

DI-2284/2017-9

Departamento de Sanidad

Disconforme con la atención recibida por varios médicos del Hospital Miguel Servet.

DI-2492/2017-10

Departamento de Sanidad

Se denuncia la falta de información por parte del Departamento de Desarrollo Rural y Sostenibilidad sobre un expediente que se abrió a una empresa por manipulación incorrecta de gases.

DI-854/2018-1**Departamento de Desarrollo Rural y Sostenibilidad**

Disconforme con que el Departamento de Desarrollo Rural de Huesca no conteste a sus escritos.

DI-2492/2017-10**Departamento de Desarrollo Rural y Sostenibilidad**

Se denuncia la falta de información por parte del Departamento de Desarrollo Rural y Sostenibilidad sobre un expediente que se abrió a una empresa por manipulación incorrecta de gases.

DI-2812/2017-10**Departamento de Desarrollo Rural y Sostenibilidad**

Se exponen las molestias que causa un taller de pintado de maquinaria agrícola en La Fresneda

DI-2657/2017-4**Departamento de Hacienda y Administración Pública**

Se denuncian irregularidades en el proceso de cobertura de la plaza de director del Centro de Medicina del Deporte

DI-2793/2016-4**Departamento de Hacienda y Administración Pública**

Denuncia la falta de transparencia en la adjudicación de una comisión de servicios en la Diputación General de Aragón

DI-2222/2017-9**Sindicato de Riegos Pantano de La Peña**

Se denuncia la situación en que se encuentra un pantano abandonado y lleno de maleza donde hay una plaga infinita de mosquitos.

2. RECORDATORIOS DE ENVÍO DE INFORMACIÓN

La siguiente tabla viene a recoger las veces en que, ante la falta de respuesta inicial por parte de las Administraciones, se han tenido que enviar diversos recordatorios. Esta tabla refleja, por tanto, el nivel de colaboración que las Administraciones relacionadas han mantenido con la Institución del Justicia.

Recordatorios de aportar información		
Entidad	Expedientes con petición de información	Recordatorios de petición de información
Ayuntamiento de Daroca	1	3
Ayuntamiento de Mediana de Aragón	1	3
Ayuntamiento de Mequinenza	1	3
Colegio Oficial de Ingenieros Técnicos Industriales de Aragón	1	3
Comité de Bioética de Aragón	1	3
Sindicato de Riegos Pantano de La Peña	1	3
Ayuntamiento de Alcañiz	10	20
Ayuntamiento de Almuniente	1	2
Ayuntamiento de Aranda de Moncayo	1	2
Ayuntamiento de Bailo	1	2
Ayuntamiento de Bijuesca	1	2
Ayuntamiento de Bordón	1	2
Ayuntamiento de San Mateo de Gállego	1	2
Comarca de Campo de Borja	1	2
Consorcio de Transporte del Área de Zaragoza (CTAZ)	1	2
Dirección General de Personal y Formación del Profesorado	1	2
Dirección Provincial del Servicio Público de Empleo Estatal	1	2
Núcleo de Ibor	1	2
Ayuntamiento de Zuera	4	7
Ayuntamiento de Terrer	3	5
Ayuntamiento de Carenas	2	3
Ayuntamiento de La Muela	2	3
Presidente de La Confederación Hidrográfica del Ebro	2	3
Departamento de Educación, Cultura y Deporte	156	211
Endesa Energía XXI S.L.U.	3	4
Ayuntamiento de Benasque	4	5
Ayuntamiento de Cuarte de Huerva	5	6
Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales	101	112
Departamento de Sanidad	154	159
Ayuntamiento de Ainzón	1	1
Ayuntamiento de Ateca	1	1
Ayuntamiento de Azanuy-Alins	1	1
Ayuntamiento de Berbegal	1	1
Ayuntamiento de Calatorao	1	1

Ayuntamiento de Caldearenas	1	1
Ayuntamiento de Cantavieja	3	3
Ayuntamiento de Caspe	3	3
Ayuntamiento de Híjar	3	3
Ayuntamiento de Huesca	5	5
Ayuntamiento de La Puebla de Valverde	2	2
Ayuntamiento de Las Peñas de Riglos	1	1
Ayuntamiento de Mezalocha	1	1
Ayuntamiento de Mirambel	2	2
Ayuntamiento de Paniza	1	1
Ayuntamiento de Pinseque	3	3
Ayuntamiento de Pozán de Vero	1	1
Ayuntamiento de Tamarite de Litera	1	1
Ayuntamiento de Teruel	10	10
Ayuntamiento de Villarluego	2	2
Ayuntamiento de Vivel del Río Martín	2	2
Colegio Profesional de Graduados Sociales	1	1
Comarca de Valdejalón	1	1
Comarca del Bajo Cinca/Baix Cinca	2	2
Comarca del Cinca Medio	1	1
Comunidad de Regantes de Tarazona	2	2
Endesa Gas	1	1
Gas Natural Servicios Sdg, S.A.	1	1
Inspección Provincial de Trabajo y S.S.	1	1
Instituto Aragonés de Empleo	2	2
Instituto Aragonés de La Juventud	1	1
Mancomunidad Ribera Bajo Huerva	1	1
Punto de Encuentro Familiar de Huesca	2	2
Punto de Encuentro Familiar de Jaca	1	1
Servicio Aragonés de Salud	1	1
Subdelegación del Gobierno En Teruel	1	1
Zaragoza Dinámica	1	1
Departamento de Economía, Industria y Empleo	19	18
Ayuntamiento de Zaragoza	153	136
Ayuntamiento de Sabiñánigo	6	5
Departamento de Desarrollo Rural y Sostenibilidad	30	25
Presidente de La Diputación Provincial de Zaragoza	9	7
Casa de La Mujer	4	3
Departamento de Hacienda y Administración Pública	39	28
Departamento de Educación, Cultura y Deporte	7	5
112 Aragón	3	2
Ayuntamiento de Samper de Calanda	3	2
Comarca de Somontano de Barbastro	3	2
Delegación del Gobierno En Aragón	9	6
Telefónica Moviles España, S.A.U.	3	2
Universidad de Zaragoza	16	10
Ayuntamiento de Cadrete	5	3
Ayuntamiento de La Fresneda	5	3
Ayuntamiento de Tarazona	5	3

Endesa Distribución Eléctrica, S.L.	5	3
Endesa Energía, S.A.U.	5	3
Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda, S.L.U.	7	4
Instituto Aragonés de Servicios Sociales	48	27
Directora del Servicio Provincial de Educación	9	5
Ayuntamiento de Barbastro	11	6
Ayuntamiento de Albalate del Arzobispo	2	1
Ayuntamiento de Boltaña	2	1
Ayuntamiento de Cetina	2	1
Ayuntamiento de El Grado	2	1
Ayuntamiento de Ferreruela de Huerva	2	1
Ayuntamiento de Fraga	2	1
Ayuntamiento de Graus	4	2
Ayuntamiento de Illueca	2	1
Ayuntamiento de La Almunia de Doña Godina	6	3
Ayuntamiento de Montalbán	2	1
Ayuntamiento de Ontinar de Salz (Entidad Local Menor)	2	1
Ayuntamiento de Rubielos de Mora	2	1
Comarca de La Comunidad de Teruel	2	1
Diputación Provincial de Huesca	6	3
Iberdrola	2	1
Instituto Aragonés de La Mujer	8	4
Servicio Provincial de Ciudadanía y Derechos Sociales	2	1
Telefónica de España, S.A.U.	4	2
Departamento de Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda	27	13
Ayuntamiento de Calatayud	12	5
Diputación Provincial de Teruel	13	5
Departamento de Presidencia	34	13
Ayuntamiento de Andorra	3	1
Ayuntamiento de Calamocha	6	2
Ayuntamiento de Caminreal	3	1
Ayuntamiento de El Burgo de Ebro	3	1
Ayuntamiento de Jaca	3	1
Ayuntamiento de Mora de Rubielos	3	1
Ayuntamiento de Pedrola	3	1
Comarca de Gúdar-Javalambre	3	1
Comarca del Alto Gállego	3	1
Ayuntamiento de Villanueva de Gállego	4	1
Dirección General de Bellas Artes y Bienes Culturales	4	1
Dirección General de Planificación y Formación Profesional	4	1
R. E I. Colegio de Abogados de Zaragoza	4	1
Departamento de Innovación, Investigación y Universidad	9	2
Ayuntamiento de Utebo	6	1
Instituto Nacional de La Seguridad Social	9	1
Total	1.754	1.033

3. SUGERENCIAS SIN RESPUESTA DE LA ADMINISTRACIÓN

En este apartado se recogen aquellos supuestos en que, trasladada a las Administraciones las Sugerencias o Recomendaciones formuladas, estas no han procedido a mostrar su postura ante las mismas, lo que conculca lo establecido en el artículo 35.1 de la Ley del Justicia, donde se establece tal obligación.

Recordatorios de aceptación de sugerencia o recomendación		
Entidad	Sugerencia o recomendación	Recordatorios de aceptación
Ayuntamiento de Alcañiz	2	9
Ayuntamiento de Barbastro	4	3
Ayuntamiento de Borja	1	2
Ayuntamiento de Calamocha	1	1
Ayuntamiento de Calatayud	5	6
Ayuntamiento de Canfranc	1	2
Ayuntamiento de Carenas	1	1
Ayuntamiento de Caspe	1	3
Ayuntamiento de Huesca	2	2
Ayuntamiento de La Fresneda	2	1
Ayuntamiento de Manzanera	1	1
Ayuntamiento de Mediana de Aragón	1	1
Ayuntamiento de Montalbán	1	2
Ayuntamiento de Monzón	1	2
Ayuntamiento de Paniza	1	1
Ayuntamiento de Tarazona	2	3
Ayuntamiento de Terrer	1	2
Ayuntamiento de Teruel	5	6
Ayuntamiento de Torrente De Cinca	1	1
Ayuntamiento de Zaragoza	26	33
Ayuntamiento de Zuera	1	6
Colegio Oficial de Arquitectos de Aragón	1	1
Comarca de La Hoya de Huesca	1	1
Comarca de La Litera	1	1
Consejería de Presidencia y Derechos Sociales. Ayuntamiento de Zaragoza	1	2
Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales	28	20
Departamento de Desarrollo Rural y Sostenibilidad	7	7
Departamento de Economía, Industria y Empleo	2	3
Departamento de Educación, Cultura y Deporte	29	82
Departamento de Hacienda y Administración Pública	15	3
Departamento de Innovación, Investigación y Universidad	5	1
Departamento de Presidencia	6	2
Departamento de Sanidad	25	11

Departamento de Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda	6	5
Diputación Provincial de Zaragoza	2	2
Dirección General de Innovación, Equidad y Participación	1	1
Instituto Aragonés de Servicios Sociales	2	5
Servicios Sociales. Ayuntamiento de Teruel	1	1
Sindicato de Riegos Pantano de La Peña	1	1
Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda, S.L.U.	1	1
Universidad de Zaragoza	4	3
Total	200	241

DI-2349/2017-10

Ayuntamiento de Alcañiz

Solicita el seguimiento de las actuaciones municipales del Ayuntamiento de Alcañiz para subsanar las humedades que se producen en su vivienda

DI-339/2017-7

Ayuntamiento de Alcañiz

Se abre de oficio para examinar la actuación del Ayuntamiento de Alcañiz con respecto a la sentencia del Tribunal Constitucional del Impuesto sobre el Incremento de Terrenos de Naturaleza Urbana

DI-2019/2017-3

Ayuntamiento de Alcañiz

Se denuncia las molestias que provocan los camiones que aparcan en su barrio en Alcañiz

DI-777/2018-9

Ayuntamiento de Barbastro

Pese a que le iban a vallar un terreno de su propiedad, hasta la fecha no se ha hecho y se está dañando su cosecha

DI-359/2017-7

Ayuntamiento de Boltaña

Se abre de oficio para examinar la actuación del Ayuntamiento de Boltaña con respecto a la sentencia del Tribunal Constitucional del Impuesto sobre el Incremento de Terrenos de Naturaleza Urbana

DI-1847/2017-5

Ayuntamiento de Bordón

Se solicita la actuación urgente en la Iglesia Virgen de la Carrasca de Bordón para garantizar su conservación.

DI-344/2017-7

Ayuntamiento de Borja

Se abre de oficio para examinar la actuación del Ayuntamiento de Borja con respecto a la sentencia del Tribunal Constitucional del Impuesto sobre el Incremento de Terrenos de Naturaleza Urbana

DI-371/2017-7

Ayuntamiento de Cadrete

Se abre de oficio para examinar la actuación del Ayuntamiento de Cadrete con respecto a la sentencia del Tribunal Constitucional del Impuesto sobre el Incremento de Terrenos de Naturaleza Urbana

DI-2158/2016-7

Ayuntamiento de Calatayud

Disconformidad con una reclamación de deuda de consumo de agua en una vivienda que no corresponde a su domicilio.

DI-1714/2017-4

Ayuntamiento de Caldearenas

Se denuncia que el Ayuntamiento de Caldearenas utiliza productos perjudiciales para el medio ambiente como herbicidas.

DI-2394/2017-7

Ayuntamiento de Carenas

Denuncia que el Ayuntamiento de Carenas desatiende y obstruye sus derechos.

DI-340/2017-7

Ayuntamiento de Caspe

Se abre de oficio para examinar la actuación del Ayuntamiento de Caspe con respecto a la sentencia del Tribunal Constitucional del Impuesto sobre el Incremento de Terrenos de Naturaleza Urbana

DI-342/2017-7

Ayuntamiento de Híjar

Se abre de oficio para examinar la actuación del Ayuntamiento de Híjar con respecto a la sentencia del Tribunal Constitucional del Impuesto sobre el Incremento de Terrenos de Naturaleza Urbana

DI-2433/2016-7

Ayuntamiento de La Puebla de Valverde

Disconforme con que le reclamen el canon de saneamiento por vía ejecutiva de un hotel del que se dio de baja en 2005

DI-351/2017-7

Ayuntamiento de Mora de Rubielos

Se abre de oficio para examinar la actuación del Ayuntamiento. de Mora de Rubielos con respecto a la sentencia del Tribunal Constitucional del Impuesto sobre el Incremento de Terrenos de Naturaleza Urbana

DI-966/2018-1

Ayuntamiento de Morata de Jalón

Disconformidad con la falta de publicidad para que los ciudadanos puedan enterarse adecuadamente de la celebración de los plenos del consistorio de Morata de Jalón

DI-376/2017-7

Ayuntamiento de Panticosa

Se abre de oficio para examinar la actuación del Ayuntamiento de Panticosa con respecto a la sentencia del Tribunal Constitucional del Impuesto sobre el Incremento de Terrenos de Naturaleza Urbana

DI-453/2018-9

Ayuntamiento de Tarazona

Denuncia la plaga de termitas en una calle de Tarazona y que afecta a su edificio.

DI-2597/2017-5

Ayuntamiento de Terrer

Disconforme con la contestación a varias preguntas sobre compatibilidades de un empleado en el Ayuntamiento de Terrer.

DI-370/2017-7

Ayuntamiento de Utebo

Se abre de oficio para examinar la actuación del Ayuntamiento de Utebo con respecto a la sentencia del Tribunal Constitucional del Impuesto sobre el Incremento de Terrenos de Naturaleza Urbana

DI-2321/2017-7

Ayuntamiento de Utebo

Disconforme con que el Ayuntamiento de Utebo no le conceda la exención del Impuesto de Circulación al tener reconocida una incapacidad permanente que equivale a un 33% de discapacidad.

DI-357/2017-7

Ayuntamiento de Valderrobres

Se abre de oficio para examinar la actuación del Ayuntamiento de Valderrobres con respecto a la sentencia del Tribunal Constitucional del Impuesto sobre el Incremento de Terrenos de Naturaleza Urbana

DI-29/2017-10

Ayuntamiento de Zaragoza

Expone los problemas y molestias que causa un centro de transformación de energía de Endesa que se encuentra debajo de su vivienda, en un antiguo piso que tiene alquilado la Comunidad de Propietarios

DI-2340/2017-10

Ayuntamiento de Zaragoza

Solicita que se le dé permiso para cortar un árbol en su propiedad por los graves problemas que ocasiona.

DI-377/2017-7

Ayuntamiento de Zuera

Se abre de oficio para examinar la actuación del Ayuntamiento de Zuera con respecto a la sentencia del Tribunal Constitucional del Impuesto sobre el Incremento de Terrenos de Naturaleza Urbana

DI-2006/2017-5

Ayuntamiento de Zuera

Denuncia la falta de atención a sus peticiones por parte del alcalde del Ayuntamiento de Zuera

DI-2629/2017-9

Ayuntamiento de Zuera

Se denuncian el mal estado de los arcenes en Zuera

DI-1170/2018-3

Colegio Oficial de Arquitectos de Aragón

Disconformidad con actuaciones llevadas a cabo en el Colegio Oficial de Arquitectos de Aragón

DI-2655/2017-4

Departamento de Educación, Cultura y Deporte

Disconforme con que no le reconozcan la experiencia docente como profesor de escolarización externa de Centros Municipales Sociolaborales

DI-254/2018-8

Dirección General de Innovación, Equidad y Participación

Expediente de oficio sobre el Proyecto de Decreto por el que se aprueba el Reglamento Orgánico del Observatorio Aragonés por la convivencia y contra el acoso escolar.

DI-102/2017-8

Departamento de Educación, Cultura y Deporte

Exponen los problemas de desatención del centro escolar cuando uno de los oficiales de mantenimiento que atienden el centro se ausenta

DI-1469/2017-8

Departamento de Educación, Cultura y Deporte

Se abre de oficio por deficiencias en las instalaciones del C.P. de Mallén

DI-1949/2017-8

Departamento de Educación, Cultura y Deporte

Se solicita que el Ayuntamiento de Samper de Calanda costee un timbre en la puerta de entrada del C.P. Francisco Loscos.

DI-2030/2017-8

Departamento de Educación, Cultura y Deporte

Se solicita que se lleven a cabo las obras de construcción del Colegio Cuarte III.

DI-2127/2017-8

Departamento de Educación, Cultura y Deporte

Solicita que le adjudiquen a su hijo en un centro escolar en Tarragona por los trastornos que padece, tras aplicar medida correctora consistente en cambio de centro.

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.

DI-2371/2017-8

Departamento de Educación, Cultura y Deporte

Disconforme con no haber recibido el importe de las becas de comedor de verano que les fueron asignadas a sus hijos.

DI-2422/2017-8

Departamento de Educación, Cultura y Deporte

Solicita que asignen la misma aula a sus hijos mellizos en el CEIP Julio Verne

DI-2434/2017-8

Departamento de Educación, Cultura y Deporte

Solicita que se le conceda a su hijo comedor y transporte escolar gratuitos tras haberle adjudicado un centro en otra localidad por haber sufrido acoso escolar.

DI-2505/2017-8

Departamento de Educación, Cultura y Deporte

Disconformidad con los baremos que regulan la concesión de becas de comedor y material curricular.

DI-2600/2017-8

Departamento de Educación, Cultura y Deporte

Solicita una ayuda al transporte escolar y comedor para su hija, ya que tuvo que ser escolarizada fuera de Valdespartera donde vive.

DI-2917/2017-8

Departamento de Educación, Cultura y Deporte

Se denuncia la discriminación en un centro educativo.

DI-655/2018-8

Departamento de Educación, Cultura y Deporte

Disconformidad con el consumo de alcohol en los centros escolares en las fiestas de final de curso organizadas por las Asociaciones de Padres y Madres del Centro.

DI-2375/2017-7

Departamento de Desarrollo Rural y Sostenibilidad

Expone los problemas que ha tenido por la instalación de aspersores en una finca de su propiedad.

DI-2812/2017-10

Departamento de Desarrollo Rural y Sostenibilidad

Se exponen las molestias que causa un taller de pintado de maquinaria agrícola en La Fresneda

DI-2918/2017-7

Departamento de Desarrollo Rural y Sostenibilidad

Se abre de oficio sobre la competencia de la Administración para determinar la unidad mínima de cultivo

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

INTRODUCCIÓN

La llegada de un nuevo equipo en abril y meses sucesivos, supuso una primera revisión de la forma en la que debían ser tramitadas las quejas presentadas por los ciudadanos, instrumentos que los artículos 12 y siguientes de la Ley del Justicia, y el Título V de su Reglamento, establecen como el medio en que los ciudadanos pueden acudir en solicitud de la defensa de sus derechos y libertades. Así, se ha preferido en primer lugar no usar el término utilizado para denominar al ciudadano que presentaba la queja como “quejoso”, y que venía utilizándose desde el Informe de 1995, pasando a la denominación de “administrado” o “ciudadano”, y se abordaron otras medidas formales y de fondo, tanto en aspectos cuantitativos como cualitativos.

Cuantitativamente se procedió a entender que debían tramitarse en expedientes únicos aquellas quejas que, aunque presentadas de forma individual, se referían a una misma cuestión, e igual criterio se ha seguido cuando se han presentado quejas con pluralidad de firmantes afectados. Esta medida supone una reducción muy considerable en el cómputo del número total de quejas en relación con ejercicios anteriores. Pueden servir de ejemplo las quejas que hubo de impuesto de sucesiones, que con la metodología actual lo habrían supuesto un único expediente que afectase a cientos de ciudadanos. Lo mismo ha ocurrido con profesorado de secundaria, las residencias de ancianos, los tiempos escolares etc. El caso inverso, en que una queja deriva en varios expedientes en razón de los distintos objetos contenidos en la misma, si bien se ha producido, lo ha sido de forma residual.

Este cambio sustancial en el sistema de cómputo nace de la premisa de que la oficina del Justicia debe “*solucionar problemas y no tramitar expedientes*”, y ello podría hacerse, como se dirá, mediante diversas técnicas de actuación, a veces mucho más allá que la simple queja.

La continuidad habida en cuanto al personal funcionario adscrito a la Institución, y en parte del personal eventual, ha permitido constatar de primera mano que la actividad antes de haber disminuido se ha incrementado ostensiblemente.

El citado cambio metodológico conlleva que en el presente informe, en su parte estadística, se prescinda de la comparativa con ejercicios anteriores, pues no es comparable aquello que se mide de forma distinta, lo que sí se producirá en próximos informes en los que se mantengan los criterios de medición iniciados en éste.

Igualmente, en dicho aspecto cuantitativo, desde le Justiciazgo se ha entendido que, junto a la actuación “reactiva” ante la situación que puede vivir un concreto ciudadano, se debe actuar de forma “proactiva” en la defensa de los derechos y libertades de los aragoneses, y para ello se debe procurar una actuación preventiva y de educación ante las administraciones públicas sujetas a supervisión. En este sentido se ha procedido a mantener múltiples entrevistas por parte del equipo del Justicia con distintos responsables administrativos desde el primer momento, ya que a lo largo de los meses de mayo y junio se realizó una puesta en contacto personal con los principales responsables de las oficinas administrativas que tramitan los requerimientos del Justicia, como forma de tener un conocimiento directo que ha servido para facilitar la tramitación de expedientes, dejando a un lado la técnica hasta entonces seguida de intensa y múltiples relación epistolar (ello ha llevado igualmente a un considerable ahorro en correo). Ese inicial contacto ha sido mantenido en el tiempo con otros responsables, tanto de la administración autonómica como de entidades locales, lo que ha facilitado en muchas ocasiones una mayor rapidez en la tramitación, cuando no la evitación de nuevas quejas por parte de los ciudadanos.

Cualitativamente se ha implementado un sistema de “filtro” en las peticiones de los ciudadanos, potenciando el servicio de “atención al ciudadano” que de forma presencial se ha venido presentando tanto en la sede de Zaragoza, como en las delegaciones de Huesca y Teruel, solventando directamente muchas cuestiones planteadas ante el asesor correspondiente, sin necesidad de la apertura de expedientes de queja, de tal forma que cada consulta, del tipo que fuera, se contabilizaba casi siempre como un expediente de queja, aunque no hubiera posterior trámite en su instrucción. De futuro se va a poner en marcha un sistema de registro de estas “**actuaciones**” de mera información u orientación, lo que tendrá su reflejo en futuros informes anuales, como de hecho es habitual en los informes de otras defensorías.

En este momento la inicial primera revisión del proceso de tramitación de quejas está siendo objeto de un proyecto específico de revisión y puesta en marcha, que pueda servir para adaptarnos a las nuevas perspectivas de la defensoría, especialmente dentro de la implementación de la administración electrónica, la economía de medios y la necesidad de adaptar los requisitos de perspectiva de género, transparencia y buen gobierno que el marco jurídico impone y que hasta la fecha no se venía aplicando en esta institución.

La utilización de “expedientes de oficio”, que habían sido abiertos con un determinado objeto, y con una ampliación numérica a muchos sujetos administrativos, también ha sido revisada. Si bien se entiende que es una figura que, con la adecuada utilización puede ser provechosa (incluso encuentra especial acomodo en la propia regulación ellos procedimientos en la sede de la oficina del Justicia, y por lo tanto a la que no se debe renunciar), es conveniente hacer un uso restringido de la misma, existiendo otros mecanismos, como pueden ser los informes especiales, lo que pueden ser utilizados para el análisis y posicionamiento ante cuestiones generales con repercusión en amplios colectivos o en diversas administraciones.

Sujetos. Se ha seguido considerando que la legitimación para presentar quejas ante el Justicia de Aragón, que pudiera entender por el juego del artículo 12 de la Ley reguladora de la institución en relación con el artículo 6 del Estatuto de Autonomía de Aragón, se pudiera ejercitar únicamente por los aragoneses con tal condición política, es amplia y ello por así decirlo expresamente el artículo 12.1 de la Ley del Justicia, sino también por las normas de coordinación con el defensor del Pueblo estatal y los diversos defensores autonómicos (Ley 36/1985).

Por otra parte, las administraciones y entidades objeto de supervisión son las señaladas en el artículo 2 de la Ley reguladora del Justicia, ampliándose bajo la figura de la “mediación” su intervención ante otras administraciones o entidades con facultades administrativas delegadas (entidades de derecho público, corporaciones, federaciones deportivas, etc.) y aún empresas privadas respecto en su actuación como prestadoras de servicios públicos. En los supuestos de falta manifiesta de competencia por razón de la materia, se ha procedido a la remisión de la queja al Defensor del Pueblo Estatal o a los distintos defensores autonómicos, y en un supuesto a un homólogo de otro país, aunque en la medida de lo posible siempre se ha intentado realizar aquellas actuaciones previas que pudieran ser de utilidad al ciudadano, como facilitarle información o trasladar alguna primera actuación. De todo ello queda reflejado en el apartado de estadística de este informe.

Materias. Se ha mantenido en la elaboración de este informe la división de los expedientes de queja en las tradicionales materias plasmadas en anteriores informes, -excepción hecha de deporte, que se incluye junto a cultura y patrimonio para darle visibilidad-, siendo el asesor responsable de cada una de ellas la persona que ha redactado las consideraciones generales sobre ella, procediendo a su libre criterio en cuanto a las submaterias en que se ha podido dividir las consideraciones sobre la materia principal.

Tramitación. En tanto en cuanto concluyan las actuaciones que viene realizando el grupo de trabajo creado en el seno de la Institución a fin de modernizar los procedimientos de gestión de expedientes, con especial incidencia en la administración electrónica, hasta la fecha desconocida en la tramitación de expedientes en la sede del Justicia de Aragón. Por ese motivo se ha intentado mejorar los procedimientos utilizados, de tal forma que se ha disminuido la carga de trámites escritos en beneficio de un mayor contacto personal o

telefónico, tanto con las administraciones como con los ciudadanos, y, como ya se ha indicado, se han fomentado las actuaciones proactivas que permitan evitar situaciones que puedan llevar a quejas, es decir, a ciudadanos que entienden se está actuando de forma indebida.

Se debe indicar en este apartado que, tras la toma de posesión del nuevo Justicia se debió acometer la carga de trabajo existente con los expedientes en marcha, lo que se pudo hacer al permanecer en la Institución determinado personal asesor del anterior equipo, y con la ayuda del personal funcionario y la de algunos de los asesores que abandonaron sus puestos por imperativo legal, pero que dejaron los expedientes informados e incluso con memorias explicativas del trabajo en curso. Gracias a ello se consiguió que no existiera un paro en el trabajo cotidiano, aunque ciertamente los primeros meses, con el nuevo equipo en fase de incorporación y la familiarización del mismo con las materias y sistemas, conllevó a una ralentización en tramitación que tras el verano ya podía considerarse como superada.

Con vistas al futuro deberán implementarse, y ya se está trabajando en ello, una **carta de servicios** que refleje los compromisos de la Institución frente a los ciudadanos en la forma, modo y plazos de tramitación de los expedientes, y unos **mecanismos internos de control de calidad** en la tramitación de los distintos procedimientos que se desarrollan en el cumplimiento de las funciones que legalmente viene atribuidas.

Resoluciones. Un cambio sustancial en el presente informe es la “no transcripción” en el mismo de las sugerencias o recomendaciones realizadas, las cuales quedan en su totalidad, salvo aquellas que por motivos de confidencialidad y especial protección no son objeto de publicación (fundamentalmente en materia de menores), **a disposición de cualquier ciudadano en la página web de la Institución.**

Cabe recordar en este punto que el uso de la sugerencia o de la recomendación tiene su base en lo previsto en el artículo 22 de la Ley reguladora de la institución y en el 43 de su Reglamento, quedando la primera para aquellos supuestos en los que se entiende que la administración, que no conculca el marco jurídico aplicable con su actuación, debería proceder a modificar la forma de aplicación o ejecución material de la misma en beneficio de los ciudadanos. La segunda, la recomendación, queda para aquellos supuestos en los que se considera que la actuación de la administración sí conculca una determinada norma, ya sea legal o reglamentaria, y se indica que deberá cesarse en dicha actuación.

1. AGRICULTURA, GANADERÍA Y MONTES

Planteamiento general

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

Durante el año 2018 las reclamaciones presentadas por los ciudadanos se pueden agrupar en cuatro apartados principales:

1.1. Procesos de concentración parcelaria

Con respecto a las concentraciones parcelarias durante el año 2018 se han tramitado cinco expedientes sobre cuestiones relativas a la inclusión de fincas excluidas del perímetro a concentrar sin previo aviso, y ejecución del acuerdo de concentración antes de resolver los recursos de alzada presentados por los agricultores de la concentración parcelaria de Argente; modificación de las escrituras otorgadas en la Concentración Parcelaria en relación con la eliminación de un usufructo de unas fincas en la Concentración Parcelaria de Ardisa; solicitud de exclusión de una finca del proceso de Concentración de regadío de Fuentes de Ebro dada su superficie y su viabilidad; petición de ejecución de las obras de la red de riego del Sector VII de Monegros que da servicio a las fincas de la Concentración Parcelaria de Ballobar; y continuación del proceso de Concentración de Pozuelo de Aragón por decisión judicial.

Los tres primeros expedientes descritos se encuentran en tramitación, dado que fueron iniciados en el último trimestre del año, y se está a la espera de recibir la información solicitada al Departamento de Desarrollo Rural y Sostenibilidad.

La Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Aragón supuso la imposibilidad de la tramitación del expediente relativo a la continuación de la ejecución del Acuerdo de la Concentración Parcelaria de Pozuelo de Aragón, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley del Justicia de Aragón, que ordena el archivo de las actuaciones cuando se tenga conocimiento de la intervención de los Tribunales de Justicia.

El último fue archivado al considerar por esta Institución que se encuentra en vías de solución, al haber informado el Departamento de que, aunque parte de la ejecución de la obra corresponde a la Administración General de Estado, ante su inactividad por imposibilidad económica, el Gobierno de Aragón ha asumido trabajar en su ejecución. Se trata de la ejecución de algunas de las obras pendientes en Monegros II, en concreto son dos Balsas denominadas La Portellada y San Gregorio II, cuya ejecución correspondía inicialmente a la Administración General del Estado, Administración que, por imposibilidad económica, no ha podido asumir su construcción. El Departamento de Desarrollo Rural y Sostenibilidad informó al Justicia de Aragón de que, literalmente, el Gobierno de Aragón *“está trabajando Aragón en su ejecución mediante un convenio de financiación ya vigente con los regantes, se iniciará tanto la ampliación de la actual Comunidad de Regantes con las superficies de dicho sector, así como la programación de la ejecución de la red de riego. Es probable que, para la ejecución de dicha red, se deba recurrir a un convenio de cofinanciación, similar al que se ha firmado para las dos balsas pendientes, lo cual supondrá la implicación desde el primer momento de los regantes afectados.”*

1.2. Ayudas y Subvenciones Agrícolas

Este año **no se han presentado quejas en relación con las ayudas de la Política Agraria Comunitaria (PAC)**. Se debe resaltar este hecho, pues todos los años se prestaban quejas de los agricultores y propietarios de fincas sobre diferentes cuestiones, sobre todo en relación a la superficie declarada en las solicitudes de ayudas de la PAC que debe coincidir con la superficie realmente sembrada, y no otorga derecho a la ayuda el hecho de declarar la superficie catastral si no concuerda con la superficie ciertamente sembrada.

Se presentó una queja sobre la **denegación de la subvención por proyectos de inversión** en la Provincia de Teruel, por presentación fuera de plazo de la documentación, y fue archivada al ser considerado por la Institución que la actuación de la Administración era conforme a la normativa de aplicación, pues el plazo de presentación era improrrogable, y fue incumplido por el solicitante por desconocimiento del mismo.

1.3. Comunidades de Regantes y abastecimiento de agua para usos agrícolas

En relación con las Comunidades de Regantes, durante este año sólo se ha presentado una **queja de un partícipe que solicitó la baja de su Comunidad**, siendo denegada hasta que pagara las cantidades debidas, discutiéndose por el partícipe las cantidades realmente debidas mientras se tramitaba el proceso de baja, y estando a la espera de un dictamen solicitado a la Confederación Hidrográfica del Ebro (CHE) por parte de la Comunidad de Regantes de Borja. Una vez informe la Confederación se resolverá por esta Institución.

En otro orden de cosas, se planteó una reclamación por un ganadero al considerar que la Administración debió haberle informado de las posibilidades de **abastecimiento del servicio de agua potable con anterioridad al inicio de las gestiones y realización de proyectos para instalar una granja**. Se trataba de una solicitud de instalación ganadera en el término de Valmadrid, que fue desestimada al no poder atender el suministro de agua la Administración. Por ello, desde la Institución se formuló Sugerencia, al expediente DI-433/2018-7, en el sentido apuntado de informar -por los medios necesarios- de los servicios con los que cuenta el Municipio, con la finalidad de evitar gastos a los interesados en proyectos que por falta de determinados servicios no pueden llevarse a cabo.

Se presentó una queja en nombre de varios agricultores al negarles el Ayuntamiento de Lucena de Jalón el **acceso al suministro de agua municipal**, al haber aprobado una Ordenanza que prohibía el abastecimiento de agua para uso agrícola a las personas que no estuvieran empadronadas en el Municipio. Solicitada información a dicho Ayuntamiento, se nos contestó, entre otras consideraciones, que el pozo de agua existente para cubrir las necesidades de la población desde hace un año ha sufrido una importante disminución en su nivel, y que, por ello, una de las dos bombas que sacan el agua se quemó al trabajar al vacío, por lo que el Ayuntamiento tuvo que priorizar el uso del agua, acordando dar suministro de agua para uso agrícola únicamente a los agricultores empadronados.

Ante la contestación dada, desde esta Institución se acordó formular Sugerencia al Ayuntamiento de Lucena de Jalón, al expediente DI- 831/2018, al considerar que la prestación de un servicio municipal no obligatorio, como el abastecimiento de agua para uso agrícola, tiene un coste que ha de ser sufragado principalmente por los usuarios que solicitan el servicio, y que no es posible diferenciaciones por el hecho del empadronamiento, pues no lo permite la Ley de Administración Local en su artículo 201 y el Reglamento de Bienes y Servicios en el artículo 205.

Desde otra parte de la Comunidad Autónoma, un ciudadano de Jaca representó queja porque el Ayuntamiento de Jaca había impuesto una **servidumbre de riego**, de acueducto, a una finca agrícola de tal forma que tuviera acceso al suministro de agua una finca colindante sin uso agrícola. Por la Institución del Justicia se formuló Sugerencia al Ayuntamiento de Jaca, al expediente DI-442/2018-7, para que procediera a estudiar si era conforme a Ley conceder el derecho a riego sin seguir el procedimiento legalmente establecido, y en su caso, procediera a revisar su Acuerdo de 23 de agosto de 2017, al considerar que la decisión municipal había sido impuesta sin seguir procedimiento alguno y sin ofrecer los recursos correspondientes.

1.4. Ganadería y Montes

Se formuló Sugerencia al Departamento de Desarrollo Rural y Sostenibilidad, al expediente DI- 2017-2586-7, para que resolviera una solicitud presentada por un ganadero de reses

bravas instando un nuevo **análisis a una res que había dado positivo en tuberculosis** en un primer análisis. Dicha Sugerencia fue aceptada por el departamento, que procedió a dar cumplida contestación a la petición cursada por el ganadero, procediéndose al archivo del expediente.

Sobre la instalación de **explotaciones avícolas en casco urbano**, se formuló Sugerencia al Ayuntamiento de Calatayud, al expediente DI-520/2018-7, para que comprobara si era conforme a lo dispuesto en los artículos 2 y 6 del Decreto 94/2009, de 26 de mayo, autorizar una explotación doméstica dentro de casco urbano, y en su caso, procediera a revisar su Acuerdo de 11 de julio de 2016, por el que concedió a un vecino autorización para la tenencia de 30 aves (perdices y palomas) en las instalaciones sitas en una calle del Barrio de Embid de la Ribera de Calatayud. Esta Sugerencia fue aceptada por el Ayuntamiento de Calatayud, que procedió a iniciar un procedimiento para comprobar la legalidad de su actuación con audiencia a los interesados, y solicitando Dictamen al Consejo Consultivo de Aragón.

En relación con el aprovechamiento de caza, se formuló Sugerencia al Ayuntamiento de Calatayud, expediente DI-1033/2018, para que supervisara que la **sociedad de cazadores** adjudicataria del aprovechamiento daba cumplimiento al derecho que el artículo 25 de la *Ley de Caza de Aragón* otorga a los cazadores locales a ser socios y ejercer la caza en el coto deportivo, una vez hayan aceptado expresamente los estatutos de la sociedad.

Y sobre el procedimiento de pago de la tasa autonómica por los permisos de pesca, se acordó por parte de la Institución el formular Sugerencia (Expediente DI-444/2018) a los órganos competentes de los Departamentos de Desarrollo Rural y Sostenibilidad e Innovación, Investigación y Universidad del Gobierno de Aragón para que estudiaran implementar el derecho que otorga a los ciudadanos el artículo 53.1 h) de la Ley de Procedimiento Administrativo Común a cumplir las obligaciones de pago a través de los medios electrónicos.

2. ECONOMÍA Y HACIENDA

Planteamiento general

El número de quejas, reclamaciones y solicitudes de información presentadas por los ciudadanos durante el año 2018 ha sido sensiblemente inferior al pasado ejercicio. Ello es debido a que en el año 2017 se presentaron 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.

En el Boletín Oficial de Aragón de 4 de junio de 2018, se publicó la resolución número 2018-01/REP-Z de 25 de mayo de 2018, de la Directora del Instituto Aragonés del Agua, por la que se resolvían recursos de reposición contra liquidaciones del Impuesto sobre la contaminación de las aguas practicadas a contribuyentes en el municipio de Zaragoza, y por ello se acordó iniciar un expediente de oficio sobre la regularidad formal de la precitada resolución de 25 de mayo de 2018, como más adelante se explicará.

En relación al Impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana siguen presentándose por los ciudadanos quejas mostrando su disconformidad con la exigencia de pago del Impuesto por parte de los Ayuntamientos, al considerar que no ha habido incremento que pudiera estar sujeto a tributación y por la dificultad a la hora de probar la inexistencia de dicho incremento.

También debe hacerse mención a la bonificación que muchos Ayuntamientos establecen en sus ordenanzas fiscales para con los vecinos empadronados y por la prestación de determinados servicios, (abastecimiento de agua, recogida de basuras, cementerios, piscinas, guarderías y otros), lo que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley de Haciendas Locales y doctrina del Tribunal Supremo, por todas Sentencia de 12 de julio de 2006, no se ajustaría a Derecho.

2.1. Impuesto sobre la Contaminación de las Aguas

Por esta Institución se acordó iniciar un expediente de oficio sobre la regularidad formal de la Resolución de 25 de mayo de 2018 del Instituto Aragonés del Agua publicada en el Boletín oficial de Aragón de 4 de junio de 2018, por lo que se solicitó información a la Administración sobre la decisión de acumular en un solo acto la resolución de numerosos recursos de reposición interpuestos contra las correspondientes liquidaciones del Impuesto

sobre la Contaminación de las Aguas, así como sobre la idoneidad de sustituir las notificaciones personales por la publicación de la resolución desestimatoria que se ha producido en el Boletín Oficial de Aragón. También, se interesó de la Administración que informase a esta Institución sobre si, con la referida Resolución, se daba contestación motivada a todas las cuestiones planteadas en los recursos de reposición presentados contra las liquidaciones del Impuesto sobre la Contaminación de las Aguas notificadas. Y por último, se solicitaba la remisión del Informe de la Dirección General de Servicio Jurídicos mencionado en el Antecedente III de la referida Resolución de 25 de mayo.

Tras solicitar información a la Administración se acordó por esta Institución formular Sugerencia al Instituto Aragonés del Agua para que procediera a notificar personalmente la Resolución de 25 de mayo de 2018 a cada uno de los recurrentes, puesto que la decisión de la Administración de proceder a la publicación sustitutiva de las notificaciones no se compadecería, en principio, con la legislación vigente en materia de procedimiento administrativo común, puesto que ni se establece esta consecuencia en el art. 45 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (Ley 39/2015), ni tampoco se desprende del régimen legal de las notificaciones (arts. 40 y siguientes de la Ley 39/2015). En efecto, el artículo 40, que acaba de reseñarse, comienza manifestando que “el órgano que dicte las resoluciones y actos administrativos los notificará a los interesados”, por lo que, en principio, toda resolución debe ser notificada a cada uno de los interesados, de acuerdo con las reglas que establece al efecto el art. 42 de la Ley 39/2015, referente a la práctica de las notificaciones en papel.

La Sugerencia formulada no fue aceptada por la Administración al interpretar que el artículo 45 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre de 2015, permite la publicación en el Boletín Oficial de Aragón de la citada Resolución de 25 de mayo de 2018.

2.2. Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana. Expediente DI-748/2018, DI-842/2018

Los contribuyentes siguen presentado quejas mostrando su disconformidad con el pago del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, por todos conocido como Plusvalía, al considerar que no ha habido incremento en los casos en los que el precio de venta es inferior al de compra, y también muestran su disconformidad en los casos en los que tienen que pagar una elevada cuota de Plusvalía si la comparamos con la cuantía del incremento de valor del suelo.

Desde la Institución se informa a los ciudadanos 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 su venta o transmisión. En esos casos, se considera por los Tribunales que no ha habido incremento de valor que pueda gravarse, pero la inexistencia de incremento debe quedar debidamente acreditada.

Se formuló Sugerencia a la Diputación Provincial de Zaragoza, al expediente DI-748/2018, como órgano liquidador y recaudador de la Plusvalía de muchos Ayuntamientos de la Provincia, dado que la decisión de la Administración de exigir siempre un dictamen de peritos de valoración para acreditar la inexistencia de incremento sujeto a tributación, se consideró por la Institución que debería ser motivada para cada caso concreto. Si un sujeto pasivo del Impuesto sobre el Incremento puede probar por otros medios distintos al dictamen de peritos, la Administración debe valorar dicha prueba, y decidir en Derecho su resultado. Y por ello se sugirió que se valoraran las pruebas aportadas por los recurrentes en los procedimientos de rectificación de autoliquidaciones del Impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana diferentes al dictamen de peritos.

Cabe reseñar en este informe anual la Sugerencia formulada al Ayuntamiento de Zaragoza, al expediente DI-842/2018, para que considerara que la obligación de presentar las declaraciones del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana en el plazo de seis meses a contar desde el fallecimiento del causante, en los casos de renuncia al legado, no sería de aplicación, pues la transmisión realmente acontece con el acto de renuncia al legado, y por ello, al haber presentado las autoliquidaciones del Impuesto la heredera en plazo, no debería el Ayuntamiento de Zaragoza exigir el recargo.

2.3. Valoración de inmuebles. Procedimiento de comprobación de valores

Como en años anteriores, por los contribuyentes se presentan quejas en las que exponen su disconformidad con la valoración de los inmuebles que realiza la Administración en procedimientos de comprobación de valores en el Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados y en el Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones, informando desde esta Institución al ciudadano del procedimiento de recurso y del 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 el informe de 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 un tercer perito nombrado por sorteo decide cuál es la valoración del bien transmitido de forma motivada.

Por la Institución se consideró oportuno formular Sugerencia al Departamento de Hacienda y Administración Pública del Gobierno de Aragón, en un caso de falta de motivación en la valoración del bien objeto del Impuesto (Expediente DI-922/2018). En concreto, en la

resolución que confirma la valoración dada por la Administración, no se daba contestación expresa a ciertas cuestiones planteadas por el contribuyente, relativas a la antigüedad y estado en el que se encontraba la vivienda, y al hecho de haberse vendido viviendas unifamiliares iguales en la misma calle a un precio considerablemente menor al comprobado. Se consideró que la Administración debería haber argumentado en sus resoluciones, al menos, la alegación referida al dato aportado de dos compraventas de dos unifamiliares en la misma fecha y en la misma calle, y haber explicado las razones por las que no debía tener en cuenta el dato del importe aportado por el contribuyente.

También se formuló Sugerencia al Ayuntamiento de Borja (Expediente DI-2831/2017) para que en los supuestos en los que un contribuyente presente un escrito, y la competencia para su tramitación corresponda a otra Administración (Estado, CCAA, Entidad local) debe remitir él mismo a la que considere competente, informando así al interesado: obligación la anterior que se establece en el artículo 231.2 del reglamento de Organización y Funcionamiento de las entidades locales, que señalar que en el caso de que la solicitud que reciba un Ayuntamiento haga referencia a cuestiones de competencia de otras Administraciones o atribuidas a órgano distinto, el destinatario de las mismas la dirigirá a quien corresponda, dando cuenta de este extremo al peticionario.

2.4. Catastro. Impuesto sobre Bienes Inmuebles

Son numerosos los expedientes de queja que se tramitan por reclamaciones de los ciudadanos ante el Catastro sobre cuestiones de superficie y linderos de las parcelas agrarias y urbanas, y en relación a la titularidad del bien inmueble. Desde la Institución se informa del procedimiento de rectificación de la inscripción catastral, y caso de observar algún indicio de irregularidad en la actuación de la Administración Estatal se remite el expediente al Defensor del Pueblo.

Se han reducido las consultas sobre el procedimiento de regularización que inicia de oficio el Catastro por obras no declaradas, lo que conlleva una nueva valoración del bien inmueble, y una nueva cuota al alza del Impuesto sobre Bienes Inmuebles de los últimos cuatro años.

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. 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.

Se formuló Sugerencia al Ayuntamiento de Villanueva de Gállego, al expediente DI-1011/2018, para que procediera a la anulación de un recibo del IBI, pues estaba girado a quien no era el propietario del inmueble y, una vez modificada la titularidad en el padrón del Catastro, procediera a la devolución de lo indebidamente cobrado.

En un caso en el que el Catastro de Huesca dio de baja de oficio al titular de un inmueble, y dos meses más tarde anuló también de oficio dicha baja, retrotrayéndose a la titularidad anterior, la Diputación Provincial de Huesca consideró que, al haberse modificado el Padrón del Catastro, dando de baja primero y luego dejando sin efectos dicha baja, se supuso la baja del recibo del IBI-Urbana del 2017.

Desde la Institución no se observa que la referida baja de titularidad y su anulación posterior suponga un expediente de regularización catastral que conlleve una liquidación tributaria, y por ello la providencia de apremio de la Diputación Provincial de Huesca exigiéndole al ciudadano el pago de la cuota del IBI del ejercicio 2017 con un recargo del 10 por 100, siendo que dicho contribuyente tenía domiciliado en su cuenta bancaria el pago del referido Impuesto sobre Bienes Inmuebles, no se ajustaba a Derecho. Se formuló Sugerencia, al expediente DI- 317/2018, por la Institución para que se anulara el recargo.

2.5. Procedimientos de gestión y recaudación de los tributos

La mayor parte de los expedientes de queja tramitados en esta materia de hacienda se refieren a quejas que presentan los contribuyentes en relación con los procedimientos de gestión y de recaudación, tanto en periodo voluntario como en vía de apremio, de las cuotas de los impuestos y tasas de la Administración de la Comunidad Autónoma y de la Administración Local. Desde la Institución se informa y explica a los sujetos pasivos la actuación de la Administración en los supuestos en los que no se observa irregularidad que invalide el procedimiento seguido.

Son muchos los ciudadanos que se acercan o se ponen en contacto con la Institución para solicitar información sobre cómo recurrir una resolución de la Administración. Solicitan información sobre el procedimiento, forma, plazos y también sobre el fondo de la cuestión. Los ciudadanos son informados cuando acuden a la Institución en el mismo momento de la entrevista con el asesor o posteriormente por medio de escrito en el que se les informa de la cuestión que plantean.

Debemos reseñar los expedientes de queja que se han tramitado por el embargo de las cuentas corrientes de los contribuyentes por el impago de los tributos y en relación con la

inembargabilidad del salario mínimo interprofesional. Por este motivo se formuló Sugerencia al Ayuntamiento de Calatayud, al expediente DI-505/2018-7, en la que se indicaba lo dispuesto en el artículo 607.6 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, que aplica los límites de embargabilidad de salarios, sueldos, jornales, retribuciones y pensiones a las procedentes de actividades profesionales y mercantiles autónomas, y por ello sugirió al Ayuntamiento de Calatayud que debería tener en cuenta la actividad del deudor, agente de seguros, y la naturaleza de sus ingresos mensuales, parte fija y parte variable por comisiones, y aplicar a dichos ingresos mensuales los límites de embargabilidad que se establecen en el artículo 607 de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

En relación con el Impuesto sobre Sucesiones, presentaron queja unos contribuyentes que por error autoliquidaron y pagaron el Impuesto sobre Sucesiones en la Comunidad Autónoma de Aragón, y posteriormente se les reclamó el mismo Impuesto por la Comunidad Autónoma de Valencia. La Comunidad Autónoma de Aragón no se opuso a la pretensión de la Comunidad Valenciana, pues consideró que la competente para liquidar el Impuesto de Sucesiones es dicha Comunidad, pero al devolver la cantidad ingresada por el Impuesto sobre Sucesiones, se formuló Sugerencia por la Institución, al expediente DI-395/2018, para que se incluyeran los intereses que correspondieran, teniendo en cuenta que la Comunidad valenciana había exigido también dichos intereses de demora.

Sobre el procedimiento de rectificación de autoliquidaciones y devolución de lo indebidamente ingresado, se formuló Sugerencia al Departamento de Hacienda y Administración Pública, para que dado que no se habían ofrecido los recursos administrativos que correspondieran, se notificaran los mismos al contribuyente interesado (Expediente DI-185/2018).

En un procedimiento sancionador por no hacer solicitado licencia de obras y haber liquidado el Impuesto sobre construcciones, instalaciones y obras, se formuló Sugerencia al Ayuntamiento de Zaragoza, para que comprobara si había caducado el expediente sancionador cuando dictó su resolución (Expediente DI-942/2018).

2.6. Tasas municipales

En relación con las tasas que las entidades locales tienen aprobadas por los servicios que prestan a los ciudadanos se han formulado las siguientes Sugerencias:

Al Ayuntamiento de Zaragoza, al expediente DI-748/2018, para que estudiara la posibilidad de permitir, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 35.7 de la Ley General Tributaria, la división de un recibo de la tasa del cementerio entre los cotitulares de la concesión.

Al Ayuntamiento de Teruel, al expediente DI-250/2018, para que estableciera el importe de la tasa por la utilización de instalaciones deportivas y servicios gestionados por el Servicio Municipal de Deportes, sin distinguir entre los sujetos pasivos según estén o no

empadronados en el municipio, pues de conformidad con lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley de Haciendas Locales y doctrina del Tribunal Supremo, por todas Sentencia de 12 de julio de 2006, el establecimiento de cuotas diferentes en las tasas se permite únicamente cuando tenga por fundamento la distinta capacidad económica de los obligados, no admitiéndose la diferencia de tarifas entre empadronados y no empadronados.

Al Ayuntamiento de la Puebla de Alfindén, al expediente DI-1597/2018, se le formuló Sugerencia para que aclarara claridad, en sus Ordenanzas Fiscales reguladoras de la Tasa por la prestación del servicio de abastecimiento de agua y de la Tasa por recogida de basuras a domicilio, que el obligado principal y único al pago de la cuota de la tasa por suministro de agua potable y por recogida de basuras, y como sustituto del contribuyente, es el propietario del inmueble donde se presta el servicio, a la vista de la doctrina señalada por el Tribunal Supremo en su Sentencia de 24 de enero de 2013 dictada en interés de ley.

El Ayuntamiento debe notificar ambas tasas al propietario, para que pueda repercutirla al arrendatario beneficiario del servicio, y por el importe correspondiente al consumo que se haya realizado, y con aplicación de las exenciones y bonificaciones a las que tenga derecho el arrendatario. De esta forma, el propietario de un inmueble al que un Ayuntamiento presta el servicio de abastecimiento domiciliario de agua potable y recogida de basuras tiene conocimiento directo de sus obligaciones tributarias para con el Ayuntamiento, pudiendo exigir el pago de los servicios municipales al arrendatario, si así se pacta en el contrato de arrendamiento. Y en caso de impago, el propietario podrá ejercer las acciones que considere oportunas en defensa de su derecho.

Al Ayuntamiento de Jaca, al expediente DI-279/2018, dado que se habían instalado en las viviendas de Jaca un contadores que medían el consumo de agua, no tenía impedimento alguno el Ayuntamiento de Jaca para exigir el pago de la tasa por el suministro de agua potable a los domicilios según el consumo realizado en cada vivienda, teniendo, además, los datos del consumo, pues los pone en conocimiento del Instituto Aragonés del Agua para que liquide el Impuesto sobre la Contaminación de las Aguas. Por ello se consideró necesario formular Sugerencia al Ayuntamiento de Jaca para que modificara su Ordenanza reguladora de la Tasa por la prestación de servicios de suministro de agua para usos domésticos, industriales y riego, y liquidara la tasa teniendo en cuenta también el consumo efectivo realizado.

2.7. Cuestiones sobre economía

Durante el año 2018 no se han presentado quejas en relación con las cláusulas suelo de los contratos de préstamo hipotecario y las entidades financieras; tampoco se han presentado reclamaciones de los ciudadanos por adquisición de productos financieros complejos. Únicamente se presentó una queja en relación a la pérdida del valor de las acciones del Banco Popular, que fue remitida al Defensor del Pueblo

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

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.

2.9. Otros Supuestos

Hacer mención a la queja presentada por un ciudadano sobre quién debería ser el obligado al pago de la comisión bancaria por el ingreso en la cuenta de la Administración Pública de la cantidad devuelta por un funcionario que había sido abonada de más como salario de forma indebida por la Administración.

Desde esta Institución, y aun cuando la cantidad abonada como comisión por el ingreso no era muy elevada, se consideró que el procedimiento de abono dado por la Administración al funcionario no respetaba lo dispuesto en el artículo 42 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, al obligar al administrado a realizar determinada conducta, pagar una comisión por un ingreso en la cuenta de la Administración o acudir en persona a la Caja de la tesorería sita en Plaza de los Sitios y hacer el ingreso, siendo que el particular no tiene obligación legal de soportar el coste, ya sea tiempo o dinero, de la devolución de la cantidad indebidamente ingresada por error en su cuenta. Y por ello se acordó formular Sugerencia a los Departamentos de Educación, Cultura y Deporte y Hacienda y Administración Pública del Gobierno de Aragón, al expediente DI-36/2018, para que, en los casos de devolución de retribuciones y otras indemnizaciones exigidas a los empleados públicos por causa de un error de la Administración, de forma conjunta,

establecieran un procedimiento de devolución que no cause perjuicio económico al administrado; y también y dado el derecho que otorga a los ciudadanos el artículo 53.1 h) de la Ley de Procedimiento Administrativo Común a cumplir las obligaciones de pago a través de los medios electrónicos se formuló Sugerencia al Departamento de Innovación, Investigación y Universidad del Gobierno de Aragón para que implementara el referido medio de pago.

3. INDUSTRIA Y COMERCIO

3.1. Industria

La mayor parte de las quejas tramitadas durante el año 2018 en materia de **Industria** son las relativas 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, y suelen resolverse mediante la facilitación de información previamente obtenida de aquellas o de la citada Administración, para aclarar las dudas o discrepancias planteadas en queja.

En una reclamación, varios ciudadanos nos informaban de que habían recibido una comunicación de Endesa por la que les advertían de que se procedería al corte del suministro eléctrico si no cambiaban el contador eléctrico por uno de telegestión.

Por parte de los afectados, indicaron que no tenían ningún inconveniente en que se hiciera tal cambio, pero que éste fuera en su actual emplazamiento, es decir, en su vivienda, pero en Endesa esta solución no les satisfacía y les indicaba que solo lo cambiarían si se bajaba el contador a emplazamiento en sótano de trasteros.

Una vez llevadas a cabo las gestiones pertinentes tanto con Endesa como con el Departamento de Economía, Industria y Empleo por el Gobierno de Aragón se nos informó de que se había instalado un contador de telegestión en su ubicación anterior, es decir, en el interior de la vivienda, entendiendo por nuestra parte que el problema había quedado resuelto.

3.2. Transporte

En otro orden de cosas, se dirigió a esta Institución una ciudadana con problemas de movilidad, exponiendo la falta de funcionamiento del ascensor en la Estación de Zaragoza Goya, informándonos al respecto Renfe de que, como consecuencia de la incidencia de la lluvia en la ciudad de Zaragoza el 30 de mayo, se produjeron filtraciones de bastante extensión en la Estación de Zaragoza Goya que afectaron, entre otros, a la escalera mecánica y al ascensor de la citada estación. Añadía la información facilitada por Renfe que, una vez

evaluados el alcance de las incidencias sobre la citada estación, se había solicitado a los mantenimientos concertados su reparación y sustitución, para conseguir el normal funcionamiento del servicio, reponiendo la escalera días después. Con respecto al ascensor, se reparó y sustituyó el display de la cabina. No obstante, habían quedado también dañadas las barreras ópticas de las puertas de la cabina, que se sustituyeron poco tiempo después ya que las recibidas inicialmente para su sustitución no se correspondían con las existentes. Finalmente, lamentaban el retraso creado y las molestias generadas.

3.3. Residuos

Con respecto a las quejas que han dado lugar al dictado de Resoluciones por parte de esta Institución a propósito de los residuos, conviene mencionar una en la que se aludía a presuntos incumplimientos en materia de residuos, así como por presuntos incumplimientos en materia de salud pública, constando que la actuación del Servicio Provincial de Desarrollo Rural y Sostenibilidad se había limitado a comunicar al denunciante la recepción de la denuncia y el número de expediente asignado, así como de la necesidad de realizar actuaciones previas de comprobación de los incumplimientos denunciados y el traslado al Servicio Provincial de Sanidad de las presuntas infracciones denunciadas en materia de sanidad pública, considerando acreditada parte de esta Institución el impulso de oficio del procedimiento administrativo examinado, tal y como exige la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común.

Además, transcurridos ya unos meses desde que el Informe de la Unidad de Inspección y Calidad Ambiental, del Servicio Provincial de Desarrollo Rural y Sostenibilidad, fue emitido y recibido, estimamos que procedía agilizar el procedimiento y adoptar una resolución fundamentada sobre la procedencia, o no, de incoación de expediente sancionador, y/o la adopción de otras medidas administrativas que pudieran ser procedentes contra la empresa denunciada, así como su notificación al denunciante y presentador de la queja que nos ocupa.

Por lo que respecta a lo actuado por el Departamento de Sanidad, constaba acreditada la actuación de la Sección de Sanidad Ambiental, que realizó en una determinada fecha una inspección relativa a los aspectos de Salud Pública (a dicha empresa) y cumplimentando acta, en la cual se observaron deficiencias.

Pero no teníamos constancia alguna de la adopción, en su caso, de medidas administrativas y/o sancionadoras, en relación con las deficiencias comprobadas. Por lo que procedió a sugerir al mencionado Departamento, que adoptara resolución acerca de las deficiencias comprobadas, y su notificación tanto a la empresa como al denunciante. (Expedientes DI-39/2018 y DI-40/2018).

También fue tramitado un expediente en el que se hacía mención a determinadas irregularidades en un expediente de cambio de sistema de calefacción central a calefacción individual, habiéndose presentado un recurso de reposición que no había sido objeto de contestación alguna.

Recabada la pertinente información de la Administración competente, se nos informó que el silencio de la Administración frente al recurso interpuesto era desestimatorio, por lo que el ciudadano debía considerar que su recurso no había prosperado.

Por ello, consideramos conveniente señalar que, independientemente del sentido que pudiera tener la resolución del recurso, era nuestro deber, como Institución para la defensa de los ciudadanos y para la tutela del ordenamiento jurídico, recordar a la Administración la obligación que tiene de resolver de manera expresa, dando cumplida contestación a cuantos escritos y solicitudes se presenten y decidiendo las cuestiones que plantean y aquellas otras que derivan de los expedientes.

3.4. 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.

Continúan los problemas en la Oficina Municipal de Información, aludiéndose a distintas deficiencias detectadas en dicha oficina, ubicada en ubicada en la planta calle del consistorio, en la plaza del Pilar.

Se nos señalaba que la mayoría de los incumplimientos estaban relacionados con el reducido espacio del que disponen los trabajadores y la distribución del mobiliario. En el informe se señalaba que era necesario contar con una sala de espera amplia, aumentar la separación entre las diferentes mesas de trabajo, y crear un espacio donde colocar los archivadores de

los expedientes, haciéndose especial hincapié en la necesidad de tener habilitadas zonas donde atender a los usuarios salvaguardando el derecho a la privacidad y confidencialidad.

También se hacía mención al incumplimiento del Plan de Prevención Riesgos Laborales. Estamos a la espera de recibir más información del Ayuntamiento para poder resolver el expediente.

Por último, en otra reclamación se exponía el problema que estaba ocasionando a unos vecinos la colocación de una cruz farmacéutica, cuya bombilla de led situada frente a las ventanas de la vivienda, producía un destello tal que impedía a los propietarios estar en sus habitaciones cuando estaba encendida, en horario comercial.

En cumplida contestación, el Ayuntamiento nos indicó que el cartel iluminador no contaba con autorización municipal para su colocación, tal y como se desprendía de los informes emitidos por el Servicio de Licencias de Actividad y por el Servicio de Información al Ciudadano.

Por ello, se había acordado dar traslado al Servicio de Disciplina Urbanística para que requiera su legalización, así como al de Asuntos Generales, para su conocimiento y efectos.

4. URBANISMO

Planteamiento general

Dado el carácter transversal de la actividad administrativa relacionada con el urbanismo, las quejas presentadas a la consideración del Justicia durante el año 2018 han afectado, no solo a las técnicas de intervención pública atinentes al urbanismo (planeamiento, gestión y policía urbanística), sino que se han presentado quejas que exigen el estudio de legislaciones diferentes y, en especial, la que regula funciones administrativas interdependientes (ambiental, protección del dominio público, etc.).

En concreto, las sugerencias y recomendaciones dictadas por esta Institución pueden englobarse en las submaterias que se relacionan a continuación, si bien puede adelantarse que se aprecia especialmente una preocupación ciudadana con motivo de la inactividad administrativa a la hora de ejercitar sus potestades urbanísticas, especialmente, en lo que se refiere al deber de conservación de los inmuebles. En este punto, se constata, de algún modo, una contradicción entre la proclamación legal de los deberes de conservación urbana y la capacidad operativa y financiera real de las Administraciones -especialmente, si se trata de pequeños municipios- para llevarlos a efecto.

4.1. Planeamiento urbanístico

Entre las actuaciones del Justicia vinculadas con el planeamiento, cabe destacar la Sugerencia remitida al Gobierno de Aragón, al objeto de que se estudie la posibilidad de que los Municipios que no cuenten con Plan General de Ordenación Urbana puedan ampliar las distancias de actividades ganaderas de sus núcleos de población, en virtud de Ordenanza específica y no solo en función de un instrumento de planeamiento urbanístico general (DI-1437/2018). En concreto, se sugería que se valorase la necesidad, o no, de clarificar la correcta interpretación del art. 21. 5 del Decreto 94/2009, de 26 de mayo del Gobierno de Aragón en materia de instalaciones ganaderas y normas concordantes en el sentido de posibilitar que, en virtud de Ordenanza, puedan ampliarse las distancias mínimas de las instalaciones ganaderas a núcleos de población o, en su caso, que se estudiara la posibilidad de promover una modificación del precepto en dicha dirección; todo ello, con el fin de dotar, en su caso, de un instrumento adicional a los Ayuntamientos, en orden a aumentar las distancias de las instalaciones ganaderas de los núcleos de población respecto a las establecidas en el Decreto 94/2009.

A este respecto, se consideró, desde esta Institución, que pudiera resultar más fácil para los Ayuntamientos aprobar una Ordenanza que un instrumento de planeamiento urbanístico, por lo que, de admitirse esta posibilidad a estos efectos, los Ayuntamientos contarían con un instrumento adicional para establecer medidas adicionales de protección ambiental, en función del aumento de las distancias mínimas a núcleos de población.

4.2. Gestión urbanística

Dentro de las resoluciones del Justicia de Aragón, cabe hacer referencia a la procedencia de ejecutar proyectos de urbanización, como sucedió con la Sugerencia relativa a la necesidad de redactar y ejecutar un proyecto de urbanización de una plaza de la localidad en el expediente DI-2349-2017, con el fin de evitar filtraciones de agua de lluvia que podrían provocar problemas a las propiedades colindantes.

Dentro de la gestión urbanística, cabe también señalar la necesidad de realizar obras públicas de adaptación de los viales (calles, plazas, etc.) en materia de eliminación de barreras, tal y como se expuso en la Sugerencia relativa a la Ciudad de la Justicia (DI-431/2018). En concreto, se hizo especial referencia a la existencia de escalones de acceso en las aceras que dificultan notablemente el tránsito con sillas de ruedas.

Asimismo, dentro del ámbito de la gestión, cabe inscribir el establecimiento de un régimen de usos adecuado de las propias instalaciones municipales, como sucede en el expediente DI-1225/2018, debido a los problemas que generaba a una vecina del inmueble que sufría, durante los meses de verano, los ruidos de un local que se cedía durante el período estival.

4.3. Licencias

En lo que se refiere a esta submateria, cabe distinguir, en primer lugar, el examen de la actividad de concesión de licencias urbanísticas. De este modo, en el expediente DI-828/2018, se sugirió que, en la medida de lo posible, se evitasen dilaciones indebidas en la concesión de la correspondiente licencia urbanística, en relación con un inmueble protegido en virtud de la legislación de patrimonio cultural, cuya aplicabilidad suponía necesariamente una mayor complicación en la tramitación del expediente.

Asimismo, se ha analizado una queja que versaba sobre las consecuencias de la concesión de una licencia urbanística para conseguir que el particular pudiera cumplimentar los trámites de conexión a la red municipal de saneamiento en una localidad, lo que dio lugar a la correspondiente Sugerencia en orden a la facilitación de dichos trámites (Expediente DI-2610/2017).

Mención aparte debe hacerse al expediente DI-780/18, en el que se sugirió del Excmo. Ayuntamiento de Zaragoza que procediera a resolver el expediente administrativo de

solicitud de habilitar una rampa en una oficina de farmacia, teniendo en cuenta para ello el principio constitucional de protección de las personas con discapacidad (art. 49 del texto fundamental) y los principios básicos de proporcionalidad (art. 4 de la Ley 30/2015, de 1 de octubre, del Régimen Jurídico del Sector Público) y de impulso de oficio (con celeridad) de los procedimientos administrativos (art. 71 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

4.4. Disciplina

En esta submateria, sí que se aprecia una real preocupación ciudadana, debido a que se ha identificado, en ocasiones, lo que puede calificarse como una situación de inactividad de determinadas Administraciones (a veces por falta de recursos), a la hora de exigir el cumplimiento de la legalidad urbanística.

Precisamente, como técnica de colaboración interadministrativa, esta Institución ha podido tener en cuenta ya la posibilidad de los municipios de menos de 5.000 habitantes en orden a delegar competencias en materia de inspección urbanística, protección de la legalidad y sancionadoras respecto de los actos de transformación, construcción, edificación o uso del suelo o del subsuelo sin título habilitante de naturaleza urbanística o en contradicción con sus condiciones y que resultaren incompatibles, total o parcialmente, con la ordenación urbanística vigente. Como es conocido, esta posibilidad se encuentra recogida en la Disposición adicional decimocuarta del Decreto Legislativo 1/2014, de 8 de julio, del Gobierno de Aragón por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Urbanismo de Aragón, que trae causa de lo dispuesto en la Ley 5/2017, de 1 de junio, de Integridad y Ética Públicas.

En este terreno, se sugirió al Departamento competente que informara periódicamente a esta Institución de las delegaciones efectuadas en este terreno a favor de la Administración autonómica y de las eventuales revocaciones de dichas delegaciones por parte de los Ayuntamientos, al objeto de poder llevar a cabo las competencias de supervisión de la actuación administrativa (DI-193/2018), lo que, en efecto, viene haciendo periódicamente.

Por añadidura, en la Sugerencia correspondiente al expediente DI-1026/2018, se planteó, entre otras cosas, a la Administración autonómica la posibilidad de estudiar la ampliación del ámbito de la posible delegación al cumplimiento de los deberes de conservación, debido a las dificultades que, en este terreno, tienen muchos pequeños municipios de nuestra Comunidad Autónoma.

Por lo demás, son varios los expedientes que han finalizado con una sugerencia relativa a la necesidad de controlar la legalidad urbanística de determinadas actuaciones privadas. Así, en la Sugerencia atinente al expediente DI-2760/2017-10, en referencia a la construcción de un pequeño cobertizo colindante con una nave del ganadero, se sugería de un Ayuntamiento

que, en el ejercicio irrenunciable de sus competencias urbanísticas, acordara la incoación del correspondiente expediente administrativo y dictara la resolución procedente en Derecho conforme a la normativa urbanística aplicable. Por su parte, en el Expediente DI-434/2018-2 se examinó una situación compleja que se produce con cierta habitualidad en el medio rural, en cuanto a la conservación de bodegas. En este supuesto, se trataba de una bodega situada debajo de un camino municipal y que sufría, según se decía, las afecciones de las obras realizadas en otra bodega colindante.

En ocasiones, la petición de ejercicio de la potestad de disciplina urbanística se ha combinado con la reclamación del ejercicio de las potestades de recuperación demanial. Es el caso, por ejemplo, del Expediente DI-432/2018, en cuya resolución se sugirió a un Ayuntamiento que ejercitara tanto sus competencias urbanísticas como de recuperación de oficio del dominio público en relación con un vallado relativo a un significativo inmueble de la ciudad. En esta dirección, se sitúa también la Recomendación dictada en el Expediente DI-2353/2017, al hilo de una posible realización de obras sin licencia que pudieran haber ocupado dominio público en otro municipio. Junto a ello, debe decirse que, en el Expediente DI-414/2018 se sugirió a un Ayuntamiento que ejercitara sus potestades de defensa del dominio público (mediante la instrucción del oportuno expediente y el dictado de la resolución procedente), y que valorara el ejercicio de las potestades de restauración de la legalidad urbanística, con motivo de un vallado que, según se afirmaba en la queja, afectaba al acceso a la propiedad de un vecino.

En este orden de cosas, son, asimismo, relativamente frecuentes las quejas en cuanto a la colocación de veladores y otros elementos auxiliares de establecimientos de hostelería, ya que, a veces, terceros afectados solicitan que los Ayuntamientos ejerciten sus potestades de policía urbanística y demanial a la hora de controlar estos elementos; todo ello, con el fin de evitar ruidos, de garantizar el tránsito de personas y vehículos e, incluso, de armonizar los usos comerciales de los diferentes establecimientos afectados. En este sentido, puede citarse el expediente DI-946/2018 relativo a los veladores y otros elementos de una significativa plaza del casco antiguo de la ciudad de Zaragoza, y el expediente DI-1018/2018, referente al municipio de una localidad turística.

Finalmente, se ha atendido a una persona que, habiendo solicitado una reunión informativa en relación con un procedimiento de autorización de un tanatorio, fue objeto de un comunicado municipal del que discrepaba. A este respecto, se dictó la oportuna Sugerencia en el Expediente DI-1172/2018, en relación con un Ayuntamiento, que fue aceptada por dicha Corporación.

4.5. Deber de conservación

En varios expedientes de los seguidos en esta Institución, se manifiestan las preocupaciones de los ciudadanos por el mantenimiento de los inmuebles en condiciones de seguridad y

salubridad. En muchas ocasiones, estos expedientes están promovidos por personas que habitan en las proximidades o que cuentan con propiedades cercanas, al estar afectados negativamente por el abandono de estos edificios. En relación con una calle de una ciudad en la que se denunciaba la existencia de problemas urbanísticos y sociales, se dictó Sugerencia en el sentido de proceder, incluso, a la ejecución subsidiaria en relación con el estado de conservación de algunos inmuebles de una determinada calle de la ciudad (Expediente DI-881/2018).

En ocasiones, no solo es aplicable la legislación urbanística, sino, también, y en función de la protección de determinados inmuebles, la legislación de patrimonio cultural. En el expediente DI-1026/2018, se interesó de un pequeño Ayuntamiento y del propio Departamento de Educación, Cultura y Deporte la aplicación, en la medida de lo posible y de acuerdo con el principio de proporcionalidad, la ejecución de las potestades legales atinentes al deber de conservación en un entorno de un Bien de Interés Cultural como es el Castillo de la población. Asimismo, en esta Sugerencia, se interesó del Departamento de Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda que culminase los trámites de la aprobación de la Delimitación de Suelo Urbano de la localidad, así como que estudiara, como ya se ha dicho, la posibilidad de acometer una reforma normativa que amplíe la posibilidad de delegar las facultades de policía urbanística por parte de los Municipios en relación con el deber de conservación.

Finalmente, en relación con el deber de conservación de un edificio de alto valor cultural e histórico, ha sido incoado, de oficio y a la vista de una información publicada en un significativo diario aragonés, un expediente en lo que respecta al estado de conservación y posible uso de la antigua Escuela de Artes, que fue edificado en la Plaza de Los Sitios con motivo de la Exposición de 1908. A tal fin, se ha solicitado información tanto al Excmo. Ayuntamiento de Zaragoza (en cuanto titular de las potestades urbanísticas relativas al deber de conservación) como al Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón.

5. VIVIENDA

Planteamiento general

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

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

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

Es de reseñar que durante este año se han presentado numerosas quejas referidas a problemas de convivencia entre vecinos, muchas de ellas referidas a ruidos y molestias de diversa índole.

5.1. Necesidad de Viviendas de alquiler social

Como se ha expuesto anteriormente, un número muy importante de las reclamaciones presentadas se refieren a problemas relacionados con la vivienda de alquiler social. La queja más generalizada es el tiempo que llevan en lista de espera, ya que tampoco en el mercado encuentran fácilmente viviendas de alquiler más económicas. En todos los supuestos se ha solicitado información a la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda y a la Dirección General

de Vivienda y Rehabilitación, desde donde indican que los expedientes están completos y en lista de espera, e incluso entran a pormenorizar refiriendo el puesto que ocupan en la misma, pero que no pueden informar de la fecha aproximada de adjudicación ya que las vacantes se adjudican por orden de solicitud en función de las características de las viviendas y miembros de la unidad familiar.

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

En 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 mayor o menor premura.

5.2. Ayudas para la Rehabilitación de edificios y Viviendas

Sobre este tema se tramitó el Expediente DI-470/2018, en el que 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 dio lugar a una Recomendación a la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda y al Ayuntamiento de Zaragoza. Estaba concedida a los interesados en octubre de 2008 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 del técnico. En octubre de 2008 recibieron un ingreso del primer pago del 40% del importe y, desde esa fecha no existía resolución de concesión definitiva.

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 procediera a habilitar el crédito necesario para hacer efectivo el pago del 60% del importe que quedaba pendiente de esta subvención, y a la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda, para que se iniciaran los trámites administrativos necesarios para la resolución de concesión definitiva de la ayuda y su correspondiente abono al interesado.

5.3. Desahucios

Los procedimientos de desahucio por falta de pago de la renta, los lanzamientos y las ejecuciones hipotecarias y la cláusula suelo están fuera de las competencias directas de esta Institución.

Han ido disminuyendo progresivamente las consultas y quejas de los ciudadanos referidas a estas cuestiones, pero se ha requerido ayuda al Justicia por parte de quienes están en una situación de especial vulnerabilidad o exclusión social. A estas personas 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.

5.4. Problemas de convivencia vecinal

Se han planteado diversos casos que conllevan conflictos entre vecinos. En uno de ellos, varias personas mostraban su malestar por el hecho de que una vecina del inmueble en el que vivían estaba en posesión de tres perros que ladraban a todas horas, impidiendo el descanso.

Además, se indicaba que dicha vecina recogía basura que depositaba en su vivienda, ocasionando unos serios problemas de salubridad. En la actualidad, este expediente se encuentra en tramitación, habiendo solicitado información tanto al Ayuntamiento de Zaragoza como al Departamento competente del Gobierno de Aragón.

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

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

El resto de expedientes se han referido a cuestiones diversas. La mayoría referidas a problemas en Comunidades de propietarios en los que no puede intervenir la Institución por tratarse de conflictos entre particulares y no haber intervención de la Administración, pero en todos estos supuestos se ha informado a los presentadores de las quejas sobre la normativa aplicable y sobre los derechos que les asisten.

También ha habido una queja en la que se aludía a que varias Comunidades de Propietarios solicitaron la instalación de rampas de acceso y ascensores varios inmuebles propiedad del Gobierno de Aragón, con la finalidad de eliminar las barreras arquitectónicas.

Añadían que se trata de personas mayores con problemas de salud y movilidad por lo que tenían serios problemas para acceder a su vivienda, y que, además, la mayoría eran de edad avanzada, por lo que conforme pasaba el tiempo se iban acrecentando dichos problemas.

Tras llevar a cabo las gestiones oportunas, el Departamento competente anunció que iban a acometerse las obras solicitadas.

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

Planteamiento general

Todos los aspectos relacionados con la actividad administrativa del medio ambiente presentan una importancia capital, por su obvia incidencia en la calidad de vida de los ciudadanos. En efecto, la utilización racional de los recursos naturales, evitando la contaminación, constituye una preocupación pública permanente que tiene referencia una constitucional en el artículo 45.

A este respecto, un sector que merece particular importancia es el de las zonas de ocio, en las que se produce una situación que supera la cuestión ambiental para convertirse en un grave problema social, y en el que hay diferentes temas implicados: policía de seguridad, control de la contaminación acústica, limpieza de las calles, tutela de la juventud y menores, etc. De ahí que, de entrada, se dedique una atención especial a una queja referida a la zona de “El Royo” de Zaragoza y, luego, se aborden otros expedientes más específicos en los subapartados siguientes.

6.1. Expediente DI-2203/2017-6 relativo a la zona conocida como “El Royo”.

En el expediente DI-2203/2017-6, se abordó una queja ciudadana en la que se describían los problemas de ruido, insalubridad y otros que venían sufriendo los vecinos como consecuencia de los establecimientos de la conocida como zona de “El Royo” (que englobaría las calles Moncasi, Maestro Marquina, Lozano Monzón, Perpetuo Socorro, Vasconia y adyacentes).

Para atender un problema tan complejo se recabó información de diversas autoridades y responsables públicos, como la Policía Local, el Servicio de Disciplina Urbanística y la Delegación del Gobierno. Más aún, la presentación de quejas de otros ciudadanos abundando en la misma situación de la zona de constante referencia, pero con alusión a diferentes establecimientos, llevó a esta Institución a interesar nueva información del Excmo. Ayuntamiento de Zaragoza.

Sobre la base de los datos suministrados por las Administraciones y por los propios ciudadanos que acudieron al Justicia, se pudo realizar un diagnóstico de la zona en cuestión. En este punto, en la Sugerencia se parte de que, durante un tiempo, se habían solventado,

en buena medida, los problemas que, en esta zona de la ciudad, se habían producido por la actividad de los bares existentes y por la aglomeración de público que los frecuentaba.

La presión social y la actuación del Poder Judicial atajaron este problema, no obstante lo cual, los vecinos, en fechas más recientes, han podido presenciar cómo se han abierto nuevos establecimientos que han vuelto a provocar problemas y perjuicios para los vecinos, que se han traducido en los siguientes hechos: a) 150 llamadas a la Policía Local en los últimos tres meses; b) 507 firmas recogidas de vecinos del barrio; c) cierre por orden de la Delegación del Gobierno de un establecimiento en la Calle Vasconia tras haber sido denunciado unas doscientas veces en dos años; d) reapertura de locales en la C/Maestro Marquina; y e) degradación generalizada del entorno con proliferación de viviendas desocupadas.

Para esta Institución, existe un problema global que no puede ser atendido de manera sectorial y cuya solución exige tener en cuenta las propias propuestas vecinales, entre las que se encuentra, de entrada, el cumplimiento estricto de la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Aragón de 16 de octubre de 2011 y la exclusión de la declaración responsable como instrumento de apertura de establecimientos hosteleros en zonas saturadas.

Además, se instaba, por parte de los ciudadanos afectados, a la realización de nuevas actuaciones, a saber: fomento de la instalación de negocios/profesionales de campos como arte, artesanía, arquitectura, periodismo, tecnología; apertura de un local “satélite” de Centros Cívicos; forma de ocupar con actuaciones que alejen la vinculación de la zona con el “botellón”; fomento de la rehabilitación interior de inmuebles; campaña de convivencia; plan especial de limpieza mientras se mantenga la situación actual del botellón; campaña de ayuda para la mejora y mantenimiento de las comunidades de propietarios; mantenimiento de la limpieza de las fachadas; ejecución del plan director del río Huerva; reuniones periódicas entre asociaciones vecinales, urbanismo y policía local; no permitir la apertura de establecimientos de hostelería en zonas saturadas; medidas de cierre temporal desde la primera sanción para infracciones graves; mantener las sanciones incluso tras cambio de titular; considerar sancionable la apertura de locales por titulares falsos; revocación inmediata de las licencias de los bares que llevan años cerrados; revocación de licencias en caso que las sanciones no sean eficaces; mantener la consideración de local destinado a pub a efectos de estadística de zona saturada a los que hayan perdido la licencia; no aplicar la prolongación del horario en zonas saturadas; no permitir el uso social de locales/parciales de zonas saturadas; aplicación estricta de la prohibición de venta de alcohol para consumo en la calle a partir de las 22 horas; y rebajar el límite de ruido a 25db en dormitorios para aplicar una falta leve, ya que “el día a día demuestra que al actual límite de 27 db se sitúa muy por encima de lo que una persona puede soportar para un correcto descanso”.

En función de todo lo expuesto, desde esta Institución, se efectuaron las siguientes sugerencias:

“Primero.- Que, mediante una actuación coordinada de las diversas áreas de acción municipal, y recabando la colaboración de otras Administraciones si se considera preciso, se maximice el control en el cumplimiento de las normas aplicables a las actividades que se generan en el entorno objeto de la queja, evitando la prolongación en el tiempo de la situación denunciada.

Segundo.- Que se valoren convenientemente las propuestas efectuadas por el movimiento vecinal que se reflejan en la presente Sugerencia, teniendo en cuenta su contribución para dotar a las normas jurídicas de plena eficacia social y en la búsqueda de mejoras en la convivencia ciudadana”.

Las instituciones deben estar, por tanto, vigilantes ante un problema que condiciona de un modo muy intenso las condiciones de vida de los ciudadanos afectados y valorar, entre otras cuestiones, la influencia que, en este tipo de problemas, presenta la introducción de nuevos títulos habilitantes de actividades que pueden resultar molestas (declaración responsable y comunicación previa).

6.2. Ruido

Dejando aparte problemas generales como el de las “zonas de bares” en los que confluyen cuestiones muy diversas, debe señalarse que es una preocupación constante de la ciudadanía la contaminación acústica, que se hace especialmente difícil de soportar cuando afecta a los domicilios; lo que ha llevado a la Jurisprudencia a considerar que, en tales casos, se produce una auténtica violación del domicilio.

En coherencia con esta inquietud ciudadana, se han tramitado diversos expedientes por parte de esta Institución, de los que, en algunos casos, se da cuenta en el apartado de servicios públicos e interior, al relacionarse también con las prestaciones de dispensación obligatoria de los Ayuntamientos y con la propia actividad de los Agentes de la Autoridad.

Con todo, vale la pena reseñar el Expediente DI-1036/2018-7, en el que esta Institución se pronunció sobre la competencia municipal del Excmo. Ayuntamiento de Zaragoza en lo que afecta al control del ruido generado por los autobuses que estén parados con el motor en marcha durante un significativo período de tiempo antes de que accedan los viajeros, lo que fue objeto de una queja desde la perspectiva de la contaminación del aire y de la generación de ruidos. Como se ha dicho, el Justicia de Aragón entendió que la Corporación era competente para ejercitar su función de control de este tipo de conductas.

6.3. Humos

Como es notorio, las actividades pueden generar molestias, no sólo por el ruido, sino también por otros agentes, como los humos, como se desprende de lo dispuesto en el art. 71

de la Ley 11/2014, de 4 de diciembre, de las Cortes de Aragón, de Prevención y Protección Ambiental. Este tipo de problemas fueron examinados en el expediente DI-1144/2018-9, en lo que respecta a un obrador de panadería, que no contaba con un claro título habilitante para el ejercicio de la actividad y que provocaba humos que afectaban a las viviendas del inmueble. En este punto, esta Institución, de acuerdo con el principio de proporcionalidad, sugirió al Excmo. Ayuntamiento de Zaragoza que adoptase las medidas necesarias de vigilancia y control con el fin de que la actividad en cuestión se desarrollara, de resultar posible, conforme a la normativa que le resulta de aplicación, y permite que los ciudadanos disfruten de un medio ambiente adecuada y que vean garantizada su salud.

6.4. Control de vertidos y calidad del agua

En el expediente DI-2834/2017-4, se abordó el problema de los vertidos de aguas fecales al río Turia. En concreto, tras la recepción de la información que oportunamente se reclamó, esta Institución se dirigió al Ayuntamiento afectado, al objeto de que procediera a mantener una adecuada labor de supervisión y control sobre la concesionaria de los servicios públicos y vertidos respecto de aquellas denuncias por vertidos inadecuados. Asimismo, se propuso que se mantuviera una adecuada coordinación con el Instituto Aragonés del Agua y con la Confederación Hidrográfica del Júcar.

También, en relación con la ausencia de vertido de aguas negras desde los domicilios de un barrio rural de la ciudad de Zaragoza, debió intervenir esta Institución, para lo cual se trajeron a colación diversas prevenciones de la legislación de régimen local -en materia de prestación de servicios públicos obligatorios- y del Plan General de Ordenación Urbana. De este modo, se sugirió a la Corporación que procediera a la tramitación de un plan especial -al que remitía el propio Plan General- con el fin de dotar a la zona de servicios públicos de alcantarillado.

Asimismo, es posible dar noticia de una queja sobre una balsa ubicada en un término municipal, respecto de la que existió algún tipo de procedimiento de participación ciudadana relacionado con una propuesta de llenado de agua, por lo que se sugirió del Ayuntamiento en cuestión que se elevara la cuestión al órgano plenario para que, tras los estudios o informes pertinentes, se adoptara un pronunciamiento sobre el particular (Expediente DI-627/2018-7).

Finalmente, no puede dejar de notarse que, dada la competencia en materia hidráulica de los Organismos de Cuenca, varios expedientes relacionados con la contaminación de las aguas han debido ser remitidos al Defensor del Pueblo, al no poder imputarse la actuación u omisión administrativa a que se refiere la queja a autoridades o Administraciones de la Comunidad Autónoma de Aragón.

7. OBRAS PÚBLICAS

7.1. Expropiaciones

Son constantes las reclamaciones que se presentan por retraso en el abono del justiprecio o indemnizaciones en las expropiaciones, en las que tras pedir información a la Administración expropiante, suele recibirse comunicación de que en breve plazo de tiempo se procederá al pago del justiprecio. Varios de estos expedientes han sido remitidos al Defensor del Pueblo, ya que el órgano expropiante era el Ministerio de Fomento.

Destaca una en la que la propietaria de una parcela parcialmente expropiada comunicaba a esta Institución que iba a procederse a la construcción de un nuevo vial de acceso a una Plataforma Logística y que, por ello, solicitaba la reposición del acceso a la finca sin el que había quedado tras la expropiación.

Esta Institución entendió que el acceso a la finca existía antes del inicio de la expropiación, constituyendo un derecho que debía permanecer inalterado y plenamente vigente, salvo la existencia de una imposibilidad técnica o económica en su ejecución, lo que transformaría ese derecho en una cuantificación económica.

Además, el propio Gobierno de Aragón, órgano del que dependía la ejecución del proyecto supramunicipal, reconocía implícitamente la necesidad de que la parcela dispusiera de un acceso, lo que venía a constituir un acto propio, y pudo llevar a la persona que ha presentado la queja a formarse la convicción o confianza legítima de que la Administración construiría el acceso reclamado.

Por ello, se sugirió que se facilitara dicho acceso, de ser técnicamente viable, a la finca parcialmente expropiada, aprovechando las actuaciones que iban a llevarse a cabo. (Expediente DI-743/2015).

7.2. Retraso en ejecución de obras y falta de actuación en determinadas carreteras

En varios expedientes los ciudadanos se quejan de retrasos en la ejecución de obras públicas de conservación, mantenimiento y mejora, así como la falta de actuación cuando determinadas carreteras se encuentran en mal estado, apreciándose que el común

denominador en todas ellas radica en la falta de presupuesto que posibilite las actuaciones precisas.

Así, se tramitó una reclamación en la que se aludía a que los arcenes de una carretera no se hallaban en buen estado de conservación, por lo que se estimó oportuno sugerir al órgano competente que llevara a cabo una limpieza y desbroce en las proximidades de los mismos para garantizar la seguridad vial de los usuarios de la vía, manteniendo los arcenes en las debidas condiciones de seguridad, salubridad y ornato público.

También en el expediente DI-1206/2018, unos 300 vecinos de una localidad hacían mención al mal estado en el que se encontraba una vía pública que conectaba la carretera A-133 y el casco antiguo del municipio.

De lo expuesto se desprendía que el derecho de los vecinos de ese municipio a obtener una adecuada pavimentación de sus calles es correlativo a la obligación de ese Ayuntamiento de prestar tal servicio mínimo, ya fuera de modo directo, ya en régimen de asociación con otros municipios o a través de la comunidad autónoma. Nos encontramos ante una obligación legal directamente exigible por los interesados que, en cualquier caso, son usuarios de dicha vía de acceso.

Esta Institución era consciente de que, como Administración Pública, ese Ayuntamiento tiene reconocida la potestad de organización, que alude al conjunto de poderes que le han sido atribuidos para la ordenación de los medios personales, materiales y reales que se le encomiendan con objeto de conseguir una mejor prestación de los servicios públicos; y que, igualmente, tiene reconocida potestad discrecional en algunos aspectos, o la posibilidad de elegir una entre varias alternativas legalmente indiferentes basándose en criterios extrajurídicos (de oportunidad o conveniencia) que la ley no predetermina sino que deja a su propia decisión.

No obstante, y aunque esa Administración Local hubiera establecido una relación de prioridades para arreglar y mejorar las vías públicas, la escasez de medios económicos no podía ser una justificación para no proceder a mejorar la pavimentación de la vía a la que se aludía, tomando además en su debida consideración el hecho de que muchos usuarios de la misma llevaban más de tres años reclamando esta mejora.

En consecuencia, se consideró conveniente sugerir al concreto Ayuntamiento que, tan pronto como sea presupuestariamente posible, se adoptaran medidas de renovación de la vía pública para mejorar su estado y el servicio prestado a los vecinos y usuarios, de forma que éste pueda recibirse en condiciones sustancialmente similares a las del conjunto de la localidad.

7.3. 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 (Expedientes DI-1454/2018, DI-1356/2018).

7.4. Desperfectos en fincas particulares por obras municipales

Estas reclamaciones año tras año se repiten, apreciándose las dificultades de los pequeños ayuntamientos para que sus servicios elaboren informes técnicos para tratar de acreditar el origen de los daños. En estos casos, no debería olvidarse la asistencia y cooperación jurídica, económica y técnica que presta cada Diputación Provincial a los municipios, especialmente los de menor capacidad económica y de gestión.

Un modelo de queja tramitado a este respecto es el expediente DI-777/2018, en el que un ciudadano que había sido afectado por una expropiación solicitaba el vallado de su finca, informando el Ayuntamiento competente que ya en septiembre de 2016 se había acordado que, en el momento en que dispusiera de medios económicos necesarios, se procedería a la ejecución del acuerdo adoptado.

No obstante lo anterior, habían transcurrido dos años y la finca del afectado seguía sin vallar, siendo que la petición no era arbitraria sin más bien *“por razones relativas a intrusismo, depósito de basuras, salvaguardia de bienes y cultivos, como posibles efectos del tránsito peatonal y rodado consecuente a la apertura y puesta en uso del viario...”*.

Por todo ello, en aras a tratar de buscar una solución al tema planteado y evitar posibles reclamaciones, se sugirió que tomando en consideración el tiempo transcurrido desde el acuerdo adoptado, se considerara urgente y prioritario el vallado de esa parcela.

7.5. Daños producidos por las inundaciones del Ebro

Este expediente se tramitó como consecuencia de los daños producidos por las reiteradas inundaciones del río Ebro, que se repiten cada cuatro años y perjudican a una gran cantidad de vecinos, agricultores, ganaderos y a otras personas. Además, se produce el destrozo de gran cantidad de infraestructuras y de recursos.

Esta Institución consideró oportuno dirigirse a la Confederación Hidrográfica del Ebro, a la Diputación Provincial de Zaragoza, y al Departamento de Desarrollo Rural y Sostenibilidad del Gobierno de Aragón.

En respuesta, la Diputación Provincial de Zaragoza nos indicó, entre otras cuestiones, que a la vista de la gravedad de las inundaciones producidas por el desbordamiento del río Ebro de su cauce en muchos municipios de la provincia de Zaragoza, la Diputación Provincial de Zaragoza, en su función de asistencia y cooperación, y en coordinación con el resto de Administraciones Públicas, colaboró en las tareas de recuperación de los daños producidos, asignando al efectos los medios humanos y materiales de los que dispone (Servicio Provincial de Prevención y Extinción de Incendios y Servicio de Vías y Obras) para atender de forma inmediata las emergencias derivadas de la situación generada por las inundaciones en los municipios de la provincia de Zaragoza y en sus infraestructuras.

Por lo que respecta a la labor de asistencia técnica y económica a los municipios, la Diputación Provincial de Zaragoza señalaba que se aprobó la convocatoria del Plan de Ayudas a entidades locales para la ejecución de inversiones financieramente sostenibles en el ejercicio 2018, aprobada por Decreto de la Presidencia, y en la que se habían incluido, con el objetivo de paliar los daños producidos por las recientes inundaciones, debidas a los desbordamientos de diversos ríos en la cuenca del Ebro durante el mes de abril, en las infraestructuras y caminos rurales de la provincia de Zaragoza, el grupo de programa 454 "Camino vecinales" recogido en el anexo 1 de la Orden EHA/3565/2008, de 3 de diciembre, por la que se aprueba la estructura de los presupuestos de la Entidades Locales, modificada por Orden HAP/419/2014 de 14 de marzo, en relación a las infraestructuras de titularidad municipal.

Por otra parte, la Confederación Hidrográfica del Ebro puso de manifiesto que las crecidas de los ríos, y las del río Ebro en particular, son un fenómeno natural que se produce periódicamente con un alto componente de aleatoriedad y, en general, no se pueden evitar.

Señalaron que en el caso del río Ebro, las crecidas se seguirían produciendo con seguridad en el futuro, aunque no se pudiera anticipar ni el momento de ocurrencia ni su magnitud salvo con unos días de anticipación. Esta circunstancia no es óbice para que, desde las distintas administraciones, y por supuesto desde los organismos de cuenca, como es el caso de esa Confederación Hidrográfica del Ebro, se adopten una serie de medidas y actuaciones encaminadas a reducir en lo posible la magnitud de esas crecidas y los daños que puedan ocasionar.

Añadían, además, que parecía evidente que los cuantiosos daños que se producen periódicamente por inundaciones en la ribera media del río Ebro se debían principalmente a la creciente ocupación del espacio fluvial, tanto del propio cauce como de la llanura de inundación, por explotaciones agrícolas, ganaderas, etc., no compatibles con las inundaciones periódicas. Por esa razón, mientras esos terrenos expuestos continúen siendo

explotados, se seguirían inundando inevitablemente, por lo que incidía la Confederación en que la principal medida para evitar esta situación en un futuro sería una ordenación del territorio que respetara al máximo, y en la medida de lo posible, el espacio fluvial.

Asimismo, señalaban que actualmente la principal herramienta de trabajo para afrontar el problema de los daños por inundaciones es el Plan de Gestión de Riesgos de Inundación. Este Plan es consecuencia de la Directiva 2007/60/CE citada (transpuesta al ordenamiento jurídico español a través del Real Decreto 90312010, de 9 de julio, de evaluación y gestión de riesgos de inundación). Consideraban relevante mencionar que el desarrollo y aplicación del Plan de Gestión de Riesgos de Inundación compete no sólo a las confederaciones hidrográficas sino a todas las administraciones regionales y locales afectadas cuyos representantes integran el comité de autoridades competentes, que se debe vigilar y aprobar el cumplimiento de las distintas fases de la mencionada Directiva de inundaciones.

Citando tan solo algunas de las medidas y actuaciones que realizaba esa Confederación Hidrográfica del Ebro para minorar los efectos adversos de las inundaciones en cumplimiento de las normativas vigentes mencionadas:

- Medidas de restauración fluvial, conducentes a la recuperación del comportamiento natural de la zona inundable.
- Medidas de mejora del drenaje de infraestructuras lineales.
- Medidas de predicción de avenidas: herramientas para predicción o de ayuda a las decisiones y normas de gestión de embalses,
- Medidas de protección civil: coordinación planes de protección civil, protocolos de comunicación de la información y predicciones hidrológicas de los organismos de cuenca a las autoridades de protección civil; elaboración de los planes de protección civil.
- Medidas de ordenación territorial y urbanismo: limitaciones a los usos del suelo para la zona inundable, criterios para considerar el territorio como no urbanizable y criterios constructivos exigidos a las edificaciones situadas en zona inundable; medidas previstas para adaptar el planeamiento urbanístico vigente a los criterios planteados.
- Medidas estructurales y los estudios coste-beneficio que las justifican, así como las posibles medidas de inundación controlada de terrenos.

Por último, el Departamento de Desarrollo Rural y Sostenibilidad nos proporcionó un informe en el que se plasmaban cinco propuestas y planes de actuación en las que estaban trabajando, así como la dotación presupuestaria establecida para estos casos.

8. SERVICIOS PÚBLICOS Y TRANSPORTES

Planteamiento general

En esta materia, la casuística es muy variada, por lo que resulta conveniente establecer diferentes categorías con vistas a una mejor organización y exposición de la forma de trabajo. El elemento común que articula a todas ellas es la necesidad de la defensa de los derechos de los individuos frente a la administración o frente a entidades que, no siendo Administración, dependen de ella, como es el caso de las compañías telefónicas o de la luz.

8.1. Aguas

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

Conviene destacar el expediente DI-677/2018, en la que un ciudadano mostraba su disconformidad por la elevada cuantía de la tasa de acometida al abastecimiento de agua, y por desconocer la fecha de pago de la referida tasa.

Se fundamentaba el escrito de queja en la posibilidad de haber percibido el Ayuntamiento una subvención por la realización de las obras, por lo que no podría cobrar una tasa por la acometida o enganche a la red de abastecimiento; y en el derecho del contribuyente a conocer la fecha de abono de los tributos.

Examinado el articulado de la Ordenanza nos encontramos con que en ningún momento se regulaba la ejecución de una obra de acometida o enganche a la tubería del servicio de abastecimiento de agua. Se describía como hecho imponible la prestación del servicio de suministro de agua “incluidos los derechos de enganche”, pero no se incluía clara y específicamente en el hecho imponible las obras de ejecución a la tubería municipal de suministro. Asimismo, en el artículo que determinaba la cuota a pagar por el derecho de primera conexión se indicaba que sería de 2500 euros, y se especificaba que el contribuyente debía formular la oportuna solicitud y, una vez concedida, el Ayuntamiento pasaría al cobro de la tasa. En ningún momento se señalaba que el derecho de enganche incluyera las obras a ejecutar.

El expediente culminó con la formulación de varias sugerencias con el fin de que, por parte de los servicios competentes de ese Ayuntamiento, se procediera a iniciar un procedimiento de modificación de la Ordenanza Fiscal reguladora del Servicio de Abastecimiento de Agua, con el objeto de definir -en el hecho imponible de la Ordenanza- el derecho de acometida, y determinar la cuota conforme al principio de equivalencia; asimismo, que se estudiara la posibilidad de permitir que la obra de enganche a la red la promueva el interesado bajo la autorización, supervisión e inspección municipal, y a costa del solicitante y, por último, que se comprobara que las liquidaciones de la tasa por enganche al servicio de abastecimiento de agua habían sido giradas conforme al número de metros lineales reales de distancia entre la vivienda y la tubería de la red de agua, y en su caso, procediera a devolver las cantidades cobradas de más.

8.2. Cementerios

En materia de cementerios, se tramitó una queja en la que se aludía a que, desde hacía aproximadamente dos años, parte de la pared del cementerio de una localidad estaba derribada como consecuencia de su uso en la carga y descarga de cereal y otras operaciones agrícolas, sin que hasta la fecha actual se hubiera procedido a su reparación.

Tras recabar la pertinente información del organismo competente, se nos informó de que, tras varias gestiones, se había conseguido que un empleado reconociera haber sido quien ocasionó con maquinaria el daño en el cementerio, y se recibió su palabra de repararlo en la próxima primavera, evitando de esta manera un conflicto vecinal.

En expediente DI-1407/2018, una ciudadana manifestaba su pesar por el hecho de que los propietarios de unos nichos hubieran instalado una base de hormigón en el suelo de 23 centímetros de ancho y 2 centímetros de alto, dificultando la aproximación y estabilidad de una escalera para acceder a los nichos de su titularidad.

El objeto de la reclamación aquí expuesta se circunscribía a tratar de determinar si la obra llevada a cabo permitía acceder a los nichos ubicados en su parte alta sin obstáculos y en las debidas condiciones de seguridad. Por nuestra parte, se puso de manifiesto el hecho de que en el cementerio se estaban llevando a cabo determinadas obras en dominio público que, al parecer, carecían de autorización alguna,

En cumplimiento de dichas competencias sobre cementerios, el Ayuntamiento competente contestó poniendo de manifiesto, entre otras cuestiones, que no disponía de una Ordenanza Reguladora que determinara.

Por ello, esta Institución planteó la conveniencia de elaborar de una Ordenanza reguladora de los servicios públicos del cementerio de esa localidad, el cual tiene la consideración de bien de dominio público, ejerciendo las facultades que le confiere la normativa vigente.

También se sugirió que se establecieran los medios adecuados para garantizar a los particulares que lo precisaran, en las adecuadas condiciones de seguridad, el acceso a los nichos del Cementerio, con independencia del lugar donde éstos se encuentren ubicados, en evitación de daños a las personas y posibles reclamaciones.

8.3. Transportes Urbanos

Son bastantes las reclamaciones que se presentan en materia de transporte urbano, distinguiéndose, por un lado, aquellos que interesan una mejora en la prestación del transporte, ya incrementando sus frecuencias, ya previendo nuevos recorridos, ya mejorando sus propias condiciones para los usuarios, según sus especiales necesidades y, por otro, la disconformidad con alguno de los requisitos precisos para la obtención de la tarjeta de transporte gratuita.

Destaca la queja admitida a trámite con el número DI-1051/2018, en la que la empresa Avanza Zaragoza había comunicado a los interesados la instalación de videocámaras en 23 autobuses, pero no en qué fechas iba a empezar a funcionar.

El comité de empresa estaba en contra de la instalación de las videocámaras, puesto que estimaba que no eran necesarias, ni estadísticamente había habido los suficientes incidentes o agresiones que justificaran esta medida de control de la población y de los trabajadores.

A pesar de ello, la empresa las estaba instalando con el visto bueno del Ayuntamiento, aludiendo los afectados a que, ni en el pliego de condiciones de la contrata, ni en el Reglamento de servicio de autobús urbano, se decía nada al respecto.

Es por lo que, ante este incumplimiento del pliego de condiciones de la contrata del autobús, solicitaron amparo para conseguir documento que justificara si, efectivamente, la instalación de videocámaras estaba recogida en el pliego de condiciones de la contrata del autobús, y si esta acción podía afectar a la intimidad tanto de los usuarios del autobús como de los trabajadores que prestan servicios en él.

Pese a los esfuerzos de esta Institución en tratar de obtener información, la misma no fue facilitada, por lo que hubo que formular un Recordatorio de Deberes Legales al Ayuntamiento de Zaragoza, en el que se le recordaba la obligación de auxiliar al Justicia en sus investigaciones.

El mismo desenlace tuvo el expediente DI-714/2018, en el que un concreto administrado nos informó de que, al caducarle y solicitar la renovación de su tarjeta de transporte gratuita, la misma le había sido denegada porque estaba dado de alta en actividades agrícolas. Al respecto, su disconformidad radicaba en que el tope en pensiones para acceder a la tarjeta de transporte gratuita era de 28.000 euros, y el afectado no llegaba ni a la mitad, aludiendo a que los rendimientos agrícolas ascendían a la cantidad de 711 euros anuales.

El último reseñable en esta materia es el DI-301/2018, en el que una ciudadana, que trabajaba un 40% de la jornada laboral y percibía 319 euros al mes, consideraba injusto que no pudiera solicitar la tarjeta de transporte gratuita por el hecho de estar trabajando, si, por su nivel de ingresos, podría optar a ella. Las peticiones de información no fueron atendidas, por lo que hubo de formular un nuevo Recordatorio de Deberes Legales al Ayuntamiento de Zaragoza.

Si bien es cierto que es obligación de las Instituciones auxiliar al Justicia de Aragón, es especialmente conveniente que, en materias tan sensibles para los ciudadanos como son las de transporte, se diera una cumplida respuesta, ya que en numerosas ocasiones la petición de información no es respondida por la empresa concesionaria.

8.4. Responsabilidad patrimonial

En el apartado de responsabilidad patrimonial, se presentan distintas reclamaciones por caídas en vía pública por el mal estado del pavimento de algunas calles, así como por daños ocasionados en propiedades por la prestación de servicios públicos. Resulta necesario recordar a la Administración que dichas denuncias tienen que culminar con un acto administrativo decisorio que exprese los recursos que proceden frente a la misma, órgano al que han de presentarse y plazo para interponerlos, sin olvidar que la tramitación de los citados expedientes no pueden exceder, con carácter general, del plazo de 6 meses, sin que en ningún caso se pueda acudir a la vía del silencio.

8.5. Telecomunicaciones y telefonía

En el apartado de **telecomunicaciones y telefonía** se encuadran los expedientes relacionados con los servicios de telefonía móvil, fija e internet. Se han recibido numerosos escritos con motivo del funcionamiento irregular de estos servicios, describiéndose situaciones de incumplimiento por parte de las operadoras de promociones, ofertas y contratos, de facturación indebida o excesiva de servicios, y problemas en dación de altas y bajas. Desde esta Institución se da cumplida información sobre las posibilidades de actuación que tienen los usuarios afectados para hacer valer sus derechos, además de dar traslado de la queja a las concretas entidades contra las que se dirigen, con la petición de que procedan a dar respuesta y a resolver los problemas planteados.

Resulta notable 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.

Se podría destacar una de las quejas DI- 1008/2018 en la que se ponían de manifiesto los cortes en el teléfono y en Internet en la localidad de Roda de Isábena (Huesca), con el

perjuicio y molestias que este hecho provoca, en especial a los establecimientos de hostelería.

La compañía telefónica nos señaló que, en relación con las incidencias en las líneas telefónicas, una vez consultado con sus servicios técnicos y según consta en sus archivos, tanto a los clientes incorporados en el listado como a otros no incluidos se les había procedido de forma automática a tramitar los abonos a la compensación por interrupción del servicio que se establece en el artículo 15 del Real Decreto 899/2009 de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas.

8.6. Varios

Por último, cabe abrir un apartado en el que se incorporarían las quejas relacionadas con el tema de los servicios públicos de diferente índole.

Así, en la tramitada con el número DI-1552/2017, se abordaba el tema de las molestias causadas en una calle de una localidad, derivadas del paso de ganado (ovejas) y consistentes en suciedad (excrementos y orines), daños a bienes y terrenos (jardines, vehículos...etc.), además de suponer un peligro para la salud pública por otros animales relacionadas con aquellas como garrapatas y pulgas.

A lo dicho se sumaba la falta de limpieza de la vía tras el paso del ganado, teniendo que ser los propios vecinos los que realizan esta tarea ante la pasividad del Ayuntamiento.

Era necesario resaltar que no ha podido saberse con qué frecuencia se producía el paso de los animales, si se trataba de un grupo numeroso, de uno o de varios, si los desperfectos y molestias eran continuos, si existían otras alternativas de paso menos gravosas, (sólo se decía que había otro camino con huertas por lo que los daños causados por los animales serían mayores), si se trataba de una cañada y/o de una servidumbre de paso, hacia donde iban o venían los animales, e igualmente se desconocía si el ganado pertenecía a uno o varios particulares (se habla únicamente de los pastores que los llevan) posibilidad que a buen seguro sería la más factible.

La normativa establece la obligación del Municipio de proteger el medio ambiente y la competencia del mismo en la limpieza viaria, así como para la recogida y tratamiento de los residuos sólidos.

Por tanto, a entender de esta Institución, ese concreto Ayuntamiento debía proporcionar el servicio público de limpieza y mantenimiento de la calle de la localidad en aplicación de la normativa citada, y porque, según se refiere en el informe mencionado, ninguna constancia existía de que la vía fuera de naturaleza privada, pues, de hecho, la propia actuación de aquel había sido en todo momento como si de una vía pública se tratase. De lo contrario no se alcanzaba a entender cómo se prestaban algunos servicios públicos como el alumbrado o el

alcantarillado, de manera que resultaba francamente contradictorio elegir qué servicios se prestan y qué otros no.

No correspondía así a sus vecinos efectuar la limpieza de la calle cuando pagan los mismos tributos, impuestos y tasas que el resto de convecinos. De igual manera no tenían por qué soportar los daños causados por el ganado, debiendo ser consciente el Ayuntamiento de que podría producirse algún acontecimiento o hecho que llevara aparejada para el mismo una responsabilidad patrimonial por funcionamiento anormal del servicio público que sería deseable evitar.

Podría el Consistorio, no obstante, elaborar una Ordenanza que regulara el tránsito de animales, lugares, horarios, etc. para los usos particulares, teniendo en cuenta todas las circunstancias expuestas y, a su vez, disponer una tasa por este uso especial para quien lo lleve a cabo, dado el coste de limpieza que supone para el municipio.

En virtud de todas estas manifestaciones, se consideró oportuno sugerir que se efectuaran las actuaciones que fueran necesarias para que los rebaños de ovejas dejaran de transitar por esa calle de la localidad, habilitando otros lugares de paso que no afectaran a los vecinos de esta calle ni de cualquier otra, eliminando los daños y molestias que hasta el momento se estaban causando. Por otra parte, también se resolvió que el servicio público de limpieza y mantenimiento, cuya prestación correspondía al Ayuntamiento se extendiera a la citada calle en aras al derecho de igualdad con el resto de viales de la población y de sus vecinos.

En el expediente DI-2295/2017, cien vecinos de varias calles de Zaragoza resultaban afectados por los ruidos que generaban las terrazas de los bares de estas calles, que están abiertos de 8:00h a 1:00h de domingo a jueves, y viernes, sábado y vísperas de fiesta de 8:00h a 2:00h, y además ocupaban toda la acera en contra de lo establecido en la Ordenanza municipal reguladora de la instalación de terrazas de veladores.

El Ayuntamiento de Zaragoza, en cumplida contestación, informó de que la Policía Local había efectuado numerosas mediciones de ruidos que, si bien en su mayoría habían resultado positivas, “no ha podido concretarse la fuente del ruido, no pudiendo realizarse la medición del ruido de fondo, no procediendo en consecuencia a formular boletín de denuncia”.

Conscientes de este problema y de la imposibilidad de utilizar la vía punitiva por falta de prueba objetiva, se habían propuesto varias medidas con objeto de minimizar las molestias. Entre ellas se había debatido la posibilidad de alejamiento de los veladores de la fachada, dejar solo veladores bajo cerramiento a reducción de horarios, o reducir el número de veladores. Estas dos últimas opciones incluso habían sido resueltas en vía judicial en otra zona de la ciudad sin resultado positivo, por lo que una solución aceptable para todas las partes implicadas no resultaba fácil, aunque seguían trabajando para llegar a dar una solución al problema.

Por ello, esta Institución sugirió al Ayuntamiento que se adoptaran las medidas necesarias con el fin de asegurar la tranquilidad y el descanso de los vecinos, así como que se estudiara la posibilidad de modificar la Ordenanza Municipal con el fin de que, en los supuestos en que se generaran molestias por ruidos que superaran los límites legales permitidos, se estableciera con carácter imperativo la revocación de las autorizaciones de veladores que originaban el foco de contaminación acústica o, en su caso, la limitación del horario.

Sobre un tema semejante también se tramitó un expediente DI- 1251/2018 en el que se hacía mención a que en Teruel se extendía una zona de recreo llamada “Fuente Cerrada”, donde había una zona de merendero, columpios, pistas deportivas, apta para que las familias disfrutaran de un día en el campo.

Se nos informaba de que el problema era que por un lateral de ese parque transcurría un tramo de unos 3 km de vía del tren que coincidía en la zona en la que se ubicaban los columpios y la pista de fútbol. Ya se habían formulado escritos al propio Ayuntamiento solicitando el vallado de ese tramo de la vía, sin que de momento se hubiera obtenido una contestación al efecto.

No obstante lo anterior, tras solicitud de la pertinente información al Ayuntamiento, se nos informó de que esta actuación estaba incluida como prioritaria en un expediente de modificación de créditos por Suplemento de Crédito Financiado con cargo al remanente líquido de Tesorería con la siguiente denominación: “construcción de una valla de protección en el paraje natural de Fuente Cerrada para impedir el paso de personas desde la zona común de esparcimiento a la zona del tren”. Añadían que dicho expediente de modificación de créditos había sido aprobado en el Pleno Municipal celebrado el día 2 de junio de 2018 y que, una vez transcurrido el plazo reglamentario se tramitaría, a la mayor brevedad posible, la ejecución de dicha actuación.

Por último, conviene hacer mención a la tramitada bajo el expediente DI-1049/2018, en el que una administrada manifestaba las molestias que le estaban ocasionando a consecuencia de la ubicación de un contenedor de basura delante de su vivienda.

Se quejaba de que los vecinos no depositaban la basura en su sitio, y que la basura se recogía lunes y jueves en el pueblo, con lo que el contenedor se llenaba y olía. En definitiva, se solicitaba que se ubicara el contenedor unos metros más arriba, al final de la calle mayor, donde están ubicados los contenedores de vidrio y de papel, para que no afeara ni molestara a los vecinos.

En más de una ocasión se ha puesto de manifiesto que esta Institución no considera apropiados los emplazamientos para cubos de basura y contenedores que disten ampliamente de los hogares de los vecinos o aquellos otros que, por su cercanía a otras viviendas, pudieran generar molestias por malos olores, ruidos u otras circunstancias que inevitablemente llevan aparejados los sistemas de depósitos de residuos. De este modo, se entendió que la Administración local debía acometer importantes esfuerzos para alcanzar

soluciones del agrado de la ciudadanía en general que garantizaran los derechos de todos y cada uno de los ciudadanos afectados.

El expediente culminó mediante la elevación de una Sugerencia al Ayuntamiento afectado para que estudiara una mejor ubicación de los contenedores objeto de esa queja y procediera, en su caso, a efectuar los cambios que resultaran del mismo.

Asimismo, se aconsejó que se intensificaran las labores de concienciación ciudadana, vigilancia, inspección y control respecto al depósito de residuos.

9. EDUCACIÓN

Planteamiento general

Durante el año 2018, en lo que se refiere a las actuaciones de la Administración en temas vinculados a la Educación, los ciudadanos han presentado quejas que no son nuevas en el campo de la escolarización, se presentaron quejas por los criterios establecidos por la Administración educativa para el acceso a centros escolares, sobre el acceso y la denegación de becas y ayudas, sobre la implantación de la jornada escolar continua y la forma en que afecta a alumnos que utilizan el transporte escolar, sobre la atención a alumnado con necesidad específica de apoyo educativo, e incluso de la convivencia.

Es de ley el agradecer a los asesores que han gestionado previamente los temas educativos, de cultura y de patrimonio, tanto la calidad como la minuciosidad de su trabajo, que ha servido para que se pudiera continuar la tramitación de los expedientes sin que ello haya supuesto dificultades añadidas para el ciudadano.

Precisamente por la dimensión transversal de la materia de Educación, las quejas presentadas se puedan englobar temáticamente en las siguientes submaterias:

- 1- Escolarización
- 2- Alumnado con necesidad específica de apoyo educativo
- 3- Becas y ayudas
- 4- Evaluación
- 5- Centros educativos
- 6- Convivencia
- 7- Transporte
- 8- Tiempos escolares

Conviene resaltar especialmente el hecho de la coincidencia existente entre determinadas actuaciones de la Administración y las quejas de los ciudadanos, esto es, que los temas concretos se centran en periodos de tiempo específicos: las quejas de escolarización se presentan entre abril y septiembre; las de becas y ayudas suelen presentarse desde

septiembre a noviembre, las quejas por tiempos escolares, horarios, transporte, se concentran en los meses de noviembre a febrero.

Por tanto, se puede colegir que según las fechas en las que se publican las diferentes órdenes que afectan a Educación hay una respuesta de la ciudadanía.

Asimismo, también deberemos hacer constar que hay quejas en educación que las formulan mayores de edad, cuyas causas principalmente son el acceso a la Universidad, becas, procedimientos de evaluación o la homologación de estudios; pero la mayoría de las quejas formuladas sobre temas relacionados con la educación suelen tener como sujeto a un menor y la presentan sus padres, tutores, o representantes legales.

9.1. Escolarización

9.1.1.- Educación infantil y Primaria

Las quejas sobre este tema se han centrado en la falta de plazas escolares en los barrios de Valdespartera y Parque Venecia para alumnado de 1º de educación infantil.

La adjudicación de plazas escolares en centros que no han sido elegidos por los padres en primera opción.

La Escolarización de hermanos en centros diferentes (incluso mellizos).

Escolarizaciones fuera de plazo ordinario, que cada vez son más numerosas.

Cambio de centro escolar por traslado de domicilio.

En este apartado de escolarización hay que destacar la presentación de un grupo de quejas a propósito de la publicación de la orden de retorno (Expedientes DI-2600/2017, DI-802/2018, DI-815/2018, DI-886/2018) que pretendía facilitar el retorno al barrio de Valdespartera y Parque Venecia de alumnado que había sido escolarizado muy lejos de su entorno porque no había plazas en el momento de la creación del barrio. La falta de notificación y la escasa publicidad que se dio a la citada Orden, el plazo de una semana para presentar la documentación, además de que las aulas del barrio de Valdespartera estén saturadas, motivó la Sugerencia del Justicia de Aragón para que se valorara la posibilidad de repetir la orden de convocatoria, que, a fecha de hoy, está esperando ser contestada.

También ha habido numerosas quejas por la falta de plazas escolares en algunos centros educativos de Huesca y de Zaragoza y por la diferente adjudicación de vacantes para 1º de Educación Infantil y Primaria en los centros concertados y públicos de la ciudad de Huesca (Expediente DI-684/2018), que terminó en sugerencia, aceptada de facto parcialmente ya que se ampliaron las plazas en los centros educativos solicitados aunque no se transformaron las plazas para alumnos con necesidad de atención educativa en plazas

ordinarias, que es algo que han solicitado los padres repetidamente(Expedientes DI-644/2018, DI-659/2018, DI-664/2018, etc.).

9.1.2.- Educación Secundaria y Ciclos Formativos

Las quejas principales han sido sobre la falta de difusión de la orden que obligaba a que personas con cierto grado de discapacidad tuvieran que solicitar aprobación previa a la matrícula de los responsables del Ciclo Formativo que querían cursar (Expediente DI-924/2018). La falta de conocimiento de esa obligación de preinscripción ha hecho que personas con discapacidad no pudieran acceder a los estudios de FP en igualdad de condiciones.

Las fechas aproximadas de inscripción están muy claras porque se repiten cada año y son y publicadas con antelación, pero cualquier orden que modifique a un hecho que está marcado en el tiempo debe ser exquisitamente publicada. Y para informar y publicar una orden que modifica un hecho que es trascendente para muchos ciudadanos no sirven únicamente el BOA y la web del Departamento de Educación, máxime porque en Aragón hay zonas todavía con escaso acceso a internet y a las tecnologías de la información (el informe de cobertura de banda ancha publicado por el Ministerio de Energía, Turismo y Agencia Digital indica que un 30% de la población aragonesa no disponen de una velocidad mínima de acceso a internet).

También sobre la Formación Profesional ha habido presentadas quejas. Dos de ellas versan sobre las pocas plazas reservadas para deportistas de alto rendimiento, y la falta de permeabilidad en el momento de hacer la solicitud de plazas en un ciclo formativo, ya que si se solicita acceso como deportista de alto rendimiento ya no puede solicitarse aplicando el baremo de las notas obtenidas en la ESO, lo que provoca que alumnado con peores calificaciones que los deportistas tengan acceso y los deportistas no.

9.2. Alumnado con necesidad específica de apoyo educativo

Resultan varios los motivos por los que padres de alumnado con necesidad específica de apoyo educativo (ACNEAE) ha presentado queja, que podrían resumirse en la falta de recurso y personal cualificado para ellos. Y es que, según la relación de puestos de trabajo del Departamento de Educación, Cultura y Deporte, no hay personal médico o fisioterapeutas suficientes en centros educativos donde hay alumnado que lo necesita, y que este curso no se ha incorporado por falta de presupuesto: alumnos en centros preferentes de motóricos, preferentes autistas y centros de educación especial (Expedientes DI-1675/2018, DI-1647/2018, DI-1584/2018, DI-1359/2018). En el medio rural, cuando esto sucede, es más grave, por la falta de medios que, de partida, tienen estos alumnos.

Algunos otros padres han presentado queja también por la falta de medios para atender a alumnado de espectro autista, y también por la forma en la que se procede a la matriculación de alumnado con estas características (Expediente DI-1235/2018).

Ha habido dos quejas que han finalizado en Sugerencia sobre la necesidad de cambio de centro escolar de alumnado ACNEAE que, o bien había sido escolarizado en un centro que era desaconsejado para sus características, o bien el centro no disponía de los medios adecuados para finalizar con éxito la escolarización.

En esta misma línea, también se ha presentado quejas sobre la forma de escolarizar a determinados alumnados ACNEAE y el currículo que se les imparte que se han resuelto en traslado de la información, una vez visto que no hay irregularidad administrativa.

Hay, asimismo, alguna queja sobre cómo se trata al alumnado con altas capacidades y los pocos medios con los que cuentan los centros, ya que estos alumnos acceden a plazas reservadas (ACNEAE), pero después los centros no disponen de medios para responder a las necesidades y demanda de los alumnos.

9.3. Becas y ayudas

9.3.1.- Departamento de Educación

Las ayudas de este Departamento se han centrado en dos épocas diferenciadas: el de comienzo de curso, periodo en que se han tramitado quejas por la convocatoria de ayudas para materiales educativos y para comedor, referidas a la exclusión de los solicitantes, que han podido solucionarse en un plazo razonable. Asimismo, durante la época estival se han tramitado quejas que tenían como objeto la demora del cobro de las ayudas para comedores que habían sido aprobadas para los alumnos en el comienzo del verano. (Expedientes DI-1534/2018, DI-378/2018, DI-1162/2018, DI-1201/2018, DI-13/2018)

La reclamación del importe de las becas del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte a estudiantes por no cumplir los requisitos de concesión ha hecho que durante el 2018 se tramitaran dos expedientes. Ambos, una vez hechas las gestiones oportunas, se han dirigido al Defensor del Pueblo.

Han sido estos casos especialmente duros porque en el primero se pedía la devolución de la ayuda a una chica huérfana cuya madre falleció el mismo día del examen. El segundo caso, una chica con discapacidad no pudo cumplir los requisitos de examen por intervención hospitalaria grave (Expedientes DI-277/2018 y DI-1536/2018 respectivamente).

9.3.2.-Universidad

A la Universidad de Zaragoza y al Departamento de Innovación, Investigación y Universidad del Gobierno de Aragón nos hemos dirigido en varias ocasiones motivadas por la denegación

de ayudas a alumnado de la Universidad de Zaragoza, por diferencias en los criterios de calificaciones y homologación de estudios, por problemas con las prácticas universitarias, y en todas las ocasiones ha habido una excelente respuesta.

En el mes de septiembre, como consecuencia de la aplicación de la Real Decreto 951/2018, de 27 de julio, por el que se establecen los umbrales de renta y patrimonio familiar y las cuantías de las becas y ayudas al estudio para el curso 2018-2019, y se modifica el Real Decreto 1721/2007, de 21 de diciembre, por el que se establece el régimen de las becas y ayudas al estudio personalizadas, y se convocan las ayudas al estudio para alumnado de la Comunidad Autónoma de Aragón que hubiese demostrado un alto nivel académico y tuviese aprobadas la mitad de las materias del Grado que cursaban, varios estudiantes aragoneses que estudiaban fuera porque los estudios suyos no se impartían en los campus de UNIZAR presentaron una queja que se resolvió en Sugerencia aceptada por el Departamento de Innovación, Investigación y Universidad. En dicha Sugerencia, el Justicia solicitaba que se estudiara la posibilidad de ampliar esta misma ayuda al estudio al alumnado aragonés que estudiaba fuera de la C.A. (Expediente DI-1070/2018, DI-1433/2018, DI-1202/2018). Sobre la matrícula en la Universidad de Zaragoza ha habido también un par de quejas; una de las cuales se está tramitando (Expediente DI-1777/2018)

A las quejas que, a este respecto, presentaba alumnado de la UNED se dio traslado de información que se había pedido al Departamento, que se resume en que los estudiantes UNED tienen ya sus ayudas propias, específicas para este tipo de formación. (Expediente DI-1320/2018)

Asimismo, una vez hechas las gestiones precisas se ha dado traslado al Defensor del Pueblo de casos relacionados con la convalidación de titulaciones universitarias, bien por la enorme demora o por el desacuerdo con la respuesta de la Universidad de Zaragoza a solicitudes formuladas por el ciudadano.

9.4. Evaluación

Durante el curso 2017-2018 se publicó la Orden ECD/409/2018, de 1 de marzo, por la que se modifica la Orden de 26 de octubre de 2009, de la Consejera de Educación, Cultura y Deporte, que regula la matriculación, evaluación y acreditación académica del alumnado de Formación Profesional en los centros docentes de la Comunidad Autónoma de Aragón y la Orden de 8 de mayo de 2014, de la Consejera de Educación, Universidad, Cultura y Deporte, por la que se regula las enseñanzas de los ciclos formativos de Formación Profesional y enseñanzas deportivas en la modalidad a distancia en la Comunidad Autónoma de Aragón. por la que se modificaba el calendario de exámenes de septiembre para los alumnos de FP.

Eso provocó que varios alumnos de estudios de Ciclos Formativos a distancia presentaran quejas porque vieron vulnerados sus derechos, ya que las convocatorias de junio y

septiembre desaparecían y sólo se hacían en junio. Habida cuenta de que los estudiantes de FP tienen muy limitadas las convocatorias, resultaba un claro perjuicio para sus intereses esta Orden publicada cuando ya ha comenzado el curso y se está en el segundo trimestre.

El asunto terminó en una Sugerencia al Departamento de Educación, Cultura y Deporte (Expedientes DI-551/2018 y DI-864/2018) que ha sido aceptada.

En este mismo orden de cosas, y viendo cómo había actuado el Departamento y en qué fechas, se abrió expediente de oficio sobre la evaluación del alumnado de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato (Expediente DI-220/2018), que, después de alargarse mucho en el tiempo, terminó en Sugerencia en la que se le invitaba al Departamento de Educación, Cultura y Deporte a que, cualquier modificación en las fechas de evaluación del alumnado, dada la necesaria planificación a que obliga un curso escolar, sólo se hiciera para un curso que no estuviera comenzado. A fecha de hoy esta sugerencia no ha recibido respuesta.

9.5. Centros educativos

9.5.1.- El concierto de aulas

Durante el año 2018 continuaron tramitándose los expedientes de las quejas abiertas en esta Institución sobre la disconformidad por el cierre de un aula en el Colegio Calasancio, que parten de la supresión de una vía en este centro durante el año 2017, momento en que se denegó el concierto en 13 aulas de centros concertados (Expedientes DI-1863/2017, DI-1864/2017, DI-1861/2017, DI-1857/2017, etc.).

9.5.2.- Escuelas Infantiles

Se presentaron varias quejas en esta Institución acerca de la falta de definición y la escasa información sobre la competencia laboral que diferencia las ludotecas, las guarderías y escuelas infantiles, y que redundaba en un perjuicio del usuario, y una falta de rigor por ausencia de control por parte de la administración educativa (Expediente DI-61/2018). La sugerencia que se hizo a propósito de la queja tema no fue aceptada por la Administración, que considera que sí que existe suficiente control y distinción de usuarios entre unas y otras.

Sobre las escuelas infantiles de localidades concretas también se presentaron dos quejas, una de las cuales terminó en Sugerencia para que se adaptara el horario de la escuela infantil al horario que necesitaban los padres para hacer simultánea la entrada de los menores en los distintos centros educativos de la misma localidad. Esta sugerencia ha sido aceptada. (Expediente DI-461/2018)

En estos momentos se está tramitando otro expediente 1546/2018 sobre las condiciones de trabajo en una escuela de educación infantil y los medios de que se dispone en ellas según la

ratio de alumnos, particularidades y necesidad de estos. Con un tema semejante se tramitaron y cerraron expedientes abiertos en el curso 2016/2017 que se abordan la necesidad de técnicos y de monitores de educación infantil que se han cerrado por ausencia de irregularidades (Expediente DI-1898/2016) y por sugerencia aceptada parcialmente (Expedientes DI-2393/2016 y DI-1897/2016).

Otras quejas del año 2017 relacionadas con los medios humanos y técnicos con que cuentan las escuelas infantiles se han cerrado porque la administración no ha dado respuesta (Expedientes DI-806/2017 y DI-707/2017).

9.5.3. -Aulas de Escolarización Externa

Se abrió el expediente número 2473 en el año 2016 con motivo de una queja sobre las condiciones en que se impartían clases a que alumnado adolescente que estaban escolarizados fuera de colegios e institutos en las llamadas “aulas de escolarización externa”, y sobre las condiciones del profesorado que en ellas imparte clase, que no es reconocido por el Departamento de Educación, Cultura y Deporte, que no valora sus méritos ni se hace responsable de su contratación. Esta queja terminó en Sugerencia en la que se pedía al Departamento *“establezcan los requisitos para el reconocimiento de la experiencia docente a quienes han impartido enseñanzas en programas de escolarización desarrollados en aulas externas o en otros programas que promueven la permanencia de los alumnos en el sistema educativo, como los anteriores Programas de Garantía Social o los de Cualificación Específicos”*.

En el año 2017 se insistió sobre el mismo tema de las Aulas externas (Expediente DI-2655/2017), y el Departamento de Educación, Cultura y Deporte sigue sin responder. Ya en el año 2018 ha vuelto a presentarse una queja (Expediente DI-1016/2018), motivo por el cual se solicita al Departamento de educación, Cultura y Deporte que explique cuál es el convenio mediante el cual cede la responsabilidad sobre el alumnado menor de 16 años al Ayuntamiento de Zaragoza, y qué medidas curriculares e instrucciones de funcionamiento de estas Aulas de escolarización externa siguen. A este respecto, desde el 27 de julio, y hasta la fecha, no ha contestado el Departamento).

9.6. Convivencia

9.6.1.- Participación en el Observatorio de la Convivencia

El pasado mes de 1 de octubre, mediante Decreto 163/2018 se creó el Observatorio Aragonés por la convivencia y, presidido por la Consejera de Educación, Cultura y Deporte, se procedió al nombramiento de los miembros del Observatorio y se celebró la sesión constitutiva el 22 de octubre. Al citado Decreto que regulaba la creación del observatorio se presentaron alegaciones cuando estaba en información pública, entre otras razones, alegando la cantidad de miembros que componen el observatorio para que éste sea eficiente, que no han sido

tenidas en cuenta (Expediente DI-254/2018). El representante de la Institución del Justicia de Aragón es miembro integrante del citado Observatorio.

9.6.2.- Convivencia en un centro escolar

Varios problemas sobre la forma en que se fomenta la convivencia en los centros escolares han sido objeto de quejas en la Institución del Justicia y en la mayoría de las ocasiones se ha solucionado tras mediación, intervención directa con el centro educativo y la familia; pero de un mismo centro de educación infantil y primaria hubo tres quejas diferentes en muy poco tiempo sobre hechos que se produjeron en el momento en que los alumnos estaban en el comedor, principalmente, y se prorrogaban en algunos momentos a las actividades de aula ordinaria. Tras entrevistas con personas que pusieron una de las quejas y haber tenido conocimiento de que se había judicializado uno de los casos se habla con la asociación de padres y madres del centro, el equipo directivo del mismo, y se ha solicitado información a la Consejera de Educación, Cultura y Deporte, que a fecha de hoy no ha respondido (Expedientes DI-611/2018, DI-952/2018)

9.7. Transporte

Resulta objeto de preocupación para esta Institución el saber en qué condiciones van los alumnos a los centros escolares, porque a raíz de las quejas presentadas se han detectado casos en los que:

- A los alumnos de primaria de la ruta de Villastar, Troncedo, Villén, en la provincia de Teruel, una vez comenzado el curso, se les ha retirado el derecho a viajar en transporte público gratuitamente desde el pueblo a un centro educativo sostenido con fondos públicos de la ciudad. (Expedientes DI-1620/2018, DI-1423/2018, DI-1470/2018, DI-1462/2018)
- Algunos alumnos de la ruta 8 del Colegio Augusta Bílbilis de Calatayud pasan en el autobús más de 65 minutos en cada trayecto para ir al colegio y volver a su casa, que es más de lo que la legislación permite. Se ha solicitado informe al Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón y a la Delegación del Gobierno para que envíe al destacamento de la Guardia Civil de Tráfico a fin de comprobar la duración de la ruta y las condiciones de las carreteras (Expediente DI-1294/2018).

Estos alumnos, además, tienen el problema añadido que se ha presentado con la aprobación de la orden de Tiempos Escolares en este colegio y que comentaremos a continuación.

9.8. Tiempos escolares

En comparación con años anteriores, ha habido pocas quejas sobre la normativa que posibilita que los centros educativos de infantil y primaria, y los de educación especial, de nuestra Comunidad Autónoma puedan modificar la jornada lectiva de mañana y tarde, y acogerse a un horario únicamente de mañanas. El año anterior hubo más de 300 a este respecto. Este curso se ha reducido el número de quejas sobre el tema porque se han agrupado los expedientes en dos sentidos:

- A FAVOR DE LA JORNADA CONTINUA. Una queja firmada por 451 personas, en la que se quejan padres y madres de tres colegios del barrio de la Romareda de Zaragoza, zona 8, porque en sus centros tras las votaciones no se modifica la jornada de mañana y tarde, y los padres solicitaban modificaciones en la forma de votar (Expediente DI-955/2018).

Otras quejas se han presentado porque padres de diferentes centros están en desacuerdo con la instauración de la jornada continua o con los proyectos que sean presentado en los centros que llevan a los niños a comer a las 15 horas (Expediente DI-1755/2018).

La postura del Justicia es la que ya tuvo su predecesor, insistir en que se atiendan prioritariamente los intereses y necesidades de los alumnos y que la decisión de un cambio sustancial se haga por consenso, y nunca por imposición para evitar la tensión en la comunidad educativa.

- PROBLEMAS EN LA IMPLANTACIÓN DE LA JORNADA CONTINUA. Sin embargo, ha habido unas cuantas quejas sobre un centro, el Augusta Bílbilis de Calatayud, que ha aprobado un proyecto de tiempos escolares en el que se vulnera el derecho de los alumnos de los pueblos que utilizan el transporte escolar, y que les obliga a estar en el patio del recreo durante 1 hora, una vez finalizada la jornada escolar, ya que no tienen alternativa posible porque utilizan el autobús, y no han modificado las horas de las rutas de autobús. Estos niños salen antes de su casa por la mañana y regresan prácticamente a la misma hora por la tarde, por lo que la aprobación de la modificación del horario de asistencia a clase les ha perjudicado, y así se deduce de los expedientes de quejas que se tramitan firmados por varios padres cada uno de ellos: Expedientes DI-1040/2018, DI-1232/2018, y DI-1294/2018). Se ha pedido información a este respecto al Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón y se está pendiente de la respuesta.

10. CULTURA, PATRIMONIO HISTÓRICO Y DEPORTE

Planteamiento general

La inquietud de los ciudadanos en relación con aspectos que podrían considerarse lúdicos o estéticos y no puramente crematísticos, o que afecten al discurrir necesario de su vida, se pone de manifiesto en las quejas que se han presentado bajo el epígrafe de cultura, patrimonio y deportes. Éstas encierran variedad de temas que versan sobre la protección del patrimonio cultural aragonés en sus manifestaciones tangibles (bienes muebles, inmuebles, documental...) e intangibles (costumbres, música, manifestaciones culturales tradicionales...) y también quejas relacionadas con actividades deportivas.

10.1. Cultura, Patrimonio Histórico

Es objeto de preocupación para los ciudadanos cómo se cuidan los monumentos históricos que hay en sus localidades, y hay un intento continuado por responsabilizar a las administraciones del cuidado y protección del patrimonio arquitectónico de nuestra Comunidad Autónoma. Esto ha dado lugar a que se abrieran expedientes de queja sobre el estado de conservación del Castillo de Fernando VI en el valle de Echo, la situación en que se encuentran castillos de diferentes lugares de nuestra geografía, la situación de la iglesia de la Virgen de la Carrasca en Bordón, (de la que se hizo una Sugerencia que fue considerada), la retirada de estatuas (como sucede en el Castillo de Monzón), o cómo el ayuntamiento control las obras realizadas en algunos de los lugares considerados bienes de Interés cultural, como es el caso de Alcañiz.

A este respecto, además de las mencionadas, y recordando el artículo 22 del Estatuto de Autonomía de Aragón “Los poderes públicos aragoneses promoverán la conservación, conocimiento y difusión del patrimonio cultural, histórico y artístico de Aragón, su recuperación y enriquecimiento” se han dictado diferentes Sugerencias interesando la adopción de medidas para la conservación y mantenimiento de inmuebles y monumentos. Recientemente se ha recibido respuesta de alguna administración que permite que se proceda a resolver expedientes abiertos en este momento (Expedientes DI-1682/2018 y DI-743/2018)

La *Ley 8/2018, de 28 de junio, de actualización de los derechos históricos de Aragón*, ley aprobada por las Cortes de Aragón al principio del verano, dice literalmente en el artículo 29:

5. El Justicia de Aragón incluirá en su informe anual un apartado en el que consten las actuaciones públicas sucedidas provocadas por instituciones, entidades públicas o sus representantes en materia de tergiversación histórica y que afecten a nuestro decoro e identidad como pueblo; además, constarán las denuncias presentadas por particulares, asociaciones y entidades públicas relativas a la manipulación de la realidad histórica, cultural o territorial aragonesa, incluyendo las acciones que, en su caso, debiera haber realizado el Gobierno o hubiera realizado.

Para dar cumplimiento a este mandato, en la Institución del Justicia de Aragón se ha abierto expediente de oficio para saber cómo se está velando en Aragón por la veracidad de los contenidos relacionados con la historia de Aragón difundidos en el ámbito de la educación, de la formación universitaria, y en otros foros sociales (Expediente DI-1704/2018) y que se incluirá en la elaboración del informe especial que señala el artículo 16 de la citada ley.

10.2. Deporte

En el tema relacionado específicamente con deporte se presentaron 8 quejas, en su mayoría referidas a actividades deportivas escolares, importantes todas ellas porque en la etapa escolar, y durante los primeros años de vida, la práctica del deporte ayuda a formar el carácter, en el sentido más extenso del término, y es un medio imprescindible de socialización. En este sentido están los expedientes DI-1034-2018, DI-1596/2018.

Ligado al funcionamiento, gestión, organización y disponibilidad de instalaciones y actividades deportivas se ha tramitado el expediente DI-2742-17, que terminó en Sugerencia a la DGA no aceptada, el DI-413/2018, que fue objeto de Recomendación, aceptada por el Ayuntamiento de Teruel y el DI-1034/2018 con Sugerencia aceptada, y a la que se ha hecho una nueva redacción de un párrafo a petición de la persona que presentó la queja. Actualmente el expediente DI-1365/2018, sobre la práctica deportiva federada está en trámite.

Asimismo se han presentado varias quejas relacionadas con el deporte y vinculadas a las pocas plazas que hay ofertadas en la Comunidad Autónoma en las que se toma en consideración la condición de deportista de alto nivel y alto rendimiento: bien sea porque se ha considerado muy escaso el número de plazas reservado para acceder a determinados estudios (5%) guardadas a los deportistas de alto rendimiento, bien porque las plazas para estudiar Ciclos Formativos de Grado relacionados con actividades físicas y del deporte son inferiores a la demanda (Expedientes DI-1228/18, DI-862/18, DI-1027/18 etc.).

11. SANIDAD

Planteamiento general

El derecho a la salud se encuentra recogido en la Constitución y en el Estatuto de Autonomía de Aragón. Su desarrollo ha sido objeto de intenso desarrollo legislativo. En el año 2018 es destacable la aprobación del Real Decreto-ley 7/2018, de 27 de julio, sobre el acceso universal al Sistema Nacional de Salud. Esta norma tiene como objeto *“garantizar el derecho a la protección de la salud y a la atención sanitaria, en las mismas condiciones, a todas las personas que se encuentren en el Estado Español”*. En el ámbito autonómico, en 2018 se ha iniciado la tramitación del Anteproyecto de Ley de Derechos y Deberes de los Usuarios del Sistema de Salud en Aragón.

Durante este ejercicio interesa señalar la colaboración prestada por las administraciones en esta materia, destacando la comunicación mantenida de forma continua con el Departamento de Sanidad del Gobierno de Aragón, al cual se ha solicitado información en la práctica totalidad de expedientes abiertos. También resaltar la colaboración, en todos los casos en que se ha solicitado, del Departamento de Ciudadanía y Servicios Sociales del Gobierno de Aragón, Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) y Ayuntamiento de Pinseque.

Tal y como se ponía de manifiesto en Informes anteriores de esta Institución, en Aragón tenemos una buena asistencia sanitaria, que cuenta con excelentes profesionales, siendo el problema principal el acceso al sistema sanitario. En cuanto a la percepción de la ciudadanía sobre el funcionamiento del sistema sanitario público en Aragón, nuestra comunidad ocupa el tercer lugar en grado de satisfacción con el funcionamiento del sistema sanitario público en el año 2017, detrás de Cantabria y País Vasco (datos publicados por el Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social).

Por lo que respecta a los motivos de queja que nos han hecho llegar los ciudadanos, se reiteran los de años anteriores (listas de espera, trato recibido, denegación de prestaciones, salud mental, acceso a historia clínica...). La excelente labor realizada por equipos anteriores ha permitido contar con un buen número de resoluciones y cuestiones ya tratadas, que han facilitado la continuidad en el trabajo al nuevo equipo.

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

11.1. Listas de espera

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

Como ya hemos referido anteriormente, son muchas las reclamaciones que se presentan en esta Institución por la **lista de espera existente en los Servicios de Neurocirugía** del Servicio Aragonés de Salud (Hospital Clínico Universitario “Lozano Blesa” y Hospital Universitario Miguel Servet), por lo que se ha de entender y así se ha sugerido (Expedientes DI-2107/2017 y DI-694/2018), debería llevarse a cabo un estudio de las necesidades asistenciales y de los recursos disponibles, así como un análisis de las indicaciones, su adecuación y coordinación con el resto de servicios sanitarios, 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.

Ambas sugerencias fueron aceptadas, señalando que el Departamento de Sanidad junto con el Servicio de Neurocirugía están realizando las actuaciones necesarias para paliar los problemas de lista de espera de acuerdo con criterios de eficacia y eficiencia de gestión, con el fin de disminuir las demoras existentes y prestar una atención cumpliendo los estándares de calidad y seguridad asistencial (Expediente DI-2107/2017), así como las actuaciones que ya viene realizando en cuanto a seguimiento de la actividad asistencial de todos los centros, indicaciones quirúrgicas, e información al ciudadano.

En relación con las quejas por **demoras en el tratamiento de la patología de hipertrofia mamaria**, se ha constatado que los años que los pacientes pasan en lista de espera son muchos, y que, además, esta demora tiene importantes repercusiones orgánicas que acrecientan las que ya padecen (Expedientes DI-174/2018, DI-265/2018, DI-246/2018, DI-708/2018, DI-837/2018, etc.).

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

Por ello, en distintas ocasiones se ha sugerido al Departamento de Sanidad (Expedientes DI-DI-174/2018, DI-246/2018, DI-265/2018, DI-708/2018) 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 de 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. Se hace aquí constar a propósito del expediente DI-708/2018, que una vez archivado (cuya sugerencia fue aceptada por la Administración), la afectada trasladó que, lamentablemente, había tenido que recurrir a la asistencia sanitaria privada, por no poder esperar más tiempo la intervención quirúrgica.

En el área de **consultas externas** se han recibido también numerosas quejas. Las demoras se refieren tanto a primeras visitas como a sucesivas, y abarcan la mayor parte de especialidades (alergia, cardiología, dermatología, endocrino, ginecología, oftalmología, neurología, otorrinolaringología, radiodiagnóstico, rehabilitación, reumatología, traumatología...).

Se ha sugerido al Departamento de Sanidad (Expediente DI-598/2018) que se adopten las medidas que se consideren oportunas para disminuir los tiempos de espera en la especialidad de alergología del Hospital Royo Villanova así como para evitar la falta de asistencia de pacientes a citas programadas, permitiendo de esta manera un mejor aprovechamiento de los recursos existentes. La Sugerencia fue aceptada por la Administración.

En este mismo sentido, también se ha sugerido al Departamento de Sanidad (Expediente DI-675/2018) que se adopten las medidas oportunas para la reducción de demoras en las consultas del Centro Médico de Especialidades de Ejea de los Caballeros (Zaragoza). Esta sugerencia fue remitida en el mes de diciembre y se encuentra pendiente de respuesta por parte del Departamento.

11.2. Atención recibida

Los ciudadanos han presentado quejas en relación con la atención recibida por diversas cuestiones: desacuerdo por el alta en consulta, falta de información y comunicación sobre su proceso, trato dispensado por parte de los profesionales, consecuencias médicas derivadas de la atención recibida, práctica asistencial...

Tal y como se ha puesto de manifiesto en anteriores informes anuales, esta Institución no cuenta con medios técnicos que el permitan entrar a valorar las cuestiones de técnica médica, por lo que la labor del Justicia consiste en escuchar las quejas ciudadanas, estudiar si la tramitación se está llevando a cabo con las garantías que se exigen y cumpliendo todas las exigencias legales y, en su caso, trasladar a la Administración sanitaria los casos planteados para que sean revisados o solicitar la oportuna información.

Respecto a las cuestiones planteadas sobre **falta de información**, a la vista de las quejas presentadas y la información recibida, esta Institución ha sugerido al Departamento de Sanidad que se cite a los familiares de los pacientes y se les faciliten las explicaciones oportunas (Expedientes DI-2551/2017 y DI-2906/2017). Ambas Sugerencias fueron aceptadas por la Administración.

11.3. Prestaciones sanitarias

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

En cuanto a la **prescripción de tratamiento farmacológico**, hemos recibido la solicitud de dos ciudadanos que solicitaban la revisión de la denegación del tratamiento para sus hijos menores de edad y afectados de enfermedades “raras” (Expedientes 1442/2018 y 1754/2018). En el primero de los casos, el Departamento de Sanidad modificó su decisión, atendiendo a la petición efectuada. El otro expediente se encuentra pendiente de respuesta. También se recibió la petición de una paciente, afectada por un proceso oncológico (Expediente 668/2018), que solicitaba la reconsideración de la negativa a suministrarle un determinado fármaco. En este caso el Departamento mantuvo su criterio inicial.

En relación con la **prestación ortoprotésica**, esta Institución inició de oficio un expediente (DI-678/2018), a la vista de que en la actual norma (Orden de 31 de octubre, del Consejero de Sanidad, Bienestar Social y Familia, por la que se regulan las ayudas económicas sobre la prestación ortoprotésica) no se tenía en cuenta el número de miembros que componen la unidad familiar a efectos de solicitar el abono directo de la prestación ortoprotésica. En la información remitida por el Departamento de Sanidad se informó de que en la modificación normativa a realizar, una vez se publique y entre en vigor la Orden Estatal, en la que se actualizará el Anexo VI (Prestaciones Ortoprotésicas) del Real Decreto 1030/2006, de 15 de septiembre, por el que se establece la cartera de servicios comunes del

Sistema, se incluirán las condiciones para el abono directo de la prestación ortoprotésica, teniendo en cuenta el número de miembros de la familia, además del Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM) y el coste de los productos solicitados.

11.4. Creación de una unidad odontológica para pacientes discapacitados.

Desde muchos sectores sociales se estaba reclamando y denunciando la no cobertura de atención bucodental a partir de los 16 años 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-, el pasado año se resolvió sugiriendo 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.

Estas sugerencias fueron aceptadas haciendo constar que desde la Dirección General de Asistencia Sanitaria se iba a proponer de nuevo la creación de una Unidad de Atención Bucodental para discapacitados. Se indicó que se iban a iniciar los trámites para evaluar los recursos necesarios y su oportuna planificación, los cuales serían elevados a la Comisión de Evaluación de Cartera de Servicios Sanitarios con el objeto de requerir el informe preceptivo

antes de su implantación. No obstante lo anterior, pese a ese anuncio, a fecha actual no ha sido todavía creada la citada Unidad de Atención Bucodental.

11.5. Derechos de los usuarios

En este apartado se recogen las quejas presentadas que ponen en entredicho la satisfacción de los que se reconocen a los usuarios de los servicios sanitarios públicos en la normativa vigente, así como la actuación de oficio realizada sobre el Anteproyecto de Ley de Derechos y Deberes de los Usuarios del Sistema de Salud de Aragón (véase el apartado correspondiente a “Defensa del Estatuto de Autonomía y Tutela del Ordenamiento Jurídico Aragonés”).

Asimismo, cabe destacar las relacionadas con el **acceso a la historia clínica**. La mayoría de las quejas plantea la falta de una parte de la historia clínica, o de datos concretos que no figuran en la información entregada.

También se han recibido quejas relativas a la solicitud de **cambio de domicilio y de profesional médico**, así como a la denegación al ejercicio de segunda opinión médica. En esta cuestión se ha emitido una recomendación al Departamento de Sanidad (Expediente DI-905/2018) en relación con el cumplimiento de lo establecido en el Decreto 35/2010, de 9 de marzo, del Gobierno de Aragón, que regula el ejercicio del derecho a segunda opinión médica en Aragón, así como que se procure facilitar las explicaciones oportunas a la familia del paciente para tratar de aclarar sus dudas e incertidumbres.

11.6. Salud Mental

En este ámbito, destaca la situación presentada por un importante número de mujeres afectadas de Trastornos de Conducta Alimentaria (TCA), cuyas quejas se agruparon en un mismo expediente DI-554/2018 porque todas ellas manifestaban, en el fondo, lo mismo. Las afectadas trasladaron a esta Institución *“...el agravio comparativo, en relación a otras Comunidades Autónomas del Estado Español, respecto a la prestación a la prestación de servicios de Seguro Escolar en el ámbito de los Trastornos de la Conducta Alimentaria (TCA), en el que se engloban fundamentalmente tres enfermedades: la anorexia nerviosa, la bulimia nerviosa y el trastorno por atracón”*.

Los TCA son un grupo de trastornos mentales, de los que los más conocidos y frecuentes son la anorexia y la bulimia. Se caracterizan por una alteración de las ingestas alimentarias y de la imagen corporal. Afectan especialmente a la adolescencia y juventud, aunque también comienzan a aparecer en niños y se mantienen en la edad adulta. Afectan más a las mujeres y el número de casos sigue creciendo. Los factores de riesgo son diversos y todavía no determinados (biológico-genéticos, de vulnerabilidad, características psicológicas, aspectos socioculturales, estresores...).

Tras la tramitación del expediente, y a la vista de lo expuesto, se sugirió al Departamento de Sanidad que se garantizase a las personas afectadas por Trastornos de Conducta Alimentaria recursos sanitarios suficientes y similares a los que tenían antes de las transferencias de los medios adscritos a la gestión de las prestaciones sanitarias del seguro escolar a la Comunidad Autónoma de Aragón; que se revisasen los recursos disponibles en la sanidad pública aragonesa para el tratamiento de TCA y se incrementasen, en su caso, de acuerdo con la evolución en número y complejidad de personas afectadas; que se valorase la creación en Aragón de un Centro Público de Referencia para personas afectadas por TCA, en el que se integrasen los equipos de especialistas en el tratamiento de estas patologías; y que en tanto en cuanto se dispusiera la dotación de los recursos públicos necesarios, se valorase la suscripción de convenios de colaboración u otras fórmulas legalmente aplicables, que garantizaran la asistencia sanitaria necesaria para las personas afectadas por estas enfermedades. A fecha de cierre de este informe la Sugerencia se encuentra pendiente de respuesta.

En relación con estas patologías de TCA, se han iniciado dos expedientes más, relativos a la escasez de recursos disponibles (humanos y materiales) para el tratamiento de TCA en adultos, así como a la problemática por la dispensación de laxantes sin receta médica (Expediente DI-1641/2018).

En esta submateria, se han recibido dos quejas relativas a la falta de recursos para la atención y tratamiento de los **enfermos de Asperger**. En una de ellas se solicitaba un determinado recurso (Expediente DI-235/2018) que fue finalmente asignado, consiguiendo de esta forma resolver el problema. En el otro expediente (DI-979/2018), en el cual se exponía la situación de una familia cuyo hijo padecía esta enfermedad, se sugirió a la Administración que se valorase el establecimiento de programas específicos así como la adopción de medidas concretas y eficaces de mejora y coordinación entre los Departamentos de Sanidad y de Ciudadanía y Servicios Sociales.

También se ha recibido en esta Institución la queja de los ciudadanos por el **cierre de la Unidad de Psiquiatría del Hospital Universitario Miguel Servet** (Expediente DI-1624/2018).

11.7. Centros Sanitarios

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

En el expediente DI-2667/2017, una paciente que había acudido a **rehabilitación para tratamiento manual del linfedema**, insistía en que desde las primeras sesiones experimentaba una notable mejoría, valorando muy positivamente el tratamiento el

rehabilitador que allí se le dispensaba. Se tuvo conocimiento de que en el Hospital Universitario Miguel Servet se dedicaban tres horas por la mañana, - y otras tres por la tarde-, a la realización de la técnica del drenaje linfático manual y vendaje multicapa por parte de dos fisioterapeutas. Además, también se nos había informado que cada paciente requería de un mínimo de 10 sesiones continuas para la práctica de esta técnica y experimentar la mejoría precisa. Esta Institución entendió 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, las acciones han de ir encaminadas a mejorar el sistema sanitario de este sector, tanto en la calidad de sus prestaciones, como en la eficiencia y grado de aprovechamiento de sus recursos.

Por ello, con el fin de mejorar la calidad de vida de las personas afectadas por esta patología, así como su autonomía personal, sugerimos que se estudiara la posibilidad de dotar de más recursos humanos al Servicio de rehabilitación del Hospital “Miguel Servet” para el tratamiento del linfedema, a la vista de los buenos resultados obtenidos tras su realización. Esta Sugerencia fue aceptada por la Administración.

Las **demoras en la atención a los pacientes con dolor crónico**, que se realiza por las distintas **Unidades del Dolor**, así como su falta de recursos (tanto materiales como personales) ha sido objeto de queja por varios ciudadanos. Se realizaron dos sugerencias a la Administración (Expedientes DI-2046/2017 y DI-857/2018), con objeto de que se llevase a cabo un seguimiento continuo de las necesidades asistenciales, así como los recursos disponibles, adoptándose las medidas precisas que posibiliten que las listas de espera estén dentro de los estándares aceptables en los Centros sanitarios. También se sugirió que se valorase retomar el “Programa de terapia grupal en pacientes con dolor crónico” que finalizó hace unos meses en la Unidad del Dolor del Hospital Clínico Universitario Lozano Blesa.

En el ámbito específico de **carencia de recursos humanos**, esta Institución inició de oficio un expediente relativo a la falta de especialistas en Anestesiología y Reanimación en el Hospital Obispo Polanco de Teruel (Expediente DI-1273/2018). También se han puesto de manifiesto por varias ciudadanas la problemática por la falta de pediatra en el Centro de Salud de Andorra (Teruel) (Expediente DI-1658/2018), así como la situación por falta de especialistas en el Centro Médico de Especialidades Grande Covián de Zaragoza (Expediente DI-1249/2018).

En el apartado de recursos materiales, se presentaron varias reclamaciones por la **interrupción de tratamientos de radioterapia por averías en el acelerador** (Expedientes DI-1/2018 y DI-10/2018). Al respecto, esta Institución ha de manifestar que las interrupciones no programadas en las sesiones de radioterapia de los pacientes están motivadas, desde hace años, por una serie de problemas técnicos que conllevan paralizar los aparatos para garantizar la seguridad de los pacientes, tratándose de situaciones imprevisibles que obligan a actuar con la mayor cautela y diligencia. Entendimos también que debían buscarse soluciones o alternativas factibles que evitaran, en la medida de lo

posible, que los ciudadanos que estaban recibiendo tratamiento vieran agravada su situación al tener incertidumbres por si iba a ser interrumpido su tratamiento por motivos técnicos.

Esta Institución había apuntado en otras ocasiones que era consciente de la existencia de limitaciones presupuestarias y de la complejidad en el mantenimiento, vigilancia y control de los aparatos de radioterapia, exigiéndose unos requisitos mínimos para la aprobación y homologación de las instalaciones de centros y servicios y a valorar, por parte de la Administración sanitaria, la seguridad, eficacia y eficiencia de las tecnologías relevantes para la salud y asistencia sanitaria.

Por ello, se sugirió al Departamento de Sanidad que se planteara si, en su caso, además de los conciertos y derivaciones ya existentes, sería preciso ampliar la derivación de pacientes a aquellos Hospitales o Centros hospitalarios con los que se pudieran establecer conciertos o convenios, y que pudieran prestar a los pacientes el tratamiento prescrito, garantizando así la aplicación de éste de forma óptima. Estas Sugerencias fueron aceptadas.

Por último, se ha recibido una queja en relación con los **servicios de limpieza del SALUD**, en concreto en el Hospital Universitario Miguel Servet y Hospital Royo Villanova (Expediente DI-921/2018) y por la carencia de una sala de despertar en el área de endoscopias del Hospital Royo Villanova, que obliga a los pacientes a esperar en un pasillo (Expediente DI-1502/2018).

11.8. Reclamaciones

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.

En 2018, fueron presentadas múltiples reclamaciones de pacientes **afectados por la actuación de las Clínicas iDental**, denunciando mala praxis. Esta Institución llevó a cabo gestiones con el Departamento de Sanidad, con el de Ciudadanía y Derechos Sociales y con el Colegio Oficial de Odontólogos y Estomatólogos de Aragón.

En el ínterin de la tramitación de los expedientes, se tuvo conocimiento de que el tema se encontraba en vía judicial, por lo que de conformidad con el artículo 15.2 de la Ley reguladora del Justicia de Aragón, se procedió al archivo de los mismos.

No obstante lo anterior, esta Institución fue conocedora de que el Gobierno de Aragón, la Obra Social del Hospital San Juan de Dios, la Fundación Odontología Solidaria y el Colegio de Odontólogos y Estomatólogos de Aragón había suscrito un protocolo de atención para los afectados por el cierre de las clínicas iDental en Aragón, así como de que el propio Gobierno de Aragón había trasladado formalmente al Juzgado y al Ministerio Fiscal, en el marco del proceso judicial abierto contra iDental, la necesidad de adoptar las medidas que procedan en lo que concierne al aseguramiento y custodia de las historias clínicas de los afectados.

11.9. Coordinación con otras Administraciones

En este apartado se realizó Sugerencia a la Administración (Expediente DI-948/2018) en relación con la situación de una ciudadana, quien, tras haber estado durante doce meses de baja médica, fue dada de alta por Inspección Médica de la Seguridad Social. Al día siguiente su médico de cabecera le dio la baja médica. Transcurrido casi un mes recibió una notificación de Seguridad Social en la que se le comunicaba que la baja emitida por el Servicio Público de Salud (en este caso el SALUD) no producía efectos. En este sentido, se sugirió al Departamento de Sanidad que se intensificase la formación de los profesionales del Servicio Aragonés de Salud en las materias relacionadas con la gestión de incapacidad temporal, y que se adopten las medidas oportunas para mejorar la coordinación entre el Servicio Aragonés de Salud y el Instituto Nacional de la Seguridad Social en la prestación de incapacidad temporal. La Sugerencia fue aceptada por la Administración, que informó a esta Institución de las acciones que ya venían realizando, así como de las previstas para mejorar en este ámbito.

12. BIENESTAR SOCIAL

Planteamiento general

En este apartado de Bienestar Social se abordan cuestiones que tienen que ver con personas que, en su mayoría, sufren una merma de su capacidad de gestión de su propia vida o en sus relaciones sociales y requieren apoyos públicos, para la promoción de su autonomía o su cuidado, y así poder tener una vida digna.

Es en la búsqueda de esos apoyos o recursos públicos que les corresponden por ley cuando se produce frustración por expectativas no cumplidas debido a la actuación de las Administraciones, y de ahí devienen las quejas al Justicia de Aragón. Estas tienen que ver, en buena parte, con la aplicación de la ley de dependencia y, especialmente, con lo relacionado con el ámbito residencial (dilación en el acceso, disconformidad con el copago y calidad en la atención, fundamentalmente).

Ahora bien, analizando ese número de quejas con relación a otros años, independientemente de la modificación de criterio, expresada en la introducción general de este informe, la disminución en el número de quejas es evidente que refleja un cambio importante en el estado de la cuestión. El número de quejas en esta materia, alcanzó su máximo en el año 2013, en el que se registraron 522; a partir de ahí se ha producido un descenso constante e importante en los años siguientes, hasta llegar a las 178 de este año; lo que, seguramente, tiene que ver con la mejora de la situación socioeconómica, así como con la adopción de medidas por parte de las Administraciones competentes en esta materia, y, de forma significativa, con cambios en la tramitación del Ingreso Aragonés de Inserción y las Ayudas de urgente necesidad; ambas muy vinculadas con la satisfacción de las necesidades básicas de las personas.

Conviene señalar que una parte del trabajo realizado en estos temas, corresponde a las personas que han sido asesoras del anterior equipo del Justicia, quienes han gestionado esta materia de una forma exhaustiva de forma que ha permitido dar continuidad a su tarea; lo que es de agradecer tanto por quienes han asumido su trabajo como, especialmente, por los ciudadanos afectados que se han podido beneficiar de dicha continuidad.

Asímismo, es de resaltar la disposición y colaboración de la Consejería de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón y del resto de Administraciones competentes en la tramitación de las quejas y respuestas.

Debido a la amplitud y transversalidad de las problemáticas presentadas en las quejas, estas se han englobado en las siguientes submaterias:

Prestaciones

Dependencia

Personas discapacitadas

Personas mayores

Igualdad y Familias.

Derechos de información y atención de las personas destinatarias.

12.1. Prestaciones

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

Afectan, en general a todas las prestaciones las quejas recibidas que hacen referencia a los **problemas de empadronamiento** de quienes están ocupando una vivienda sin título legítimo o habitan en infraviviendas o, directamente viven en la calle y, por consiguiente, tienen dificultades para optar a ayudas sociales que exigen el requisito de estar empadronado. En todos estos casos, hemos facilitado la información de la obligación que tienen los ayuntamientos de facilitar el empadronamiento conforme la Resolución de 30 de enero de 2015 de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Coordinación de competencias con las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales, sobre instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre gestión del padrón municipal.

A diferencia de años anteriores, la queja más común relativa al **Ingreso Aragonés de Inserción** (IAI) no ha tenido que ver tanto con el retraso en la tramitación de su reconocimiento o renovación, que en ocasiones han sido motivados por falta de documentación imputable al solicitante, sino que han versado fundamentalmente en el rechazo de los motivos de denegación y en desacuerdos con el importe reconocido. Asimismo, se han recibido algunas solicitudes de información acerca de los requisitos y formalidades necesarias para el reconocimiento de esta prestación. En estos casos, se ha trasladado la información a quién la solicitaba y se han derivado a los Servicios Sociales correspondientes.

Resulta importante destacar que en el caso de las reclamaciones contra las resoluciones que deniegan la prestación la normativa reguladora, el *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 resolución de tres meses transcurridos los cuales el silencio despliega sus efectos negativos. Este plazo es frecuentemente incumplido y ha dado lugar a un número significativo de quejas. Sin embargo, al admitir la Administración que está pendiente su resolución, esta Institución sigue apoyando 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. Por otra parte, cuando desde esta Institución se ha indicado la conveniencia de reconsiderar alguna de las decisiones de la citada *Comisión de Reclamaciones del Ingreso Aragonés de Inserción*, la Administración se ha acogido al carácter independiente y profesional de sus miembros para no atender el requerimiento, al no tratarse de un acto administrativo de un Departamento exclusivamente interno

En ocasiones, el IAI se ha utilizado para solucionar problemas derivados de la normativa de otras prestaciones, como en un caso en el que a un titular de una Pensión de Invalidez No Contributiva se le denegaba el cobro por deudas con la Seguridad Social y hubo que acudir a conceder un IAI a su cónyuge para poder atender sus necesidades de ingresos.

Por último, hay que resaltar que desde esta Institución se realizó recomendación (DI-2852/2017) al Gobierno de Aragón para que se reconocieran excepciones en el requisito relativo a los recursos de la unidad familiar para aquellos casos en los que, habiendo vivido independientemente, quienes lo solicitaban se hubieran visto en la necesidad de volver al domicilio familiar. La Administración aceptó la Recomendación amparándose en que dichas situaciones se contemplaban en el Proyecto de Ley de Renta Social Básica.

Ante el retraso en la aprobación de la citada ley, se efectuó nueva sugerencia (DI-25/2018) para que los criterios interpretativos fueran flexibles en consideración a la futura regulación. No obstante, se está en el último tramo de la legislatura y, en el momento de escribir este informe, no hay visos de que dicha Ley de Renta Social Básica vaya a ser aprobada, lo que exigirá otro tipo de medidas que cubran las necesidades detectadas que ahora carecen de protección

Con relación con las **Ayudas de Urgencia** tramitadas por los Centros Municipales de Servicios Sociales, existen una serie de quejas recurrente a lo largo de los años, y este no ha sido una excepción. Estas abarcan desde la tardanza para citar a los usuarios de estos centros, hasta la disconformidad con las ayudas tramitadas, retiradas o no concedidas, o la insuficiencia de los importes de las ayudas de urgencia concedidas. En todos estos casos, esta Institución ha recabado la información pertinente, constando que en general la gestión realizada por la Administración es correcta. No obstante, en un supuesto en el que se denegaba una bonificación en el pago de tributos municipales, se realizó Sugerencia al Ayuntamiento de Zaragoza (DI-16/2018) para que revisase el requisito de no tener otra

vivienda distinta de la residencia habitual para poder acceder a la ayuda, de manera que no se tuviesen en cuenta supuestos de condominio con pequeños porcentajes de participación y supuestos de viviendas en municipios rurales con escaso valor catastral. El Ayuntamiento de Zaragoza se comprometió a estudiarlo para próximas ordenanzas.

En lo tocante a las quejas relativas al **Servicio de Ayuda a Domicilio**, han disminuido las que hacen referencia a la falta de realización de dicho servicio pese a tenerlo reconocido, y han aumentado las que hacen referencia a su retirada una vez concedido y aquellas que se refieren a las condiciones y horarios en que se presta. Cabe señalar que, en ocasiones, la retirada del servicio viene motivada por incumplimientos de los usuarios e incluso se ha dado el caso de unidades familiares que tienen muy interiorizado el servicio, pero no son conscientes de que lo tienen concedido en atención individual y, por tanto, el fallecimiento de la persona beneficiaria conlleva la extinción del mismo. Sin embargo, hay también supuestos de retirada derivados de falta de coordinación con el sistema de dependencia. Así en el expediente DI-850/2018 se recomendó la coordinación para prestar conjuntamente la asistencia a domicilio que resultaba precisa para poder hacer uso del Centro de Día que tenía reconocido como recurso idóneo.

En este mismo ámbito, se destaca la rectificación del Ayuntamiento de Caspe, tras la apertura de expediente a instancias de una ciudadana, que pretendía repercutir a los usuarios del servicio el coste del desplazamiento de la persona que prestaba la atención en un domicilio, sito en un barrio rural del municipio.

Mención aparte merecen tanto las Pensiones No Contributivas como el Bono Social eléctrico. La regulación de ambas prestaciones es una regulación estatal si bien en su gestión pueden intervenir Servicios Sociales autonómicos, comarcales o municipales. En lo relativo a las **Pensiones No Contributivas**, habrá una referencia más detallada a ellas en el apartado de Seguridad Social, mientras que en lo relativo al **Bono Social eléctrico**, las quejas que se han atendido han tenido que ver con discrepancias a la hora de reconocer la vulnerabilidad o especial vulnerabilidad del consumidor y, por tanto, aplicarle un descuento u otro. Se destaca la disponibilidad de las compañías eléctricas suministradoras a la hora de atender los requerimientos, llegando incluso el Departamento de Reclamaciones de ENDESA, a solicitarnos y mantener con esta Institución una reunión para aclarar conceptos.

12.1.1.-Dependencia

Los expedientes tramitados en materia de dependencia muestran una continuidad con años anteriores en cuanto que los efectos del Decreto de 2012 de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria siguen desplegando sus efectos en lo que atañe, fundamentalmente a las cuantías de las prestaciones económicas vinculadas al servicio, y en el retraso a la hora de acceder a dichas prestaciones en virtud de la suspensión del cobro durante dos años que permite dicho Decreto, si bien hemos de decir que el IASS no suele agotar dicho plazo suspensivo.

Las quejas relativas a los **retrasos en la valoración para el reconocimiento de grado de dependencia** siguen llegando, aunque han disminuido en relación a los primeros momentos de la crisis. No obstante, continúa un cierto repunte detectado en de los últimos años derivado de un mayor número de solicitudes ahora que se ha reactivado el sistema y se han incrementado algo las posibilidades presupuestarias. Esta Institución ha seguido insistiendo en la necesidad de dotar de medios materiales y humanos y la reducción de trámites administrativos redundantes para cumplir los plazos legales (DI-2630/2017; DI-1128/2018) encontrando receptividad en la Administración como demuestra la contratación de 19 nuevos valoradores en el mes de octubre para poder hacer frente a la lista de espera.

También se realizó una sugerencia (DI-499/2018), que fue parcialmente aceptada, para que se revisasen los criterios utilizados para determinar la urgencia de los expedientes a la hora de excepcionar el criterio cronológico de atención, y evitar así retraso en valoraciones de casos puntuales que quedan fuera de los criterios utilizados hasta el momento.

Asimismo, se han atendido quejas referidas al retraso de la aprobación del **Programa Individual de Atención** (PIA) que a una persona ya reconocida como dependiente pudiera corresponderle, ya porque se 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 citado PIA. También en estos casos las sugerencias realizadas (DI-608/2018; DI-888/2018) tuvieron una buena respuesta por parte de la Administración, de manera que derivó en una nueva contratación por parte del Ayuntamiento de Teruel para el equipo de tramitación de PIA y la creación de un equipo específico, dependiente del IASS, para hacer frente al retraso que se estaba acumulando en Zaragoza ciudad.

Es preciso insistir en que existen ya resoluciones judiciales que consideran que la demora excesiva de tiempo sin la aprobación del PIA o, en su 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).

En otro orden de cosas, señalar que se participó en el proceso de consulta pública para la elaboración de una nueva Orden que regule el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia de las personas y el acceso a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia, con la intención de reducir plazos y trabas burocráticas, ganando agilidad y flexibilidad en las modificaciones. En el momento actual, se está a la espera de los informes preceptivos de la Secretaría General del IASS, la Asesoría Jurídica del Gobierno de Aragón y del Consejo Consultivo de Aragón. Su aprobación, en su caso, supondrá un importante refuerzo de la labor de supervisión de esta Institución.

La reclamación por parte de los herederos de personas dependientes que fallecieron sin percibir prestación alguna se sigue reiterando; y a las recomendaciones de agilizar los

trámites (DI-801/2018). La Administración reconoce que se trata de expedientes de especial dificultad y que los medios humanos se están dedicando con carácter prioritarios a tramitar la aprobación de los PIA de persona dependientes vivas para que puedan acceder a las prestaciones correspondientes. Los distintos cambios normativos en esta materia dificultan aún más su resolución. No obstante, se traslada 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.

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 año se hacía referencia al servicio de ayuda a domicilio vinculado a un solo domicilio, con lo cual la interesada solo podía beneficiarse de su prestación la mitad del año, pues el resto convivía con otra hija (DI-1748/2017). En el expediente tramitado este año era el Centro de Día el servicio reconocido y no se había tramitado la prestación vinculada al servicio porque su uso no era continuado si no por meses alternos (DI-1321/2018). Nos consta que el IASS es consciente de la dificultad que tienen para ajustar sus procedimientos administrativos a estos supuestos específicos, pero en este caso, mientras buscaban una solución, se produjo el fallecimiento de la persona dependiente.

Ya hemos hecho referencia a la cuestión de la compatibilidad de prestaciones en un supuesto en el que la persona reconocida como dependiente tiene reconocido el servicio de Centro de día y la asistencia a domicilio le fue retirada por el Ayuntamiento que se la prestaba antes de tener la dependencia reconocida. 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 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 (DI-850/2018).

Son fundamentalmente cuestiones presupuestarias las que tienen una influencia decisiva en la imposibilidad de resolver quejas relativas a la falta de concesión de plaza en centro residencial público, pese a tener reconocido el ingreso en la misma como recurso idóneo, e incluso en los casos de solicitud de cambio de residencia. La tramitación de los expedientes se ajusta a lo legalmente previsto, pero la falta de plazas suficientes genera listas de espera que únicamente permiten el acceso de las personas con los grados más elevados y menores recursos económicos. Una vez más, queda claro que el reconocimiento de los Derechos Sociales necesita de importantes esfuerzos presupuestarios para su ejercicio.

12.1.2.- Personas con discapacidad

Otro de los grandes colectivos englobados en el apartado de Bienestar 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. Cabe destacar la buena disposición a colaborar con esta Institución que han mostrado, tanto desde la Dirección Provincial del IASS de Zaragoza, como desde los distintos servicios técnicos de tutela de adultos del Gobierno de Aragón Sin embargo, con carácter general, se ha recomendado a la Administración el incremento de personal técnico en el departamento de tutelas de adultos ya que, actualmente, cada trabajador social ha de atender un número excesivo de casos y, la previsión es que esta saturación aumente.

Especial mención merece el Expediente DI-340/2018 por el que se recomendó al Instituto Aragonés de Servicios Sociales que atendiera la solicitud de un ciudadano sujeto a curatela, afectado por sordoceguera y con trastornos del comportamiento, para cambiar su lugar de residencia de un centro que no reunía las características que específicamente necesitaba, a un piso tutelado en el que pudiera convivir con su pareja. Dicha recomendación fue aceptada por la Administración y tras diferentes gestiones el ciudadano pudo abandonar el Centro donde estaba internado e iniciar un modo de vida más acorde a sus deseos y necesidades.

Por lo que se refiere a las cuestiones relativas al reconocimiento del grado de discapacidad, en aquellas quejas que manifiestan su desacuerdo con el grado reconocido; cabe señalar que, dado que se trata de la aplicación técnica de unos baremos legalmente establecidos, esta Institución carece de herramientas técnicas suficientes para discutir el resultado que, por otra parte, goza de presunción de validez ya que viene determinado por el análisis realizado por los Equipos de Valoración técnicamente competentes y, por tanto, su posible revocación está limitada a la resolución de la jurisdicción competente. Por otra parte, si ha transcurrido el plazo legal para ello, siempre se puede solicitar la apertura de un procedimiento de revisión de grado, circunstancia que se ha hecho saber a quién se ha dirigido a esta Institución.

Asunto distinto es el de las quejas que se refieren al retraso en la tramitación del **reconocimiento del grado de discapacidad**, que se considera excesivo, en parte porque los Equipos de Valoración han visto aumentar las solicitudes en algunos casos de personas mayores con reconocimiento de grado de dependencia cuyo recurso idóneo reconocido es el ingreso en centro residencial dado que, a la hora de calcular la prestación asociada al servicio el tener un grado de discapacidad formalmente reconocido reduce en parte el copago y por tanto aumenta la prestación a percibir. Desde esta Institución se ha transmitido a la Administración lo inadmisibile de estos plazos que exceden en más de un año el plazo legal establecido y la necesidad de dotar de más equipos de valoración a los centros (DI-1003/2018), y la conveniencia de estudiar mecanismos de coordinación entre ambos sistemas de valoración que eviten duplicidades y que impidan una correcta valoración de la discapacidad en aquellos casos, por ejemplo, en el que la persona a valorar no pueda desplazarse a los Centros de valoración.

También se detectan, a la hora de atender quejas que, a pesar de no haber comportado irregularidad por parte de la administración, en las órdenes por la que se convocan prestaciones económicas para la adquisición de prestaciones tecnológicas, ayudas técnicas y adaptaciones en el hogar y para la accesibilidad universal para el ejercicio 2018, se dejan fuera las necesidades surgidas en el último cuatrimestre del año, ya que se aplican a los gastos satisfechos entre el 1 de enero y el 31 de agosto que es el fin de plazo para solicitarlos.

En otro orden de cosas, se han realizado gestiones, tanto ante el Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales como ante el Departamento de Sanidad para que se pusiera remedio a situaciones que incumplían los requisitos de **accesibilidad de centros públicos**. De manera que, tras las gestiones llevadas a cabo, podemos señalar que se ha solucionado la accesibilidad en silla de ruedas al Punto de Encuentro Familiar de Miralbueno, y están en vías de solución la adecuación del mostrador de recepción del Hospital Miguel Servet para que pueda ser accesible a personas en silla de ruedas y el ensanchamiento de la rampa de acceso al Centro de Salud Delicias Sur.

Se puede destacar también que tras la sugerencia DI-755/2018, el Ayuntamiento de Zaragoza se comprometió a adecuar en la futura normativa la ordenanza reguladora de los precios públicos para que no vuelva a suceder que se utilice el término “minusvalía” en lugar del término legal de “discapacidad” en los folletos publicitarios de la campaña de verano de las piscinas municipales. De la misma manera el Ayuntamiento se comprometió a tener en consideración la sugerencia DI-1001/2018 para estudiar la posibilidad, como sucede en otras ciudades, de que existan plazas de aparcamiento reservadas para personas con discapacidad que sean de usos exclusivo de su titular, previo el pago de la tasa correspondiente salvo para quién, en atención a su situación económica, tenga reconocida una exención.

Por último, hacer constar que se tuvo conocimiento de un caso en el que una madre, cuyo hijo nació con una discapacidad visual no pudo aprovecharse de la extensión de dos semanas

adicionales al permiso de maternidad para aquellas madres con hijos discapacitados porque el reconocimiento del grado de discapacidad realizado por el IASS llegó con posterioridad a que hubiese expirado el permiso y, según normativa del Instituto Nacional de Seguridad Social (INSS), las dos semanas han de disfrutarse consecutivamente y sin interrupción al permiso de maternidad. No pudo solucionarse el problema, pero sí se detectó una falta del deber de información por parte de la Administración, ya que el propio INSS reconoció que, para estos casos en los que la discapacidad de nacimiento está pendiente de reconocimiento por parte de los servicios sociales competentes hubiera, bastado un informe del Servicio de Salud para poder disfrutar de dicha ampliación del permiso y, sin embargo, la madre no fue informada en ningún momento de esta alternativa que le era favorable.

12.1.3.- Personas mayores

Es evidente que actualmente se da un importante incremento de la longevidad, lo que no debe influir negativamente en el derecho que les asiste a vivir de forma digna durante sus últimos años. Además, hay que tener en cuenta los importantes cambios producidos en las dinámicas familiares que condicionan sobremanera la atención y cuidados de las personas mayores. A ello hay que unir las dificultades económicas existentes en muchos casos para poder hacer frente a los gastos que suponen la atención a las personas mayores, en los ámbitos familiar y residencial.

A través de las quejas y consultas de la ciudadanía se ha puesto de manifiesto la gran preocupación social por las condiciones de vida de las personas mayores.

Desde el Justicia de Aragón, conscientes de esa situación, se ha actuado en dos ejes fundamentales:

A.- La atención a la problemática de las personas concretas, a través de la gestión de sus quejas, si bien algunas también tienen un importante componente colectivo, como es el caso de expedientes abiertos a algunas residencias,

B.- La puesta en marcha de la mesa de trabajo sobre las personas mayores en soledad no elegida. Una iniciativa del Justicia de Aragón que, ante algunos casos de muertes de personas mayores en soledad, se plantea cuestionar de forma colectiva como está afrontando nuestra sociedad la atención y el cuidado de sus mayores.

Esa preocupación e interés social por la situación de las personas mayores que no se pueden valer por sí mismos tiene su reflejo en varias quejas, que no tenían que ver con la situación personal propia sino con la de personas conocidas. Dichas quejas aludían, en algún caso, al mal trato recibido y, en otros, al posible ingreso de personas en una residencia de mayores en contra de su voluntad. En este último supuesto se remitieron los expedientes a la fiscalía para que lo analizase en el ejercicio de sus competencias.

A.- Quejas sobre personas mayores. -

En el ámbito de residencias de personas mayores se presentan quejas en varias fases: en el acceso, básicamente por retrasos en la adjudicación de plazas; durante la estancia, por problemas de trato e insuficiencias en la atención, y con carácter general, en el sistema de pago por disconformidad en los criterios aplicados.

A través de las quejas recibidas, se constata una preocupación importante de la ciudadanía por el tiempo que se tarda en acceder a una plaza en residencia pública; así lo reflejan quejas en las que expresan que llevan entre uno y tres años esperando plaza en residencia pública, para sus padres. También se produce un retraso importante, cuando se espera un cambio de residencia de privada a pública para lo que pueden pasar varios años, lo que genera enorme incertidumbre y desasosiego en las familias, con importantes repercusiones económicas y vitales, si bien en puridad no podemos hablar de la existencia de irregularidades administrativas si no de insuficiencia de medios y de dotación presupuestaria.

Si bien es preciso tener en cuenta que, atendiendo al número de personas usuarias de la asistencia residencial en Aragón, no son muchas las quejas relativas a la deficiencia de trato de las personas mayores residentes, esto no puede hacer olvidar que toda persona debería recibir un trato digno, según establece la ley de servicios sociales de Aragón, y por tanto el objetivo ha de ser el de perseverar por esa dignidad en el trato, y conseguir que no haya quejas en este sentido.

Es cierto que en todas estas quejas subyace una cuestión general y transversal a todas ellas como es la insuficiencia de la ratio personal/usuarios, agravada por el hecho de que las personas residentes cada vez están afectadas por un mayor grado de dependencia. A ello se refirió la Plataforma de Trabajadores de Residencias por la dignidad de las personas, en reunión con el Justicia de Aragón, poniendo de manifiesto que, en general falta personal y que se debe poner a las personas a el centro de la atención y no el beneficio económico.

Con relación a esta cuestión, se presentó una queja (Expediente 291/2018) acerca de las condiciones laborales del personal que desempeña su trabajo en las Residencias de Mayores y en los Centros de Día.

Dicha queja dio lugar a una sugerencia, que fue aceptada por el Gobierno de Aragón en el ejercicio de sus competencias, para que se intensifique el control y seguimiento periódico de los centros conforme a la Orden CDS/810/2016, de 18 de julio, por la que se aprueba el Plan de Inspección de Centros y Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón para el período 2016-2018, haciendo especial hincapié en el cumplimiento de la ratio de personal establecido por el Acuerdo del Consejo Territorial del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia de 2 de diciembre de 2008, en tanto en cuanto no entre en vigor la necesaria reforma de la normativa aragonesa específica. Asimismo se solicitaba que se actualicen la ratio de personal y se persiga un objetivo de optimización de las condiciones laborales como garantía de calidad del servicio.

Y, por último, se instaba a la Consejería de Ciudadanía y Derechos Sociales, en el ámbito de sus competencias, a requerir a las organizaciones patronales en las que se encuadran las empresas que participan en la provisión de prestaciones sociales públicas, ya sea en régimen de concierto o en cualquiera de las previstas en el artículo 31 de la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón, a negociar de buena fe el Convenio Colectivo del Sector cuya vigencia terminó en 2013.

Con relación al deficiente trato a los usuarios en las Residencias de mayores, se han presentado varias quejas, por ellos mismos o sus familiares. Algunas situaciones puntuales se han resuelto tras la solicitud de información por parte de esta Institución; y otras, de carácter más general han dado lugar a sugerencias, como en el caso del expediente DI-375/2018 en el que se instaba a la Administración a elaborar una Carta Marco de Servicios para todas las residencias de mayores de Aragón, el IASS asumió el compromiso de que tengan dicha Carta de Servicios todas las residencias dependientes del mismo. En dichas Cartas de Servicios se deberá informar a los ciudadanos sobre los servicios prestados por la residencia, las condiciones en que se dispensan, los compromisos y estándares de calidad asumidos y los derechos que asisten al ciudadano en relación a estos servicios. Dichas cartas de servicio permiten, además, hacer evaluación periódica de su cumplimiento.

En este apartado, destacan las quejas relacionadas con la “Residencia Santa Ana”, de Utebo, perteneciente al IASS y gestionada por la empresa Domus VI, que han venido referidas al incumplimiento de la ratio y a carencias en los distintos servicios y en el trato dispensado a algún residente. Todos los expedientes se trasladaron al IASS e incluso se llevó a efecto una visita de inspección por parte de dos asesores de esta institución, que fueron acompañados por la directora provincial del IASS de Zaragoza. Según se informado, la Administración está tomando medidas para solucionar las deficiencias detectadas y, de común acuerdo, con los solicitantes, archivamos nuestras actuaciones en tanto en cuanto la administración resuelve.

Otra residencia de titularidad del IASS que ha sido objeto de importantes quejas ha sido la Residencia pública “Romareda”, de Zaragoza. Sobre ella se abrieron varios expedientes, relacionados tanto con la ratio de personal/usuarios cuanto con la calidad de la atención a los usuarios. destaca la queja firmada por 223 personas, entre usuarios y familiares, en la que se ponían de manifiesto actuaciones no acordes con una atención de calidad, así como la incidencia de la falta de personal y una deficiente organización. Tras la apertura del expediente, la dirección provincial de Zaragoza del IASS mantuvo reunión con las personas que habían presentado la queja y tras ello se adoptaron medidas, realizando cambios organizativos, que afectaron a la dirección y poniendo en marcha actuaciones que fueron de la satisfacción de los usuarios.

En otro orden de cosas, también se realizó sugerencia -que fue aceptada por ambas administraciones – para que el IASS se coordinase con los Servicios Sociales del Campo de Borja para poder ofrecer el servicio de transporte adaptado a los usuarios del Centro de Día

de la ciudad de Borja optimizando al máximo los recursos públicos (Expediente DI-351/2018)

Una cuestión que viene suscitando quejas desde hace dos años, y que todavía no se ha resuelto de forma satisfactoria para los usuarios, es el cambio del sistema de copago por parte de los usuarios en las residencias de personas mayores del IASS. Las quejas presentadas (Expedientes 1474/2018, 1452/2018, 1163/2018) muestran su disconformidad con la no aplicación retroactiva del nuevo sistema de cálculo de copago. La modificación de la norma realizada en el año 2016 establece un cálculo más beneficioso que el regulado en la norma del año 2014. La administración ha optado por la aplicación de la norma vigente en el momento del ingreso al considerar que la modificación del año 2016 no establece expresamente la retroactividad

La consecuencia es que las personas que entraron en residencias entre 2014 y 2016, lo que puede afectar a un número considerable de usuarios, pagan más que quienes han entrado posteriormente. Es una situación singular, que ha llevado el tema a las Cortes de Aragón, pero que no ha sido resuelto satisfactoriamente para los usuarios afectados. Es cierto que no se aprecia irregularidad administrativa, tal y como se puso de manifiesto en el informe anual de 2017 por parte de esta Institución, si bien sí que se producen situaciones de evidente inequidad. En estos momentos son varios los ciudadanos que han llevado este tema al ámbito jurisdiccional, y serán los tribunales quienes fijen posición al respecto.

B.- Mesa de Mayores en Soledad no elegida. -

Los objetivos que se persiguen con esta mesa son, fundamentalmente:

Realizar un análisis conjunto de la problemática de la situación de las personas mayores en soledad no elegida.

Poner en común lo que se viene trabajando sobre esta cuestión en cada institución o entidad.

Plantear propuestas de actuación, de forma coordinada.

Es una mesa abierta a la participación de las entidades y asociaciones que desarrollan su actividad en relación a las personas mayores y quieran participar en sus trabajos.

Dichos trabajos se desarrollarán durante el año 2019, y participan en los mismos: La Consejerías de Sanidad y de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón, la Federación Aragonesa de Municipios, Comarcas y Provincias (FAMCP), los Ayuntamientos de Zaragoza, Teruel, Alcañiz, Utebo, Fraga y Calatayud; el Colegio Profesional de Psicología de Aragón, el Colegio de Administradores de Fincas de Aragón, el Colegio Profesional de Trabajo Social de Aragón, el Colegio Oficial de Farmacéuticos de Zaragoza, la Asociación Seniors en Red, el Instituto de Medicina Legal de Aragón, la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo de la Universidad de Zaragoza, la ONCE, LARES Aragón, CC.OO. Aragón, la Sociedad Aragonesa de Psiquiatría y Ciencias Forenses, la Confederación de Asociaciones

Vecinales de Aragón (CAVA), la Unión de Consumidores de Aragón, la Asociación Estatal de Directoras y Gerentes en Servicios Sociales, la Fundación La Caridad, el Consejo Aragonés de Personas Mayores (COAPEMA), el Consejo de Salud de Aragón, el Teléfono de la Esperanza, la Sociedad Aragonesa de Geriátrica y Gerontología, el Hospital “San Juan de Dios” y Cáritas Aragón

12.1.4.- Igualdad y Familia

Independientemente de las actuaciones que, en materia de Igualdad, se relacionan en un apartado específico para ello, en materia de Servicios Sociales señalar que, en ocasiones, suelen dirigirse a esta Institución mujeres solicitando información y ayuda. Atendiendo a su situación de especial vulnerabilidad, se derivan al Instituto Aragonés de la Mujer, o a los diferentes servicios de la Casa de la Mujer dependiente del Ayuntamiento de Zaragoza.

En aquellos casos de quejas recibidas en relación con, la actuación de estos organismos, se ha de señalar que, si bien la Administración actúa conforme a Derecho, los problemas vienen derivados, fundamentalmente, de las insuficiencias presupuestarias y de medios.

Los supuestos de especial vulnerabilidad más acuciantes son aquellos que derivan de actos de violencia machista. En este sentido hacer referencia, dado que tuvo repercusión en los medios de comunicación, que se presentó una queja en la que se denunciaba que el Instituto Aragonés de la Mujer había dejado sin protección a una mujer víctima de violencia de género y no le había concedido plaza en una vivienda de acogida por tener una incapacidad mental. Tras analizar la actuación del Instituto Aragonés de la Mujer, se comprobó que no existía irregularidad alguna y que los intereses de la víctima se encontraban debidamente protegidos.

También se han recibido quejas relativas a la aplicación de los beneficios reconocidos a las familias numerosas en los casos de custodia compartida por falta de previsión legal, lo que dio lugar a una sugerencia parcialmente aceptada por la Administración (DI-2674/2017); o en aquellos supuestos de separación o divorcio, en los que el beneficio de familia numerosa puede obtenerlo el progenitor no custodio en función de la existencia de hijos de otra relación y precisa, para incluirlo en el cómputo, el consentimiento del progenitor custodio, el cual ha de ser anualmente renovado. Dado que en ocasiones este consentimiento es difícil de obtener y la obtención o renovación se dificulta, se realizó la sugerencia DI-508/2018 que fue aceptada por la Administración en el sentido de conceder el título de familia numerosa sin necesidad del consentimiento expreso del otro progenitor, y que éste tuviera validez en tanto en cuanto el progenitor custodio no lo solicitase para sí.

Por último, se señala que, desde la celebración de las anteriores jornadas en el último trimestre del año anterior, se fue realizando el trabajo preparatorio para los talleres celebrados en Sevilla de cara a la celebración de las XXXIII Jornadas de Coordinación de Defensores que se desarrollaron en el mes de octubre en Alicante y que versaron sobre la “Atención a las mujeres y a los menores, víctimas de violencia de género”

(http://www.eljusticiadearagon.com/gestor/ficheros/_no08081_declaracion_defensorias_violencia_genero.pdf).

12.1.5.- Derechos de las personas, en la atención de los Servicios Sociales

Hay un número significativo de quejas en el ámbito de Bienestar Social que tienen un común denominador: quien la presenta no se ha sentido bien tratado por los servicios que le han atendido. Este tipo de queja tiene un carácter general y afecta por igual a todas las administraciones competentes. Es un aspecto que se considera importante resaltar en este informe, dado que supone un incumplimiento de los derechos básicos de los ciudadanos.

En estos casos no se trata de la falta de resolución de la problemática concreta que sufre la persona afectada, que pueda deberse a insuficiencia de recursos o medios técnicos; es más, la mayor parte de estas personas reconocen que han sido bien tratados técnicamente, incluso dan las gracias por ello, pero mantienen que, o bien les ha faltado información esencial para tomar decisiones posteriores, o se han sentido directamente *“mal informados, ninguneados o decepcionados por el trato recibido”* por parte de los empleados públicos que deberían darles soporte.

Algunas quejas se refieren al trato recibido por algunos Servicios Comarcales, manifestando su desacuerdo con la actuación de los mismos (Ribera Alta del Ebro, y la Jacetania) sobre los que se ha realizado Sugerencia, sin que haya habido respuesta hasta la fecha.

En otros casos, las quejas son respecto a la información facilitada en los Centros Base, del IASS, relacionado con el programa de Atención Temprana (Expedientes. 787/2018 y 1254 / 2018).

En el primer caso se realizó sugerencia, que fue aceptada, de mejorar la información y la orientación a los progenitores de los menores atendidos en estos programas, de una forma sistematizada, protocolarizada y desde una perspectiva de derechos de los usuarios. Se sugirió también la valoración del funcionamiento del Programa en las distintas unidades que incluya, entre otras cuestiones, la mejora de la recogida de datos de los menores atendidos; y un apartado específico sobre el funcionamiento del centro en Teruel capital, así como cuantas cuestiones se consideren de interés, con la participación de usuarios y profesionales, para establecer acciones de mejora, que contribuyeran a reforzar un programa que es fundamental en el desarrollo y bienestar de la Infancia de Aragón, sin que existan diferencias territoriales.

La segunda sugerencia está pendiente de contestación, y en ella se abunda en la necesidad de establecer protocolos para facilitar información y orientación a los usuarios que facilite su toma de decisiones.

También se han planteado quejas con relación a la atención a los usuarios, respecto a problemas con menores, tanto por actuaciones comarcales (queja de una madre por el trato

recibido por parte de los Servicios Sociales Comarcales, en la que indica que no le informan adecuadamente y que se siente presionada, amenazada, e indefensa); cómo por actuaciones de la subdirección provincial de menores de Zaragoza, (información con relación a la retirada de menores, o sobre el retraso en la actuación del servicio de menores).

En ambos casos se constata que no se aplica correctamente el derecho de los padres y madres a recibir una información adecuada a su nivel de comprensión, como establece la legislación vigente en la materia.

Esta problemática también se da en un centro de día de personas mayores (DI-1594/2018) en el que la ciudadana siente que no se ha tratado bien a su madre, a la que expulsan del centro sin respetar el procedimiento administrativo y, sobre todo, argumentando problemas de adaptación, cuando se demanda una atención centrada en la persona. Tras el recurso de la ciudadana se ha revisado la actuación por parte de la Comarca, permaneciendo a fecha de hoy en su plaza y estando pendiente la evaluación de su atención personal. La Sugerencia realizada se encuentra pendiente de respuesta.

A la vista de estas quejas, se considera que es esencial insistir en la necesidad de situar a los ciudadanos en el centro de la acción pública; y más en una cuestión como es la de los Servicios Sociales, que atañe a cuestiones vitales. Es cierto que se recoge en la legislación, tanto general como específica, pero todavía queda mucho por hacer, ya que, aunque se esté ante actuaciones aisladas, no se ajusta a ningún derecho que una persona sienta indefensión ante quien tiene la misión de protegerle y garantizar sus derechos.

13. TRABAJO

Planteamiento general

En primer lugar, destacaremos que todo lo relativo a Empleo Público se trata en un apartado específico del informe, por lo que en este apartado nos limitaremos a señalar nuestras actuaciones en materias relativas al personal laboral al servicio de las Administraciones Públicas y a las cuestiones laborales en las que las Administraciones intervienen en cuestiones laborales propias de la iniciativa privada; así como en todas las cuestiones que tienen que ver con políticas activas y pasivas de empleo.

13.1. Empresas privadas

Dado que el Justicia carece de competencias para supervisar y controlar a las empresas privadas, en aquellas quejas presentadas en cuestiones laborales en las que la Administración no interviene, nuestra labor ha sido principalmente la de informar al ciudadano de sus derechos y de la forma de hacerlos valer. Estas quejas han venido motivadas fundamentalmente por incumplimientos de condiciones laborales reconocidas en Convenio y por modificaciones sustanciales de dichas condiciones en supuestos de subrogaciones contractuales en sucesiones de empresas.

13.2. Personal laboral al servicio de las Administraciones Públicas

En lo que se refiere a quejas relativas al personal laboral al servicio de las Administraciones Públicas -por tanto sujeto a la regulación del Estatuto de los trabajadores-, las quejas que se han tramitado han tenido que ver con las condiciones laborales; como en el caso de quejas presentadas por la situación del personal laboral de las Residencias de Mayores y Centros de día dependientes del Gobierno de Aragón, o del personal de cocina de los comedores escolares que siguen bajo gestión directa del Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón.

En el primer caso, se formuló sugerencia que fue aceptada por el Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón (Expediente DI-291/2018), en la que se instaba a revisar la ratio de personal de los citados centros, a intensificar las

inspecciones haciendo especial hincapié en el cumplimiento de los mismos y a utilizar su capacidad de influencia para desbloquear la negociación del Convenio Colectivo del personal de los citados centros. En el caso de los comedores escolares, se transmitió a la organización que presentó la queja la contestación recibida de la Administración.

Ante una situación de posible supuesto de acoso laboral en la Residencia de Tiempo Libre de Orihuela del Tremedal, dependiente del Instituto Aragonés de Servicios Sociales IASS, fue aceptada la sugerencia (Expediente DI-2474/2017) de trasladar a las afectadas la información de las actuaciones seguidas en aplicación del Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Administración de la C.A. de Aragón, de proceder a la inmediata designación de un técnico especializado en mediación de conflictos, y realizar cuantas actuaciones se estimasen convenientes para mejorar el clima laboral en el citado centro.

También atendimos una queja por supuesta discriminación hacia algún trabajador en un Centro Especial de Empleo dependiente de un Ayuntamiento, si bien la información recibida nos llevó a no apreciar irregularidad administrativa y a concluir que no se estaban produciendo dichas situaciones discriminatorias.

Por último, tampoco observamos irregularidad administrativa en un supuesto en el que se denunciaba una presunta vulneración del derecho de libertad sindical de un delegado sindical por parte de un Consejo Comarcal.

13.3. Políticas pasivas de empleo

En lo relativo a las políticas pasivas de empleo, que son aquellas que buscan fundamentalmente mantener la renta de quienes carecen de trabajo a través del pago de prestaciones de desempleo, la mayoría 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, ya sea por haber salido al extranjero o por haberse suspendido su pago temporalmente, a modo de sanción, por no haber atendido algún requerimiento del SEPE. Asimismo, también se han planteado quejas al entender el ciudadano que la cuantía abonada era inferior a la esperada, o por no estar de acuerdo con el período de cobro reconocido.

En estos casos, la actuación del Justicia de Aragón, al carecer de competencias de supervisión sobre la actuación de la Administración General del Estado, única competente en la materia a través del Servicio de Empleo Estatal (SEPE), ha consistido en remitir los expedientes al Defensor del Pueblo en unos casos, o bien 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; se ha hecho así para que la

persona afectada pudiera tomar decisiones informadas de cara a defender judicialmente sus derechos.

13.4. Políticas activas de empleo

En relación con las políticas activas de empleo, que son aquellas destinadas a crear condiciones necesarias para acabar con el desempleo, nuestra labor puede ser más intensa toda vez que el Gobierno de Aragón y los Ayuntamientos asumen competencias en la materia. Así, se han presentado quejas en materia de cursos de formación por parte de los alumnos, las cuales han hecho referencia tanto a posibles vulneraciones en el cumplimiento de los requisitos para el acceso a los mismos y al no reconocimiento de titulaciones extranjeras, como al trato recibido por parte de los formadores e, incluso a la capacitación profesional conseguida y su utilidad para el acceso a un puesto de trabajo. También se han presentado quejas por parte de empresas formadoras relativas fundamentalmente a sanciones por mala aplicación de las bonificaciones en las cuotas de la Seguridad Social por actividades formativas o por incumplimiento de condiciones en el desarrollo de los cursos e, incluso, se ha denunciado el retraso en el cobro de las subvenciones vinculadas a actividades formativas.

En materia de subvenciones en concepto de ayuda para el establecimiento como trabajador autónomo tuvimos una queja interpuesta por un ciudadano al que le habían solicitado la devolución de parte de la subvención percibida por haber simultaneado el ejercicio de su actividad como autónomo con un contrato por cuenta ajena como profesor universitario a tiempo parcial. Sugerimos a la Administración (Expediente DI-1098/2018) un cálculo de la cantidad a reintegrar distinto, más favorable a los intereses del ciudadano atendiendo al cómputo de jornada, si bien no se aceptó por considerar que el cálculo realizado se ajustaba a las prescripciones legales.

Por último, hemos recibido también quejas a problemas derivados de la atención en Mutuas Laborales y por los problemas económicos causados a un empresario autónomo por sanciones derivadas de un accidente laboral que exceden nuestro ámbito competencial.

14. SEGURIDAD SOCIAL

Planteamiento general

Lo primero que debemos señalar en lo relativo a las quejas presentadas en materia de Seguridad Social es que éstas se dirigen, fundamentalmente, contra actos emanados del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) o de la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS), Organismos dependientes de la Administración General del Estado y, por lo tanto, excluidas de la función supervisora del Justicia de Aragón.

Es por ello que en los casos en los que hemos estimado necesaria una supervisión de la actuación realizada por la Administración, hemos remitido el expediente al Defensor del Pueblo para su estudio y resolución; y, en aquellos otros casos en los que la ciudadanía se ha dirigido a nosotros simplemente solicitando información, se la hemos trasladado bien directamente, bien tras gestionar dicha información con la Administración correspondiente que, hemos de decir, ha colaborado con nuestra Institución, tanto a la hora de facilitarnos la información requerida cuanto a la hora de resolver alguna queja que se encontraba pendiente.

No obstante, en algún caso en que, pese a tratarse de competencia estatal su gestión está cedida a las Comunidades Autónomas, como es el caso de las Pensiones No Contributivas, hemos podido entrar a estudiar el fondo del asunto. Así, este año 2018, el IASS (INSTITUTO ARAGONÉS DE SERVICIOS SOCIALES) aceptó la recomendación realizada a finales de 2017, según la cual a la hora de valorar los ingresos de la unidad familiar para reconocer la Pensión No Contributiva no se debía tener en cuenta el importe de la pensión no abonada por el Instituto Venezolano de la Seguridad Social.

En un somero análisis por submaterias, se debe señalar que las quejas relativas a **Pensiones No Contributivas** guardan relación con la suspensión del pago de pensiones de jubilación que, desde el año 2016, decretó el Gobierno Venezolano, bien porque el importe de dichas pensiones no pagadas impedía su reconocimiento, bien por no cumplirse el requisito de los diez años de residencia en España desde la vuelta de Venezuela. Asimismo, hemos trasladado información acerca de este tipo de prestaciones asistenciales para quienes no podían acceder a pensiones contributivas.

Las quejas fundamentales en materia de **Pensiones Contributivas** han tenido que ver con los requisitos para su cobro, y en concreto con los años de cotización necesarios y con la forma de hacer su cómputo para el reconocimiento de la pensión. También hemos tenido

quejas sobre el cálculo de la pensión tanto en el caso de pensiones exclusivamente nacionales como de pensiones derivadas del trabajo en el extranjero y, en su caso, de la compatibilidad entre ambos tipos. Por último, ha habido quejas sobre complementos de pensión, sobre su posible retroactividad y sobre la posibilidad de acogerse a un proceso de jubilación anticipada por quien está acogido a una reducción de jornada. Especial mención queremos hacer a las quejas presentadas por quienes no pueden acogerse a la revalorización de su pensión de viudedad, conforme al Real Decreto 900/2018, por ser beneficiarias al mismo tiempo de otra pensión, aunque entre ambas no se supere el mínimo o, incluso, ésta última pensión sea de importe cero.

En materia de declaraciones de **incapacidad permanente**, la mayoría de las quejas mostraban 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. Compartimos el criterio del Defensor del Pueblo conforme al cual nuestras Instituciones no pueden entrar a valorar los dictámenes técnicos de carácter médico emitidos por los Equipos de Valoración de la Administración, ya que carecemos de los conocimientos y habilidades precisos y, por tanto, dichas valoraciones gozan para nosotros de una presunción de veracidad. No obstante, se les recuerda a los interesados la posibilidad de impugnar ante la jurisdicción social la decisión dictada por el INSS sobre el concreto supuesto de hecho que se presenta. A sensu contrario, también hemos recibido una queja de una persona que, teniendo reconocida la incapacidad permanente, solicitaba que en su lugar se le reconociera un grado de discapacidad que le permitiera acceder a un trabajo adaptado a su situación.

Por su parte, y en materia de **incapacidad temporal**, las quejas recibidas giran, fundamentalmente, en torno a resoluciones de alta laboral no aceptadas por quién presenta la queja, considerando que debe mantenerse su situación de incapacidad temporal, al mantenerse su estado de salud quebrantada. Al respecto, igualmente se facilita la oportuna información sobre cómo actuar, si bien hemos de señalar que en materia de incapacidades laborales la ley juega con unos plazos máximos que, en ocasiones, no son suficientes para garantizar la completa recuperación, con el resultado de que la persona se ve en la situación de tener que reincorporarse al trabajo sin estar en condiciones de hacerlo y, caso de no poder, se encuentra sin recursos asistenciales que le permitan mantenerse y todo ello por el mero transcurso de un plazo de tiempo y ayudado por una valoración de los criterios de incapacidad permanente excesivamente rigorista.

Por otra parte, también hemos detectado alguna falta de coordinación entre el INSS y el sistema aragonés de salud a la hora de dar la baja médica en aquellos casos en los que el paciente ha sido dado de alta por el INSS por el transcurso del plazo fijado al efecto; supuestos en los que sólo el INSS es competente para dar una nueva baja por la misma patología, lo que ha llevado a dejar sin efecto la baja otorgada por el médico de familia provocando efectos nocivos en la situación laboral de la persona afectada.

En lo relativo a **cotizaciones**, las quejas mayoritariamente hacen referencia a deudas no reconocidas como tales, o que han llevado a embargos que, en ocasiones, han podido exceder del importe embargable del salario o pensión. También hemos recibido consultas acerca de la posibilidad de acogerse al mecanismo de la “Ley de Segunda Oportunidad” en el caso de tener deudas con la Seguridad Social e, incluso, hemos atendido a una persona afectada por el expediente de la Inspección de trabajo de Zaragoza por el cual se dio de baja en el RETA y de alta en el Régimen General a los trabajadores y trabajadoras de Glovoapp23, S.L. En este caso, la persona afectada declaraba preferir su situación de Autónoma (por la flexibilidad laboral que le permitía conciliar mejor con su vida personal) y denunciaba la situación de limbo legal en la que se encontraba hasta que se resolviera el litigio judicial, ya que no puede seguir cotizando como autónoma pero la empresa no les está cotizando en Régimen General y les sigue facturando sin que puedan deducirse los gastos.

Por último, bajo el subepígrafe de **varios**, hemos englobado desde consultas acerca de las prestaciones a las que da derecho la cotización en el Régimen de Empleadas de Hogar, hasta el caso de un matrimonio entre dos mujeres que a la hora de inscribir a su hijo en el INSS para solicitar las bajas de maternidad y paternidad tuvieron que inscribir a una de ellas como hombre. En este caso, tras nuestra supervisión, la dirección provincial del INSS en Zaragoza dio instrucciones para actualizar el aplicativo informático y solucionar esta incidencia.

15. INTERIOR

Planteamiento general

Hay cuestiones que interesan especialmente a la ciudadanía en los temas agrupados dentro de este apartado denominado *Interior*, en el que se han abordado de forma sistemática las materias de Tráfico, -que a su vez se subdivide en Seguridad Vial, Procedimiento Sancionador y Normativa-, Seguridad Ciudadana y Espectáculos Públicos.

15.1. Tráfico

Es una de las materias que más quejas recibe dentro del área de Interior, dada la incidencia constante que tiene en las vidas de los ciudadanos, con independencia de si se realiza desde la perspectiva de conductor o peatón.

15.1.1. Seguridad Vial

Han sido varias las quejas que ha recibido la Institución con respecto a la señalización de las vías y la incidencia que, en ocasiones, puede tener para la seguridad vial. Verbigracia, el caso de unas señales que habían desaparecido como consecuencia de un accidente, el desplazamiento de un paso de peatones que ahora resultaba menos visible que en su anterior ubicación, o la incorporación de nuevas señales en la vía pública, de modo que se viera favorecida la circulación y mejorara la seguridad vial.

Por otro lado, se han presentado quejas en las que se demanda un mayor control por parte de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad de las infracciones en materia de tráfico; estas se centran principalmente en estacionamientos encima de las aceras, vados señalizados, o el caso de un taller de motos que, durante el ejercicio de la actividad, aparcaba las motocicletas en una zona de estacionamiento regulado, incumpliendo las distancias entre vehículos recogidas en el artículo 13.1.b del reglamento municipal del servicio de estacionamiento regulado en superficie de la ciudad de Zaragoza. Este expediente, tras la intervención del Justicia de Aragón por medio de la Policía Local de Zaragoza, se encuentra en vías de solución.

Otro motivo por el que se han presentado quejas al Justicia de Aragón ha sido porque una de las competencias que tienen atribuidas los ayuntamientos -por la legislación sectorial- es

en materia de estacionamientos dentro del casco urbano. Ello les otorga la capacidad para regular el modo y forma de estacionar en las vías de su competencia. Como consecuencia de la misma, se presentaron varias quejas sobre la materia.

La primera de ellas, al Ayuntamiento de Alagón, como consecuencia de la creación de una zona azul junto al entorno escolar, con la finalidad de evitar los problemas de tráfico derivados de los estacionamientos incorrectos por parte de los conductores que dejaban a los menores. Se entendió desde el Justiciazo que no se daban las causas necesarias para establecer tal regulación, pues no se trataba de una zona con alta demanda de estacionamientos, ya que casi los únicos usuarios de los mismos eran los docentes de los centros, los cuales se veían obligados a estacionar al otro lado de una carretera sin paso habilitado para los peatones, mientras se veían favorecidos aquellos conductores que antes estacionaban en infracción. Igualmente, se le recomendaba al Ayuntamiento llevar a cabo otra serie de medidas que tuvieran como finalidad garantizar la seguridad vial en el entorno escolar. Dicha Recomendación DI-278/2018 fue parcialmente aceptada por el Ayuntamiento de Alagón.

También es motivo de queja la señalización deficiente que suele desembocar en una sanción, y que suelen presentar por los ciudadanos ante la Institución, como en la Sugerencia emitida al Ayuntamiento de Teruel por la calle Joaquín Arnau. En dicha calle se dan dos tipos de estacionamiento regulado (zona azul y zona naranja) con las diferencias que ello entraña. La segunda está orientada a residentes y se requiere de una tarjeta especial para poder estacionar en ella. Pues bien, se apreció que la distinción entre zona azul y naranja no se encontraba destacada de forma que cualquier ciudadano con un mínimo de diligencia pudiera apreciarla, muestra de ello es que según la persona que motivo la queja, se encontraban varios vehículos denunciados por el mismo motivo. Por ello se emitió la Sugerencia DI-1210/2018 para que se procediera a mejorar la señalización en la zona. Al cierre de este informe no se había recibido respuesta de la Administración.

Con motivo de la señalización, se encuentra abierto expediente de oficio acerca de las normas y pautas establecidas por el Ayuntamiento de Zaragoza para señalar las reservas temporales de estacionamiento con placas portátiles que, en ocasiones, por no ser lo suficientemente visibles o por falta de observancia del conductor, pueden desembocar con el vehículo en el depósito municipal y su correspondiente sanción.

Una de las funciones que lleva a cabo el Justicia de Aragón es velar por el cumplimiento de las Resoluciones aceptadas por las Administraciones, pues de nada serviría que las mismas se comprometían a su cumplimiento, si después no se verifica. En la Sugerencia DI-77/2017 se solicitaba al Ayuntamiento de Zaragoza el vallado de la zona infantil de la Plaza del Rosario, ya que circulan por ella vehículos muy próximos a la zona de juego con el riesgo que ello entraña para los menores. La misma fue en su día aceptada por el Consistorio zaragozano. Transcurrido un tiempo desde la aceptación de la misma, y sin que se hubiera procedido a la instalación, se interesó al Ayuntamiento información del plazo previsto para

su acometimiento, sin que se haya obtenido respuesta hasta la fecha, si bien se considera que su instalación será próxima.

15.1.2. Procedimiento Sancionador

Las quejas relativas al procedimiento sancionador, especialmente en materia de tráfico, es un motivo habitual donde se recaba el auxilio de la Institución. Al respecto, hay que poner de manifiesto que no es función del Justicia de Aragón realizar un asesoramiento jurídico sobre la sanción impuesta, sino que su función se limita, mediante el sometimiento de la actuación administrativa, a la supervisión del Justicia, a verificar que se han respetado los derechos fundamentales de los aragoneses y especialmente las garantías en el procedimiento. No obstante, cuando hay un caso de vulneración, se despliega toda la atención cuando se aprecia vulneración de los derechos.

Con carácter general, durante el año 2018 se ha comprobado un alto grado de cumplimiento por parte de las Administraciones, con independencia de su tamaño, en el respeto a las garantías procedimentales, así como en la valoración y motivación de las sanciones. Prueba de ello es que solo ha sido necesario realizar una Sugerencia por haber impuesto una sanción grave a una motocicleta por estacionar en un vado señalizado. Tras el estudio de la misma se apreciaba que el agente denunciante debería de haber tenido en cuenta una serie de elementos objetivos de carácter periférico a la hora de calificar la conducta, máxime cuando el baremo sancionador para esa infracción concreta recoge la diferencia entre leve o grave, dependiendo de si se obstaculiza gravemente la circulación. Situación que no se daba en el citado expediente, y por lo que se solicitó su recalificación como infracción leve. Al cierre de este Informe se espera la contestación de la Administración.

15.1.3. Normativa

En este año se ha aprobado la Ley 5/2018 de 19 de abril, del Taxi por las Cortes de Aragón, en la que se dota de un marco jurídico propio a la prestación del servicio de taxi dentro de Aragón, proporcionando seguridad jurídica a los sujetos, directos o indirectos, que se ven relacionados con la prestación. A los pocos días de su publicación, se presentó queja ante la Institución donde se solicitaba aclaración sobre la regulación en materia de “asalariados” y que tras las gestiones realizadas con el Gobierno de Aragón se le informo al ciudadano sobre dichos aspectos.

Igualmente, se planteó queja por la falta de adaptación de las denominadas zonas naranjas a la normativa vigente, ya que dicho color no consta dentro de las marcas viales recogida en el Catálogo Oficial. Tras solicitar información al Ayuntamiento de Zaragoza, se emitió la Sugerencia DI-779/2018, donde si bien, desde un punto de vista práctico es entendible la tipificación por colores, incluso deseable, la diferenciación de las distintas zonas de estacionamiento regulado, en la actualidad, dicha competencia corresponde al Estado y,

mientras este no proceda a un cambio en la norma correspondiente, los estacionamientos regulados deben ir señalizados únicamente de color azul.

En años anteriores se recibieron diversas quejas relacionadas con los problemas ocasionados por la convivencia entre peatones y ciclistas, si bien el presente año, y dada la nueva realidad social, estas se han centrado en la problemática suscitada entre peatones y Vehículos de Movilidad personal (VMP). Concretamente una de ellas relata cómo estuvo a punto de ser atropellada por un patinete eléctrico que circulaba a gran velocidad por la acera y no se percató de su presencia. Como consecuencia de ello nos hemos dirigido al Ayuntamiento de Zaragoza para que informe sobre el estado de la regulación para los VMP, y se está a la espera de la contestación al cierre del presente Informe.

15.2. -Seguridad Ciudadana

La Seguridad Ciudadana es uno de los principales problemas que preocupan a los aragoneses, y ello tiene su plasmación en las quejas que por dicha materia se presentan ante el Justicia de Aragón.

Las quejas que originan este epígrafe se deben a problemas vecinales de convivencia, ocupaciones ilegales de viviendas, conductas delictivas y falta de civismo. Dichas quejas no se reducen únicamente a las grandes capitales de provincia como ha sido el caso de Zaragoza y Teruel, sino que también se da en municipios de menor tamaño como Pedrola o Monzón. En dichos supuestos, se requería por parte de los ciudadanos una mayor presencia policial y control de la zona, que tuviera como finalidad tratar de evitar la comisión de hechos delictivos o conductas contrarias al orden público. La mayoría de los casos fueron archivados por encontrarse en vías de solución tras la intervención del Justicia, ya sea solicitando un mayor control y presencia en las zonas afectadas por parte de las distintas Policías Locales, o mediante las medidas concretas de actuación y prevención que se requerían para cada caso.

Algunas de las quejas en la materia han tenido que ser remitidas al Defensor del Pueblo por escapar del ámbito competencial del Justicia de Aragón, ya sea por cuestiones que afectaban a órganos estatales o bien por no disponer el municipio objeto de la queja de Policía Local, correspondiendo en dicho caso la seguridad pública en exclusiva a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

No obstante, aún en este último supuesto se ha creído conveniente desde la Institución, apurar al máximo sus posibilidades de intervención, con el fin de que las personas que acuden al Justicia, vean allanados, o al menos reducidos, los obstáculos que estuvieran encontrando para hacer valer sus legítimos derechos e intereses y transmitir de este modo sus preocupaciones. En tales ocasiones, se han llevado a cabo gestiones informales con la Delegación de Gobierno para transmitir la preocupación existente e informar sobre

determinadas quejas de su competencia. Estas han sido siempre bien recibidas, y se ha mostrado una actitud colaboradora con el Justicia de Aragón orientada a la resolución de los conflictos que se le plantean.

Mención especial refiere el caso de la localidad de Épila en esta materia, que según la queja presentada y que se halla en tramitación en estos momentos, desde el mes de septiembre ha sufrido un aumento notable del número de actos delictivos y desmanes en el municipio; con robos en viviendas, daños en vehículos, quema de mobiliario urbano, etc., lo que ha provocado la especial intervención de la Institución ante la alarma social creada en el municipio.

15.3. - Espectáculos Públicos

Las quejas de este apartado afectan, entre otras, a las actividades sometidas a la Ley 11/2005, reguladora de los espectáculos públicos, dada el elevado número de personas que se ven involucrados y la afección tan directa que tiene para los derechos de los ciudadanos.

El 26 de julio del 2018 se procedió a aprobar por el Gobierno de Aragón el Decreto 143/2018 por el que se regulaba la celebración de los espectáculos públicos y actividades recreativas de carácter ocasional y extraordinario y se establecen medidas para la mejora de la convivencia en la celebración de los espectáculos públicos y de las actividades recreativas. A pesar de que su aprobación y entrada en vigor tuvo lugar en el periodo de celebración de las fiestas patronales, se ha comprobado un alto cumplimiento por parte de los afectados, ya sean, personas físicas, jurídicas o Administraciones. Si bien, ello no ha evitado que se hayan presentado quejas al respecto.

En algunos casos las molestias venían derivadas por la celebración de las fiestas patronales como el caso de Calamocha, Ejea, Sabinánigo o Zaragoza. En este último concretamente, la queja se presentó al comienzo de las Fiestas del Pilar por colectivos vecinales de Valdespartera, dada la previsión de aumento en la afluencia de público en comparación con años anteriores. Por ello se solicitó información al Ayuntamiento de Zaragoza que diligentemente remitió la misma. Posteriormente, se tuvo conocimiento de la primera reunión del Grupo de Trabajo de las Fiestas del Pilar 2019, por lo que, en aras de tratar de coadyuvar en la búsqueda de soluciones consensuadas en un tema que afecta a muchos ciudadanos, se solicitó la posibilidad de adhesión al mismo. Solicitud que fue aceptada.

Cabe destacar en este apartado también la queja presentada por la Plataforma de afectados por el ocio nocturno de Zaragoza, donde se han agrupado diferentes asociaciones que venían reivindicando una solución para estos conflictos que afectan a distintas zonas de la ciudad. La Plataforma expresa los graves problemas de ruido que sufren en sus domicilios, la suciedad generada, así como otro tipo de molestias derivadas de la actividad nocturna.

En otras ocasiones, los ciudadanos que presentan estas quejas manifiestan que sus pretensiones y aportaciones no han sido lo suficientemente tenidas en cuenta, bien a la hora de dictar normas, bien en las diferentes intervenciones administrativas. Dicha carencia pasa por aumentar la participación ciudadana en la gestión de sus conflictos con las Administraciones y terceros implicados, y principalmente, en la búsqueda de soluciones consensuadas fruto del diálogo y el debate.

Dado el gran número de afectados que se dan por estas actividades y el de agentes implicados, tanto públicos como privados, se pretende abordar a principios del 2019 y como una de las líneas estratégicas de este mandato, el impulso de la mediación en el Justicia de Aragón; ya que en otras Comunidades ya utiliza esta forma de resolución de conflictos, como sucede en el Defensor del Pueblo Andaluz, donde se viene trabajando en la mediación para determinados conflictos con muy buenos resultados.

No obstante, se debe tener en cuenta que una de las principales características de la mediación es la voluntariedad, requisito indispensable para tratar de lograr un acuerdo sobre el asunto. Y en este sentido, se viene incorporando el concepto de voluntariedad mitigada, que permitiría requerir a las Administraciones involucradas en el conflicto para asistir a la primera sesión informativa. Dicha sesión podría avanzar en el inicio del tratamiento del conflicto, convirtiéndose en sesión de mediación con carácter inmediato. Otro de los aspectos destacados de la mediación es la imparcialidad, característica intrínseca a la propia Institución, cuya principal misión es velar por la protección y defensa de los derechos y libertades, individuales o colectivos, reconocidos en el Estatuto.

Se trata, por tanto, de consolidar una Administración más abierta, transparente y participativa que redunde en una ciudadanía implicada en los problemas de su municipio.

16. JUSTICIA

Planteamiento general

En esta materia se han tramitado un total de 90 expedientes, y se han formulado dos Sugerencias, una de ellas al Departamento de Presidencia del Gobierno de Aragón, sobre la modificación de los criterios por parte de los Letrados de la Comunidad Autónoma, cuando se vean favorecidos por las costas. La Sugerencia no ha sido aceptada por la Administración destinataria (Expediente 846/2018).

En este apartado se incluyen consultas de los ciudadanos sobre materias como: cuál es el juzgado competente para conocer de un asunto concreto, dudas sobre el régimen económico matrimonial, derecho al olvido, procesos monitorios o requisitos para poder acceder a la justicia gratuita, entre otras, todas ellas relacionadas con la Administración de Justicia. Dichas cuestiones 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 este año, se han formulado quejas 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.

16.1. Asistencia Jurídica Gratuita

El cometido en este epígrafe del Justicia de Aragón se centra en comprobar que se han cumplido los requisitos y procedimientos establecidos en la normativa vigente, supervisando que no se hayan visto conculcados los derechos de los ciudadanos.

El grueso de las quejas presentadas en esta materia hace referencia a la negación del derecho a la asistencia jurídica gratuita, generalmente por superar la unidad familiar los ingresos establecidos para su concesión. Otros de los aspectos motivo de queja es cuando el ciudadano ve rechazada su pretensión por insostenibilidad de la misma. Igualmente, en este

aspecto no es labor de la Institución el entrar a valorar la sostenibilidad de la cuestión sometida a derecho, pues ello recae en el letrado asignado, sino verificar que se han cumplido con los trámites procedimentales e informes preceptivos que dicta la normativa.

En menor medida también se han planteado quejas en las que el letrado no facilitaba al interesado información referente al caso, o la negativa a la designación de un nuevo abogado. En estos casos se remitió escrito al Departamento de Justicia del Gobierno de Aragón requiriendo la información oportuna para resolver en consecuencia.

En lo que respecta a esta última, la negativa al nombramiento de otro abogado dentro del Turno de Oficio, se prevé que para el año que viene las quejas sobre un tema semejante se vean reducidas como consecuencia de la Ley 3/2018 por la que se modifica la Ley 1/1996 de asistencia jurídica gratuita, incorporando un nuevo artículo 21 bis, donde se contempla la posibilidad por parte del ciudadano, de la sustitución del letrado asignado, norma que entró en vigor el 1 de octubre de 2018.

16.2. Colegios Profesionales

Los diferentes Colegios Profesionales que ejercen su actividad dentro de nuestra Comunidad Autónoma, como Corporaciones de Derecho Público que son, se encuentran sometidas a la función de supervisión que la Ley Reguladora del Justicia de Aragón otorga a la Institución.

En este aspecto, se han presentado quejas por considerar excesivos los honorarios devengados por su letrado o por la actuación del mismo en la llevanza del caso y que generalmente ha desembocado en un resultado adverso para sus intereses. Se les ha informado que los honorarios son libremente convenidos entre abogado y cliente y, en caso de no estar de acuerdo con los mismos, existen mecanismos al respecto. De igual modo, que el compromiso del abogado en la llevanza de la defensa con su cliente no es de resultado, sino de actividad, por lo que no habría incurrido necesariamente en responsabilidad por el hecho de que hubiera visto desestimadas sus pretensiones en el procedimiento judicial, salvo que se demostrara que su actuación profesional hubiere sido negligente o contraria a las normas deontológicas de su profesión. No obstante, 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

Se planteó queja respecto al Colegio Oficial de Arquitectos de Aragón referente al archivo de una denuncia presentada por un particular contra la actuación de uno de sus colegiados. En la misma, por parte del Colegio se esgrimía la prescripción de los hechos objeto de denuncia para no entrar a conocer el fondo del asunto. Tras analizar la documentación aportada por ambas partes, se llegó a la conclusión de que no se habían computado correctamente los plazos de prescripción ante la posible infracción cometida, por lo que desde la Institución se emitió Recomendación donde se instaba al citado Colegio a que se iniciara un nuevo procedimiento sobre la conducta denunciada. La Recomendación fue aceptada.

16.3. Instituciones Penitenciarias

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, quien ejerce su función supervisora sobre los órganos de la Administración General del Estado, o a la defensoría de otra Comunidad Autónoma, en virtud de las competencias en el ámbito penitenciario que ostenta.

No obstante, el Justicia tiene como criterio tratar de extender al máximo las posibilidades de intervención que la ley le faculta, realizando cuantas gestiones considere necesarias en la mediación del problema planteado.

A lo largo de 2018 la mayoría de las quejas presentadas hacían referencia a solicitudes de traslado de centro penitenciario, ya sea desde Aragón a otro centro o, al contrario, desde centros penitenciarios de otra Comunidad Autónoma a los ubicados en Aragón. Igualmente, las quejas presentadas se debían a la denegación de permisos penitenciarios, quejas por el trato recibido, disconformidad con las sanciones impuestas o falta de medios materiales y personales.

16.4. Nacionalidad y Registros

En este apartado se reflejan las cuestiones administrativas que afectan a los ciudadanos extranjeros en Aragón, así como aquellos que han tenido incidencias con los diferentes Registros, las cuales suelen hacer referencia a falta de información en el Registro Civil o errores en los datos.

La parte más numerosa e importante de las planteadas, se debe a demoras en la concesión de la nacionalidad. Este tipo de cuestiones quedan fuera del ámbito competencial del Justicia de Aragón. Por ello, se le informa al ciudadano de la situación actual general de los procedimientos de nacionalidad, según la información remitida por el Área de Extranjería e Inmigración del Defensor del Pueblo, órgano a quién se le remiten las cuestiones por ser el competente en la materia.

Sin perjuicio de que la Administración destinataria de las quejas suele ser el 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.

Por otra parte, cabe señalar que algunos ciudadanos se dirigen al Justicia para formular consultas o demandar información sobre una cuestión determinada sobre nacionalidad y registros. 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.

17. EMPLEO PÚBLICO

Planteamiento general

Sin duda, el régimen que disciplina el estatuto de los funcionarios y resto de los empleados públicos de las Administraciones Públicas aragonesas representa un sector del Ordenamiento jurídico que merece una atención sistemática del Justicia de Aragón, en la medida en que, en este ámbito, se dictan un significativo número de resoluciones, bien en forma de Sugerencias, o bien de archivo, en caso de no apreciarse una contravención jurídica; en ambos casos resulta necesario un examen riguroso de una legislación cambiante y no exenta de complejidad.

Durante el año 2018, cabe destacar la preocupación ciudadana manifestada en relación con los procesos selectivos. Por un lado, ha habido, como se verá, un significativo número de quejas referentes al proceso selectivo de profesores de enseñanzas medias, que, en su mayoría, están pendientes de resolución, al haberse recibido poco antes de la presentación de este Informe, en la mayoría de los casos, la información solicitada de la Administración, que, no obstante, ha debido organizar un proceso de gran complejidad y, a propósito del cual, no resulta extraño que existan discrepancias y controversias.

Asimismo, merece ser destacada la actividad de supervisión relacionada con la selección del personal interino o temporal, especialmente, en lo que se refiere a la selección de empleados públicos a través del Instituto Aragonés de Empleo (INAEM).

Resulta oportuno señalar también el importante número de quejas recibidas de personal estatutario del Servicio Aragonés de Salud (SALUD) que ha solicitado comisión de servicios a otros servicios regionales de salud y, en menor número, de estatutarios con plaza en otro servicio regional de salud que desean trabajar en el SALUD.

Finalmente, es justo reconocer que la labor realizada en este ámbito por anteriores equipos de la Institución ha sido de gran utilidad para la continuidad en las funciones de resolución de las quejas de los ciudadanos y conseguir el objetivo común de la buena marcha de los servicios públicos. En este mismo orden de cosas, es destacable, en general, la colaboración obtenida de la mayoría de los responsables públicos en la consecución del objetivo común de todos los poderes públicos en orden a dispensar unos buenos servicios públicos a los ciudadanos.

17.1. Procesos de Selección

Dentro de esta submateria, interesa recoger la Sugerencia dictada en el expediente DI-893/2018-2, en relación con la selección de trabajadores municipales en aplicación del Plan de Empleo. En este sentido, se sugirió al Ayuntamiento afectado que, con motivo de la aplicación del Plan de Empleo, se realizara una convocatoria específica en la que se identificaran los correspondientes méritos susceptibles de puntuación, y que la Corporación dictara una resolución motivada que fuera congruente con la convocatoria. Esta Sugerencia fue admitida por la Corporación y la misma Diputación Provincial de Teruel mostró su aceptación cuando se le notificó dicha Sugerencia a los efectos de su conocimiento.

Tal y como se ha comentado anteriormente, mención especial debe hacerse a un bloque de quejas atinente a los procesos selectivos de funcionarios de carrera de los cuerpos docentes de enseñanzas no universitarias, respecto de las que, al tiempo de redactar este Informe, se estaba a la espera de la recepción de las informaciones reclamadas al Departamento competente, con la excepción de uno de los expedientes, que ya ha sido resuelto durante el año en curso, y que hace referencia a las dificultades de presentar alegaciones en relación con las puntuaciones provisionales de los tribunales de selección de los integrantes de estos cuerpos docentes (Expediente DI-1031/2018-2).

También pudo valorarse una queja promovida por una funcionaria docente seleccionada como miembro de un Tribunal de acceso a la condición de profesor funcionario de enseñanzas medias, que era madre de un menor, cuyo padre también había recibido un nombramiento de la misma naturaleza. Tal situación, según se expresaba, perjudicaba notablemente la dedicación de los padres al menor, lo que, por parte de la Administración, se justificó con base en la existencia de una pequeña cantidad de profesores de enseñanza media que ostentaran la condición de funcionario de carrera en la correspondiente especialidad, lo que había motivado que se hubieran seguido criterios más estrictos a la hora de dispensar la obligación de formar parte de estos órganos de selección. Por parte de esta Institución, se sugirió que, para el siguiente proceso selectivo, el hecho de que dos progenitores de un menor de doce años hubieran formado parte de un tribunal fuera una causa de exoneración del deber de participar en los órganos de selección para, al menos, uno de ellos (Expediente DI-2018/916-2).

Complementariamente, interesa destacar que, a raíz de la queja presentada por un colectivo turolense, esta Institución se ha dirigido a la Administración autonómica sugiriendo que, en la medida de lo posible, promueva que los exámenes tipo test de los procesos selectivos puedan materializarse en cada una de las tres capitales de provincia, con el fin de evitar desplazamientos innecesarios a los opositores (Expediente DI-1312/2018-2).

Desde la perspectiva de la supresión de restricciones al acceso a la función pública, es importante dejar constancia de la Sugerencia DI-2678/2017-4, en la que se exponía la conveniencia de establecer un requisito de altura para los aspirantes a la policía local, que

no conllevara, en la práctica, una discriminación indirecta que dificultara el acceso de las mujeres al empleo público.

Un aspecto colateral a los procesos selectivos se ha analizado en el Expediente DI-1375/2018-2, en el que se ha dictado una Sugerencia, en la que, en relación a un proceso selectivo de una plaza de albañil, se recordó al Ayuntamiento concernido que se aplicara, de modo estricto, la normativa en materia de prevención de riesgos laborales a la hora de realizar las pruebas prácticas.

Finalmente, en relación con el acceso a la función pública de las personas que sufren discapacidad intelectual, la Sugerencia emitida en el Expediente DI-217/2018-2 ha propuesto a la Administración lo que sigue:

“1.- Se especifique el número de plazas que corresponde a personas con discapacidad intelectual (con indicación del cuerpo, escala o categoría) en las ofertas de empleo público que se aprueben en el futuro. Respecto a las ofertas de empleo público ya aprobadas, se sugiere que, en las concretas convocatorias, se realice la especificación mencionada.

2.- Se estudie la puesta en práctica de las siguientes medidas: a) la realización de convocatorias especiales, para personal funcionario y laboral, relativas a personas con discapacidad intelectual; y b) la incorporación, junto a la fase de oposición, de un período de prácticas, así como la realización de un proceso de inserción laboral con la figura de un profesional acompañante que facilite la plena inserción en su entorno laboral de las personas con este tipo de discapacidad.”

Esta Sugerencia ha merecido la aprobación de la Administración.

En el ámbito de selección, señalar, tal y como se recoge en el apartado de “Igualdad”, que esta Institución procedió a la apertura de oficio de un expediente en relación con lo establecido en el artículo 28 de la Ley 7/2018, de 28 de junio, de Igualdad entre hombres y mujeres en Aragón: inclusión de materias sobre igualdad y violencia contra la mujer así como formación de género vinculada con la transversalidad en los temarios de acceso al empleo público, y valoración de la formación en materia de género caso de existir fase de concurso en el acceso al empleo público.

17.2. Promoción interna

Ha sido objeto de estudio también en esta Institución una queja suscrita por una ciudadana en relación con una futura convocatoria de plazas de la Escala de Ayudantes de Archivos y Bibliotecas del Personal de Administración y Servicios de la Universidad de Zaragoza, ya que estaba previsto que todas las plazas de dicha convocatoria se ofertaran a través del procedimiento de promoción interna. Desde esta Institución, y conforme a varios precedentes jurisprudenciales muy concluyentes, se sugirió que un número significativo de

las plazas se ofrecieran de un proceso selectivo de acceso libre, de manera que se evitase que la totalidad de las plazas o una parte importante de las mismas se reservaran para procesos de promoción interna (Expediente DI-490/2018-2). La Universidad manifestó a esta Institución su voluntad de conciliar los intereses de los afectados en su planificación de personal.

Desde otra perspectiva, en el expediente DI-334/2018, se examinó una queja referente a la posibilidad de admitir la promoción interna temporal. Esta Institución consideró razonable que la Administración procediera al estudio de incorporar esta propuesta, con el fin de permitir la promoción de los empleados públicos y a la vez obtener un mejor aprovechamiento profesional de los servidores públicos.

17.3. Provisión de puestos de trabajo

Hasta esta Institución ha llegado la queja de los funcionarios que han superado el proceso selectivo y que no cuentan con plaza definitiva. En primer lugar, cabe reseñar la Sugerencia dictada en el expediente DI-128/2018, en cuanto se interesó de la Administración que se procurara reducir los plazos existentes entre el nombramiento como funcionario en prácticas, tras realizar los correspondientes cursos, y el efectivo desempeño de un puesto de trabajo, para lo cual, sería conveniente valorar la incidencia que, en la existencia de vacantes, podría tener la convocatoria de concursos de traslados. Asimismo, se dictó una resolución adicional (Expediente DI-240/2018-4) en la que se sugirió que, para favorecer la adjudicación definitiva de plaza a estos funcionarios, se convocaran los oportunos concursos de traslados que provocaran vacantes que pudieran ser adjudicadas a los funcionarios de nuevo ingreso. Y, finalmente, en el expediente DI-1050/2018-2, se interesó de la Administración que adoptase las medidas correspondientes para que estos funcionarios de nuevo ingreso obtuvieran una plaza definitiva, y que se estudiara la posibilidad de que, bajo ciertas condiciones, pudieran participar en los concursos de provisión de puestos de trabajo con el mismo fin de obtener plaza definitiva.

También se sugirió a la Administración de la Comunidad que se favoreciese la movilidad interadministrativa de los empleados públicos, y que para ello se posibilitase la participación de funcionarios de otras Administraciones Públicas en los procedimientos de provisión de puestos de la Función Pública de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Finalmente, en materia de provisión de puestos de trabajo de los cuerpos nacionales al servicio de la Administración de Justicia, esta Institución se dirigió al Departamento de Presidencia del Gobierno de Aragón para que se notificara a las organizaciones sindicales de dicho ámbito la resolución por la que se determinasen las vacantes que debían ser comunicadas al Ministerio de Justicia con motivo de los concursos de traslado de dichos funcionarios. La notificación de tal resolución debería ir acompañada, de acuerdo con la

Sugerencia dictada al efecto en el Expediente DI-214/2018, de la correspondiente motivación en caso de exclusión de vacantes del concurso de traslado.

17.4. Empleo temporal

Tal y como se ha dicho desde un inicio, una de las inquietudes de las personas que han presentado quejas en materia de empleo público tiene que ver con la selección de empleados públicos interinos o temporales, a través del Instituto Aragonés de Empleo (INAEM). En este punto, se han dictado varias Sugerencias (Expedientes 795/2018-2 y 381/2018-4), en las que, de entrada, se ha solicitado que la regulación complementaria del Decreto Legislativo 1/1991, de 19 de febrero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Ordenación de la Función Pública de la Comunidad Autónoma de Aragón, se realice a través de una norma reglamentaria y que se evite que sea una Instrucción, -como ocurre en la actualidad-, la que discipline aspectos esenciales de la provisión de personal interino, especialmente, en lo que respecta a la intervención del INAEM. Asimismo, se ha interesado que, cuando se acuda a los servicios públicos de empleo (esto es, al INAEM de constante referencia), se justifique oportunamente la concurrencia del presupuesto fáctico que la normativa establece, es decir, que intervenga cuando se hayan agotado las listas de espera de personas que hayan aprobado algún ejercicio de la oposición, y de quienes hubieran superado un proceso selectivo para personal interino. La Administración -y, en concreto, el Departamento de Hacienda y Administración Pública- ha hecho llegar a esta Institución su parecer favorable a las consideraciones emitidas por el Justicia.

En este mismo orden de temas, ha sido objeto de análisis la necesidad de que la Administración efectúe los nombramientos de funcionarios interinos en las categorías de funcionarios interinos que sean aplicables a la correspondiente situación fáctica. De este modo, en el Expediente DI-345/2018, se sugirió al Excmo. Ayuntamiento de Zaragoza que, en los nombramientos de funcionario interino para atender una situación de acumulación o exceso de tareas, se motive por qué se acude a este tipo de funcionario interino; especialmente, en aquellos casos, en los que puedan existir vacantes no cubiertas por funcionarios de carrera. En concreto, en el caso de la ciudadana que formuló la queja, se sugirió que se valorara por parte de la Corporación si se procedió al nombramiento de un tipo de funcionario inadecuado, de manera que, si se determinara la concurrencia de un nombramiento incorrecto, se evitaran los efectos perjudiciales que le podrían haber supuesto.

Se ha recibido también la queja presentada por un grupo de ciudadanos que prestan servicios de carácter temporal en el Instituto Aragonés de Servicios Sociales (IASS), que plantean la posibilidad de que se regulen las condiciones de funcionamiento de las bolsas de empleo temporal en el IASS de forma similar a las del SALUD (Expediente DI-1566/2018).

17.5. Retribuciones

En este punto, debe citarse la Sugerencia referente a los empleados del Instituto Aragonés de Servicios Sociales que son llamados a sustituciones de otros empleados y que no perciben su retribución tras la correspondiente mensualidad, por lo que se sugirió que, en la medida de lo posible, se evitara, con carácter general, el llamado “pago en diferido” (Expediente DI-1240/2018).

También se ha emitido una Sugerencia (Expedientes DI-2762/2017 y 768/2018) respecto a situaciones de personal estatutario fijo que al pasar a ocupar, con carácter definitivo, un puesto encuadrado en una Relación de Puestos de Trabajo (R.P.T.) no pueden optar al reconocimiento y percepción del concepto retributivo de carrera profesional por no prestar servicios en un centro sanitario. Tampoco pueden acceder al reconocimiento y percepción del concepto de desarrollo profesional por no tener la condición de personal funcionario o laboral. Esta Institución ha sugerido a la Administración de la Comunidad Autónoma que remueva los obstáculos normativos y establezca mecanismos de coordinación para el reconocimiento de estos derechos.

17.6. Situaciones administrativas y comisiones de servicios

En el ámbito del personal estatutario, esta Institución dirigió una Recomendación al Departamento de Sanidad, expediente DI-960/2018, por la denegación a un profesional estatutario fijo del SALUD de la excedencia voluntaria por prestación de servicios en el sector público. El interesado la solicitó para incorporarse a un puesto de funcionario interino. Se recomendaba a la Administración que se reconociese al personal estatutario fijo la situación de excedencia voluntaria por prestación de servicios en el sector público, aunque la adscripción al nuevo destino careciese de carácter de fijeza.

Por otro lado, esta Institución se dirigió a la Universidad de Zaragoza en el expediente DI-267/2018, en relación con la contratación de profesores de enseñanzas medias para impartir diferentes materias de difícil cobertura. En este sentido, se interesó que se formalizara el convenio con la Administración educativa aragonesa que prevé a estos efectos la normativa universitaria (Disposición adicional 27ª de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades). Asimismo, se sugirió que se estableciera algún tipo de concurso público (previo o posterior a la designación), en aplicación del art. 81. 3 del Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, del Estatuto Básico del Empleo Público, a resultas también de la interpretación que, de este precepto, pueda realizar el Tribunal Supremo al resolver el recurso de casación admitido por Auto de 3 de julio de 2017.

Dentro de este tipo de quejas presentadas en la Institución del Justicia de Aragón, se destaca, en perspectiva general, una Sugerencia dictada en el Expediente DI-2793/2016-4, en la que se subrayaba la importancia de aprobar una regulación autonómica que estableciera el

procedimiento para efectuar los nombramientos en régimen de comisión de servicios, respetando los principios de igualdad, mérito, capacidad y publicidad.

En lo relativo a comisiones de servicios de personal estatutario, se han recibido varias quejas relativas a la denegación de comisiones solicitadas por personal estatutario fijo del SALUD, que solicitaba pasar a prestar servicios en otros servicios regionales de salud. Tras su análisis y estudio se realizó la Sugerencia (Expediente DI-563/2018-4), en la que se trasladaba al SALUD la conveniencia de regular de forma explícita los supuestos en que las que proceda la concesión de las comisiones de servicio de carácter interadministrativo y el procedimiento para su tramitación, así como que se valorase la oportunidad de su concesión en aquellos supuestos en que resultase un mecanismo adecuado para facilitar la conciliación de la vida personal y profesional de los empleados públicos. El Departamento de Sanidad no admitió la sugerencia, e informó de la existencia de un procedimiento, remitido por correo electrónico a las organizaciones sindicales en octubre de 2015, así como de los motivos para limitar la concesión de comisiones de servicio.

17.7. Reclasificación de agentes forestales de entidades locales

En el Expediente DI-1318/2018-2, y a partir de la adscripción en el Grupo C1 de los agentes de protección de la naturaleza que sirven en la Administración autonómica, se sugirió que se estudiara la posibilidad de promover la correspondiente iniciativa legal dirigida a integrar a los agentes forestales de las Entidades locales en el Grupo C1, teniendo en cuenta la experiencia resultante de las reformas legales emprendidas en esta dirección en otros cuerpos funcionariales, como los policías locales.

17.8. Coordinación de los programas de fomento de personal investigador

Un problema específico, como es la coordinación entre los planes de fomento relativos a los contratos de personal investigador, fue objeto de atención en el Expediente DI-1180/2018-2, que finalizó sugiriendo que las resoluciones correspondientes al procedimiento autonómico de concesión de subvenciones en la materia se dictaran en un momento posterior a las resoluciones de la convocatoria estatal, para propiciar, con ello, que los beneficiarios del contrato vinculado con la convocatoria estatal pudieran renunciar al contrato relativo a la convocatoria autonómica. Asimismo, de modo complementario o alternativo, se sugirió que se estableciera un mecanismo que, respetando el régimen legal aplicable a la actividad de fomento de la Administración, permita, en su caso, que las renunciadas a los contratos predoctorales vinculados con el programa autonómico (como consecuencia de la obtención de un contrato del programa estatal) puedan beneficiar a quienes se encontraran en la lista de reserva, procurando que este mecanismo pudiera ser operativo para la convocatoria objeto de la queja.

17.9. Situación docente de la Facultad de Ciencias de la Salud

En el expediente 2629/2016-4, el Justicia de Aragón tuvo que fijar su posición respecto a la situación del personal docente de la Universidad (en cuanto a su excesiva temporalidad), si bien en la Sugerencia que oportunamente se dictó se hacía especial énfasis en los datos de la Facultad de Ciencias de la Salud, en la que se apreció una temporalidad muy acusada: un 85,28 %, de los cuales sería profesor asociado el 84,62%.

18. DERECHOS

Planteamiento general

En la materia que podría ser denominada como “**derechos políticos**” el mayor número de expedientes de queja se refiere fundamentalmente a quejas presentadas por concejales que no pertenecen a los equipos de gobierno municipales, de distintos ayuntamientos aragoneses, de grandes ciudades. Es el caso de la ausencia de convocatoria de Junta de Portavoces y composición de consejos de administración de sociedades municipales en el Ayuntamiento de Zaragoza (Expediente DI-648/2018), o el incumplimiento de acuerdos del pleno en el de Calatayud (Expediente DI-1377/2018-). Pero también hay expedientes de queja de pequeñas localidades, en los que la cuestión de fondo se centra en la falta de acceso a determinados expedientes administrativos en el caso de Canfranc, Expediente DI-649/2018, y Barbastro o bien, en la falta de convocatoria de órganos municipales: plenos, juntas de portavoces o invitación a actos varios. Es el caso de los expedientes referidos a Morata de Jalón DI-966/2018 y a Alhama de Aragón DI-1254/2018.

Sin duda alguna, la cuestión más repetida ha sido la primera, la negación u objeciones al **acceso a expedientes administrativos concretos**. En este sentido la posición del Justiciazgo al respecto, siguiendo la más reciente jurisprudencia, es que el acceso de los concejales a la documentación obrante en los departamentos municipales debe ser lo más amplia posible, siendo la excepción la privación de ello. No obstante, en supuestos en que el problema radica en la falta de medios para hacer posible dicho acceso, al encontrarnos ante municipio con falta de personal, cuando no por carencia total (la problemática de la falta de secretario es una constante en los municipios aragoneses de escasa población), se recomendaba, en todo caso, que se conciliara el citado derecho de acceso a la información administrativa, con los medios humanos y materiales municipales, de tal forma que la afección al correcto funcionamiento de la actividad ordinaria no se viera gravemente afectada.

Esta cuestión ha sido objeto de coordinación con los recurso que de una u otra forma, según se indica en el apartado dedicado a ello de este informe, se presentan ante el Consejo Aragonés de Transparencia; de tal forma que se adoptó la decisión en el seno del Justicia de Aragón de solicitar al ciudadano en estos supuestos si el objeto de su queja era, o había sido, objeto de recurso ante el citado Consejo, y de ser así, se procedía a la suspensión del expediente a fin de evitar duplicidades y contradicciones.

Cabe señalar en este apartado diversas quejas tendentes a que desde el Justiciazgo se promoviera determinada **actuación en sede legislativa**, procediendo en este caso, a falta de competencia legal alguna al respecto, a transmitir a las Cortes de Aragón lo solicitado por el ciudadano presentador de la queja para una posible toma en consideración. En este sentido destacan diversas solicitudes de ciudadanos aragoneses en el exterior (Expediente DI-761/2018).

Otro grupo de quejas que tradicionalmente se han venido encuadrando bajo el concepto “**otros Derechos**”, y que afectan a lo que se pueden considerar derechos civiles, administrativos o sociales, y que por sus características no encuentran encuadre en los epígrafes de división de materias utilizados, han venido referidos a cuestiones tan dispares como la emisión de la misa católica por televisión (Expediente DI-1231/2018), en el que se apreció inexistencia de pretensión concreta; la imposibilidad de inscribir en Teruel a una asociación por falta de funcionario en el departamento correspondiente (Expediente DI-1221/2018), que en la ciudad de Lleida no se pueda ver Aragón TV (Expediente 958/2018), o algo tan singular como lo sucedido, y que fue objeto de queja de un ciudadano, en el Centro Pedro Pascual de Benasque con relación a la rotulación de una fotografía del Aneto-Maladeta como de perteneciente a la provincia de Lleida, y que se solventó y corrigió tras la intervención del Justiciazgo, siendo un error del autor que quiso señalar desde dónde se había realizado la fotografía, y no la situación geográfica de las montañas fotografiadas - expediente DI-1267/2018.

18.1. Informe Especial

Mención especial merece el expediente que llevó a la realización del “**Informe Especial sobre la situación de la provincia de Teruel**”, nacido por la queja presentada por los colectivos vecinales de “Teruel existe” y que tras un intenso trabajo de meses en el seno de la Institución, con sus propios medios, concluyó en el documento que en el mes de diciembre fue presentado por el Justicia en la capital turolense.

19. CONTRATACIÓN PÚBLICA

Planteamiento general

Escaso ha sido el número de quejas presentadas en esta materia a lo largo del ejercicio 2018, sin duda motivado por el sistema de recurso especiales en materia de contratación que permiten una rápida actuación en sede administrativa, ampliamente utilizado hoy en día. En algunos de los casos se ha debido proceder a la no admisión de la queja por existir procedimiento judicial en marcha (resolución contrato adjudicado por Ayuntamiento de Huesca -expediente DI-983/2018-), lo que según el artículo 15.2 de la Ley reguladora de esta Institución, impide del conocimiento de las quejas presentadas en dichos supuestos.

Sin embargo, puede destacarse que las quejas presentadas han venido referidas en la casi totalidad de los casos al ámbito de la Administración local municipal. Se ha constatado que las quejas de los ciudadanos carecían en la mayoría de los casos de sustento jurídico en la pretensión, siendo meras **discrepancias ante la decisión administrativa**, ya en supuestos en los que se desconocía por el ciudadano presentador el marco jurídico de contratación en que se basaba la actuación administrativa. Sirvan como ejemplos los expedientes DI-935/2018 sobre la Plaza de toros de Zaragoza -, el de la venta de fincas en Ferreruella de Huerva (Expediente DI-1323/2018), la cubierta del polideportivo del recinto escolar en La Fresneda (Expediente DI-1366/2018-, etc.). Ya en supuestos en los que se está en desacuerdo con una resolución contractual por incumplimiento está el ejemplo de la explotación del bar social en Azanuy-Alins (Expediente DI-925/2018), o el incumplimiento de las condiciones de contratos de limpieza por determinadas empresas (Expediente DI-1366/2018). Sin embargo, hay otros casos, cuando, por ejemplo, se ha constatado de la información remitida, la adecuada tramitación de parte de la Administración sin vulneración de derechos.

20. TRANSPARENCIA

Planteamiento general

Las quejas en materia de transparencia han sido en su gran mayoría encuadradas en otras materias, en especial en “derechos políticos” (petición de documentación por parte de concejales) o “derechos administrativos” (acceso a determinada documentación obrante en expedientes administrativos).

Desde el mes de abril, con el nombramiento del nuevo Justicia, se produjo el nombramiento del personal de la institución que debería formar parte del Consejo Aragonés de Transparencia, según determina la Ley 8/2015, de 25 de marzo, de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana de Aragón, asumiendo la representación de la institución como vocal D. Javier Hernández García, y como suplente Dña. Isabel de Gregorio-Rocasolano Bohórquez. Se ha venido participando por uno u otro en el total de sesiones del citado Consejo, el cual, según determina el artículo 41.1 de la meritada ley, procede a dar cuenta de sus resoluciones al Justicia de Aragón. El total de resolución puede ser consultadas en la página web del Consejo.

A fin de evitar duplicidades en la tramitación de quejas en materia de transparencia, que en su caso podrían ser objeto de recurso ante el Consejo Aragonés de Transparencia, en el momento en que ha sido recibida una queja en el Justicia se procedía a solicitar información al ciudadano sobre la existencia o no de tramitación ante aquel, procediéndose ante la respuesta positiva a suspender el expediente de queja.

TUTELA DEL ORDENAMIENTO JURÍDICO ARAGONÉS Y DEFENSA DEL ESTATUTO DE AUTONOMÍA

1. INTRODUCCIÓN

La Tutela del Ordenamiento Jurídico Aragonés es una de las funciones que tanto estatutariamente (artículo 59.1.b del Estatuto de Autonomía de Aragón), como por su ley reguladora (artículo 1) tiene atribuida el Justiciazgo, y de la cual debe darse cuenta en este informe anual a presentar a las Cortes de Aragón. Igual, y en base a los mismos preceptos, la función de Defensa del Estatuto de Autonomía viene señalada tanto estatutariamente como legalmente como la tercera función que se otorga al Justiciazgo

A lo largo de los meses de mandato del nuevo Justicia, y del trabajo de su equipo, dicha función se ha venido realizando tanto a instancia de la tramitación de las escasas quejas presentadas por los ciudadanos en la materia, como por actuaciones de oficio, ya ante peticiones formales de informe en fase de elaboración de normas legales o reglamentarias, ya por reacción ante sucesos de índole jurídico que se considerando debía ser objeto de análisis y respuesta desde el Justiciazgo.

La recopilación de las Sentencias emitidas por la Sala de lo Civil y lo Penal del Tribunal de Justicia de Aragón, en recursos de casación foral, debe servir para plasmar el actual estado en cuando a la fijación jurisprudencial de nuestro derecho civil.

Por último, las actuaciones de índole constitucional ante el Tribunal Constitucional, a instancia de las instituciones aragonesas para ello legitimadas ante ataques a nuestro marco estatutario, o a sensu contrario por parte del Estado respecto a normas aragonesas, es objeto de recopilación en este apartado.

2. EXPEDIENTES INICIADOS A INSTANCIA DE QUEJAS DE LA CIUDADANÍA

2.1. En relación con la Ley de Integridad y Ética Pública.

Desde una asociación privada se han venido presentado una serie de quejas sobre la falta de implantación o desarrollo de las previsiones previstas en la ley. De ello se dio cuenta a las Cortes de Aragón, frente a cuya actuación esta Institución carece de competencia supervisora, y se solicitó información al Gobierno al respecto, el cual contestó indicando su falta de competencia al respecto.

2.2. En relación con la Ley de actualización de derechos históricos se han producido dos quejas presentadas por ciudadanos:

- La primera vino referida a la posible contradicción entre lo indicado en la norma aragonesa y lo establecido en la normativa estatal al respecto de la **preminencia de la bandera de Aragón sobre la de España**. Tras el análisis de la cuestión se emitió informe, del que se dio traslado al ciudadano, a las Cortes de Aragón y al Gobierno, entendiendo que no existía tal controversia, desde la interpretación de la norma que se daba desde esta institución:

La aplicación del artículo 10 de la Ley de actualización de Derechos Históricos de Aragón.

La queja formulada por el ciudadano parte de la existencia de una contradicción entre el régimen de la bandera de España (ex art. 3 de la Ley 39/1981, de 28 de octubre, por la que se regula el uso de la bandera de España y de otras banderas y enseñas; Ley 39/1981, conocida como “Ley de banderas”) y el art. 10 de la Ley 8/2018, de 28 de junio, de actualización de Derechos históricos de Aragón, en lo que sigue, Ley 8/2010. En concreto, la queja se centra en la preferencia que el legislador autonómico otorga a la bandera de Aragón, en el apartado segundo del referido art. 10, en cuanto prescribe lo siguiente:

“2.- La bandera de Aragón deberá ondear en el exterior de todos los edificios públicos civiles situados en el territorio de la Comunidad Autónoma de Aragón y ocupará el lugar preferente”.

Tal precepto, como se viene diciendo, se pone en relación en la queja con lo previsto en la legislación estatal, por lo que debe recogerse el art. 6 de “Ley de banderas”, que reza así:

“1.- Cuando se utilice la bandera de España ocupará siempre lugar destacado, visible y de honor.

2.- Si junto a ella se utilizan otras banderas, la bandera de España ocupará lugar preeminente y de máximo honor y las restantes no podrán tener mayor tamaño.

Se considerará como lugar preeminente y de máximo honor:

- a) Cuando el número de banderas que ondeen juntas sea impar, la posición central.
- b) Si el número de banderas que ondeen juntas es par, de las dos posiciones que ocupan el centro, la de la derecha de la presidencia si la hubiere o la izquierda del observador.”

Para valorar este asunto, conviene partir de quién tendría la competencia, en principio, y a salvo de lo que pueda determinar el Tribunal Constitucional, a la hora de establecer la preferencia de una bandera sobre otra.

En concreto, seguramente puede ser ilustrativa la Sentencia del Tribunal Constitucional 12/1985, de 30 de enero, que resolvió unos conflictos de competencia promovidos por el Gobierno Vasco y por el Consejo Ejecutivo de la Generalidad de Cataluña frente a varios preceptos del Real Decreto 2099/1983, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Ordenamiento General de Precedencias en el Estado. En esta Sentencia, se vino a precisar que el Estado era competente para establecer las normas de precedencia cuando estaban afectadas autoridades estatales, de manera que la normativa autonómica debería circunscribirse a la fijación de la preferencia entre las autoridades no estatales, en materia de protocolo es la norma estatal la que se impone cuando confluye con normas autonómicas.

Este planteamiento, como regla de principio, debería ser trasladado a la fijación del establecimiento de preferencias entre las banderas; máxime, cuando en este punto nos encontramos ante un símbolo político-jurídico de enorme trascendencia, como se deriva del art. 4 de la Constitución. De este modo, y siempre dejando a salvo la interpretación del Tribunal Constitucional (“intérprete supremo de la Constitución”, según su Ley reguladora), la legislación autonómica, a la hora de fijar la preeminencia entre banderas, no podría afectar a la bandera de España.

La cuestión subsiguiente pasa por determinar si el precepto del legislador autonómico admite una interpretación conforme a la Constitución, tal y como obliga el art. 5. 3 de la Ley Orgánica del Poder Judicial a los jueces y tribunales, al señalar que “procederá el planteamiento de la cuestión de inconstitucionalidad cuando por vía interpretativa no sea posible la acomodación de la norma al ordenamiento constitucional”.

A favor de esta posibilidad, y a pesar de la mejorable redacción normativa que hubiera podido darse, se encuentra el hecho de que el precepto no contenga referencia alguna a la bandera de España, en cuyo caso la contradicción normativa sería difícilmente superable. A ello, habría que añadir otros criterios de interpretación de las normas jurídicas contempladas en el art. 3.1 del Código civil que señala: *“las normas se interpretarán según, el sentido propio de sus palabras, en relación con el contexto, los antecedentes históricos y*

legislativo y la realidad social del tiempo en que han de ser aplicadas.... En efecto, la literalidad del art. 10.2 de la Ley 8/2018 permite colegir que no establece (al menos, expresamente y dejando al margen la redacción oscura del precepto) las consecuencias de la preferencia de la bandera autonómica ni las consecuencias que tal preferencia tiene para las otras banderas y, en particular, para la bandera de España, lo que contrasta con la minuciosidad de la norma estatal en los términos transcritos. Por añadidura, el criterio referente a la realidad social también podría militar a favor de una interpretación conforme a la Constitución, en la medida que no consta (y esto parece un hecho notorio) que las Instituciones aragonesas hayan variado la posición relativa de las banderas oficiales.

En la jurisprudencia del Tribunal Constitucional se ha hecho uso de esta posibilidad en varias Sentencias. Valga el paradigma notorio de la STC 31/2010, de 28 de junio, sobre el Estatuto de Autonomía de Cataluña, en la que, por ejemplo, se interpretó que los llamados “símbolos nacionales” de dicha Comunidad Autónoma eran los propios de una nacionalidad y no de una nación del siguiente modo:

“(…) cabe interpretar, de acuerdo con la Constitución, que con la calificación de 'nacionales' de los símbolos de Cataluña se predica únicamente su condición de símbolos de una nacionalidad constituida como Comunidad Autónoma en ejercicio del derecho que reconoce y garantiza el art. 2 CE, pues así expresamente se proclama en el art. 1 EAC y se reitera en el art. 8 EAC. Se trata, en suma, de los símbolos propios de una nacionalidad, sin pretensión, por ello, de competencia o contradicción con los símbolos de la Nación español”

Con todo, debe asumirse que concurren dudas de constitucionalidad en el establecimiento de la prioridad de la bandera de Aragón en el precepto objeto de la queja, dado su carácter general y no matizado (“donde la ley no distingue no debemos distinguir nosotros”). De ahí que es posible que el Tribunal Constitucional pueda declarar la inconstitucionalidad de dicho precepto o, en su caso, declarar la interpretación conforme a la Constitución del mismo en un sentido determinado.

En este punto, debe resaltarse la importancia simbólica de la bandera nacional, ya que, como dice el artículo uno de la meritada “ley de banderas”, la bandera de España: *“es signo de la soberanía, independencia, unidad e integridad de la patria y representa los valores superiores expresados en la Constitución”*.

En este orden de cosas, el profesor Ángel Garcés en un reciente artículo remitido a esta Institución y pendiente de publicación, bajo el título “ *Derecho e historia: Del fuero al contrafuero*”, indica al respecto que la bandera de España no es la bandera de una Administración concreta y no concierne exclusivamente a la Administración General del Estado, siendo la bandera del conjunto de la nación y por tanto representa al Estado en su concepto más amplio, debiendo ser considerada tan aragonesa, como la propia bandera de Aragón.

Cabe también traer a colación el artículo de Fernando García-Mercadal y García-Loygorri en el número 19 (2013) de la revista *Emblemata*, bajo el título “Vexilología y Derecho: La doctrina de los Tribunales españoles sobre el incumplimiento de la legislación de banderas”, en el que recoge la jurisprudencia dictada al respecto de conflictos con el uso de la bandera de España, siendo fundamental la Sentencia de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Supremo de 14 de abril de 1988, cuyos fundamentos han sido reiterados en sentencias de 20 de diciembre de 1999, 25 de marzo de 2002, 24 de julio de 2007, 22 de septiembre, 25 de noviembre y 2 de diciembre de 2008, 12 de mayo, 4 de noviembre y 6 de noviembre de 2009, 3 de febrero de 2010 y 17 de noviembre de 2011, destacando los siguientes puntos:

1. Los edificios de las Administraciones Públicas del estado son lugares en donde se ejerce directa, o delegadamente, la soberanía, de acuerdo con los valores, principios, derechos y deberes constitucionales que la propia bandera representa.
2. El lugar preeminente, destacado, visible y de honor que corresponde a la bandera de España respecto de otras banderas.

Destacada, de nuevo recogiendo lo expuesto por García-Mercadal, es también la Sentencia de la misma Sala de 4 de noviembre que establece la legitimación activa de los Delegados de Gobierno para instar en cualquier momento la observancia de la “ley de banderas”.

Por tanto, sin perjuicio de que las Cortes de Aragón puedan depurar el precepto (por ejemplo, en los términos expuestos por la Ley de las Islas Baleares 9/2013, de 23 de diciembre, según la cual, “*la bandera de les Illes Balears debe ondear junto a la bandera de España y ocupará un lugar preferente inmediatamente después de ésta*”) y de lo que pudiera determinar el Tribunal Constitucional (en caso de recurso o cuestión de inconstitucionalidad), debería, según entiende esta Institución, asumirse una interpretación conforme a la Constitución del precepto objeto de la queja, según la cual, la preferencia legal de la bandera de Aragón no podría afectar a la bandera de España.

Finalmente, esta Institución debe defender que la regulación de los símbolos políticos de la Comunidad Autónoma ha de ser objeto del más amplio consenso político y social.

CONCLUSIÓN:

Esta Institución, en tanto permanezca en vigor el art. 10.2 de la Ley 10/2018, sugiere una interpretación del precepto, según la cual, la bandera de España ocupará un lugar preferente a las demás (incluida la aragonesa), siendo ésta preferente a las demás banderas distintas de la española.>>

- La segunda queja respecto de esta ley tenía un mayor alcance, solicitando un **pronunciamiento desde el Justicia general sobre la posible inconstitucional** de diversos preceptos de la misma. La interposición de un recurso de

inconstitucionalidad respecto de esta norma, llevó por imperativo legal a la suspensión y archivo del expediente.

2.3. En relación con el Código de Derecho Foral de Aragón.

En esta materia se han recibido diversas solicitudes de información sobre su aplicación, en cuestiones como el régimen matrimonial aplicable, la vecindad civil de aragoneses en el exterior o las funciones de la junta de parientes, o la problemática que surge en supuestos en los que la herencia ab intestado recae en de la Comunidad Autónoma.

Especial consideración debe realizarse de la queja relativa a la **afección a nuestro ordenamiento de la modificación del artículo 156 del Código civil estatal**, lo que dio origen a un expediente de oficio en el mes de agosto ante la repentina modificación de dicho precepto por Real Decreto Ley, que concluyó con el informe que se transcribe, en el que se constataba la no modificación alguna del marco jurídico aplicable en Aragón: y una que concreta que pedía se modificara nuestro código en el mismo sentido que la modificación en derecho común, de lo que se dio traslado a las Cortes.

Informe de modificación del artículo 156 del código civil

La Disposición final segunda del Real Decreto Ley 9/2018, de 3 de agosto, de medidas urgentes para el desarrollo del Pacto de estado contra la violencia de género (BOE nº 118 de 4 de agosto), ha establecido la modificación del artículo 156 del Código Civil, de tal forma que se añade un nuevo párrafo segundo en el mismo, con la siguiente redacción:

«Dictada una sentencia condenatoria y mientras no se extinga la responsabilidad penal o iniciado un procedimiento penal contra uno de los progenitores por atentar contra la vida, la integridad física, la libertad, la integridad moral o la libertad e indemnidad sexual de los hijos o hijas comunes menores de edad, o por atentar contra el otro progenitor, bastará el consentimiento de éste para la atención y asistencia psicológica de los hijos e hijas menores de edad, debiendo el primero ser informado previamente. Si la asistencia hubiera de prestarse a los hijos e hijas mayores de dieciséis años se precisará en todo caso el consentimiento expreso de éstos.».

Es decir, para determinadas actuaciones respecto a los hijos comunes ya no resulta necesario el acuerdo de ambos progenitores, o solicitar que sea el órgano jurisdiccional quien decida a falta de consenso entre ellos.

La patria potestad es una figura de raíz romana que viene a regular las relaciones paterno-filiales, y cuyas funciones, en cuanto a derechos y deberes, se regula en el artículo 154 del Código civil, en concreto:

“Los hijos no emancipados están bajo la potestad de los padres. La patria potestad se ejercerá siempre en beneficio de los hijos, de acuerdo con su personalidad, y con respeto a su integridad física y psicológica.

Esta potestad comprende los siguientes deberes y facultades:

1.º Velar por ellos, tenerlos en su compañía, alimentarlos, educarlos y procurarles una formación integral.

2.º Representarlos y administrar sus bienes.

Si los hijos tuvieren suficiente juicio deberán ser oídos siempre antes de adoptar decisiones que les afecten.

Los padres podrán, en el ejercicio de su potestad, recabar el auxilio de la autoridad.”

El texto anterior a la citada modificación del art. 156 establecía la forma en la que la misma debía ejercerse, con especial incidencia en el supuesto de desacuerdo entre ambos progenitores:

“La patria potestad se ejercerá conjuntamente por ambos progenitores o por uno solo con el consentimiento expreso o tácito del otro. Serán válidos los actos que realice uno de ellos conforme al uso social y a las circunstancias o en situaciones de urgente necesidad.

En caso de desacuerdo, cualquiera de los dos podrá acudir al Juez, quien, después de oír a ambos y al hijo si tuviera suficiente madurez y, en todo caso, si fuera mayor de doce años, atribuirá la facultad de decidir al padre o a la madre. Si los desacuerdos fueran reiterados o concurriera cualquier otra causa que entorpezca gravemente el ejercicio de la patria potestad, podrá atribuirle total o parcialmente a uno de los padres o distribuir entre ellos sus funciones.

Esta medida tendrá vigencia durante el plazo que se fije, que no podrá nunca exceder de dos años.

En los supuestos de los párrafos anteriores, respecto de terceros de buena fe, se presumirá que cada uno de los progenitores actúa en el ejercicio ordinario de la patria potestad con el consentimiento del otro.

En defecto o por ausencia, incapacidad o imposibilidad de uno de los padres, la patria potestad será ejercida exclusivamente por el otro.

Si los padres viven separados, la patria potestad se ejercerá por aquel con quien el hijo conviva.

Sin embargo, el Juez, a solicitud fundada del otro progenitor, podrá, en interés del hijo, atribuir al solicitante la patria potestad para que la ejerza conjuntamente con el otro progenitor o distribuir entre el padre y la madre las funciones inherentes a su ejercicio.”

Pero el Gobierno se ha olvidado que en España, desde la llegada de la Constitución y el surgimiento de las Comunidades Autónomas, vía artículo 149.1, se dispone lo siguiente: “El Estado tiene competencia exclusiva...“8. Legislación civil, sin perjuicio de la conservación, modificación y desarrollo por las Comunidades Autónomas de los derechos civiles, forales o especiales, allí donde existan. En todo caso, las reglas relativas a la aplicación y eficacia de las normas jurídicas, relaciones jurídico-civiles relativas a las formas de matrimonio, ordenación de los registros e instrumentos públicos, bases de las obligaciones contractuales, normas para resolver los conflictos de leyes y determinación de las fuentes del Derecho, con respeto, en este último caso, a las normas de derecho foral o especial”. Por ello en nuestro país conviven diversos ordenamientos jurídicos civiles, quedando el Código civil en muchos territorios como norma subsidiaria en defecto de regulación concreta propia de las comunidades que cuentan con su derecho civil autóctono, como es el caso de Aragón.

Una famosa Observancia, la segunda, “*Ne pater vel mater*”, indicaba que “*De consuetudine Regni non habemus patriam potestatem*”, es decir que “en Aragón, por costumbre del Reino, no conocemos la patria potestad”, ha sido considerado por muchos como una nota absolutamente original de nuestro Derecho, en el que la figura procedente del Derecho Romano de la patria potestad (que no únicamente se aplicaba a los hijos, también a incapaces o personas mayores) no ha tenido cabida en nuestro Derecho civil propio, rigiéndose las relaciones entre ascendientes y descendientes por la institución de la “Autoridad Familiar”, que si bien se vio postergada en favor del concepto de la “Patria Potestad” tras los Decretos de Nueva Planta, y en especial en el siglo XIX con la promulgación de leyes generales unificadoras en el conjunto de España, se reencontró en nuestro ordenamiento en el Título II del Libro I de la Compilación de 1967, siguiendo el Apéndice de 1925, bajo el epígrafe “Las relaciones entre ascendientes y descendientes”.

Dicha peculiaridad y singularidad propia de nuestra se plasma en la actualidad en el Código de Derecho Foral de Aragón, aprobado por Decreto Legislativo 1/2011, de 22 de mayo, que en su Libro I, dedicado al Derecho de Familia, dedica el Título II a las relaciones entre ascendientes y descendientes, y dentro de él el Capítulo II, bajo el epígrafe “Deber de crianza y Autoridad familiar”, a regular la figura de la “Autoridad Familiar”, definiendo en el art. 65 del citado texto el contenido de la misma:

“1. La crianza y educación de los hijos comprende para quienes ejercen la autoridad familiar los siguientes deberes y derechos:

- a) Tenerlos en su compañía. El hijo no puede abandonar el domicilio familiar o el de la persona o institución a que haya sido confiado, ni ser retirado de él por otras personas.
- b) Proveer a su sustento, habitación, vestido y asistencia médica, de acuerdo con sus posibilidades.
- c) Educarlos y procurarles una formación integral. Corresponde a los padres decidir sobre la educación religiosa de los hijos menores de catorce años.

d) Corregirles de forma proporcionada, razonable y moderada, con pleno respeto a su dignidad y sin imponerles nunca sanciones humillantes, ni que atenten contra sus derechos.

2. Para el cumplimiento de sus deberes y el ejercicio de sus derechos, los titulares de la autoridad familiar pueden solicitar la asistencia e intervención de los poderes públicos.”

Nos encontramos con que la modificación que del art. 165 del Código civil producida por la Disposición final segunda del Real Decreto Ley 9/2018, no tiene incidencia alguna en Aragón, dado que el Código civil únicamente es aplicable en nuestro territorio en cuanto no exista norma reguladora propia, lo que, como queda expuesto, no sucede en el presente caso en el que la relación entre padres e hijos, y aún la forma de ejercer la misma en supuestos de discrepancias entre los progenitores, tiene norma directa aplicable aragonesa, lo que debe llevar a concluir que dentro del sistema de relaciones paterno-filiales en Aragón, o mejor dicho, las relaciones entre ascendientes y descendientes en nuestro territorio, en cuanto a que se quiera por unos de los progenitores una atención y asistencia psicológica para los hijos menores, aún en el supuesto de existencia de una sentencia condenatoria y mientras no se extinga la responsabilidad penal o iniciado un procedimiento penal contra uno de los progenitores por atentar contra la vida, la integridad física, la libertad, la integridad moral o la libertad e indemnidad sexual de los hijos o hijas comunes menores de edad, o por atentar contra el otro progenitor, no bastará el consentimiento de éste para la atención y asistencia psicológica de los hijos e hijas menores de edad.

Tomando las palabras de la abogada y profesora Verónica del Carpio, podemos llegar a la paradójica situación de que en esta concreta materia de menores víctimas de violencia de directamente o en la persona de un progenitor haya dos regulaciones y dos tipos de víctimas según en la parte de España que nos encontremos, las sometidas a la normativa estatal vía Código civil y las sometidas a la normativa autonómica allá donde existan.”

3. INFORMES EN RELACIÓN CON DIVERSAS NORMAS LEGALES O REGLAMENTARIAS EN FASE DE TRAMITACIÓN.

El Justiciazgo ha venido recibiendo a lo largo del año diversas peticiones expresas de informe sobre ante proyectos de ley o de decretos, de lo que se ha dado cumplido cumplimiento mediante la emisión de informe, el cual se ha producido también en algunos casos en que la actuación se ha producido de oficio al entenderse que la materia a regular incidía de forma directa en las competencias y funciones de esta institución.

Informes o alegaciones emitidos desde el Justiciazgo a partir de la incorporación del nuevo equipo a partir del mes de mayo:

3.1. Informe sobre el Anteproyecto de Ley de uso Estratégico de la Contratación Pública en Aragón

Con fecha de entrada 5 de abril de 2018 tuvo entrada en esta Institución escrito del Director General De Contratación, Patrimonio y Organización del Gobierno de Aragón, mediante el cual se solicitaba, a fin de continuar con la tramitación del citado anteproyecto de ley, se emitiera informe por parte de El Justicia de Aragón.

ANTECEDENTES

La Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público ha venido as transponer al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

Tras la entrada en vigor de dicha norma legal estatal resulta sin duda necesario adaptar la Ley de Cortes de Aragón 3/2001, de medidas en materia de contratos del sector público, que ya se había visto en su día modificada por la Ley 5/2017, de 1 de junio, de Integridad y Ética Pública.

El artículo 75 del Estatuto de Autonomía de Aragón, en sus puntos 11 y 12, otorga las facultades de desarrollo normativo y la ejecución de la legislación básica establecida por el Estado en materia de contratación de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Se solicita de esta Institución se emita informe sobre el citado anteproyecto, tanto en cuanto a su contenido, dadas las competencias que El Justicia de Aragón tiene conferidas de tutela del Ordenamiento Jurídico Aragonés, por el artículo 30 de la 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, como por venir por resultarle la norma directamente a ella aplicable en los términos establecidos en la disposición adicional primera de la misma, que indica:

“Los órganos competentes de la Costes de Aragón, El Justicia de Aragón y la Cámara de Cuentas de Aragón, ajustarán, en su caso, su contratación a las normas establecidas en esta Ley para las Administraciones Públicas”.

ALEGACIONES AL TEXTO NORMATIVO.

I. En referencia a la Disposición adicional primera.

Si bien no cabe hacer objeción alguna al texto de la disposición adicional primera transcrita, sí que se sugiere se tenga en cuenta en su redacción final la peculiaridad de la organización de personal de esta Institución, fundamentalmente compuesto por personal eventual, tal como establece el artículo 27 de la citada Ley 4/1985, careciendo de personal funcionario de la Institución o de las Cortes de Aragón, de la debida cualificación técnica lo que conlleva que tanto en las mesa de contratación como en los posibles comités de expertos deban verse forzosamente integrados por personal eventual, lo que, de no ser modificada la redacción propuesta, llevaría a conculcar el artículo 7.2, en su párrafo segundo, del anteproyecto, que establece la interdicción que dichas figuras de gestión contractual pública, puedan estar formadas por personal eventual.

Es por ello que se propone se modifique la redacción de la disposición adicional primera, permitiendo que en el caso de El Justicia de Aragón sí pueda ser personal eventual el que forme parte de la mesa de contratación como en los posibles comités de expertos, salvaguardando su necesaria independencia y cualificación técnica al exigirse que ostente la condición de funcionario público.

La redacción propuesta sería:

“Los órganos competentes de la Costes de Aragón, El Justicia de Aragón y la Cámara de Cuentas de Aragón, ajustarán, en su caso, su contratación a las normas establecidas en esta Ley para las Administraciones Públicas

De no existir personal propio de dichas instituciones con la cualificación técnica necesaria, podrán forma parte de las mesas de contratación o de los comités de expertos regulados en esta Ley, personal eventual al servicio de las mismas, siempre que ostente la condición de funcionario”.

II. En referencia al contenido del texto normativo.

No se observa vulneración competencial o de contenido en el texto sometido a informe. Desde El Justicia de Aragón sí se sugeriría se procediera una más concreta y detalla determinación de los requisitos necesarios para los expedientes de contratación en los llamados “contratos menores”, tanto por entender no existe precisión en lo señalado en el artículo 118 de la norma estatal, como en el propio anteproyecto en su artículo 15, que si bien reitera la acertada necesidad en Aragón de la exigencia de tres presupuestos (consultas a empresas) como mínimo cuando la cuantía del contrato es 30.000 para los de obra o 6.000

para los de suministros o servicios (lo que no establece la norma estatal), y resulta acertado lo previsto en el punto 2 de dicho precepto de poderlo sustituir por un anuncio de licitación en el perfil del contratante, sigue sin establecerse el contenido mínimo del expediente, que la norma estatal deja indicado como novedad, lejos ya de la simple factura, únicamente en cuanto al informe del órgano de contratación motivando la necesidad del contrato, documento que justifique la aprobación del gasto, la factura correspondiente, el presupuesto en el caso de contratos de obra y la justificación no se ha alterado el objeto del contrato para evitar la aplicación de las reglas generales de la contratación, y que el contratista no ha suscrito contratos menores que individual o conjuntamente superen la cifra máxima fijada para este tipo de contratos.

El Informe 3/2018, de 13 de febrero, de la Junta Consultiva de Contratación Administrativa de la Comunidad Autónoma de Aragón, estableció criterios interpretativos respecto a este tipo de contratos, que cabría fueran objeto de inclusión en el artículo del anteproyecto sometido a examen.

3.2. Informe sobre el Decreto por el que se regulan las prestaciones complementarias del Instituto Aragonés de la Mujer para víctimas de violencia

El Instituto Aragonés de la mujer (IAM), siguiendo las previsiones legales y con carácter previo a la elaboración del Decreto que regule las prestaciones complementarias del IAM para Víctimas de Violencia hizo efectiva una consulta pública a través del Portal de Participación Ciudadana del Gobierno de Aragón (<http://aragonparticipa.aragon.es/>), habilitando una dirección de correo electrónico para hacer llegar las aportaciones.

Este es el texto que se envió a la dirección de correo electrónica habilitada:

“Estimada Sra.

Hemos tenido conocimiento de la apertura de un proceso de consulta pública previa, conforme a lo dispuesto en el artículo 133 de la Ley de Procedimiento Administrativo, para elaborar un proyecto de decreto que regule las prestaciones complementarias del Instituto Aragonés de la Mujer para Víctimas de Violencia.

En esta Institución somos especialmente sensibles con las situaciones de desamparo económico de las mujeres víctimas de cualquier tipo de violencia en Aragón, así como de las hijas e hijos huérfanos de las mujeres asesinadas por violencia de género; situaciones que se pretenden solucionar con la nueva norma.

Consideramos necesaria y oportuna la elaboración de esta norma para, por un lado, atender aquellos casos que carecen de protección específica dada la mayor amplitud de la Ley 4/2007 de 22 de marzo, de Prevención y Protección Integral a las Mujeres Víctimas de Violencia en

Aragón frente a la LO1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género; y, por otro lado, reforzar las prestaciones a las hijas e hijos huérfanos de las mujeres víctimas de violencia de género, no solamente en los momentos inmediatamente posteriores al hecho causante si no a lo largo de todas las fases de su desarrollo ya que, no en pocas ocasiones, quedan bajo la tutela de abuelos o familiares sin la capacidad económica suficiente para garantizar un proyecto vital normalizado.

Así mismo consideramos de interés atender las especiales características de desprotección en la que se encuentran las mujeres mayores o discapacitadas víctimas de violencia.

El Real Decreto Ley 9/2018 de 3 de agosto, de medidas urgentes para el desarrollo del Pacto de Estado contra la violencia de género ha supuesto la modificación del artículo 23 de la Ley Orgánica 1/2004 ampliando los títulos válidos para acreditar las situaciones de violencia de género,- tal y cómo desde nuestra Institución se venía reclamando- de tal manera que esta acreditación se podrá hacer "por cualquier otro título, siempre que ello esté previsto en las disposiciones normativas de carácter sectorial que regulen el acceso a cada uno de los derechos y recursos", previsión que recomendamos tener en cuenta a la hora de elaborar el Decreto de prestaciones complementarias.

Cuestión a tener en cuenta es que la regulación que se haga en este Decreto ha de desplegar sus efectos de forma coordinada no sólo con las prestaciones establecidas por el sistema de Derechos Sociales y de Ciudadanía sino con las ayudas que se puedan desplegar desde otros ámbitos como el educativo.

Por último, nos gustaría saber si, en el proceso de elaboración de este Decreto que se inicia con esta consulta pública, vamos a poder tener acceso a su articulado con carácter previo a su aprobación para poder realizar aportaciones concretas al mismo.”

Una vez presentado el texto articulado del Decreto, remitimos nuestras aportaciones a través del siguiente escrito:

Por Resolución de 17 de septiembre de 2018, de la Directora del Instituto Aragonés de la Mujer (IAM) se somete a información pública el proyecto de Decreto por el que se regulan las prestaciones complementarias del Instituto Aragonés de la Mujer para víctimas de violencia tal como estaba previsto en el artículo 36 de la Ley 4/2007, de 22 de marzo, de Prevención y Protección Integral a las mujeres víctimas de violencia en Aragón.

Esta Ley supuso en su día un plus de protección frente a la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género pero era necesario desarrollar esa mayor protección que abarca todos los casos de violencia, y no sólo los de género, lo que se viene a cumplir con el presente Decreto.

Desde el Justicia de Aragón hemos querido participar en este proceso -y así lo hicimos en el trámite de consulta pública previa conforme a lo dispuesto en el artículo 133 de la Ley de

Procedimiento Administrativo-, en virtud de nuestro carácter de Institución garante del derecho a la igualdad entre mujeres y hombres en las Administraciones Públicas aragonesas lo que, a nuestro juicio, nos obliga a estar atentos y fomentar todas aquellas medidas que la favorezcan, y entre ellas, sin duda, podemos contar las prestaciones incluidas en este nuevo Decreto que vienen a remover obstáculos que pueden dificultar esa igualdad en momentos especialmente difíciles en los que se encuentran las víctimas de todo tipo de violencia que se ejerce sobre la mujer por el mero hecho de serlo.

En primer lugar queremos hacer constar que en el texto articulado que se ha sometido a información pública, hemos podido ver reflejadas las observaciones que, desde esta Institución, realizamos en el trámite de consulta y que, básicamente aludían a la necesidad de Coordinar estas prestaciones sociales con otras ayudas que se pudieran desplegar desde otros ámbitos, como el educativo; a la necesidad de ampliar el título acreditativo de la condición de víctima en consonancia con lo dispuesto en el RDL 9/2018 de 3 de agosto; y a la necesidad de que la ayuda a los menores no fuese de carácter puntual si no que se extendiera a lo largo de todas las fases de su desarrollo.

Por otra parte, nos gustaría hacer alguna precisión por si pudiera ser tenida en cuenta antes de la aprobación definitiva del texto articulado del Decreto:

A la hora de regular en el **artículo 4** las normas generales que deben cumplir las solicitudes de las prestaciones reguladas en el presente Decreto, en el apartado 3 se hace referencia a la autorización implícita en la solicitud al órgano gestor para obtener directamente o por medios telemáticos la comprobación de los datos de identidad y residencia de la persona solicitante – conforme a lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas- y se faculta a la persona solicitante a denegar expresamente este consentimiento. En ese caso se obliga a aportar copia del DNI o NIE – como forma de acreditar documentalmente la identidad- y ***“acreditación de residencia en algún municipio de Aragón a fecha de solicitud”*** lo cual estimamos incorrecto ya que parece impedir que una persona residente fuera de Aragón, pero que pueda tener derecho a cualquiera de las prestaciones en virtud de que el hecho causante haya acaecido en Aragón (art. 2), pueda denegar expresamente el consentimiento para la comprobación de sus datos por el órgano gestor ya que, en ningún caso, podría presentar acreditación de residencia en algún municipio de Aragón. Estimamos, por tanto que la referencia *“en algún municipio de Aragón”* debería ser suprimida, para igualar en este trámite a todas las personas solicitantes con independencia de su lugar de residencia.

En relación con el **principio de preferencia** en la tramitación de los expedientes establecido en el **artículo 10** del Decreto y el carácter de urgencia de las prestaciones, consideramos que el **plazo de 3 meses** para su resolución establecido en el **artículo 7** resultaría demasiado amplio:

Por una parte, es el mismo plazo que se recoge en la Orden de 26 de junio de 2006, del Departamento de Servicios Sociales y Familia, por la que se regula el procedimiento administrativo para la concesión de ayudas económicas a mujeres víctimas de violencia de género que, por tanto, hace referencia a un procedimiento más complejo y con intervención de muchos más organismos y que, por otra parte, no ha sido declarado preferente.

Por otra parte, el procedimiento abreviado para otorgar el Ingreso Aragonés de Inserción a las mujeres víctimas de violencia, regulado en el artículo 32 de la Ley 4/2007, establece un plazo de 45 días que resultaría más adecuado para los supuestos recogidos en el Decreto de referencia.

Además, si el sentido del silencio se cambiase a positivo -en línea con lo previsto en el artículo 24 de la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo- se reforzaría el citado carácter preferente al obligar de manera expresa a una respuesta por parte de la Administración.

Para incrementar las garantías de las personas solicitantes consideramos que la solicitud de **informe a los respectivos servicios sociales** comarcales o Centros Municipales de Servicios Sociales a los que hace referencia el **artículo 6.3** al regular la **Instrucción del expediente**, debería ser preceptiva en aquellos casos en que la propuesta sea de denegación, pudiendo seguir siendo potestativa para los supuestos en los que la propuesta sea de concesión. De igual manera, en los supuestos en los que el órgano que ha de resolver el procedimiento estime que ha de denegar una propuesta de concesión, debería ser preceptiva la solicitud de los citados informes.

A la hora de regular la compatibilidad de las prestaciones en **el artículo 12**, y de cara a ejemplificar la **incompatibilidad** con otras de la misma naturaleza y finalidad, se hace referencia expresa a la **Renta Activa de Inserción**. Creemos que debería suprimirse esta referencia ya que introduce confusión puesto que hay quien puede estar percibiendo esta ayuda por razones ajenas a la violencia de género y, por tanto, su naturaleza no debería ser incompatible con las ayudas del Decreto. (Queremos traer a colación aquí lo recogido en el IV Plan Estratégico para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las mujeres en Aragón (2017-2021) cuyo Objetivo 2.2: Incluir en la valoración de la situación de la violencia contra las mujeres en la dotación de ayudas de carácter general, tiene un Objetivo Operativo 2.2.1: Promover la incorporación de indicadores relacionados con la violencia contra las mujeres en los criterios y requisitos de acceso a diferentes prestaciones y ayudas de carácter general; una de cuyas medidas, la 2.2.1.1 es impulsar que la normativa Renta Básica de Inserción esté en consonancia con la Ley 4/2007.

En otro orden de cosas, en **el artículo 20**, a la hora de regular la determinación de las rentas de las personas solicitantes, entendemos que en el primer párrafo se quiere hacer referencia a que no deben computar las rentas o ingresos de otras personas que convivan con la víctima sobre las cuales ésta no tenga responsabilidades familiares por contraposición

con lo dispuesto en el párrafo segundo. No obstante, la utilización del término unidad familiar para ambos supuestos introduce un elemento de confusión por lo que estimamos más correcto hablar de **“unidad de convivencia”** en el primer párrafo del artículo.

Por último, a la hora de regular la prestación complementaria para las mujeres víctimas de violencia de género mayores de 65 años el **artículo 26** parece establecer una fórmula de cálculo de la prestación que, aparte de resultar algo confusa, se recoge bajo el epígrafe de **“Cuantía máxima”** por lo que, de referirse a ésta, quedaría sin regular la fórmula de cálculo de la cuantía específica aplicable a cada caso.

3.3. Informe sobre el Anteproyecto de Ley de Derechos y Deberes de los Usuarios del Sistema de Salud de Aragón

El Anteproyecto de Ley de Derechos y Deberes de los Usuarios del Sistema de Salud de Aragón viene a complementar la legislación sanitaria de la Comunidad Autónoma de Aragón (Leyes 6/2002, de 15 de abril, de Salud de Aragón y 10/2011, de 24 de marzo, de derechos y garantías de la dignidad de la persona en el proceso de morir y de la muerte) con una regulación de los derechos y deberes de los usuarios del Sistema de Salud en Aragón.

Se configura normativamente una situación administrativa específica, la del usuario del Sistema de Salud en Aragón, que se caracteriza por el establecimiento de una serie de derechos y de deberes.

Ciertamente, como regla de principio, la definición normativa de los deberes puede ser objeto de una valoración positiva, en la medida que resulta lógico que los usuarios deban adoptar una conducta que no afecte negativamente, y sin justificación, al correcto funcionamiento del sistema de salud.

Revisado el articulado de este anteproyecto y de acuerdo con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón y en la Resolución de 16 de mayo de 2018, del Director General de Derechos y Garantías de los Usuarios, por la que se somete a información pública el anteproyecto de Ley de Derechos y Deberes de los Usuarios del Sistema de Salud de Aragón, esta Institución formula las siguientes **ALEGACIONES**:

Título I. Disposiciones Generales

Artículo 2: Ámbito de aplicación: sería deseable una mejora en la definición del ámbito de aplicación de esta ley, en especial en los casos en que resulte de aplicación a los centros sociales y a los centros, servicios o establecimientos adscritos al mismo en virtud de un concierto o convenio de vinculación. Este esfuerzo de mayor nitidez en el ámbito de aplicación de la ley y de cada una de sus partes resulta necesario para garantizar la mayor seguridad jurídica.

Título II. Derechos de los usuarios de los servicios sanitarios

Artículo 8.1: se sugiere dotar de mayores notas distintivas a los conceptos de “persona allegada” y “consentimiento tácito” con objeto fundamental de que el personal sanitario conozca de la forma más clara posible la interpretación legal de estos conceptos jurídicos indeterminados.

Artículos 22 y 23: sería deseable una remisión normativa más concreta para garantizar una posición subjetiva mínima al ciudadano y no depender de las previsiones de otras legislaciones o reglamentaciones.

Artículo 24: en relación con la mención: “En especial, se promoverá la plena accesibilidad en todos los centros de nueva construcción” se sugiere sustituir “promoverá” por “garantizará” de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto Legislativo 1/2013, 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

Artículo 32: el párrafo primero se encuentra inconcluso.

Artículo 41: resultaría conveniente incluir a los “menores” en el apartado 2.

Artículo 46.2: resultaría conveniente tener en cuenta la Proposición No de Ley número 178/18 sobre contenciones mecánicas, aprobada por unanimidad de la Comisión de Sanidad de las Cortes de Aragón.

Artículo 48: resultaría conveniente incluir las situaciones de “abandono o desamparo”.

Título III: Deberes de los usuarios en el sistema

Este título comienza estableciendo una regla general de respeto a las personas, tanto respecto al personal que presta servicios en los centros sanitarios, como entre los propios usuarios, especialmente, en dependencias compartidas, en las que habrá que respetarse con singular énfasis la intimidad de otras personas y habrá de cumplirse con las normas básicas de educación. Ciertamente, esta norma, contenida en el artículo 56, debe merecer un juicio favorable, en cuanto contiene una prescripción de comportamiento tan obvia como necesaria para el correcto funcionamiento de los centros sanitarios. Esta norma tiene sus antecedentes en la Ley 4/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, cuyo artículo 11 ya establece las obligaciones de los ciudadanos con las instituciones y organismos del sistema sanitario. En el mismo sentido Ley 6/2002, de 15 de abril, de Salud de Aragón también incluye en su artículo 5 un catálogo de deberes respecto a las instituciones y organismos del Sistema de Salud de Aragón.

En el ámbito autonómico, destacar la Ley 5/2010, de 24 de junio, sobre derechos y deberes en materia de salud de Castilla-La Mancha y la Ley Foral 17/2010, de 8 de noviembre, de

derechos y deberes de las personas en materia de salud en la Comunidad Foral de Navarra, cuyo contenido presenta similitudes con el anteproyecto aragonés.

Como comentario general, en algunos de estos deberes, quizá sería bueno introducir una referencia al principio de proporcionalidad, puesto que, en ocasiones, se establecen deberes exigibles sin matización alguna. Así, ocurre, por ejemplo, con el artículo 58, cuando regula los deberes en relación con la propia salud cuando afecte a terceras personas.

Artículo 59: se acoge el principio de proporcionalidad, a la hora de consignar el primer deber (“hacer un uso razonable de los recursos sanitarios, en especial en el acceso a las diferentes prestaciones asistenciales, procurando la proporcionalidad entre lo que su estado de salud demande y los recursos disponibles en los servicios sanitarios”), pero tampoco deberá olvidarse que, en principio, los usuarios del sistema de salud carecen de conocimientos específicos en materia de medicina, por lo que deberá tenerse en cuenta este dato (por lo demás, evidente) a la hora de exigir este deber. Con todo, este primer deber al que nos referíamos parece más concretado en el apartado c) del artículo 59, cuando se obliga a “evitar los usos abusivos en el acceso a las prestaciones sanitarias reconocidas en el Sistema de Salud de Aragón, con la finalidad de impedir situaciones que dificulten el acceso de todos a la asistencia sanitaria en condiciones de equidad”. Ello es así, porque el precepto proscribire un uso abusivo o desmedido e incorpora, además, un elemento teleológico, como es la finalidad de impedir situaciones que dificulten el acceso de todos a la asistencia sanitaria en condiciones de equidad.

Respecto al apartado b) indicar que la obligación de identificación no debería ser exigida, de modo absoluto, de manera que su incumplimiento no suponga, de modo automático, la denegación de la prestación de servicios sanitarios; todo ello, en función del superior valor del derecho a la integridad física y protección de la salud de las personas.

En el apartado d) de este artículo se establece la obligación de avisar al centro que corresponda con la mayor celeridad y diligencia de la imposibilidad de acudir a una cita. Debemos resaltar que esta Institución ha tenido conocimiento de las quejas reiteradas de los ciudadanos “por la imposibilidad de contactar telefónicamente con el servicio previsto por el Servicio Aragonés de Salud para notificar cambios o anulaciones relacionados con las citaciones de los médicos especialistas” (véase el expediente DI-61/2016-9). En relación con dicho expediente se realizó una Sugerencia al Departamento de Sanidad del Gobierno de Aragón, en el sentido de mejorar el servicio de atención telefónica aumentando el número de líneas, la franja horaria o dotando de más recursos humanos a dicha atención telefónica, habilitando además otros medios alternativos a través de Internet para facilitar los cambios o anulaciones de citas. También se proponía como mejora mecanismos de recordatorios de citas a través de SMS en pacientes que hubieran facilitado su móvil, o por medio de llamada telefónica para confirmar su asistencia, así como llevar a cabo campañas de concienciación ciudadana sobre la importancia de anular la cita en caso de no poder acudir.

Esta sugerencia fue aceptada por el Departamento de Sanidad, informándonos que “se incidirá en la mejora de la atención telefónica a pacientes en el Servicio de Citaciones. Se están valorando varias líneas de mejora, como disponer de e-mails corporativos en cada una de las Áreas de Citaciones de los centros, potenciar la atención telefónica, ampliando horarios y proporcionando recursos humanos y materiales, y valorando el aprovechamiento de las infraestructuras y oferta horaria del Servicio de Salud Informa para dar respuesta a esta necesidad de comunicación con los Centros de Atención Especializada”.

Recientemente hemos recibido nuevas quejas en relación con la atención telefónica, por lo que consideramos preciso que con carácter previo a la entrada en vigor de esta norma sería necesario revisar el funcionamiento y recursos de los servicios de citaciones, al objeto de que sea factible cumplir con la obligación exigida en el artículo 59.d) del Anteproyecto y que se tenga en cuenta de forma especial la mejora en la atención telefónica, con el objeto de no excluir a los ciudadanos sin acceso a las nuevas tecnologías.

Título V: Sistema de Garantías

En los artículos 64 y 65 se regulan y establecen las funciones de los Servicios de Atención al Usuario. En este momento se encuentra en trámite de información pública el Proyecto de Orden SAN/XXX/2018, del Consejero de Sanidad, por la que se regula la organización y coordinación de los Servicios de información y atención al usuario del sistema de salud y el procedimiento de tramitación de quejas, sugerencias, agradecimientos y gestiones de apoyo a los usuarios. Sería conveniente que la denominación de estos servicios en ambas normas fuese la misma.

En los artículos 67 y siguientes, que regulan las quejas y reclamaciones, resultaría necesario revisar su concordancia con Proyecto de Orden mencionado en el párrafo anterior. Indicar también que el artículo 67.5 se encuentra inconcluso.

Título VI Régimen Sancionador

Artículo 80.1

El concepto de “simple inobservancia”, que estaba recogido en el artículo 130.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común ha sido sustituido por el concepto jurídico de “dolo o culpa” del artículo 28.1 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público, por lo que consideramos que procedería su sustitución en el anteproyecto.

Artículo 81

En el apartado 1 resultaría necesario conseguir una redacción que no genere dudas sobre el respeto a los principios de legalidad y tipicidad de las infracciones administrativas y, en concreto, cuando al definir en general las infracciones administrativas, no solo se incluyen “las acciones u omisiones que se tipifican en la ley”, sino que también se hace referencia a

las que se tipifican “en la normativa sanitaria aplicable”. Este último inciso podría incluir normativa meramente reglamentaria, lo cual podría plantear dudas jurídico-constitucionales, a la vista de las Sentencias del Tribunal que anularon, a la hora de tipificar infracciones leves, remisiones generales a normas reglamentarias (SSTC 341/1993, de 18 de noviembre, referente a la Ley Orgánica 1/1992, de 21 de febrero, sobre Protección de Seguridad Ciudadana; y 162/2008, de 15 de diciembre respecto a la Ley 21/1992, de 16 de julio, de industria

En cuanto al apartado 3, incluye entre los sujetos que pueden cometer las infracciones a los que incumplan el deber de prevenir su comisión, lo que quizá exigiría haber establecido –o haber efectuado una remisión a donde, en su caso, esté previsto- cuáles son las autoridades o personal que tengan esta responsabilidad y en qué supuestos.

Artículo 82

Llama la atención que una infracción leve y, en concreto, la contemplada en el artículo 82.1 g) –aunque no se cita el concreto artículo y solo el apartado- sea objeto, no solo de una sanción de apercibimiento, sino que también, en su caso, pueda ser castigada con “el cambio de centro sanitario con adscripción forzosa al centro que se le asigne, y la prohibición de elección de centro durante tres años”. Se trata, en concreto, de la infracción leve consistente en “la realización de actos que alteren o perturben el normal funcionamiento del centro, servicio o establecimiento sanitario o sus condiciones de habitabilidad”. Nótese, por tanto, que, al simple apercibimiento, cabe añadir, en el preciso caso mencionado, una sanción de mucha mayor trascendencia. De ahí que, quizá, sería oportuno reservar esta sanción accesoria a algún tipo de infracciones graves (recuérdese que la reiteración de infracciones leves conlleva la comisión de una infracción grave) o ante una situación de simple reincidencia en la comisión de la precitada leve. En cualquier caso, no resulta congruente que no esté prevista la imposición de la sanción accesoria para la infracción grave, cuya delimitación supone una simple agravación de la infracción leve que permite castigar con el cambio de centro sanitario y la prohibición de elección de centro durante tres años. Se trata de la infracción grave prevista en el artículo 82.2.f), en cuanto tipifica “la realización de actos que alteren o perturben el normal funcionamiento del centro, servicio o establecimiento sanitario o sus condiciones de habitabilidad cuando afecte a la asistencia sanitaria”. Quizá una solución sería establecer una posible sanción accesoria diferente para cada uno de los tipos de infracciones (leve y grave), en proporción a la gravedad de la conducta sancionada.

Respecto a las faltas graves, tipificadas en el punto 2 de este artículo, parece excesivo que se considere infracción grave, no sólo la resistencia, falta de respeto, amenazas, insultos y represalias, sino también “cualquier otra forma de presión ejercida” sobre los profesionales de los centros, servicios y establecimientos sanitarios. Se trata de una tipificación que resulta, en principio, demasiado abierta, como para justificar la imposición de una sanción comprendida entre 3.001 y 30.000 euros.

Asimismo, cabría reflexionar sobre si merece considerarse infracción muy grave (castigada con multa de 30.001 euros a 600.000 euros) cualesquiera “agresión física a profesionales de los centros, servicios y establecimientos sanitarios, a pacientes o a sus acompañantes siempre que no sea constitutiva de ilícito penal”. Y es que podría haber una gran desproporción entre la respuesta penal y la económicamente mucho más gravosa consecuencia sancionadora. De ahí que quizá podía pasar a infracción grave y reservar los supuestos de agresiones de mayor relevancia para infracción muy grave.

Finalmente, los deberes en relación con los accesos y uso de los servicios sanitarios tienen su correspondencia en el catálogo de infracciones reguladas en este artículo, aunque ciertamente, salvo error, no se tipifica expresamente como infracción el incumplimiento de anular una cita por imposibilidad de acudir a la misma. Nuevamente, en la aplicación de estos ilícitos habrá de tenerse en cuenta la proporcionalidad (especialmente, a la hora de imponer tratamientos sanitarios obligatorios en función de razones de salud pública) y el hecho de que los usuarios no deban tener conocimientos médicos, lo que debe tener incidencia cuando se sancione la utilización indebida, abusiva o irresponsable de los recursos y prestaciones que no respondan a una necesidad objetiva.

Artículo 85

En la regulación de los órganos competentes para ejercer la potestad sancionadora sería conveniente establecer la competencia para la imposición de las sanciones no pecuniarias.

3.4. Informe sobre la constitución de la Defensoría del Menor en el seno del Justicia.

3.4.1. Motivación y fundamentación

La fundamentación de esta figura ya se presentó en anterior documento que se remitió a las Cortes de Aragón.

La Defensoría del Menor en Aragón formaría parte indisoluble de la actividad de la institución del Justicia de Aragón, Defensor de todos los aragoneses y aragonesas.

Es cierto que analizando las competencias y las funciones genéricas del Defensor del Menor, podemos pensar que dichas funciones son perfectamente asumidas por el Justicia de Aragón, sin embargo, la creación de un comisionado específico o una figura adjunta con tales competencias, permite dar un tratamiento integral de los derechos de niños, niñas y adolescentes aragoneses, con una visión transversal que prioriza el interés superior del menor cualquiera que sea el ámbito o la esfera de la vida afectada.

La ley 12/2001, de 2 de Julio de la Infancia y adolescencia en Aragón, tuvo aspectos muy avanzados para su momento, como se reconoce en las modificaciones estatales sobre esta

materia, realizadas en 2015 y en el actual anteproyecto de modificación de dicha ley. Pero en el transcurrir de estos años nos encontramos con avances sustanciales en la interpretación de los derechos de la Infancia, especialmente la concreción del Derecho a ser oído, escuchado y de participación. Y desde esa perspectiva conviene una revisión de esas funciones del Justicia, y la recomendación de creación de la defensoría del menor en Aragón

Su misión es desarrollar con eficacia todas las funciones que se le asignan por ley al Justicia de Aragón, (art. 8, Ley 12/2001, de 2 de Julio de la Infancia y adolescencia en Aragón), centradas en la defensa y promoción de los derechos y libertades de las personas menores de edad y garantizar el Interés Superior del Menor en todas las decisiones que le conciernan.

También es preciso tener en cuenta que desde la aprobación de la ley 12/2001, de 2 de julio, se han producido avances en la interpretación de los derechos de la Infancia, que sería conveniente tener en cuenta e integrar, como es lo referido a la concreción del Interés Superior del Menor, estrechamente vinculado con el derecho a ser oído, escuchado y tenido en cuenta.

En ese sentido sería importante plantear una actitud más proactiva que la que se ha venido desarrollando desde el Justicia de Aragón hasta la fecha, estableciendo una sistemática de escucha de la infancia, que supere el simbolismo de puertas abiertas, pero sin una continuidad. En la misma línea estaría tener una mayor interrelación con otras figuras de la Defensoría del Menor, que ya tienen un sistema de coordinación y participación en la red del ámbito europeo

3.4.2. Competencias y funciones

I. Defender los derechos de la infancia en Aragón

Es el elemento central, expresión de la esencia del Justicia de Aragón, y se relaciona estrechamente con supervisar el cumplimiento del Interés Superior del Menor:

El Justicia de Aragón defenderá los derechos de la infancia y la adolescencia, velará por el respeto de la legislación vigente en materia de protección de la infancia y la adolescencia, propondrá medidas susceptibles de mejorar la protección de la infancia y la adolescencia y promoverá la información sobre los derechos de la infancia y la adolescencia y sobre las medidas que es necesario tomar para su mejor atención y cuidado.

- b) Actuará de oficio o a instancia de parte mediante la tramitación de los expedientes de queja por posible vulneración de los derechos de los menores.
- c) Requerirá de las administraciones públicas cuantos datos e informes le sean necesarios en el ejercicio de sus funciones.

- d) Valorará, en el informe anual a las Cortes de Aragón, la actuación de las entidades públicas competentes, especialmente en lo que se refiere al respeto del ejercicio de los derechos de los menores. El informe recogerá apartados específicos sobre la situación de los menores que son objeto de medidas protectoras o que cumplen medidas judiciales.

II. Promover la escucha y participación de la infancia

Desde una concepción de derechos de la infancia, no se puede entender la defensa del Interés Superior del Menor sin el derecho a ser oído y escuchado. Y eso conlleva crear una sistemática que permita, no sólo que los menores puedan acceder directamente a la Defensoría del Menor, como actualmente sucede (*a) Adoptará las medidas necesarias para facilitar el acceso de los menores a esta institución.*), sino que se garantice por parte de esta una escucha permanente.

En este sentido las Defensorías de Andalucía, Cataluña y País Vasco han establecido unas figuras (Consejo de Menores, Consejo Asesor de Menores o Consejo de la Infancia y adolescencia) que buscan incorporar la mirada de las personas menores de edad a las diferentes propuestas del Defensor (Justicia de Aragón), contrastar con ellos y ellas iniciativas, materiales didácticos, proyectos...y recoger sus sugerencias sobre cuestiones de interés para la infancia y la adolescencia o que afecten a la defensa de sus derechos.

Simboliza la apuesta clara de la Institución por escuchar la voz de nuestras niñas y niños y adolescentes y ofrecer una experiencia de participación.

El consejo de la infancia y la adolescencia (País Vasco)

¿Qué es?

El Consejo de la Infancia y la Adolescencia del Ararteko es un órgano de participación, consulta y asesoramiento.

Su función principal es la de asesorar al Ararteko, especialmente en aquellas cuestiones o iniciativas que puedan afectar más directamente a las personas menores de edad. El objetivo de su creación es, pues, poder disponer de una vía de participación de las personas menores de edad, estable, complementaria de otras, mediante la cual, al menos un grupo reducido de adolescentes, pueda hacer llegar su voz, sus opiniones y propuestas al Ararteko.

Con ello pretendemos básicamente:

- Incorporar su mirada a diferentes propuestas, resoluciones o informes que el Ararteko dirija a las instituciones o al propio Parlamento.

- Contar con su propia visión acerca de sus derechos, las vías de participación y los mecanismos de defensa que tienen a su disposición.
- Contrastar iniciativas, proyectos, materiales didácticos ... que el Ararteko contemple respecto a la infancia.
- Recoger sugerencias, proyectos o líneas de actuación sobre cuestiones de interés para la infancia y adolescencia o que afecten a la defensa de sus derechos

Consejo de menores (Andalucía)

Es un órgano de participación integrado por personas menores de edad con el objetivo de que éstas asesoren a la Institución del Defensor del Menor sobre todas las cuestiones que consideren de su interés, expresando aquello que les gusta, lo que les desagrada o lo que echan de menos en los espacios donde desarrollan su vida diaria, en su ciudad, en sus colegios, instalaciones deportivas, espacios de recreo, etc.

Este órgano de participación denominado **“e-Foro de Menores”** está integrado por las siguientes personas:

- **a)** El Defensor del Menor de Andalucía.
- **b)** La Adjunta designada por el Defensor del Menor de Andalucía para auxiliarle en el ejercicio de las funciones de protección y defensa de los derechos de menores.
- **c)** Consejeros y Consejeras, con un mínimo de 8 y un máximo de 16, designados por el Defensor del Menor de Andalucía entre el alumnado elegido como representante en los Consejos Escolares o como delegados de grupo, los miembros electos de los Consejos Locales infantiles y juveniles constituidos en los Ayuntamientos de la Comunidad Autónoma de Andalucía, o personas menores representantes de Asociaciones infantiles o juveniles de mayor implantación en la Comunidad Autónoma.

Los niños y niñas que forman parte del Consejo se reúnen con el Defensor del Menor, de modo presencial, una vez al año. El resto de las reuniones se celebran a través de videoconferencia.

El trabajo que desempeña este órgano así como las conclusiones, recomendaciones y peticiones que formulan los Consejeros y Consejeras son recogidas en el Informe que anualmente presenta la Institución al Parlamento

Consejo asesor joven (Cataluña)

Síndic de Greuges ha impulsado la creación del Consejo Asesor Joven, que dirige y coordina la adjunta para la defensa de los derechos de los niños y los adolescentes y que está formado íntegramente por jóvenes de 14 y 15 años, con el fin de debatir y recabar su opinión sobre cuestiones diversas que afectan hoy los derechos de los niños y los jóvenes y en las cuales la institución ya está trabajando. Su objetivo es incorporar la perspectiva de los adolescentes en la orientación de las actuaciones que lleva a cabo la institución.

Los contenidos tratados y las conclusiones consensuadas por todos ellos se tendrán en cuenta en las resoluciones y en los informes extraordinarios que elabore el Síndic en el ámbito de la infancia y la juventud.

III. Promover los derechos de la infancia

Art. 42. Convención Derechos del Niño

Los Estados Partes se comprometen a dar a conocer ampliamente los principios y disposiciones de la Convención por medios eficaces y apropiados, tanto para adultos como para los niños.

Desde un enfoque de derechos de la infancia, es fundamental promover sus derechos en el conjunto de la sociedad, con las entidades públicas y establecer líneas de colaboración, que ayuden a poner en el centro de la acción pública el interés superior de los menores. Y ahí el Justicia de Aragón, a través de la Defensoría del Menor, puede desempeñar un papel clave.

Posibles actuaciones:

1. Colaborar con organismos, recursos institucionales y entidades sociales.

Es importante mantener una línea de colaboración con las Administraciones públicas y entidades sociales que trabajan en el campo de la infancia y la adolescencia, en el desarrollo de programas genéricos, en la divulgación de sus derechos o en la gestión determinados recursos que tienen como finalidad mejorar la situación de la infancia vulnerable en Aragón.

2. Seminario de trabajo con defensorías autonómicas.

En ese sentido también se considera positivo compartir información, enfoques y estrategias con otras Defensorías de la Infancia; participando en el seminario que ha tal efecto se ha constituido y ha celebrado su primer encuentro, a los que se ha ya pedido se incluya al Justicia de Aragón.

3. Red europea de Defensorías de la Infancia (ENOC)

La constitución de la Defensoría del Menor dentro del Justicia de Aragón, también supondría un valor añadido para poder justificar su inclusión en la ENOC (European Network of Ombudspersons for Children, Red Europea de Defensores para la Infancia).

ENOC fue fundada en 1997 y actualmente sus miembros son 42 instituciones de 34 estados. Es una red formada por instituciones independientes de la defensa de los derechos de los niños que tiene como principales objetivos:

- Promover la aplicación de la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos del niño.
- Compartir informaciones y estrategias entre los estados miembros;
- Promover el desarrollo de oficinas de ombudsman para niños

A modo de órgano de participación de los niños, niñas y adolescentes adscrito a esta Red, funciona el proyecto ENYA, iniciativa que impulsa su participación y ofrece a éstos la oportunidad de ser escuchados y de elevar su opinión y propuestas más allá de sus propios países.

IV. Valorar el estado de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

El Justicia de Aragón, a través de la Defensoría del Menor realizaría un informe donde se contendrán las quejas presentadas por la ciudadanía con relación a los menores, o estos mismos; con especial significación de quienes están en situación de especial vulnerabilidad y un análisis cualitativo de los distintos ámbitos en los que se desarrolla la vida de los niños, niñas y adolescentes desde una perspectiva sus derechos.

3.4.3. Creación de la figura de la Defensoría del Menor en Aragón

Las figuras de Defensor del menor han sido creadas a través de disposiciones específicas de las Leyes de Infancia autonómicas, otorgándoles la promoción y defensa de los derechos de los niños y niñas de un territorio y el impulso de los mismos. Salvo la de Madrid, que ya no existe.

En el caso de Andalucía la figura del Defensor del Menor está regulada por la Ley 1/1998, de 20 de abril, de los Derechos y la Atención al menor a través del artículo 4 sobre la defensa de los derechos del menor, otorgando a los menores el derecho a presentar quejas ante el Defensor del Menor, y obligando a *Las autoridades o responsables de todos los centros a facilitar al Defensor del Menor toda la información que se les reclame.*

Asimismo, la ley incluye una disposición adicional primera, sobre el Defensor del Menor, constituyéndolo como adjunto a la figura del Defensor del Pueblo Andaluz y modificando la ley específica del defensor del pueblo andaluz en los siguientes términos

«1. El Defensor del Pueblo Andalúz estará auxiliado por tres adjuntos en los que podrá delegar sus funciones y entre los que designará al que ejerza las correspondientes al Defensor del Menor de Andalucía.»

Este podría ser ejemplo de regulación para nuestra Comunidad Autónoma, ya que sería una modificación mínima en el proyecto de modificación de la Ley 12/2001, actualmente en tramitación.

Incluyendo estos dos puntos en nuestra modificación, con la consiguiente modificación de la Ley del Justicia de Aragón, favorecer así la creación de una figura adjunta al Justicia con las funciones de Defensor del Menor.

Así, de considerarse oportuno, podría incluirse la siguiente enmienda al Proyecto de Ley de Modificación de la Ley de Infancia y Adolescencia de Aragón:

“Artículo 8.--Medidas para garantizar el ejercicio de los derechos.

1. Los menores tienen derecho a recibir de las Administraciones públicas competentes la asistencia necesaria para el efectivo ejercicio de sus derechos.

2. Para la defensa y garantía de sus derechos, el menor puede: a) Acceder al sistema público de servicios sociales de las Administraciones públicas.

b) Solicitar la protección y tutela de la Administración de la Comunidad Autónoma.

c) Acudir ante la autoridad judicial.

d) Poner en conocimiento del Ministerio Fiscal las situaciones que considere que atentan contra sus derechos, con el fin de que éste promueva las acciones oportunas.

e) Plantear sus quejas ante el Justicia de **Aragón que tendrá la consideración de Defensor del Menor en Aragón**, y en su caso, el Defensor del Pueblo.

3. Los menores pueden dirigirse a las Administraciones públicas encargadas de su protección y asistencia, sin conocimiento de sus padres o de quienes les sustituyan en el ejercicio de las funciones propias de la patria potestad o autoridad familiar, cuando sea preciso por motivos de urgencia o situación de conflicto y en la medida en que la comunicación con aquellas personas pudiese frustrar la finalidad pretendida. La Administración guardará la debida reserva y tomará las medidas necesarias para la efectiva asistencia de los menores en el ejercicio de sus derechos.

4. El Justicia de Aragón, **como Defensor del Menor en Aragón**, defenderá los derechos de la infancia y la adolescencia, velará por el respeto de la legislación vigente en materia de protección de la infancia y la adolescencia, propondrá medidas susceptibles de mejorar la protección de la infancia y la adolescencia y promoverá la información sobre los derechos de

la infancia y la adolescencia y sobre las medidas que es necesario tomar para su mejor atención y cuidado. Para garantizar el ejercicio de los derechos de los menores:

a) Adoptará las medidas necesarias para facilitar el acceso de los menores a esta Institución, **incluida la posibilidad de que sean directa y personalmente escuchados en sus quejas.**

b) Actuará de oficio o a instancia de parte mediante la tramitación de los expedientes de queja por posible vulneración de los derechos de los menores.

c) Requerirá de la Administración pública cuantos datos e informes le sean necesarios en el ejercicio de sus funciones.

d) Realizará un informe anual específico sobre la situación de los menores en Aragón, en el que se valorará, la situación en Aragón de los derechos recogidos por la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos del niño, y las medidas que hayan sido adoptadas respecto de ellos por las distintas Administraciones Públicas y las actuaciones que como Defensor del Menor en Aragón haya llevado a efecto. El informe recogerá apartados específicos sobre la situación de los menores que son objeto de medidas protectoras o que cumplen medidas judiciales.

e) Podrá requerir a la Administración autonómica o local el cumplimiento efectivo de los derechos o la puesta en marcha de programas o actuaciones previstos en las leyes.

El Justicia de Aragón, para el cumplimiento de los fines que esta ley le atribuye y de acuerdo con lo previsto en su ley y reglamento, podrá crear un Departamento específico encargado de la Defensa de los derechos de los menores”

3.4.4. Conclusiones

Aragón ha venido liderando algunas de las actuaciones más significativas en materia de atención a la infancia, especialmente en situación de vulnerabilidad, como lo recoge la ley 12/2001, de 2 de Julio de la Infancia y adolescencia en Aragón, y así ha sido reconocido, de forma que en la modificación de las más importantes leyes de protección a la infancia en 2015, se hace referencia a términos que en su día ya se había legislado y puesto en marcha en Aragón.

Y uno de esos avances era el reconocimiento expreso del Justicia de Aragón como defensor de los derechos de los aragoneses y específicamente de los menores en algunas de sus funciones; si bien centrado mayoritariamente en la Infancia vulnerable.

Además, Aragón, en estos años transcurridos desde 2001 hasta la fecha, ha ido fortaleciendo su compromiso con la infancia en general, estableciendo programas que han situado el interés superior del menor en su acción pública (Plan Integral del Menor, Revisión del

Sistema de Protección, Consejos de Infancia, Ciudades amigas de la Infancia...). Evidentemente quedan muchas cosas por hacer, pero es importante destacar la apuesta del conjunto de Aragón por la Infancia.

Y en esa dinámica de mejorar el bienestar de los niños, niñas y adolescentes aragoneses encaja perfectamente la creación de la figura de la Defensoría de Menor, que aporte una mejora cualitativa en ese enfoque sus derechos, de una forma transversal en la sociedad, contribuyendo a crear nuevas alianzas y fortalezas.

Desde el Justicia de Aragón se han venido desarrollando las funciones que establece la ley respecto a la Infancia, como se refleja en los informes anuales y desde un trabajo que ha tenido su calado en la sociedad. Ahora bien, nos encontramos ante un enfoque de protección de derechos, de ahí que el informe se haya centrado en los expedientes y situación de los menores en el Sistema de Protección de Aragón.

Uno de los hechos diferenciales que aportaría la Defensoría del Menor es poder trabajar con el conjunto de la Infancia, abriendo el objetivo que hasta hoy ha estado centrado en los menores vulnerables.

Así como el sistema de Atención a la Infancia y Adolescencia en Aragón, ha pasado de un enfoque protector a un enfoque de derechos, ver a los menores como titulares de derechos, de acuerdo al desarrollo de las convenciones y normativa nacional; así, consideramos que el Justicia de Aragón, a través de la constitución de esta Defensoría del Menor, puede pasar a ser una referencia para impulsar el protagonismo de la infancia aragonesa en el desarrollo de sus derechos.

Por tanto, se trata que partiendo de la misma esencia, defensa de los derechos de los aragoneses, centrar la atención en los menores, poniendo recursos adecuados para ello y poder realizar un trabajo más específico, coordinado con la sociedad y con otras defensorías de España y en el ámbito de la Unión Europea.

En definitiva, se trata de poner en valor y actualizar sus funciones en esta materia, El Justicia de Aragón, lo que conlleva aparejado una modificación en su estructura para posibilitar la ejecución de las funciones que se han relacionado.

La Defensoría del Menor, dentro del Justicia de Aragón, se configura como un elemento estratégico en la construcción de la ciudadanía aragonesa, activa y consciente, que tiene sus bases en los niños, niñas y adolescentes actuales.

Por ello esta nueva figura dentro del Justiciazo es un reto para la institución, en tanto que supone una labor más proactiva de cara a la sociedad, pero entendemos que los retos actuales que nos presenta la infancia requieren de una actualización y mejora de nuestras instituciones, y en ese sentido Justicia de Aragón muestra su disponibilidad para dar un

impulso, en nuestro ámbito, que tiene como fin último la mejora de la situación de la infancia aragonesa, la de hoy y la del futuro.”

Dicho informe fue remitido al total de grupos parlamentarios de las Cortes de Aragón para su posible toma en consideración en la tramitación de la Ley.

4. JURISPRUDENCIA DEL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE ARAGÓN, SALA DE LO CIVIL Y PENAL.

De las trece Resoluciones de la Sala de lo Civil y Penal del Tribunal Superior de Justicia de Aragón (a fecha 31 de diciembre y teniendo como fuente la base de datos del centro de documentación judicial -CENDOJ- del Consejo General del Poder Judicial), en forma de sentencia, doce se han producido en el ámbito de la casación civil aragonesa regulada en la Ley 4/2005, de 14 de junio, sobre casación foral aragonesa. De ellas once han venido referidas a materia de derecho de familia y en especial a cuestiones de custodia compartida en supuestos de divorcio, sin que la doctrina en su día establecida por la Sala se haya modificado en este aspecto que viene a matizar mínimamente el criterio general establecido en el artículo 80.2 del Código de Derecho Foral de Aragón respecto a la preferencia de la custodia compartida. La otra sentencia dictada por la Sala viene referida a materia de derecho de cooperativas.

Texto de las resoluciones: <http://www.poderjudicial.es/search/indexAN.jsp>

5. ACTUACIONES DEL TRIBUNAL CONSTITUCIONAL EN RELACIÓN CON NORMAS ARAGONESAS O QUE AFECTEN A ARAGÓN.

En colaboración con la **Dirección General de Relaciones Institucionales y de Desarrollo Estatutario del Gobierno de Aragón**, se ha procedido al estudio y recopilación y síntesis de aquellas resoluciones del Tribunal Constitucional relacionadas con normas aragonesas o normas estatales con influencia competencial en normas de Aragón.

5.1. Sentencias.

Destacan en dicho ámbito y, en primer lugar, las Sentencias dictadas por el Tribunal Constitucional en el ejercicio 2.018.ç

SENTENCIA 41/2018, de 26 de abril (BOE de 29 de mayo de 2018). En relación con la Ley 5/2011, de 10 de marzo, del patrimonio de Aragón, y la disposición adicional sexta del texto refundido de la Ley de patrimonio de Aragón, aprobado por Decreto Legislativo 4/2013, de 17 de diciembre. (Impugnación de Normas Autonómicas)

A.- ANTECEDENTES Y FALLO

- **Promotor del Recurso:** Presidente del Gobierno.

- **Norma impugnada:** la disposición adicional sexta de la Ley 5/2011, de 10 de marzo, del patrimonio de Aragón, y la disposición adicional sexta del texto refundido de la Ley de patrimonio de Aragón, aprobado por Decreto Legislativo 4/2013, de 17 de diciembre.
- **Motivación del recurso:** supuesta vulneración del orden competencial recogido en la Constitución, por entender que las disposiciones a que se hace referencia en el apartado anterior contienen una regulación que se refiere al destino de las fincas procedentes de procesos de concentración parcelaria cuando carezcan de dueño conocido, contraria a la que establece el artículo 17 de la Ley 33/2003, de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas (en adelante LPAP)
- **Fallo:** Desestimar los recursos de inconstitucionalidad acumulados núms. 6868-2011 y 2037-2014.

B.- RESUMEN:

1. La controversia competencial se produce, en opinión del recurrente porque las normas contenidas en la regulación autonómica, y el artículo 17 de la LPAP atribuyen la titularidad de los bienes mostrencos (bienes vacantes derivados, en este caso, de una concentración parcelaria) a entidades territoriales distintas: por un lado, a la Comunidad Autónoma de Aragón y por otro a la Administración General del Estado, lo que supone una extralimitación de las competencias de conservación, modificación y desarrollo del Derecho civil propio atribuidas a Aragón en el artículo 71.2 de nuestro Estatuto de Autonomía, vulnerando la competencia exclusiva del Estado sobre legislación civil, prevista en el artículo 149.1.8 del Texto Constitucional. A mayor abundamiento, considera la Abogacía del Estado que, de acuerdo con el reparto competencial del Texto Constitucional, no es posible que la Comunidad Autónoma de Aragón regule la adquisición de los bienes mostrencos, ya que la determinación de la Administración en cuyo patrimonio deben integrarse estos bienes debe regularse por la normativa sobre el régimen jurídico del patrimonio de las Administraciones Públicas prevista en el artículo 149.1.18 de la Carta Magna y no por la normativa civil.

Añade el Estado, que el artículo 71.2 del Estatuto de Autonomía no legitima a Aragón para dictar la Disposición Adicional Sexta impugnada, al no existir una institución conexas en el derecho civil aragonés que lo permita, puesto que la única regulación especial se encuentra en la normativa de sucesiones, en concreto en la sucesión intestada, y ello no habilita a Aragón para regular “ex novo” una causa de extinción del derecho de dominio por abandono y la consiguiente adquisición de los bienes por una institución de derecho público.

Frente a esta interpretación estatal, desde el Gobierno de Aragón se justifica la legalidad y constitucionalidad de la Disposición Adicional Sexta del TRLPAR, precisamente en la aplicación del artículo 71.2º del Estatuto de Autonomía, al prever la competencia exclusiva de Aragón para el desarrollo de su Derecho Foral, ya que, a diferencia de lo expuesto, con esta institución de los bienes mostrencos carentes de dueño no nos encontramos en el marco

de la competencia del Estado para dictar normas sobre el régimen jurídico del patrimonio de las Administración Pública (artículo 149.1.18 CE) sino ante una cuestión puramente civil al integrarse en los modos de adquirir la propiedad, siendo aplicable el último inciso del artículo 149.1.8 de la Constitución al señalar “...sin perjuicio de la conservación, modificación y desarrollo por las Comunidades Autónomas de los derechos civiles, forales o especiales, allí donde existan”.

2. En efecto, entiende el TC que la regulación prevista en el artículo 17 de la LPAP, bajo la rúbrica “inmuebles vacantes”, supone un cambio sustancial respecto de la anterior legislación (Ley preconstitucional de 1964 que regulaba las Bases del Patrimonio del Estado) con base en la cual se emitieron las Sentencias del Tribunal Constitucional 58/1982 y 150/1998, de constante referencia por el Abogado del Estado en sus recursos. Este artículo debe considerarse en relación con el contenido de la Disposición Final Segunda “Títulos competenciales” de dicha Ley estatal, cuando afirma, en su apartado segundo que, el artículo 17 se dicta bajo el amparo de la competencia estatal del artículo 149.1.8 de la Constitución. Con esta nueva regulación, la LPAP está reconociendo que lo dispuesto en el artículo 17 es materia civil, y que además, se ha dictado al bajo el prisma de la distribución competencial fijada en la Constitución, “...sin perjuicio de lo dispuesto en los derechos civiles, forales o especiales, allí donde existan”. En este mismo sentido el artículo 17 en su apartado 4 remite al Estado a la jurisdicción civil para poder entablar acciones a efectos de recuperar esos bienes vacantes. Por lo tanto, si las Comunidades Autónomas con competencia exclusiva en materia de derecho civil establecen una normativa propia, podrán excluir de su respectivo ámbito territorial la aplicación del artículo 17 de la LPAP.

Entiende el TC que: “(STC 95/2017, de 6 de julio, FJ 3), las Comunidades Autónomas con Derecho civil foral o especial no ostentan competencia legislativa ilimitada sobre las materias civiles distintas de aquellas que se reservan «en todo caso» al Estado por el segundo inciso del artículo 149.1.8 CE. Podrán regular estas materias que no están siempre reservadas al Estado, incluso innovando el Derecho civil existente al tiempo de promulgarse la Constitución, esto es disciplinando ámbitos no normados en él, pero será imprescindible que esa regulación innovadora presente una conexión con dicho derecho civil especial, pues es la garantía de este ordenamiento jurídico y no otra cosa la ratio de la singularidad civil que se introduce en el primer inciso del artículo 149.1.8 CE”. (FJ.4)

3. Todas las partes admiten que en virtud del «*desarrollo por las Comunidades Autónomas de los derechos civiles, especiales o forales, allí donde existan*» (art. 149.1.8 CE), y de la expresa previsión estatutaria (art. 71.2 EAAr), la Comunidad Autónoma aragonesa está habilitada para disciplinar instituciones civiles no preexistentes en el derecho civil aragonés, siempre, claro está, que revistan alguna conexión con él. Discrepan, no obstante, en si la regulación de la atribución de la titularidad de determinados inmuebles vacantes, objeto de este recurso de inconstitucionalidad, presenta esa conexión con el Derecho civil aragonés.

Para el TC sí que existe una conexión directa entre el derecho foral aragonés y la adquisición de los bienes vacantes; nos referimos a la sucesión intestada que se ha venido regulando a lo largo del tiempo por Aragón, sin ninguna objeción por parte del Estado. Esta sucesión intestada afecta a los bienes inmuebles carentes de dueño, y su regulación se ha venido realizando de manera conjunta. Por lo tanto, si la sucesión intestada en Aragón es constitucional en desarrollo de nuestro derecho foral, debe ser constitucional la adquisición de los bienes mostrencos derivados de la concentración parcelaria, ya que ambas normas se dictan al amparo de la misma competencia exclusiva en materia civil, y ambas recaen sobre bienes vacantes. **(FJ.6 y 7)**

SENTENCIA 51/2018, de 10 de mayo. (BOE de 11 de junio de 2018). En relación con la Ley 4/2013, de 4 de junio, de medidas de flexibilización y fomento del mercado de alquiler de viviendas. (Cuestión de inconstitucionalidad)

A.- ANTECEDENTES Y FALLO

- **Promotor de la cuestión:** sección 1ª de la Sala de los Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Aragón
- **Motivación:** el recurrente atribuye al precepto legal cuestionado los siguientes vicios potenciales de inconstitucionalidad:

- Vulneración del principio de irretroactividad de disposición restrictiva (art. 9.3 CE) de un derecho ya consolidado, si bien que no efectivo. Considera que, a diferencia de lo que sucede con la subsidiación de préstamos convenidos [letra a) de la disposición cuestionada], la ayuda estatal directa a la entrada se adquiere desde el momento del reconocimiento, por lo que la introducción de un nuevo requisito, no previsto previamente, podría determinar la aplicación retroactiva de una disposición desfavorable y restrictiva del mismo.

- Vulneración del principio de seguridad jurídica (art. 9.3 CE) en su vertiente de confianza legítima. Al respecto señala que el beneficiario cumplió todos los requisitos exigidos por la normativa reguladora, afrontó una inversión y actuación económica prolongada en el tiempo, no siendo razonablemente previsible que, tras la supresión de las ayudas con la excepción favorable a la solicitante introducida en el Real Decreto 1713/2010, se introdujera un presupuesto que determinaría, por la propia dinámica del régimen jurídico aplicable al caso, la imposibilidad de percepción de una ayuda que ya tenía reconocida. Además, la Ley 4/2013 no ofrece razón alguna, en su exposición de motivos, para la modificación introducida, que supone una reforma adicional a la de 2010. Por último, la modificación no es proporcionada a la finalidad de la reforma de 2013, que sería, según su preámbulo, «flexibilizar el mercado de alquiler para lograr la necesaria dinamización del mismo». Pues bien, la dinamización del mercado del alquiler no exigía la supresión del régimen transitorio de concesión de ayudas a la adquisición de vivienda protegida, más cuando quienes se acogieron al mismo ya tenían resolución administrativa que les reconocía el derecho. El Auto concluye que, así las cosas, el beneficiario había ganado el derecho a la continuación del

procedimiento y a la efectividad de las ayudas ya concedidas, conforme al régimen transitorio contenido en el Real Decreto 1713/2010. Con la reforma cuya constitucionalidad se cuestiona, afirma el órgano judicial, el legislador «quiebra la previsibilidad de las consecuencias de la propia conducta» (STC 122/2016, de 23 de junio). A este respecto se reproduce un fragmento del voto particular formulado a la STC 216/2015.

- Vulneración del principio de interdicción de la arbitrariedad de los poderes públicos (art. 9.3 CE). Se afirma que, examinado el preámbulo de la Ley 4/2013, no se percibe concreto objetivo justificador de la medida adoptada en el concreto punto cuya constitucionalidad se cuestiona.

- **Fallo:** Desestimar la presente cuestión de inconstitucionalidad

B.- RESUMEN:

1.- La norma objeto de la presente cuestión es la disposición adicional 2ª de la Ley 4/2013, de 4 de junio, de medidas de flexibilización y fomento del mercado de alquiler de viviendas.

2.- El Tribunal Constitucional desestima en su totalidad la cuestión planteada rebatiendo cada una de las vulneraciones de los principios constitucionales contenidos en el artículo 9.3 de la CE, alegadas por el TSJAR, y que son las siguientes:

a) Vulneración del principio de irretroactividad de las disposiciones restrictivas de derechos individuales: para el órgano judicial las AEDE se adquieren desde el momento mismo del reconocimiento, en este caso por parte del Gobierno de Aragón, y añadir por esta disposición adicional 2ª un nuevo requisito para su obtención, la conformidad expresa del Ministerio de Fomento, podría determinar la aplicación retroactiva de una disposición desfavorable y restrictiva.

Para el Alto Tribunal la citada vulneración no se produce porque no concurren las circunstancias necesarias para considerar que estamos ante un caso “*de irretroactividad de la irretroactividad de las disposiciones sancionadoras no favorables o restrictivas de derechos individuales*”. Por un lado, no hay, según la sentencia, aplicación retroactiva de la norma porque del propio régimen jurídico aplicable a las AEDE con anterioridad a la entrada en vigor del citado precepto ya se desprendía que: “*la resolución del órgano competente de la Administración Aragonesa que reconocía que el solicitante cumplía con los requisitos legales de obtención de la ayuda era condición necesaria pero no suficiente para generar el derecho a su percepción*”. La sentencia considera que la norma cuya constitucionalidad se cuestiona, no impone, sino que reitera un requisito existente antes de su entrada en vigor (la conformidad expresa del Ministerio de Fomento), carece por tanto, dicha norma, de carácter retroactiva. El segundo de los requisitos que debe concurrir para considerar que se produce la vulneración citada es que estemos ante una disposición sancionadora desfavorable o restrictiva de derechos individuales, es decir para el Tribunal Constitucional

la expresión: “*restricción de los derechos individuales*” debe de equipararse a la idea de sanción y en el caso que nos ocupa no estamos evidentemente ante una sanción

b) Vulneración del principio de seguridad jurídica en su vertiente de confianza legítima, en este caso el TSJAR considera que la retroactividad de la norma cuya constitucionalidad se cuestiona vulnera la confianza de quienes, en cumplimiento de los requisitos exigidos por la normativa, obtuvieron el reconocimiento de una ayuda para la adquisición de una vivienda protegida, y en consecuencia afrontaron una inversión y desarrollaron una actividad económica prolongada en el tiempo.

Según consta en los fundamentos jurídicos de la sentencia y, a diferencia de lo que opina el recurrente, no se ha producido con esta norma, la vulneración del principio de seguridad jurídica en su vertiente de confianza legítima. Especifica la sentencia que para determinar en este caso si ha habido tal vulneración debe de valorarse “*la previsibilidad de la medida adoptada, las razones que han llevado a adoptarla y el alcance de la misma*”. Para el alto tribunal la medida adoptada por esta norma era claramente previsible, por cuanto los interesados en obtener las ayudas directas a la entrada debían de conocer que estas correspondían al Plan Estatal de Vivienda 2009-2012 y que dicho plan tenía en todo caso una vigencia temporal acotada desde el principio. Según esta sentencia cuando se dicta la norma objeto de la presente cuestión de inconstitucionalidad quienes contaban ya con una Resolución autonómica de reconocimiento de la ayuda “*ya no podían legítimamente confiar en el mantenimiento del programa de ayudas*”. Añade la sentencia que el interesado debería de haber actuado prudente y diligentemente recabando si fuera preciso las precisiones necesarias de los organismos y entidades concernidos (Departamento de Obras Públicas del Gobierno de Aragón y Ministerio de Fomento). En definitiva, entiende el tribunal que no queda acreditada por el recurrente una situación de confianza legítima que pueda fundamentar ciertas limitaciones a la acción del legislador con el fin de respetar el principio de seguridad jurídica.

c) Vulneración del principio de interdicción de la arbitrariedad de los poderes públicos por carecer, a juicio del TSJAR, la medida impugnada de un objetivo justificador. En este caso el tribunal constitucional considera que no existe tal vulneración por cuanto la norma cuestionada se limita a suprimir una línea de ayudas que venía contemplada en un plan estatal de vivienda que ya había agotado su vigencia. Se especifica en la sentencia que el Estado tenía competencia para ordenar la actividad de fomento de las instituciones centrales del Estado y que consideró oportuno poner fin formalmente, con la norma impugnada, a una posible ultractividad del Real Decreto que regulaba el Plan Estatal de vivienda 2009-2012.

SENTENCIA 86/2018, de 19 de julio. (BOE 17 de agosto de 2018). En relación con el Real Decreto 954/2015, de 23 de octubre, por el que se regula la indicación, uso y autorización de dispensación de medicamentos y productos sanitarios de uso humano por parte de los enfermeros. Conflicto positivo de competencia

A.- ANTECEDENTES Y FALLO

- Conflicto de competencia promovido por: el Gobierno de la Comunidad Autónoma de Aragón.

-Preceptos impugnados: arts. 2.2; 3.2, párrafo primero; 10.1, párrafo tercero; 10.2, párrafo primero; 10.3, párrafo primero; disposición transitoria única, punto 3, párrafo segundo; disposición final cuarta apartado cuarto; y anexo II, párrafo siguiente al apartado sexto.

- Motivo del conflicto: supuesta vulneración de los artículos 71.55 y 77.1, en virtud de los cuales le corresponde la competencia ejecutiva en materia de sanidad, ámbito en el que se incluye la formación continuada de los profesionales sanitarios.

- Fallo:

1.º Declarar extinguida, por pérdida sobrevenida de objeto la impugnación de los artículos 2.2; 3.2, párrafo primero; 10.1, párrafo tercero; 10.2, párrafo primero; 10.3, párrafo primero; disposición final cuarta apartado cuarto; y anexo II, párrafo siguiente al apartado sexto del Real Decreto 954/2015.

2.º Desestimar el conflicto positivo de competencias en todo lo demás.

B.- RESUMEN

1.- La Comunidad Autónoma de Aragón considera que el Real Decreto 954/2015, de 23 de octubre, por el que se regula la indicación, uso y autorización de dispensación de medicamentos y productos sanitarios de uso humano por parte de los enfermeros, no respeta las competencias que le atribuye el Estatuto de Autonomía de Aragón en los artículos 71.55 y 77.1, en virtud de los cuales le corresponde la competencia ejecutiva en materia de sanidad, ámbito en el que se incluye la formación continuada de los profesionales sanitarios. En concreto, Aragón considera que la atribución a la Dirección General de Ordenación Profesional del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad de la competencia de acreditación de los enfermeros para la indicación, uso y autorización de dispensación de medicamentos y productos sanitarios de uso humano excede del concepto material de bases en materia de sanidad y vacía de contenido la competencia autonómica en esta materia.

En primer lugar, la Sentencia recuerda que el citado Real Decreto 954/2015 ha sido examinado por la STC 76/2018, que ha resuelto el conflicto positivo de competencia interpuesto por el Consejo de Gobierno de Andalucía, declarando la inconstitucionalidad y

nulidad, por vulneración de las competencias autonómicas, de gran parte de los preceptos impugnados ahora por el Gobierno de Aragón. Por dicho motivo, se declara extinguida, por pérdida sobrevenida de objeto, la impugnación de los mismos.

2.- Así, la STC 76/2018 reconoció que el establecimiento de los títulos, de las competencias y de la formación exigida para la obtención de esa capacitación profesional, forma parte de la competencia estatal básica en materia de sanidad, en la medida en que tales condiciones han de ser uniformes e iguales para todos los profesionales en todo el territorio español. Sin embargo, no sucede lo mismo con el acto de comprobación del cumplimiento de tales condiciones, que tiene naturaleza ejecutiva y, en consecuencia, forma parte de las competencias autonómicas en materia sanitaria, sin que exista ninguna circunstancia que justifique que dicha acreditación deba de realizarse necesariamente a nivel estatal. Por ese motivo, se declaró la inconstitucionalidad de las referencias que se realizaban a la “Dirección General de Ordenación Profesional del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad” en los arts. 2.2 y 3.2 del Real Decreto.

Por el mismo motivo, se declara la inconstitucionalidad del art. 10 y del anexo II de la norma impugnada, que contenían una regulación exhaustiva y acabada del procedimiento de acreditación de los enfermeros, por exceder de las competencias básicas estatales en materia de sanidad y no dejar espacio a la Comunidad Autónoma para el desarrollo de un procedimiento propio o de un modelo normalizado de solicitud.

3.- Asimismo, el Gobierno de Aragón había interpuesto conflicto de competencias contra la disposición final cuarta, apartado cuarto del Real Decreto 954/2015, que establecía en relación al registro estatal de profesionales sanitarios que el dato relativo a la acreditación debía ser remitido por el Ministerio de Sanidad. La STC 76/2018 había afirmado también su inconstitucionalidad, en cuanto, una vez reconocida la competencia autonómica para desplegar la actividad de acreditación de los enfermeros, habrán de ser los propios órganos competentes de la Comunidad Autónoma los que efectúen la comunicación registral. Así, recuerda que la jurisprudencia en materia de registros administrativos ha venido afirmando que “es constitucionalmente posible la creación de un Registro único para todo el Estado que garantice la centralización de todos los datos a los estrictos efectos de información y publicidad” (entre otras, SSTC 197/1996, 11/2015, 45/2015 y 205/2016), pero en estas cuestiones “el Estado debe aceptar como vinculantes las propuestas de inscripción y de autorización o de cancelación y revocación que efectúen las Comunidades Autónomas que ostentan competencias ejecutivas en la materia” (STC 85/2015, entre otras).

SENTENCIA 98/2018, de 29 de septiembre. (BOE de 12 de octubre de 2018). En relación con la Ley 2/2016, de 28 de enero, de medidas fiscales y administrativas de la Comunidad Autónoma de Aragón, que modifica respectivamente los apartados 5º y 6º del artículo 82, la disposición adicional 7ª y la disposición transitoria 6ª de la Ley 10/2014, de 27 de noviembre, de aguas y ríos de Aragón. (Impugnación de Normas Autonómicas)

A.- ANTECEDENTES Y FALLO

- **Promotor del Recurso:** Grupo Parlamentario Podemos-En Comú Podem-En Marea y Grupo Mixto en el Congreso de los Diputados.
- **Norma impugnada:** Los apartados 3º, 4º, 6º (salvo el título de la disposición adicional y su último párrafo, el 5º, que no se impugnan) y 8º del artículo 5 de la Ley 2/2016, de 28 de enero, de medidas fiscales y administrativas de la Comunidad Autónoma de Aragón, que modifican respectivamente los apartados 5º y 6º del artículo 82, la disposición adicional 7ª y la disposición transitoria 6ª de la Ley 10/2014, de 27 de noviembre, de aguas y ríos de Aragón, todos ellos relacionados con el Impuesto sobre la Contaminación de las Aguas (ICA).
- Motivación del recurso:
 - Vulneración de los principios de autonomía local (art.137) y de interdicción de la arbitrariedad, en relación con la potestad tributaria de las comunidades autónomas y los entes locales y con la protección del medio ambiente e integración de los tratados internacionales, (arts.45, 96 y 133CE): al establecer una nueva regulación del ICA que no tiene en cuenta el derecho de las entidades locales a participar en los asuntos de su interés, derogando el sistema paccionado que establecía la disposición adicional 7ª de la Ley 10/2014. El legislador aragonés ha infringido los principios básicos que rigen en materia medioambiental, así como la Directiva 2000/60/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2000, al regular un sistema de bonificaciones que no diferencia entre municipios con depuradora o sin, y que únicamente tiene en cuenta el número de habitantes, y que además no reconoce el esfuerzo inversor de los que han sufragado las mismas.
 - Vulneración del principio de suficiencia financiera (art.142 CE): ya que la eliminación del sistema convencional o paccionado del impuesto sobre contaminación de las aguas afecta a la suficiencia financiera de los municipios, pues impide compensar el esfuerzo inversor que hayan podido realizar en instalaciones de depuración de las aguas -con el reconocimiento de la situación específica de Zaragoza-, y establece en realidad un sistema forzoso de incorporación inmediata al sistema general y un régimen de "incompatibilidad" entre el impuesto y las tasas por la prestación del servicio de depuración. Se aduce, además que, como los impagos que se realicen a la entidad autonómica gestora por los contribuyentes pueden ser repercutidos a las corporaciones locales en su condición de suministradoras.

- Vulneración del principio de seguridad jurídica y confianza legítima (art.9.3 CE): al haberse producido un cambio radical del modelo de participación de los municipios con depuradoras construidas y mantenidas a su exclusiva costa por actos legislativos y ejecutivos en sentido contrario.

- **Fallo:** Desestimación del recurso: constitucionalidad de los preceptos legales que establecen una nueva regulación del Impuesto sobre Contaminación de las Aguas de Aragón

B.- RESUMEN:

FJ.4.- No hay vulneración de la autonomía local, las Comunidades Autónomas tiene competencia para establecer tributos propios. La competencia autonómica para establecer tributos propios está reconocida en los arts. 103, 104.1 y 105.1 del EAAr. Además el art.156.1 CE permite a las CC.AA *“utilizar también el instrumento fiscal -como parte integrante de la autonomía financiera- en la ejecución y desarrollo de todas las competencias que hayan asumido en sus respectivos Estatutos de Autonomía”*. De esta forma, el poder tributario autonómico, en lo que concierne al establecimiento de impuestos con fin extrafiscal, está restringido al ámbito de las competencias asumidas.

Respecto de la alegación de que se suprime el “derecho a intervenir” en las medidas que afectan a los entes locales, el Tribunal aprecia que corresponde también al legislador autonómico articular en su caso los mecanismos de participación o colaboración con los municipios que, en cada momento estime idóneos para alcanzar los objetivos que persigue la norma.

Con respecto a la vulneración del “principio de suficiencia financiera” el TC entiende que no puede ser estimada, ya que el principio de suficiencia financiera de los entes locales no impide que los municipios puedan ser sujetos pasivos de un impuesto que, adoptado de conformidad con el art. 133 CE, no puede ser considerado como un “condicionante indebido”.

FJ.5.- En relación con “el principio de interdicción de la arbitrariedad de los poderes públicos” legítimamente”, entiende el TC que: *“El legislador autonómico ha optado por atender a diversas consideraciones de orden económico, social y de población a la hora de establecer el sistema de bonificaciones, las cuales no pueden decirse que carezcan de toda justificación razonable”*.

FJ.6.- la vulneración del principio de seguridad jurídica y confianza legítima recogido en el artículo 9. 3 de la Constitución. La sentencia resalta que los recurrentes *“no precisan qué expectativas legítimas de los contribuyentes afectados podrían entenderse amparadas por la normativa ahora modificada”*. Además, para el Tribunal, *“no sería coherente con el carácter dinámico del ordenamiento jurídico y con la jurisprudencia constitucional considerar contrario al principio de seguridad jurídica el cambio normativo que*

impugnan los recurrentes”. En definitiva, “la regulación impugnada se enmarca en el margen de configuración del legislador, que tiene plena libertad para elegir entre las distintas opciones posibles dentro de la Constitución”.

SENTENCIA 104/2018, de 4 de octubre (BOE de 1 de noviembre de 2018). En relación con el art. 31.2 de la Ley 8/2015, de 25 de marzo, de transparencia de la actividad pública y participación ciudadana de Aragón. Competencias sobre procedimiento administrativo. Cuestión de Inconstitucionalidad

A.- ANTECEDENTES Y FALLO

- **Promotor de la cuestión:** la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Aragón.
- **Motivación:** posible vulneración de las competencias en materia de «procedimiento administrativo común» (art. 149.1.18 CE).
- **Fallo:** Estimar la cuestión de inconstitucionalidad y, en consecuencia, declarar que el artículo 31.2 de la Ley 8/2015, de 25 de marzo, de transparencia de la actividad pública y participación ciudadana de Aragón, así como la expresión «y sentido del silencio» contenida en su rúbrica son inconstitucionales y nulos.

B.- RESUMEN:

1.- El órgano judicial entendía que el citado artículo incurría en inconstitucionalidad indirecta o mediata, por su posible contradicción con lo establecido en el art. 20.4 de la Ley estatal 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.

Ambos preceptos se refieren al derecho de acceso a la información pública, regulando de forma diferente los efectos del silencio administrativo. Así, el art. 31.2 de la norma aragonesa establece que “si en el plazo máximo establecido no se hubiera notificado resolución expresa, el interesado o la interesada podrá entender estimada la solicitud”, mientras que el art. 20.4 de la legislación estatal prevé que “transcurrido el plazo máximo para resolver sin que se haya dictado y notificado resolución expresa se entenderá que la solicitud ha sido desestimada”.

La Sentencia recuerda que para que pueda hablarse de inconstitucionalidad indirecta o mediata se requiere la concurrencia de dos condiciones. En primer lugar, que la norma estatal infringida por la ley autonómica haya sido dictada legítimamente al amparo de un título competencial que la Constitución haya reservado al Estado; y, en segundo lugar, que la contradicción entre ambas normas sea efectiva e insalvable por vía interpretativa.

2.- Respecto al primero de ellos, el TC afirma que, efectivamente, el art. 20.4 LTAIBG ha sido dictado al amparo de la competencia exclusiva del Estado relativa al “procedimiento administrativo común” (ex art. 149.1.18 CE). Así se ha pronunciado la jurisprudencia constitucional al señalar que “forma parte del modelo general de procedimiento administrativo que el Estado puede imponer en el ejercicio de su competencia (...) el establecimiento de la obligación de dictar resolución expresa en un plazo determinado (...), así como la regulación de las consecuencias que ha de generar el incumplimiento de esa obligación” (STC 166/2014), en este caso el establecimiento del silencio negativo frente a la falta de respuesta de la Administración. En tal sentido, recientemente se ha indicado que “tiene cabida en el procedimiento administrativo común el establecimiento de reglas que regulan el sentido del silencio administrativo, tanto cuando se hace sin referencia a sectores materiales concretos (...) como cuando, aun afectando a una materia o sector concreto (...) se establece una regla general predicable a todo tipo de procedimiento a un tipo de actividad administrativa” (STC 70/2018, con cita de la STC 143/2017).

Continúa la Sentencia afirmando que el derecho de acceso a la información pública puede potencialmente entrar en conflicto con otros derechos o interés protegidos que pueden limitar el mismo (derecho al honor, intimidad personal y familiar, protección de datos de carácter personal, secreto profesión, incluso la seguridad y defensa del Estado). Ante esta eventual colisión, el legislador estatal –continúa el TC- ha tomado la cautela de proteger estos derechos o intereses frente a la posibilidad de que puedan verse vulnerados o afectados como consecuencia de la falta de respuesta de la Administración a tales solicitudes, justificándose de este modo la regla del silencio negativo establecida en el art. 20.4 de la Ley 19/2013 de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, por lo que la norma estatal “cumple una función típica de las normas de procedimiento administrativo común: “garantizar un tratamiento asimismo común de los administrados ante todas las Administraciones Públicas”.

3.- En relación al segundo de los requisitos de la inconstitucionalidad indirecta o mediata, afirma el TC que también se cumple, dado que la contradicción entre el precepto estatal y el precepto cuestionado es efectiva e insalvable, pues uno y otro establecen regímenes de silencio administrativo incompatibles. Por todo ello, se estima la cuestión de inconstitucionalidad y, en consecuencia, se declara la inconstitucionalidad del precepto cuestionado.

5.2. Otras actuaciones.

A continuación, se detallan aquellas actuaciones que han llevado a recurso o cuestión de constitucionalidad, ya por la Comunidad Autónoma de Aragón respecto a normas estatales, ya por el Estado respecto a leyes aragonesas, con el detalle de su tramitación en la Comisión Bilateral de Cooperación Aragón-Estado, según lo establecido en el artículo 33.2 de la Ley

Orgánica 2/1979, de 3 de octubre, del Tribunal Constitucional. (Fuente: Dirección General de Relaciones Institucionales y de Desarrollo Estatutario del Gobierno de Aragón).

-EDICTO del Tribunal Constitucional, relativo al recurso de inconstitucionalidad número 449/2018.

BOA 14/09/2018

<http://www.boa.aragon.es/cgi-bin/EBOA/BRSCGI?CMD=VEROBJ&MLKOB=1038674963737>

-RECURSO de Inconstitucionalidad número 449/2018, contra el artículo 14.1 u) de la Ley 10/2017, de 30 de noviembre, régimen especial del municipio de Zaragoza como capital de Aragón.

BOA 20/09/2018

<http://www.boa.aragon.es/cgi-bin/EBOA/BRSCGI?CMD=VEROBJ&MLKOB=1039379023131>

-RECURSO de Inconstitucionalidad número 4403-2017, contra los artículos 3, 5 apartados 1 a 4; 20 y 24; el inciso final de la disposición adicional primera; la disposición adicional quinta y la disposición transitoria segunda de la Ley de Aragón 10/2016, de 1 de diciembre, de medidas de emergencia en relación con las prestaciones económicas del Sistema Público de Servicios Sociales y con el acceso a la vivienda en la Comunidad Autónoma de Aragón.

BOA 28/02/2018

<http://www.boa.aragon.es/cgi-bin/EBOA/BRSCGI?CMD=VEROBJ&MLKOB=985061625353>

-CUESTIÓN de Inconstitucionalidad número 5228-2017, en relación con el artículo 31.2 de la Ley 8/2015, de 25 de marzo, de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana de Aragón.

BOA 08/01/2018

<http://www.boa.aragon.es/cgi-bin/EBOA/BRSCGI?CMD=VEROBJ&MLKOB=998220625656>

-RESOLUCIÓN de 29 de octubre de 2018, de la Secretaria General Técnica de la Presidencia del Gobierno de Aragón, por la que se dispone la publicación del Acuerdo de la Comisión Bilateral de Cooperación Aragón-Estado en relación con la Ley 8/2018, de 28 de junio, de actualización de los derechos históricos de Aragón.

BOA 07/11/2018

<http://www.boa.aragon.es/cgi-bin/EBOA/BRSCGI?CMD=VEROBJ&MLKOB=1045726743636>

-RESOLUCIÓN de 8 de octubre de 2018, de la Secretaría General Técnica de la Presidencia del Gobierno de Aragón, por la que se dispone la publicación del Acuerdo de la Comisión Bilateral de Cooperación Aragón-Estado en relación con la Ley 9/2018, de 28 de junio, de modificación de la Ley 8/2013, de 12 de septiembre, de coordinación de policías locales de Aragón.

BOA 22/10/201/8

<http://www.boa.aragon.es/cgi-bin/EBOA/BRSCGI?CMD=VEROBJ&MLKOB=1043566685555>

-RESOLUCIÓN de 17 de septiembre de 2018, de la Secretaría General Técnica de la Presidencia del Gobierno de Aragón, por la que se dispone la publicación del Acuerdo de la Comisión Bilateral Aragón-Estado en relación con el Decreto-Ley 1/2018, de 20 de marzo, de medidas urgentes para la agilización, racionalización y transparencia de contratos del sector público de pequeña cuantía.

BOA 27/09/2018

<http://www.boa.aragon.es/cgi-bin/EBOA/BRSCGI?CMD=VEROBJ&MLKOB=1040180484343>

-RESOLUCIÓN de 17 de septiembre de 2018, de la Secretaría General Técnica de la Presidencia del Gobierno de Aragón, por la que se dispone de la publicación del Acuerdo de la Comisión Bilateral de Cooperación Aragón-Estado en relación con la Ley 10/2017, de 30 de noviembre, de régimen especial del municipio de Zaragoza como capital de Aragón.

BOA 27/09/2018

<http://www.boa.aragon.es/cgi-bin/EBOA/BRSCGI?CMD=VEROBJ&MLKOB=1040184524343>

-RESOLUCIÓN de 27 de marzo de 2018, de la Secretaria General Técnica de la Presidencial del Gobierno de Aragón, por la que se dispone la publicación del Acuerdo de la Comisión Bilateral de Cooperación Aragón-Estado en relación con el Decreto Legislativo 1/2017, de 20 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Montes de Aragón.

BOA 10/04/2018

<http://www.boa.aragon.es/cgi-bin/EBOA/BRSCGI?CMD=VEROBJ&MLKOB=1014223743737>

-RESOLUCIÓN de 27 de marzo de 2018, de la Secretaria General Técnica de la Presidencial del Gobierno de Aragón, por la que se dispone la publicación del Acuerdo de la Comisión Bilateral de Cooperación Aragón-Estado en relación con la Ley de Aragón 5/2017, de 1 de junio, de Integridad y Ética Públicas.

BOA 10/04/2018

<http://www.boa.aragon.es/cgi-bin/EBOA/BRSCGI?CMD=VEROBJ&MLKOB=1014225763737>

-RESOLUCIÓN de 9 de marzo de 2018, de la Secretaria General Técnica de la Presidencial del Gobierno de Aragón, por la que se dispone la publicación del Acuerdo de la Comisión Bilateral de Cooperación Aragón-Estado en relación con la Ley de Aragón 10/2017 de 30 de noviembre, de régimen especial del municipio de Zaragoza como capital de Aragón.

BOA 19/03/2018.

<http://www.boa.aragon.es/cgi-bin/EBOA/BRSCGI?CMD=VEROBJ&MLKOB=1010238420101>

-RESOLUCIÓN de 20 de febrero de 2018, de la Secretaria General Técnica de la Presidencia del Gobierno de Aragón, por la que se dispone la publicación del Acuerdo de la Comisión Bilateral de Cooperación Aragón-Estado en relación con la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que transponen al ordenamiento jurídico español las

Directivas del Parlamento Europeo y del consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

BOA 06/03/2018

<http://www.boa.aragon.es/cgi-bin/EBOA/BRSCGI?CMD=VEROBJ&MLKOB=1007947643838>

-RESOLUCIÓN de 10 de enero de 2018, de la Secretaría General Técnica de la Presidencia del Gobierno de Aragón, por la que se dispone la publicación del Acuerdo de la Comisión Bilateral de Cooperación Aragón-Estado en relación con la Ley 8/2017, de 28 de septiembre, de modificación de la Ley 7/2012, de 4 de octubre, de medidas extraordinarias en el sector público de la Comunidad Autónoma de Aragón para garantizar la estabilidad presupuestaria.

BOA 25/01/2018.

<http://www.boa.aragon.es/cgi-bin/EBOA/BRSCGI?CMD=VEROBJ&MLKOB=1001336721111>

MATERIAS CON OBLIGACIÓN LEGAL DE INFORME DEL JUSTICIA

1. MENORES

Establece la Ley 12/2001, de 2 de julio, de la infancia y la adolescencia en Aragón, en su artículo 8.4.d que El Justicia:

“Valorará, en el informe anual a las Cortes de Aragón, la actuación de la entidad pública competente, especialmente en lo que se refiere al respeto del ejercicio de los derechos de los menores. El informe recogerá apartados específicos sobre la situación de los menores que son objeto de medidas protectoras o que cumplen medidas judiciales”.

Dicha obligación legal se ha venido plasmando tradicionalmente en un informe especial que desde la Institución es presentando, independientemente del informe general, a las Cortes de Aragón, lo que en el presente ejercicio se hará igualmente presentando en próximas fechas el citado informe, tras haberse procedido en los meses pasados a visitar los centros dependientes del Gobierno de Aragón, tanto de protección como de cumplimiento de medidas judiciales.

Asimismo, se quiere poner de relieve el trabajo que se realiza en materia de derechos de la infancia en Aragón, desde las distintas administraciones; para lo que se contará con aportaciones de comarcas, ayuntamientos de más de 20.000 habitantes y aquellos que han sido distinguidos como Ciudades amigas de la infancia.

Para próximos ejercicios se pretende que el **área de menores** de la Institución adquiera un mayor protagonismo, ya por la asunción de las competencias que la modificación de la ley de infancia y adolescencia en Aragón, en fase de tramitación parlamentaria, pueda otorgar al Justiciazgo, tras el acuerdo habido en comisión parlamentaria en otorgarle la consideración de “*Defensor del Menor*”, ya por implementar de forma más intensiva y concreta las actuales competencias legales. Uno de los objetivos será ofrecer una visión más amplia de la infancia en Aragón, desde una perspectiva de derechos. Para ello, se tendrá en consideración el trabajo que se viene realizando en este ámbito desde las diferentes administraciones públicas aragonesas; contando con aportaciones de comarcas, ayuntamientos de más de 20.000 habitantes y aquellos que han sido distinguidos como Ciudades amigas de la infancia, como ya queda dicho.

2. IGUALDAD

La Ley 7/2018, de 28 de junio de 2018, de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en Aragón, publicada en Boletín Oficial de Aragón nº 132, de 10 de julio de 2018, establece en su artículo 87 que El Justicia de Aragón es garante del derecho a la igualdad entre mujeres y hombres en las actuaciones de las Administraciones públicas aragonesas:

“Artículo 87. Institución garante.

1. Sin perjuicio de la tutela jurisdiccional correspondiente a los órganos judiciales, la institución del Justicia de Aragón es garante del derecho a la igualdad entre mujeres y hombres en las actuaciones de las Administraciones públicas aragonesas.
2. El informe anual que remita a las Cortes deberá tener un capítulo específico dedicado a la igualdad de género, en el que se recogerán todas las actuaciones que desarrolle relacionadas con la igualdad de trato y de oportunidades y la no discriminación por razón de género.
3. A la institución del Justicia de Aragón se la dotará de una estructura de personal formado en igualdad, con funciones concretas para evitar el maltrato institucional”.

Esta norma modifica la Ley 4/1985, de 27 de junio, del Justicia de Aragón, en concreto su artículo 35.1, a través de la Disposición Adicional Segunda:

“Se modifica el apartado 1 del artículo 35 de la Ley 4/1985, de 27 de junio, del Justicia de Aragón, quedando redactado del siguiente modo:

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

De acuerdo con este requerimiento legal se introduce en el Informe Anual de 2018, por primera vez, un capítulo específico dedicado a la igualdad de género.

También se incluye en este Informe Anual 2018, por primera vez, un avance para la desagregación de los datos estadísticos por sexo que, en futuros informes, una vez se implante el futuro instrumento informático de gestión de quejas en la Institución, será objeto de mayor desarrollo.

2.1. Breve análisis de la Ley de Igualdad en Aragón

El objetivo de esta Ley es “garantizar la aplicación práctica y efectiva del derecho a la igualdad en Aragón”. Pretende que la igualdad sea un objetivo estratégico y prioritario, integrando la perspectiva de género y el objetivo de igualdad en todas las políticas y actuaciones administrativas.

En el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, es el Instituto Aragonés de la Mujer (IAM) el designado para desarrollar las funciones en esta materia. Se establece la constitución de las Unidades de Igualdad en todos los Departamentos del Gobierno de Aragón, el enfoque de género en los Presupuestos y la introducción de materias relativas a normativa sobre igualdad y violencia contra la mujer en los temarios de acceso al empleo público, entre otras medidas. Además, se regula de forma específica la igualdad en las áreas de educación, empleo (tanto público como privado), conciliación, salud, deportes, cultura, comunicación, participación social y política...

La inspección para garantizar el cumplimiento de esta ley corresponde al IAM, regulándose en la Ley un régimen de infracciones y sanciones.

2.2. Normativa tramitada en 2018 en el ámbito de la igualdad en Aragón

En 2018 se ha publicado la Ley 4/2018, de 19 de abril, de Identidad y Expresión de Género e Igualdad Social y no Discriminación de la Comunidad Autónoma de Aragón (BOA nº 86 de 7 de mayo de 2018). Esta ley tuvo su origen, tal y como se señala en su preámbulo, en la mesa de trabajo constituida en enero de 2016 por diversas entidades para la representación y defensa de los derechos e intereses de las personas lesbianas, gais, trans, bisexuales, queer e intersexuales.

En diciembre de 2018 se aprobó por las Cortes de Aragón la Ley de igualdad y Protección contra la discriminación por la orientación sexual de Aragón, pendiente de su publicación en Boletín Oficial de Aragón a fecha de cierre de este Informe.

2.3. Actuaciones del Justicia de Aragón en el ámbito de la igualdad

El Instituto Aragonés de la mujer (IAM), siguiendo las previsiones legales y con carácter previo a la elaboración del Decreto que va a regular las prestaciones complementarias del IAM para Víctimas de Violencia, hizo efectiva una consulta pública a través del Portal de Participación Ciudadana del Gobierno de Aragón (<http://aragonparticipa.aragon.es/>), habilitando una dirección de correo electrónico para que toda persona o Institución interesada pudiera hacer llegar sus aportaciones. Desde nuestra Institución se participó tanto en la fase previa (realizada en el mes de agosto), como, posteriormente, presentando

alegaciones al texto articulado del Decreto, y así se ha hecho constar en el apartado relativo a Tutela del Ordenamiento Jurídico Aragonés.

Asimismo, en septiembre la Institución ha participado en la fase de recogida de datos que el Gobierno de Aragón encargó a la Entidad Social “Towanda” para elaborar un estudio sobre discriminación por orientación e identidad afectiva y sexual.

En octubre, El Justicia de Aragón participó en las XXXIII Jornadas de Coordinación de Defensores que se desarrollaron en Alicante y que versaron sobre la “Atención a las mujeres y a los menores víctimas de violencia de género”. Como resultado de estas jornadas, los Defensores del Pueblo han suscrito una declaración conjunta que será remitida a todas las administraciones nacionales y autonómicas con competencias en la materia y que recoge 27 recomendaciones para mejorar la respuesta que reciben las víctimas de violencia machista y la protección de las mujeres y de sus hijas e hijos. Esta declaración se encuentra disponible en la página web de nuestra Institución (http://www.eljusticiadearagon.com/gestor/ficheros/n008081_declaracion_defensorias_violencia_genero.pdf).

En diciembre de 2018 se mantuvo una reunión con D^a. Natalia Salvo, Gerente del Instituto Aragonés de la Mujer (IAM). Por parte de la Institución asistieron el Lugarteniente, la Secretaria General y 2 Asesores. Los temas abordados en esta reunión fueron las actuaciones realizadas por el IAM en el ámbito de igualdad en el ejercicio 2018 y proyectos previstos para 2019. En el transcurso de la misma se revisó el estado de los objetivos que establece la Ley de Igualdad y se trató la formación en igualdad para el personal al servicio del Justicia de Aragón. Los resultados de este primer contacto fueron muy satisfactorios para la Institución. Se desea dejar constancia en este informe de la buena acogida y respuesta favorable de la gerente del IAM a todos los temas que se plantearon.

La Ley de Igualdad establece que a la institución del Justicia de Aragón se la dotará de una estructura de personal formado en igualdad. No se ha producido incorporación de nuevo personal, y ha sido asumida esta nueva competencia con el personal del que ya dispone la Institución. En lo relativo a formación, se han iniciado en 2018 acciones formativas específicas. Concretamente, dos Asesores han iniciado su formación en el “Programa Modular en Igualdad y Género: Formación de Agentes de Igualdad” de la Universidad de Enseñanza a Distancia (UNED). Además, está previsto realizar a lo largo de 2019 formación en igualdad de género, en colaboración con el IAM, para todo el personal al servicio de la Institución.

2.4. Expedientes relacionados con igualdad.

En el ámbito del empleo público, se elevó una Recomendación (Expediente DI-1275/2018-6) a la Consejería de Presidencia del Gobierno de Aragón, para instar la urgente necesidad de implantar un Protocolo de actuación frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo

en el ámbito de la Administración aragonesa y de los Organismos Públicos vinculados a ella ante la deficiente atención prestada a un caso que se produjo en el Instituto Aragonés de Empleo (INAEM) y que derivó en una queja ante nuestra Institución. También se sugirió a la Administración Autonómica (Expediente DI-2678/2017-4) la conveniencia de establecer un requisito de altura para los aspirantes a la policía local, que no conllevara, en la práctica, una discriminación indirecta que dificultara el acceso de las mujeres al empleo público. Por último, se abrió de oficio un expediente, con objeto de conocer la aplicación de la Ley 7/2018 de igualdad entre mujeres y hombres en Aragón a los procesos selectivos del Servicio Aragonés de Salud. A fecha de cierre de este informe estaba pendiente recibir la información solicitada al Departamento de Sanidad del Gobierno de Aragón.

En el ámbito de salud se recibió la queja de una ciudadana que manifestaba su disconformidad con la falta de sedación en la realización de histeroscopias y solicitaba que en este tipo de pruebas se utilizase algún tipo de sedación o anestesia que evitase el sufrimiento de las mujeres, tal y como sucede con las colonoscopias (Expediente DI-1069/2018-5). También se ha recibido la queja de una profesional sanitaria que manifiesta la discriminación retributiva que padece con motivo de su embarazo (Expediente DI-1088/2018-5). Otra de las quejas presentadas pone de manifiesto la situación de una mujer a la cual se le deniega el tratamiento de fecundación in vitro por encontrarse su pareja embarazada, aunque todavía no ha dado a luz a la fecha de denegación del tratamiento (Expediente DI-1289/2018-5).

En relación con prestaciones, se presentó en esta Institución una queja (Expediente DI-1517/2018-1) por parte de un ciudadano, al cual le fue denegada la prestación de paternidad. Aludía el ciudadano a la vulneración del derecho de igualdad en el cobro de prestaciones, ya que a su mujer sí le fue reconocida la prestación de maternidad. En el caso concreto, se había producido la muerte fetal tras 180 días de gestación. El Expediente fue remitido al Defensor del Pueblo, por encontrarse la materia objeto del mismo fuera del ámbito de competencias de esta Institución.

En relación con la violencia de género, se recibió una queja que denunciaba que el Instituto Aragonés de la Mujer (IAM) había dejado sin protección a una mujer víctima de violencia de género y no le había concedido plaza en una vivienda de acogida por tener una incapacidad mental. Tras analizar la actuación del IAM pudimos comprobar que no existía irregularidad alguna y que los intereses de la víctima se encontraban debidamente protegidos. En el expediente DI-397/2018-11, una ciudadana que había sido objeto de violencia de género, solicitaba acceder a una vivienda social en Miralbueno, ya que tenía conocimiento de que había tres pisos libres y en ese barrio se sentía más segura al ser en el que vivían sus padres. Finalmente, y tras llevar a cabo las gestiones oportunas con Zaragoza Vivienda, a la solicitante le fue adjudicada la vivienda en dicho emplazamiento. También se recibió otra queja, sobre la formación en contra la violencia de género, en la que un ciudadano (Expediente DI-1090/2018-1), trasladó a esta Institución su desacuerdo porque estos cursos

fuesen dirigidos únicamente a mujeres. A los pocos días el ciudadano nos comunicó que el problema se había solucionado, por lo que se procedió al archivo del expediente.

DATOS ESTADÍSTICOS

Registro de entrada y salida		
Mes	Entradas	Salidas
Enero	514	674
Febrero	494	935
Marzo	490	915
Abril	434	1.044
Mayo	575	894
Junio	467	862
Julio	514	710
Agosto	279	445
Septiembre	422	605
Octubre	479	560
Noviembre	496	642
Diciembre	405	548
Total	5.569	8.834

Expedientes iniciados y archivados		
Meses	Iniciados	Archivados
Enero	183	134
Febrero	172	171
Marzo	145	137
Abril	113	269
Mayo	198	170
Junio	149	98
Julio	178	103
Agosto	94	190
Septiembre	139	97
Octubre	153	109
Noviembre	164	123
Diciembre	96	115
Total	1.784	1.716

Distribución de expedientes gestionados en el año por materias

Materias	Iniciados en el año	Procedentes de años anteriores	Total gestionados	Estado a 31/12/2018	
				En trámite	Concluidos
Agricultura	24	8	32	18	14
Asistencia social	178	37	215	41	174
Comercio y consumo	18	5	23	5	18
Contratación pública	13	6	19	2	17
Cultura, patrimonio y deporte	18	36	54	8	46
Derechos	87	8	95	20	75
Economía	8	2	10	1	9
Educación	178	81	259	67	192
Empleo público	164	47	211	88	123
Ganadería	8	5	13	6	7
Hacienda	140	73	213	48	165
Industria	7	11	18	1	17
Interior	94	16	110	27	83
Justicia	126	11	137	20	117
Medio ambiente	71	66	137	42	95
Menores	58	11	69	33	36
Obras públicas	34	10	44	14	30
Sanidad	219	41	260	67	193
Seguridad social	49	5	54	3	51
Servicios públicos	116	16	132	38	94
TOJA	6	1	7	1	6
Trabajo	30	9	39	5	34
Transparencia	19	5	24	0	24
Urbanismo	55	19	74	27	47
Varios	1		1	0	1
Vivienda	63	3	66	18	48
Total	1.784	532	2.316	600	1.716

Sugerencias y recomendaciones formuladas en 2018

Tipo de resolución	Aceptadas	No Aceptada	Pendientes de respuesta	Sin Respuesta	Total
Sugerencias	92	29	74	13	208
Recomendaciones	14	2	11	2	29
Total	106	31	85	15	237

Expedientes iniciados en el año por materias y submaterias	
AGRICULTURA	24
Aguas	2
Concentración parcelaria	4
PAC	1
Riegos	2
Sanciones	3
Varios	12
ASISTENCIA SOCIAL	178
Accesibilidad	2
Centros	8
Dependencia	38
Discapacitados	26
Exclusión social	17
Mujer	4
Personas mayores	22
Prestaciones	50
Varios	11
COMERCIO	18
Consumo y arbitraje	14
Turismo	1
Varios	3
CONTRATACIÓN PÚBLICA	13
Varios	13
CULTURA Y PATRIMONIO	18
Deportes	6
Juventud	2
Patrimonio	6
Varios	4
DERECHOS	87
Administrativo	14
Civiles	35
Políticos	28
Sociales	2
Varios	8
ECONOMÍA	8
Varios	8
EDUCACIÓN	178
Acceso	58
Derecho	2
Discriminación	4
Función pública docente	4
Funcionamiento	38
Medios	33
Responsabilidad patrimonial	2
Títulos	3
Universidad	16
Varios	18
EMPLEO PÚBLICO	164
Acceso	63

Concursos	14
Derechos y deberes	26
Interinos	15
Retribuciones	2
Situaciones administrativas	6
Sanidad	27
Varios	11
GANADERÍA	8
Granjas	3
Subvenciones	2
Varios	3
HACIENDA	140
Catastro	11
Impuestos	87
Sanciones	6
Tasas y precios públicos	24
Varios	12
INDUSTRIA	7
Electricidad	4
Inspección	1
Varios	2
INTERIOR	94
Funcionamiento	2
Inmigración	7
Licencias	4
Sanciones	23
Seguridad	17
Tráfico	20
Varios	21
JUSTICIA	126
Asistencia gratuita	20
Funcionamiento	13
Instituciones penitenciarias	23
Medios	1
Profesionales	8
Registros y notarías	14
Retrasos	4
Sentencia	20
Varios	23
MEDIO AMBIENTE	71
Actividades	37
Aguas	8
Biodiversidad	2
Caza y pesca	1
Espacios naturales	1
Evaluación de impacto ambiental	1
Infraestructuras	5
Montes y vías pecuarias	2
Residuos	6
Varios	8

MENORES	58
Acogimiento	1
Adopción	1
Centros	22
Inmigrantes	1
Protección	8
Reforma	2
Situaciones familiares	11
Varios	12
OBRAS PUBLICAS	34
Carreteras y caminos	13
Conservación y mantenimiento	11
Expropiaciones	4
Responsabilidad patrimonial	2
Varios	4
SANIDAD	219
Asistencia Sanitaria	31
Atención de urgencia	1
Financiación tratamientos	5
Funcionamiento	23
Infraestructuras y medios	16
Listas de espera	50
Negligencia	56
Reintegro gastos	11
Responsabilidad patrimonial	2
Salud mental	6
Varios	18
SEGURIDAD SOCIAL	49
Cotizaciones	8
Incapacidad permanente	10
Incapacidad temporal	11
Pensiones	12
Reintegro de prestaciones	5
Varios	3
SERVICIOS PÚBLICOS	116
Aguas	3
Cementerios	2
Otros transportes	15
Responsabilidad patrimonial	7
Servicios postales	5
Telefonía y telecomunicaciones	25

Televisión y radio	1
Transporte ferroviario	1
Transporte urbano	10
Varios	47
TOJA	6
Varios	6
TRABAJO	30
Acceso	1
Condiciones laborables	4
Derechos	4
Desempleo	9
Formación	4
Sanciones	2
Subvenciones	2
Varios	4
TRANSPARENCIA	19
Varios	19
URBANISMO	55
Accesibilidad	5
Disciplina urbanística	16
Inspección y disciplina urbanística	4
Intervención Urbanística (licencias)	12
Ordenamiento urbanístico	1
Planeamiento	1
Planeamiento urbanístico	2
Responsabilidad patrimonial	1
Varios	13
VIVIENDA	63
Adjudicación de viviendas	4
Arrendamientos	17
Comunidades de propietarios	11
Inmigrantes	1
Menores	1
Rehabilitación	10
Responsabilidad patrimonial	1
VPO	1
Varios	17
VARIOS	1
Varios	1
TOTAL	1.784

Motivos de admisión de los expedientes iniciados en el año							
Materia	Información con gestiones	Información sin gestiones	A mediación	A supervisión	Admisión, traslado y archivo	De oficio	Total
Agricultura	2	4	1	14			21
Asistencia social	34	14	5	90	8	10	161
Comercio y consumo	2	10	1	2			15
Contratación pública	1			11			12
Cultura, patrimonio y deporte	4	1	1	7		3	16
Derechos	7	11	2	34	6	2	62
Economía		6		1			7
Educación	30	14	70	36	1	2	153
Empleo público	13	12		124		1	150
Ganadería		1		7			8
Hacienda	17	41		48		1	107
Industria	5		1				6
Interior	12	12	2	36	2	2	66
Justicia	8	18		15	2	2	45
Medio ambiente	9	5	3	45	2		64
Menores	4	1	1	21	1	21	49
Obras públicas	6			21			27
Sanidad	33	7	2	104	7	4	157
Seguridad social	8	3		3	2		16
Servicios públicos	46	6	9	32	5		98
TOJA		3		1		2	6
Trabajo	6		2	7	1		16
Transparencia	2	3		3		9	17
Urbanismo	4	4	1	37		5	51
Varios							0
Vivienda	19	10	4	18	1		52
Total	272	186	105	717	38	64	1.382

Motivos de rechazo de los expedientes iniciados en el año												
Materia	Falta de fundamento	Conflicto entre particulares	Evidente inexistencia de irregularidad	Falta de competencia	Inexistencia de pretensión	Sin previa reclamación a la administración	Pendiente de resolución judicial	Disconforme con proced. judicial	Pronunciamiento anterior sobre el mismo tema	Transcurrido plazo de un año	Otros	Total
Agricultura		1			1							2
Asistencia social	3		4		5	1			2	2		17
Comercio y consumo												0
Contratación pública					1					1		2
Cultura, patrimonio y deporte					1						1	2
Derechos	2	3	3	3	3							14
Economía												0
Educación			6	1	1	2	1	1	4		2	18
Empleo público	1		1	1		1	4		1			9
Ganadería												0
Hacienda		2		1	1				1	1		6
Industria												0
Interior		1	3		1			1				6
Justicia	1	7	2	3		1	3	16			1	34
Medio ambiente			1									1
Menores		2		1	1		1	1		1		7
Obras públicas		1										1
Sanidad	3	1			2		1			1		8
Seguridad social		1	4	2					1	1		9
Servicios públicos	2	1			1				1			5
TOJA												0
Trabajo	1	1	1				1		1		1	6
Transparencia												0
Urbanismo								1		1		2
Varios												0
Vivienda		4	1					2	3	1		11
Total	13	25	26	12	18	5	11	22	14	9	5	160

Remisión a defensores del pueblo de los expedientes archivados en el año			
Materia	Defensor del pueblo	Otros defensores	Total
Agricultura			0
Asistencia social	4		4
Comercio y consumo	2		2
Contratación pública			0
Cultura, patrimonio y deporte			0
Derechos	6	1	7
Economía	1		1
Educación	5	1	6
Empleo público	4	1	5
Ganadería			0
Hacienda	30		30
Industria			0
Interior	18	2	20
Justicia	42	1	43
Medio ambiente	5		5
Menores	2		2
Obras públicas	5	1	6
Sanidad	3		3
Seguridad social	23		23
Servicios públicos	7		7
TOJA			0
Trabajo	9		9
Transparencia			0
Urbanismo	1		1
Varios	1		1
Vivienda	1		1
Total	169	7	176

Motivo de archivo de los expedientes archivados en el año	
Motivo	Expedientes
Facilitación de la información con gestiones	318
Información sin gestiones	185
Remisión al Defensor del pueblo sin gestiones	164
Sugerencia o recomendación aceptada	145
Inexistencia de irregularidad	142
En vías de solución tras supervisión	102
Pendiente de resolución judicial	74
Solución de la queja tras supervisión	55
Silencio de la administración a sugerencia o recomendación	53
Sugerencia o recomendación no aceptada	48
Tener conocimiento de que el tema está resuelto	43
Admisión, traslado y archivo	34
Recordatorio de deberes legales	33
Decaído del ciudadano	32
El motivo ya había sido objeto de resolución anterior	32
Remisión al Defensor del pueblo con gestiones	31
Desistimiento del ciudadano	28
Emisión de informe por asesor	26
Sugerencia o recomendación aceptada parcialmente	26
Conflicto entre particulares	22
Solución de la queja tras mediación	20
Disconformidad con resolución judicial	16
Inexistencia de pretensión	15
Carecer de fundamento	12
En vías de solución tras mediación	10
Falta de competencia territorial	8
Suspensión por estar en los tribunales	8
Fuera de nuestras competencias	7
Haber sido objeto de pronunciamiento por la administración	6
Transcurrido el plazo de un año	6
Remisión a otros comisionados u otros	5
No acudir al cauce administrativo previo	4
Competencia de otra autoridad administrativa	2
Duplicidad con expediente del Defensor del Pueblo	1
Silencio de la administración a la petición de información	1
En vías de solución tras iniciar expediente de oficio	1
Perjuicio a tercera persona	1
Total	1.716

Duración de los expedientes archivados en el año		
Materia	Días de duración media	Expedientes de más de 120 días
Agricultura	153	7
Asistencia social	84	40
Comercio y consumo	45	2
Contratación pública	134	5
Cultura, patrimonio y deporte	164	34
Derechos	64	11
Economía	63	1
Educación	162	111
Empleo público	160	70
Ganadería	206	4
Hacienda	167	71
Industria	115	7
Interior	88	13
Justicia	41	9
Medio ambiente	220	58
Menores	92	10
Obras públicas	197	15
Sanidad	142	95
Seguridad social	61	5
Servicios públicos	112	29
TOJA	79	1
Trabajo	95	12
Transparencia	43	2
Urbanismo	132	18
Varios	8	0
Vivienda	70	11
Total	123	641

Medio de presentación de las quejas	
Medio	Expedientes
Oficina Zaragoza	612
Oficina Huesca	31
Oficina Teruel	24
Correo	163
Email	866
Fax	10
Sin asignar	66
Teléfono	12
Total	1.784

Personas que han presentado queja en el año				
Materia	Hombres	Mujeres	Desconocido	Total
Agricultura	17	7		24
Asistencia social	76	100	4	180
Comercio y consumo	6	9	3	18
Contratación pública	11	2		13
Cultura, patrimonio y deporte	12	2	1	15
Derechos	66	24	5	95
Economía	6	2		8
Educación	85	124	10	219
Empleo público	75	120		195
Ganadería	7	2		9
Hacienda	85	53	4	142
Industria	2	5	2	9
Interior	58	31	9	98
Justicia	67	48	11	126
Medio ambiente	44	28	4	76
Menores	13	21	4	38
Obras públicas	22	13	3	38
Sanidad	122	176	5	303
Seguridad social	20	28	1	49
Servicios públicos	66	57	13	136
TOJA	2	2		4
Trabajo	17	15	1	33
Transparencia	9		2	11
Urbanismo	28	25	1	54
Varios	1			1
Vivienda	21	40	2	63
Total	938	934	85	1.957

Entidades a las que hemos solicitado información (Se incluyen las solicitudes de información Informe Teruel)	
Entidad	Exp
112 Aragón	3
ADIF	1
Anesdor	1
Anfac	1
Área de Educación y Acción Social. Ayuntamiento de Zaragoza	3
Asecemp (Asociación Española de Centros Médicos-Psicotécnicos)	1
Asociación Mutua Motera	1
Asociación Provincial de Autoescuelas de Huesca	1
Asociación Provincial de Autoescuelas de Zaragoza	1
ATADES (Asociación Tutelar Asistencial de Discapacitados Intelectuales)	1
Audiencia Provincial de Zaragoza	1
Autobuses Urbanos de Zaragoza, S.A.U.	4
Ayuntamiento de Ababuj	1
Ayuntamiento de Abejuela	1
Ayuntamiento de Aguatón	1
Ayuntamiento de Aguaviva	1
Ayuntamiento de Aguilar del Alfambra	1
Ayuntamiento de Aínsa-Sobrarbe	1
Ayuntamiento de Ainzón	1
Ayuntamiento de Alacón	1
Ayuntamiento de Alagón	1
Ayuntamiento de Alba	1
Ayuntamiento de Albalate del Arzobispo	2
Ayuntamiento de Albarracín	2
Ayuntamiento de Albentosa	1
Ayuntamiento de Alcaíne	1
Ayuntamiento de Alcalá de La Selva	1
Ayuntamiento de Alcañiz	10
Ayuntamiento de Alcolea de Cinca	1
Ayuntamiento de Alcorisa	1
Ayuntamiento de Alfambra	1
Ayuntamiento de Aliaga	4
Ayuntamiento de Allepuz	1
Ayuntamiento de Alloza	1
Ayuntamiento de Allueva	1
Ayuntamiento de Almohaja	1
Ayuntamiento de Almuniente	1
Ayuntamiento de Alobras	1
Ayuntamiento de Alpeñés	1
Ayuntamiento de Anadón	1
Ayuntamiento de Andorra	3
Ayuntamiento de Aranda de Moncayo	1
Ayuntamiento de Arcos de Las Salinas	1
Ayuntamiento de Arens de Lledó	2
Ayuntamiento de Argente	1
Ayuntamiento de Ariño	1
Ayuntamiento de Ariza	1

Ayuntamiento de Ateca	1
Ayuntamiento de Azaila	1
Ayuntamiento de Azanuy-Alins	1
Ayuntamiento de Bádenas	1
Ayuntamiento de Báguena	1
Ayuntamiento de Bailo	1
Ayuntamiento de Bañón	1
Ayuntamiento de Barbastro	11
Ayuntamiento de Barrachina	1
Ayuntamiento de Bea	1
Ayuntamiento de Beceite	1
Ayuntamiento de Belchite	2
Ayuntamiento de Bello	1
Ayuntamiento de Belmonte de Gracián	1
Ayuntamiento de Belmonte de San José	1
Ayuntamiento de Benasque	4
Ayuntamiento de Berbegal	1
Ayuntamiento de Berge	1
Ayuntamiento de Bezas	1
Ayuntamiento de Bijuesca	1
Ayuntamiento de Blancas	1
Ayuntamiento de Boltaña	2
Ayuntamiento de Bordón	1
Ayuntamiento de Borja	2
Ayuntamiento de Bronchales	1
Ayuntamiento de Broto	1
Ayuntamiento de Bueña	1
Ayuntamiento de Burbáguena	1
Ayuntamiento de Cabra de Mora	1
Ayuntamiento de Cadrete	5
Ayuntamiento de Calaceite	1
Ayuntamiento de Calamocha	6
Ayuntamiento de Calanda	2
Ayuntamiento de Calatayud	12
Ayuntamiento de Calatorao	1
Ayuntamiento de Caldearenas	1
Ayuntamiento de Calomarde	1
Ayuntamiento de Camañas	1
Ayuntamiento de Camarena de La Sierra	1
Ayuntamiento de Camarillas	1
Ayuntamiento de Caminreal	3
Ayuntamiento de Canfranc	4
Ayuntamiento de Cantavieja	3
Ayuntamiento de Cañada de Benatanduz	1
Ayuntamiento de Cañada Vellida	1
Ayuntamiento de Cañizar del Olivar	1
Ayuntamiento de Carenas	2
Ayuntamiento de Cariñena	2
Ayuntamiento de Casbas de Huesca	1
Ayuntamiento de Cascante del Río	1
Ayuntamiento de Caspe	3
Ayuntamiento de Castejón de Tornos	1

Ayuntamiento de Castel de Cabra	1
Ayuntamiento de Castellote	1
Ayuntamiento de Castelnou	1
Ayuntamiento de Castelserás	1
Ayuntamiento de Cedrillas	1
Ayuntamiento de Celadas	1
Ayuntamiento de Cella	1
Ayuntamiento de Cetina	2
Ayuntamiento de Chiprana	1
Ayuntamiento de Corbalán	1
Ayuntamiento de Cortes de Aragón	1
Ayuntamiento de Cosa	1
Ayuntamiento de Cosuenda	1
Ayuntamiento de Cretas	1
Ayuntamiento de Crivillén	1
Ayuntamiento de Cuarte de Huerva	5
Ayuntamiento de Cubla	1
Ayuntamiento de Cucalón	1
Ayuntamiento de Cuevas de Almudén	1
Ayuntamiento de Cuevas Labradas	1
Ayuntamiento de Daroca	1
Ayuntamiento de Ejea de Los Caballeros	2
Ayuntamiento de Ejulve	1
Ayuntamiento de El Burgo de Ebro	3
Ayuntamiento de El Castellar	1
Ayuntamiento de El Cuervo	1
Ayuntamiento de El Grado	2
Ayuntamiento de El Pueyo de Araguás	1
Ayuntamiento de El Vallecillo	1
Ayuntamiento de Escorihuela	1
Ayuntamiento de Escucha	1
Ayuntamiento de Estadilla	1
Ayuntamiento de Estercuel	1
Ayuntamiento de Ferreruela de Huerva	2
Ayuntamiento de Fombuena	1
Ayuntamiento de Fonfría	1
Ayuntamiento de Formiche Alto	1
Ayuntamiento de Fórnoles	1
Ayuntamiento de Fortanete	1
Ayuntamiento de Foz-Calanda	1
Ayuntamiento de Fraga	2
Ayuntamiento de Frías de Albarracín	1
Ayuntamiento de Fuendejalón	1
Ayuntamiento de Fuenferrada	1
Ayuntamiento de Fuentes Calientes	1
Ayuntamiento de Fuentes Claras	2
Ayuntamiento de Fuentes de Ebro	1
Ayuntamiento de Fuentes de Rubielos	1
Ayuntamiento de Fuentespalda	1
Ayuntamiento de Galve	1
Ayuntamiento de Gargallo	1
Ayuntamiento de Gea de Albarracín	1

Ayuntamiento de Graus	4
Ayuntamiento de Griegos	1
Ayuntamiento de Guadalaviar	1
Ayuntamiento de Gúdar	1
Ayuntamiento de Híjar	3
Ayuntamiento de Hinojosa de Jarque	1
Ayuntamiento de Huesa del Común	1
Ayuntamiento de Huesca	5
Ayuntamiento de Illueca	2
Ayuntamiento de Jabaloyas	1
Ayuntamiento de Jaca	3
Ayuntamiento de Jarque de La Val	1
Ayuntamiento de Jatiel	1
Ayuntamiento de Jorcas	1
Ayuntamiento de Josa	1
Ayuntamiento de La Almunia de Doña Godina	6
Ayuntamiento de La Cañada de Verich	1
Ayuntamiento de La Cerollera	1
Ayuntamiento de La Codoñera	1
Ayuntamiento de La Cuba	1
Ayuntamiento de La Fresneda	6
Ayuntamiento de La Ginebrosa	1
Ayuntamiento de La Hoz de La Vieja	1
Ayuntamiento de La Iglesuela del Cid	1
Ayuntamiento de La Mata de Los Olmos	1
Ayuntamiento de La Muela	2
Ayuntamiento de La Portellada	1
Ayuntamiento de La Puebla de Híjar	1
Ayuntamiento de La Puebla de Valverde	2
Ayuntamiento de La Zoma	1
Ayuntamiento de Lagueruela	1
Ayuntamiento de Lanzuela	1
Ayuntamiento de Las Parras de Castellote	1
Ayuntamiento de Las Peñas de Riglos	1
Ayuntamiento de Libros	1
Ayuntamiento de Lidón	1
Ayuntamiento de Linares de Mora	1
Ayuntamiento de Lledó	1
Ayuntamiento de Los Olmos	1
Ayuntamiento de Loscos	1
Ayuntamiento de Maicas	1
Ayuntamiento de Mainar	1
Ayuntamiento de Mallén	2
Ayuntamiento de Manzanera	2
Ayuntamiento de María de Huerva	2
Ayuntamiento de Martín del Río	1
Ayuntamiento de Mas de Las Matas	1
Ayuntamiento de Mazaleón	1
Ayuntamiento de Mediana de Aragón	1
Ayuntamiento de Mequinenza	1
Ayuntamiento de Mezalocha	1
Ayuntamiento de Mezquita de Jarque	1

Ayuntamiento de Mirambel	2
Ayuntamiento de Miravete de La Sierra	1
Ayuntamiento de Molinos	1
Ayuntamiento de Monforte de Moyuela	1
Ayuntamiento de Monreal del Campo	1
Ayuntamiento de Monroyo	1
Ayuntamiento de Montalbán	2
Ayuntamiento de Monteagudo del Castillo	1
Ayuntamiento de Monterde de Albarracín	1
Ayuntamiento de Monzón	6
Ayuntamiento de Mora de Rubielos	3
Ayuntamiento de Morata de Jalón	2
Ayuntamiento de Morés	1
Ayuntamiento de Moscardón	1
Ayuntamiento de Mosqueruela	1
Ayuntamiento de Muel	1
Ayuntamiento de Muniesa	1
Ayuntamiento de Noguera de Albarracín	1
Ayuntamiento de Nogueras	1
Ayuntamiento de Nogueruelas	1
Ayuntamiento de Nueno	1
Ayuntamiento de Obón	1
Ayuntamiento de Odón	1
Ayuntamiento de Ojos Negros	1
Ayuntamiento de Olba	1
Ayuntamiento de Oliete	1
Ayuntamiento de Ontinar de Salz (Entidad Local Menor)	2
Ayuntamiento de Orihuela del Tremedal	1
Ayuntamiento de Orrios	1
Ayuntamiento de Palomar de Arroyos	1
Ayuntamiento de Pancrudo	1
Ayuntamiento de Paniza	1
Ayuntamiento de Panticosa	2
Ayuntamiento de Pedrola	3
Ayuntamiento de Peñarroya de Tastavins	1
Ayuntamiento de Peracense	1
Ayuntamiento de Peralejos	1
Ayuntamiento de Perales del Alfambra	1
Ayuntamiento de Peralta de Alcofea	1
Ayuntamiento de Perdiguera	2
Ayuntamiento de Pinseque	3
Ayuntamiento de Pitarque	1
Ayuntamiento de Plou	1
Ayuntamiento de Pozán de Vero	1
Ayuntamiento de Pozondón	1
Ayuntamiento de Pozuel del Campo	1
Ayuntamiento de Puertomingalvo	1
Ayuntamiento de Quinto	1
Ayuntamiento de Ráfales	1
Ayuntamiento de Rillo	1
Ayuntamiento de Riodeva	1
Ayuntamiento de Ródenas	1

Ayuntamiento de Royuela	1
Ayuntamiento de Rubiales	1
Ayuntamiento de Rubielos de La Cérda	1
Ayuntamiento de Rubielos de Mora	2
Ayuntamiento de Sabiñánigo	6
Ayuntamiento de Salcedillo	1
Ayuntamiento de Saldón	1
Ayuntamiento de Sallent de Gállego	1
Ayuntamiento de Samper de Calanda	3
Ayuntamiento de San Agustín	1
Ayuntamiento de San Martín del Río	1
Ayuntamiento de San Mateo de Gállego	1
Ayuntamiento de Santa Cruz de Nogueras	1
Ayuntamiento de Santa Eulalia	1
Ayuntamiento de Sariñena	2
Ayuntamiento de Sarrión	1
Ayuntamiento de Segura de Los Baños	1
Ayuntamiento de Seira	1
Ayuntamiento de Seno	1
Ayuntamiento de Singra	1
Ayuntamiento de Tamarite de Litera	1
Ayuntamiento de Tarazona	5
Ayuntamiento de Terrer	4
Ayuntamiento de Terriente	1
Ayuntamiento de Teruel	10
Ayuntamiento de Toril y Masegoso	1
Ayuntamiento de Tormón	1
Ayuntamiento de Tornos	1
Ayuntamiento de Torralba de Los Frailes	1
Ayuntamiento de Torralba de Los Sisonos	1
Ayuntamiento de Torre de Arcas	1
Ayuntamiento de Torre de Las Arcas	1
Ayuntamiento de Torre del Compte	1
Ayuntamiento de Torre Los Negros	1
Ayuntamiento de Torrecilla de Alcañiz	1
Ayuntamiento de Torrecilla del Rebollar	2
Ayuntamiento de Torreliacárcel	1
Ayuntamiento de Torrente de Cinca	1
Ayuntamiento de Torres de Albarracín	1
Ayuntamiento de Torres de Berrellén	2
Ayuntamiento de Torrevelilla	1
Ayuntamiento de Torrijas	1
Ayuntamiento de Torrijo del Campo	1
Ayuntamiento de Tramacastiel	1
Ayuntamiento de Tramacastilla	1
Ayuntamiento de Tronchón	1
Ayuntamiento de Urrea de Gaén	1
Ayuntamiento de Urrea de Jalón	1
Ayuntamiento de Utebo	6
Ayuntamiento de Utrillas	2
Ayuntamiento de Valacloche	1
Ayuntamiento de Valdealgorfa	1

Ayuntamiento de Valdecuencia	1
Ayuntamiento de Valdelinares	1
Ayuntamiento de Valdeltormo	1
Ayuntamiento de Valderrobres	3
Ayuntamiento de Valjunquera	1
Ayuntamiento de Valle de Hecho	1
Ayuntamiento de Veguillas de La Sierra	1
Ayuntamiento de Vierlas	1
Ayuntamiento de Villafranca del Campo	1
Ayuntamiento de Villahermosa del Campo	1
Ayuntamiento de Villanueva de Gállego	4
Ayuntamiento de Villar del Cobo	1
Ayuntamiento de Villar del Salz	1
Ayuntamiento de Villarluego	2
Ayuntamiento de Villarquemado	1
Ayuntamiento de Villarroja de Los Pinares	1
Ayuntamiento de Villastar	1
Ayuntamiento de Villel	1
Ayuntamiento de Vinaceite	1
Ayuntamiento de Visiedo	1
Ayuntamiento de Vivel del Río Martín	2
Ayuntamiento de Zaragoza	155
Ayuntamiento de Zuera	4
Cáritas Diocesana de Tarazona	1
Casa de La Mujer	4
Centro Municipal Servicios Sociales Actur	1
Centro Municipal Servicios Sociales La Magdalena	1
Centro Zaragoza	1
Clear Channel España, S.L.U	1
Colegio de Abogados de Huesca	2
Colegio de Abogados de Teruel	2
Colegio de Abogados de Zaragoza	4
Colegio Oficial de Arquitectos de Aragón	1
Colegio Oficial de Ingenieros Técnicos Industriales de Aragón	1
Colegio Oficial de Odontólogos y Estomatólogos de Aragón	1
Colegio Profesional de Graduados Sociales	1
Comarca Andorra-Sierra de Arcos	1
Comarca Campo de Borja	1
Comarca Comunidad de Teruel	2
Comarca de Cuencas Mineras	1
Comarca de Gúdar-Javalambre	3
Comarca de La Hoya de Huesca	4
Comarca de La Jacetania	2
Comarca de La Litera	1
Comarca de La Ribagorza	1
Comarca de La Sierra de Albarracín	1
Comarca de Maestrazgo	1
Comarca de Matarraña	1
Comarca de Sobrarbe	1
Comarca de Somontano de Barbastro	3
Comarca de Valdejalón	1

Comarca del Alto Gállego	4
Comarca del Bajo Aragón	1
Comarca del Bajo Cinca/Baix Cinca	2
Comarca del Bajo Martín	1
Comarca del Cinca Medio	1
Comarca del Jiloca	1
Comité de Bioética de Aragón	1
Comunidad de Regantes de Tarazona	2
Confederación Hidrográfica del Ebro	2
Confederación Hidrográfica del Júcar	1
Consejería de Participación, Transparencia y Gobierno Abierto	1
Consejería de Presidencia y Derechos Sociales. Ayuntamiento de Zaragoza	2
Consejo Consultivo de Aragón	1
Consejo de Colegios de Abogados de Aragón	1
Consejo de Transparencia de Aragón	1
Consorcio de Transporte del Area de Zaragoza (Ctaz)	2
Correos	1
Cortes de Aragón	6
Cruz Roja Aragón	1
Defensor del Pueblo	197
Delegación del Gobierno En Aragón	9
Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales	103
Departamento de Desarrollo Rural y Sostenibilidad	32
Departamento de Economía, Industria y Empleo	19
Departamento de Educación, Cultura y Deporte	165
Departamento de Hacienda y Administración Pública	39
Departamento de Ingeniería Mecánica Universidad de Zaragoza	1
Departamento de Innovación, Investigación y Universidad	10
Departamento de Presidencia	36
Departamento de Sanidad	155
Departamento de Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda	27
Diputación Provincial de Huesca	6
Diputación Provincial de Teruel	13
Diputación Provincial de Zaragoza	9
Dirección General de Bellas Artes y Bienes Culturales	4
Dirección General de Innovación, Equidad y Participación	1
Dirección General de Personal y Formación del Profesorado	1
Dirección General de Planificación y Formación Profesional	4
Dirección General de Vivienda y Rehabilitación	2
Dirección General del Patrimonio del Estado	3
Dirección Provincial del Servicio Público de Empleo Estatal	1
Directora del Servicio Provincial de Educación en Huesca	1

Directora del Servicio Provincial de Educación en Zaragoza	8
Educate	1
Embou. Masmóvil	4
Endesa Distribución Electrica, S.L.	5
Endesa Energía Xxi S.L.U.	3
Endesa Energía, S.A.U.	5
Endesa Gas	1
Estación de Esquí de Formigal	1
FAPAR	1
Federación Aragonesa de Motociclismo	1
Federación Aragonesa de Municipios, Comarcas y Provincias (FAMCP)	2
Federación Aragonesa de Natación	1
Fiscal Jefe Audiencia Provincial de Zaragoza	1
Fiscal Superior de Aragón	5
Fomento de Construcciones y Contratas	1
Foro 100	1
Fundación Centro de Ciencias de Benasque "Pedro Pascual"	1
Fundación Para El Progreso Unir	1
Gas Natural Servicios Sdg, S.A.	1
Guardia Civil de Tráfico	1
Iberdrola	2
Inspección Provincial de Trabajo y S.S.	1
Instituto Aragonés de Empleo	2
Instituto Aragonés de La Juventud	1
Instituto Aragonés de La Mujer	8
Instituto Aragonés de Servicios Sociales	48
Instituto Aragonés del Agua	1
Instituto de Empleo. Servicio Público de Empleo Estatal	2
Instituto de Seguridad Vial del Motociclista	1
Instituto Nacional de La Seguridad Social	9
Inuval, Ingeniería y Valoraciones, S.L.	1
Jefatura Provincial de Trafico	1
Juzgado Decano de Zaragoza	1
Mancomunidad Ribera Bajo Huerva	1
Masmovil	1

Mutua Maz	1
Núcleo de Ibort	1
Orange	1
Policía Local de Zaragoza	2
Presidente del Gobierno de Aragón	6
Presidente del Gobierno. Secretaría y Oficina	1
Provia	1
Punto de Encuentro Familiar de Huesca	2
Punto de Encuentro Familiar de Jaca	1
Punto de Encuentro Familiar Zaragoza 2	2
Redexis Gas Aragón, S.A.	1
Renfe Operadora. Estación Las Delicias	1
Secretaría de Estado de Servicios Sociales E Igualdad	1
Semt (Sociedad Española de Medicina de Tráfico)	1
Servicio Aragonés de Salud	1
Servicio Provincial de Ciudadanía y Derechos Sociales	2
Servicios Sociales. Ayuntamiento de Teruel	2
Sindic de Greuges	5
Sindicato de Riegos Pantano de La Peña	2
Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda, S.L.U.	7
Stop Accidentes	1
Subdelegación del Gobierno En Teruel	1
Superintendente de La Policía Local de Zaragoza	1
Telefonica de España, S.A.U.	4
Telefonica Moviles España, S.A.U.	3
Tesorería General de La Seguridad Social	1
Tranvías Urbanos de Zaragoza, S.L.	2
Tribunal Superior de Justicia de Aragón	1
Unión Internacional Para La Defensa de Los Motociclistas	1
Universa. Servicio de Orientación y Empleo de La Universidad de Zaragoza	1
Universidad de Zaragoza	17
Vodafone España, S.A.	4
Zaragoza Dinámica	1

Provincia de residencia de las personas que han presentado queja en el año				
Provincia	Hombres	Mujeres	Desconocido	Total
A Coruña		1		1
Alicante	1			1
Ávila		1		1
Barcelona	10	3	2	15
Bilbao			1	1
Burgos	2			2
Cáceres	1			1
Cádiz	1		1	2
Castellón	1	1		2
Cuenca		1		1
Francia		1		1
Guipúzcoa	1			1
Huelva		1		1
Huesca	115	101	7	223
Jaén	1			1
La Rioja	2			2
Las Palmas	1	1		2
Lleida	1	1		2
Lugo	1	1		2
Madrid	4	2	2	8
Málaga	1	2		3
Murcia	1	1		2
Navarra	2	2	1	5
Pontevedra	1	1		2
Santa Cruz de Tenerife	1			1
Salamanca		1		1
Sevilla			4	4
Tarragona		1		1
Teruel	71	74	4	149
Valencia	3	3		6
Vizcaya		2		2
Zaragoza	673	688	42	1.403
Sin asignar	43	44	21	108
Total	938	934	85	1.957

Ámbito geográfico de los expedientes iniciados en el año. Tabla 1

Materia	Sin asignar	Alto Gállego	Andorra-Sierra de Arcos	Aranda	Bajo Aragón	Bajo Aragón-Caspe / Baix Aragó-Casp	Bajo Cinca / Baix Cinca	Bajo Martín	Campo de Belchite	Campo de Borja	Campo de Cariñena	Campo de Daroca	Cinca Medio	Cinco Villas	Comunidad de Calatayud	Comunidad de Teruel	Cuencas Mineras	D.C. Zaragoza	Gúdar-Javalambre	Hoya de Huesca / Plana de Uesca	Jiloca
Agricultura	3						1			3	1	1		3	1	1		2			
Asistencia social	3	1		2	1	1			1	1		1	1		2	3		24		1	
Comercio y consumo															1			3			
Contratación pública	3																1			1	1
Cultura, patrimonio y deporte	1				2													3			
Derechos	1			1							4	1		2	3	1		13		3	3
Economía																		1			
Educación	7	1			2		1			1					4	3	1	18		2	
Empleo público	2				2								1	2		3		8		2	
Ganadería						1			1						3						1
Hacienda	8	1						2	2			1		1	3	2	2	23		1	
Industria	1														1	1		1			
Interior	1	1											2	1		2		27	1		
Justicia	2			1	2	1	2					1	2	3	1			16			1
Medio ambiente	3	3	1		3		1	1	1		1			2	4	2	1	23	1	2	1
Menores		1											1		4			2	1		
Obras públicas	1							1		1		2	1		1	1	2	6	1	2	1
Sanidad	7	1	2		1					1			1	2	5			20		1	1
Seguridad social	1						1							1	1			1		2	
Servicios públicos	4	1		1	1	2	1	1	1		1	1	2	1	8	1		32		1	1
TOJA																					
Trabajo					1													4		1	
Transparencia	1	1																2			
Urbanismo			1		3		2	1			1	2	2	1	3	3		9	1	4	2
Varios																					
Vivienda	2						1								2			17	1		
Total	51	11	4	5	18	5	10	6	6	7	8	10	13	19	47	23	7	255	6	23	12

Ámbito geográfico de los expedientes iniciados en el año. Tabla 2

Materia	La Jacetania	La Litera / La Llitera	La Ribagorza	Los Monegros	Maestrazgo	Matarraña / Matarranya	Otros	Ribera Alta del Ebro	Ribera Baja del Ebro	Sierra de Albarracín	Sobrarbe	Somontano de Barbastro	Tarazona y el Moncayo	Valdejalón	Huesca	Teruel	Zaragoza	Aragón	Total
Agricultura	2	1												1		1	2	1	24
Asistencia social	2	2		1			2	3				3	2		7	4	102	8	178
Comercio y consumo							1								1		9	3	18
Contratación pública		1															4	2	13
Cultura, patrimonio y deporte						1								2			6	3	18
Derechos	3		1				4				1	4		3	1	4	24	10	87
Economía															1		6		8
Educación	3						1				3	1		4	8	4	97	17	178
Empleo público	1					1	4							1	5	11	77	44	164
Ganadería							1											1	8
Hacienda	12	1			1	1	9	2		3		2		1	3	3	50	6	140
Industria																	3		7
Interior	1			2	1	1	5	3	1		1	1	1	4	3	1	31	3	94
Justicia							11	1				1		1	2	2	70	6	126
Medio ambiente	1	1				1		1			1	2		4	1		9		71
Menores							1	1				1	1		3	5	29	8	58
Obras públicas	3			1				1				2			2		5		34
Sanidad	1	2		2			5	3	1			5	1	1	8	5	130	12	219
Seguridad social			1				6	1					1	1	2		29	1	49
Servicios públicos			3	1			2	3	1			3	2	1		3	35	2	116
TOJA							1										2	3	6
Trabajo			1				1					2			2	1	15	2	30
Transparencia															1		8	6	19
Urbanismo	1		2			1		2			1	3	3		1		5	1	55
Varios																	1		1
Vivienda													1	3	3	1	27	5	63
Total	30	8	8	7	2	6	54	21	2	4	7	30	12	27	54	45	776	144	1784

Informe Anual del Justicia 2018



el Justicia de Aragón