el Justicia de Aragon

Informe Anual del Justicia 2020

ÍNDICE

ANÁLISIS DEL JUSTICIA SOBRE LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN EN EL AÑO 2020 3

TRABAJO REALIZADO DE ACUERDO CON LAS FUNCIONES LEGALMENTE ENCOMENDADAS 39

A) DEFENSA DE LOS DERECHOS INDIVIDUALES Y COLECTIVOS RECONOCIDOS EN EL ESTATUTO DE AUTONOMÍA. 41
1. Servicios Sociales 45
2. Sanidad 76
3. Educación 92
4. Vivienda 109
5. Trabajo 123
6. Interior 130
7. Empleo público 139
8. Derechos 150
9. Urbanismo 161
10. Industria y Comercio 168
11. Economía y Hacienda 175
12. Agricultura, Ganadería y Montes 189
13. Obras Públicas 194
14. Servicios Públicos y Transportes 202
15. Cultura, Patrimonio y Deporte 220
16. Seguridad Social 225
17. Justicia 229
18. Transparencia 233
19. Medio Ambiente, Conservación de la Naturaleza, Flora y Fauna 235
20. Contratación pública 245
21. Mediación 249

B) TUTELA DEL ORDENAMIENTO JURÍDICO ARAGONÉS Y DEFENSA DEL ESTATUTO DE AUTONOMÍA 253
1. Expedientes relativos a la aplicación del Derecho Foral aragonés. 253
2. Jurisprudencia del Tribunal Superior de Justicia de Aragón, Sala de lo Civil y lo Penal 258
3. Expedientes realizados en relación con distintas normas 269
4. Actuaciones relativas a la constitucionalidad de normas aragonesas o que afectan a Aragón 274

C) MATERIAS CON OBLIGACIÓN LEGAL DE INFORME DEL JUSTICIA 286
1. Menores 286
2. Igualdad 288
3. Mandatos de la Ley 8/2018, de actualización de Derechos Históricos. 301

D) ACEPTACIÓN DE LAS RESOLUCIONES DEL JUSTICIA 309

E) EL DEBER DE COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES CON LA INSTITUCIÓN 311
1. Recordatorios de deberes legales 312
2. Resoluciones sin respuesta de la Administración 320

F) OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA 322

EL JUSTICIAZGO ANTE LA PANDEMIA 325

A) EL TRABAJO DEL JUSTICIA DE ARAGÓN DURANTE LA PANDEMIA 327

B) RELACIONES CON OTRAS DEFENSORÍAS Y REDES 330

C) ACTIVIDAD INSTITUCIONAL Y DE COMUNICACIÓN 330

ANÁLISIS INSTITUCIONAL DE FUNCIONAMIENTO 2020 333

A) DEL PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN 335
1. Personal al servicio del Justicia de Aragón 335

2. Becario....342
3. Estudiantes universitarios y postgraduados en prácticas....343
B) DE LOS MEDIOS ECONÓMICOS....345
1. Medios Económicos....345
2. Presupuesto aprobado y grado de ejecución....346
3. Compromisos medioambientales....353
4. Responsabilidad Social Corporativa (RSC)....354
C) COMUNICACIÓN Y RELACIONES INTITUCIONALES....357
1. Relaciones Institucionales....357
2. Comunicación....363

ANEXOS....371
A) DATOS ESTADÍSTICOS....373
B) AGENDAS....391
1. Actividades de El Justicia....391
2. Actividades del Lugarteniente y del Equipo del Justicia....401

ANÁLISIS DEL JUSTICIA SOBRE LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN EN EL AÑO 2020

"ANNUS HORRIBILIS, SED NON IN ALBIS"

La expresión latina *annus horribilis* se emplea para describir años especialmente nefastos con grandes catástrofes y, ciertamente desde el pasado mes de marzo la pandemia de Covid19, está produciendo una crisis sanitaria, económica y social de tal entidad que hace que podamos describir 2020 con ese término, sin ningún género de dudas.

Esta extraordinaria situación ha hecho que se hayan paralizado muchos aspectos de nuestras vidas, o en el mejor de los casos, que la incertidumbre siga presidiendo nuestro presente y depositemos en 2021 nuestras esperanzas de recuperación a todos los niveles.

Como decía, el Coronavirus nos paró, nos golpeó e hizo que tuviéramos que hacerle frente sobre la marcha, sin saber, sin certezas, sin experiencia alguna en una situación así. Sin embargo, lo que no se ha paralizado es la actividad de El Justicia de Aragón.

Nuestra Institución no ha quedado paralizada, sino al contrario, ha desarrollado una actividad mayor habida cuenta de la suma de la gestión ordinaria en defensa de los derechos y libertades de los aragoneses con la asistencia, principalmente jurídica y de derivación, en cuantas cuestiones ha sido requerida en estos meses vividos de pandemia.

Por ello, he querido añadir a ese *annus horribilis* un añadido: *sed non in albis;* pero no en blanco. Pues ciertamente el trabajo de estos meses ha supuesto un reto para todos los que formamos el equipo de esta señera institución aragonesa.

Si a lo largo de estos casi tres años al frente del Justiciazgo he podido sentir el respeto y el cariño que los aragoneses tienen por la labor realizada desde nuestra Institución; no podíamos defraudar ni corresponder dicho respeto si no era estando a su servicio desde el primer momento sorteando las dificultades que como a todos los ciudadanos nos sobrevenían sobre la marcha de los acontecimientos.

El Justicia de Aragón es una institución dedicada a la defensa de los derechos y libertades, a cuidar nuestro derecho propio, a defender a la ciudadanía frente a desviaciones de poder o mala administración. Es una institución de raigambre histórica que cumple las funciones de fiscalización externa de las administraciones.

Pues bien, durante esta crisis que continúa en 2021 mi equipo y yo hemos tenido dos cosas claras: continuar con nuestra actividad a través de los medios actuales y sobre todo ser útiles a la sociedad aragonesa. A la sociedad y a las administraciones que luchaban a contra reloj contra ese enemigo invisible.

Por ello, la actividad administrativa de la Institución nunca ha cesado; al principio con la instrucción de los diferentes expedientes mediante el teletrabajo del personal y unos servicios mínimos presenciales, y posteriormente con normalidad desde mayo de 2020.

La situación vivida nos ha situado a todas las instituciones similares a la nuestra y a las administraciones supervisadas ante el reto de poder seguir cumpliendo nuestras misiones legalmente establecidas.

Hemos advertido de la necesidad de mejorar y humanizar los servicios de información y atención ciudadana por parte de las administraciones públicas. El colapso, la mala atención en los servicios de información o las citas previas ha producido un aumento de la desesperación de la ciudadanía. La meta es intentar equilibrar la igualdad real para que salgamos todos a la vez y no aumente la desigualdad.

Como una primera conclusión clara del 2020 podemos afirmar que la pandemia ha aumentado las desigualdades, y que muchas personas que nos han consultado en 2020 nunca habían solicitado la atención del Justicia de Aragón; prueba de ello son los más de 2130 expedientes gestionados en el año, 1669 de nuevo inicio, de los cuales muchos de ellos agrupan a numerosos ciudadanos. Estas cifras dan buena cuenta del hacer de este aciago año.

En segundo lugar, es urgente adaptar para la sociedad las exigencias de la nueva sociedad de la información para evitar el nacimiento de “nuevos excluidos”; por brecha digital, por la imposibilidad o incapacidad de acceder a recursos tecnológicos. Esto afecta principalmente a personas mayores, a personas desfavorecidas social y económicamente, las que viven en zonas rurales aisladas o

mal conectadas; personas migrantes y menores extranjeros no acompañados, personas con discapacidad; mujeres solas con cargas familiares, etc.

Los retos de futuro de la Institución van a pasar por la identificación de problemas emergentes como la desigualdad a todos los niveles, los efectos del cambio climático, y sobre todo la vigilancia del respeto a unos derechos sociales fragilizados por la crisis financiera y que la pandemia Covid 19 los ha incrementado.

Asumiendo los Principios de Venecia del Consejo de Europa sobre la protección y promoción de las defensorías del pueblo debemos reforzar la función de defensa y protección de los derechos humanos, además del clásico control de la mala administración.

La realidad se imponía, y tras la entrega a las Cortes de Aragón del Informe Anual de 2019 en febrero de 2020 y la presentación en Jaca el 11 de marzo de 2020 del Informe Especial sobre Seguridad en la Montaña, el mes de marzo nos llevó a asumir un triple objetivo: mantener la actividad de gestión de expedientes, sin dilaciones y mediante teletrabajo en la casi totalidad del personal; la culminación de los informes en desarrollo: Informe Anual sobre Menores o el Especial sobre Juego y los Menores en Aragón… con la asunción de todos los nuevos expedientes derivados de la crisis derivadas del Covid o la asunción de una labor de interpretación normativa solicitada por la ciudadanía, que ha sido realizada fundamentalmente por mi Lugarteniente en los medios de comunicación social.

A lo largo de estos meses, en las diferentes reuniones con los Asesores Responsables y de Área de la Institución, nos planteábamos si toda esta crisis debería ser parte de un Informe Especial, si un apartado del Anual…todo ha quedado superado.

A las 230 resoluciones en forma de recomendaciones o sugerencias hemos unido la publicación de nuestros Informes especiales y de otros Informes derivados de la crisis con el fin de aportar a la sociedad análisis y propuestas con las que ayudar a luchar contra las circunstancias.

En ese analizar y proponer a la sociedad destacó por su inmediatez y profundidad el “Informe sobre las Residencias de personas mayores en Aragón durante el estado de alarma por el Covid-19”, presentado el 22 de septiembre.

En 2020 estaba previsto centrar una parte del trabajo de la Institución en las residencias de personas mayores, y para ello se había iniciado un plan de visitas a las mismas, que fue suspendido ante la aparición de contagios, previo al estado de alarma, realizándose la última el día 9 de marzo a la una residencia en la Almunia de Doña Godina, ya con el virus dentro de nuestra sociedad.

La pandemia producida por el Covid-19 y la crisis sanitaria consiguiente, volvió a poner de manifiesto la vulnerabilidad de las personas mayores, y de forma especial a quienes están en residencias, como refleja que el 80 % de las personas fallecidas en Aragón lo fueran en éstas durante ese periodo del primer estado de alarma.

Por ello, decidimos abrir un expediente de oficio, para analizar más en profundidad esta problemática, conocer con ello las actuaciones que se estaban llevando a cabo por parte de las administraciones públicas competentes en esta materia, y recoger las valoraciones que realizaron las entidades que gestionan directamente las residencias.

Para ello se seleccionaron 98 residencias a las que me dirigí por carta, justificando la apertura de expediente de oficio y solicitando su colaboración.

Se centró el cuestionario en la experiencia durante el Estado de Alarma (del 14 de marzo al 30 de junio de 2020), y se fijó como plazo de respuesta hasta el 30 de julio, si bien, como se puede apreciar por algunas de las aportaciones, este plazo fue superado, de tal forma que se hicieron aportaciones teniendo en cuenta ya el inicio de los rebrotes en alguna residencia durante el verano.

Teniendo en cuenta las propuestas planteadas, se elaboraron sugerencias y recomendaciones de mejora de cara al futuro, a un futuro que ya es hoy, pues, desgraciadamente esta crisis continua en las fechas en que presentamos el presente Informe anual.

En el análisis más detallado de dicho Informe encontrarán dichas conclusiones y propuestas, dirigidas especialmente a nuestras administraciones, pero en este sentido también verán que requerimos la implicación de las familias, pues esta sociedad “urbanita” y estresante ha supuesto que aquello que antes era normal: cuidar en casa de nuestros mayores, se nos antoje ahora imposible por falta de espacio en las viviendas y tiempo ante horarios de trabajo extenuantes.

El respeto y cuidado a las personas mayores, en especial a las que viven solas y están enfermas o con problemas de salud cronificados es un tema que debería estar dentro del debate social, y no podemos derivar esta responsabilidad colectiva solo a los sistemas asistenciales, sino que debemos preguntarnos qué sociedad queremos y cómo vamos a sostenerla en términos intergeneracionales.

La pandemia, como destacaba antes, ha manifestado con crudeza, nuestros déficits como sociedad, y es por ello por lo que la atención a nuestros mayores exige un cambio de mentalidad y de acción, y esperamos aportar ideas e iniciativas en el creado Observatorio sobre la Soledad en Aragón con la ayuda de todos sus integrantes.

Y si desde el comienzo del mandato hemos subrayado la importancia del cuidado a nuestros mayores, no lo ha sido menos la atención a nuestros menores vulnerables, por eso hemos venido defendiendo la necesidad de definir legalmente a nuestra Institución como Defensora del Menor, y por ello uno de nuestros asesores está dedicado de manera exclusiva a Menores y Mayores

Desde esa área de nuestra Institución surgió la necesidad de conocer la situación y actuaciones llevadas a cabo con niños, niñas y adolescentes que están bajo la protección del Sistema de Atención a la Infancia y Adolescencia en Aragón, ante el estado de alarma por la pandemia del Covid-19. Se recabo información tanto de la Consejería de Ciudadanía y Derechos Sociales, como de las entidades privadas que gestionan centros. Con buena respuesta de todas ellas.

Dicho Informe destacó el buen sistema de comunicación establecido desde la Administración para coordinar tanto protocolos como instrucciones de actuación, con todas las entidades afectadas. Se establecieron espacios específicos de Covid-19, que no fue necesario utilizar, ya que de los 420 menores acogidos solo 3 presentaron síntomas y tuvieron seguimiento médico en su residencia.

Es preciso poner en valor la magnífica respuesta, por su capacidad de adaptación ante el confinamiento, de los menores, teniendo en cuenta sus distintos perfiles, situaciones vitales y desgaste emocional; así como de los profesionales y entidades implicados. Se habilitaron recursos para continuar la escolarización, poner en marcha actuaciones de entretenimiento, y en algunos casos de solidaridad, contribuyendo a la elaboración de mascarillas para servicios esenciales.

Por otra parte, se reseñó que, sólo 2 de los 67 jóvenes extranjeros se pudieron acoger al permiso de trabajo excepcional decretado con motivo del estado de alarma y que hubiera sido un buen instrumento y una oportunidad para todos ellos.

Y si los menores tutelados, que son parte de la labor supervisora del Justiciazgo con carácter permanente fueron objeto de análisis, la imponente realidad de la educación con esta crisis, afectando a la casi totalidad de los menores y jóvenes aragoneses con una educación paralizada en todos sus niveles, y transformada a un nuevo formato *en línea* supuso una total desazón

A las preocupaciones ordinarias de esta situación totalmente excepcional, se añadían las posibles consecuencias que esta podía acarrear, habida cuenta de la brecha digital ya existente en nuestra sociedad y de la importancia de la educación como modulador de las desigualdades económicas mediante la igualdad de oportunidades

Por ello, esta Institución elaboró un Informe en el que pretendió ofrecer algunos datos y propuestas en relación con la incidencia del Covid en la educación aragonesa.

Partiendo de los datos obtenidos, se analizaron algunos problemas concretos de nuestra Comunidad Autónoma y se efectuó un examen de lo que iba a ser la vuelta a las aulas, a la vez que se expusieron algunas consideraciones sobre el curso académico 2020/2021.

Este Justicia propugnó por la vuelta a las aulas de manera presencial y por el ajuste curricular, una vez que se constataron las dificultades que se habían producido en la enseñanza en línea.

El informe culminó con una serie de propuestas con el fin de que sirvieran de elemento de reflexión y de eventual mejora de la educación en Aragón.

De entre las propuestas, destacó la relativa a la necesidad de que la administración educativa proporcionara una información pormenorizada sobre la incidencia que, en el servicio público educativo, había supuesto la pandemia en nuestra Comunidad Autónoma hasta ese momento.

También reivindicó el papel del profesor en la educación, favoreciendo e impulsando la adecuación del profesorado a las circunstancias derivadas del

COVID-19, e instando al Gobierno de Aragón a que, en el supuesto de tener que volver a suspender la actividad (total o parcialmente), adopte las medidas precisas para asegurar el buen uso de las tecnologías, estableciendo planes específicos en cada centro teniendo en cuenta las características del alumnado.

Por último, el Informe pone de manifiesto la importancia de que la Administración establezca unos sistemas de evaluación justos, no solamente para medir el esfuerzo de los alumnos (lo que a determinados niveles educativos puede marcar el acceso su acceso a determinados estudios), sino también para verificar cuál es el grado de aprendizaje de alumnado en las distintas materias.

Estos son los Informes que han sido realizados con motivo de la extraordinaria situación, pero como indicaba al comienzo de esta valoración general, desde la Institución se han realizado dos Informes no derivados de la crisis sanitaria en este año,: el correspondiente a la Seguridad en la Montaña, del que daré cuenta al final de esta parte relativa a Informes y el Informe Especial sobre Juego y Menores, que requirió de un esfuerzo grande al haber sido finalizado en el periodo de pandemia, duplicando el trabajo desarrollado por los asesores.

Desde noviembre de 2019, el personal de la Institución vino trabajando en la elaboración de este Informe especial que tiene sus antecedentes en las diversas quejas y expedientes de oficio tramitados en los últimos años, y en las noticias que todos recibíamos sobre la afección del juego en los menores.

Por ello, el principal objetivo del Informe era saber si en Aragón, el aumento exponencial de casas de apuestas en nuestros pueblos y barrios, así como su presencia on line, había incidido en nuestros menores y analizar si algunas de las técnicas de marketing de las empresas del sector se desarrollaban enfocadas a estos.

Según los datos del Estudio de la Universidad de Zaragoza “Juego de azar y apuestas en jóvenes y adolescentes en Aragón” dirigido por la profesora Yolanda López del Hoyo, extrapolados en el Informe a toda la población menor aragonesa, en nuestra Comunidad con 50.000 jóvenes entre 14 a 17 años, nos encontramos con casi un 20 % de jugadores presenciales (9.500) y un 10% on line (4.727). Un 38,4% de los estudiantes de Instituto juegan a apuestas deportivas, y reconocen problemas con el juego un 6%

Sin embargo, frente a esos datos, en todo nuestro territorio, sobre 142 locales de juego, las infracciones sobre menores fueron 5 en 2017, 5 en 2018 y 0 en 2019.

En términos económicos, en 2019, el sector del Juego en Aragón ingresó 42 millones de euros a las arcas públicas, produjo 1.100 puestos de trabajo y dedicó a través del III Plan de adicciones 3 millones de euros para la todas las áreas (prevención, asistencia, formación y coordinación) y todas las adicciones (drogas ilegales, tabaco, alcohol, fármacos psicoactivos, adicciones comportamentales) incluidas en dicho Plan.

Por ello, y ante la pregunta de cómo proteger a menores y otros grupos vulnerables y mantener el sector económico que genera el juego, hemos encontrado respuestas como la de nuestro aragonés, el profesor Mariano Chóliz, quien ejerce como docente e investigador en la Universidad de Valencia y que defiende el cambio de paradigma desde el concepto de "Juego responsable" hacia lo que se ha venido en denominar "Juego ético".

Este Informe sobre Juego y Menores en Aragón era el de carácter especial previsto con anterioridad para el 2020, pero en esta anualidad referida se presentó, aunque se desarrolló a lo largo de 2019 el Informe sobre Seguridad en la Montaña, abierto como el anterior de oficio mediante un expediente a la luz de las múltiples noticias de accidentes con que cada año nos encontrábamos.

Precisamente fue presentado en Jaca el 11 de marzo, último día de actividad ordinaria en la casa, antes de la declaración del estado de alarma.

El objetivo del mismo fue la necesidad de realizar un análisis y reflexión en cuanto a las actuaciones que las distintas administraciones con competencia en la materia venían adoptando en la regulación de la actividad, su prevención y actuaciones de rescate en la montaña.

Para su elaboración se siguió la misma metodología que en otros informes elaborados anteriormente: solicitud de información preceptiva a las administraciones competentes, pero también a aquellos colectivos implicados como federaciones deportivas y expertos en la materia.

Igualmente, se consultaron los completos trabajos realizados con anterioridad, de los que cabe destacar la labor realizada por el Colegio de Abogados de Huesca en sus Jornadas sobre Derecho y Montaña, los trabajos de D. José Manuel Aspas o la

labor de investigación y divulgación realizada por Montaña Segura, entidad participada por federaciones y Gobierno de Aragón, así como del Comité de Seguridad de la Federación Española de Montaña

Para una mejor contextualización, se analizaron la legislación que regula las actividades de montaña en Aragón, así como en otras comunidades autónomas.

Habida cuenta del análisis de la misma se observa una ausencia de regulación en las actividades individuales, así como la falta de plasmación del trabajo del Observatorio de la Montaña de Aragón, organismo creado para el análisis de esta materia; se perfilan como los déficits pendientes, por lo que los objetivos de nuestra administración deberían ser el correcto funcionamiento de dicho organismo y el seguimiento a las recomendaciones que los expertos han realizado en sus contadas convocatorias.

Del "modelo de rescate aragonés" se destaca tanto los buenos resultados obtenidos, como el reconocimiento nacional que el mismo goza, especialmente en la coordinación que administración central y autonómica realizan a través de la Guardia Civil y el Servicio Aragonés de Salud.

Otra cuestión para analizar de forma serena es si las graves negligencias de algunas personas individuales deben o no ser asumidas por el conjunto de la sociedad a través de este sistema que resulta tan eficiente y solvente en situaciones de emergencias reales y no previsibles.

Con la referencia a este último Informe, termino mi balance respecto estos trabajos en los que hemos querido incidir de una manera más especial, bien por su dimensión y afección en la sociedad detectado con carácter previo, o ante la urgencia de los mismos derivados de la crisis sanitaria actual.

Entrando ya en el balance de la actuación de las materias que nos encomienda el Estatuto, quiero en este Informe correspondiente a 2020 comenzar con una de las funciones que hacen de la nuestra una institución singular: la Defensa del Estatuto de Autonomía, y con ella la de los derechos emanados del mismo, ya que el 2020 ha sido también un año excepcional en el desarrollo de esta función, ya que las medidas de estado de alarma han supuesto para el conjunto de la sociedad una renuncia de derechos fundamentales y una modificación de un amplísimo número de leyes y normativas necesarias para garantizar la contención de la crisis sanitaria.

Por ello, a lo largo de las diferentes fases, ha habido un gran número de consultas telefónicas o vía correo electrónico, relativas a la normativa aplicable en cada situación, y su concreta aplicación a casos muy puntuales.

En el primer estado de alarma, se llegaron a registrar unas cuatrocientas llamadas respecto a dudas que fueron solventadas sin apertura de expediente de queja, y unas ciento cincuenta quejas tramitadas como tales.

Las consultas puntuales ante supuestos afectados por la Covid fueron tramitadas en la mayoría de los casos sin seguir el proceso ordinario de tramitación de expedientes de queja, intentando dar soluciones a las cuestiones concreta planteadas mediante comunicaciones directas, mayormente vía telefónica, con las administraciones afectadas.

Es de destacar en este aspecto dos cuestiones; la primera es que algunas de estas normativas afectaban al derecho civil propio, nuestro Derecho Foral, y en algún caso tan directamente en su aplicación que se emitió una nota al respecto para la administración reguladora; como fue el caso del Gobierno de Aragón sobre el concepto de familia ante las restricciones de movilidad

Por otro lado, y como he destacado anteriormente, la presencia del Lugarteniente en nuestros medios de comunicación realizando una labor de interpretación y divulgación de la cambiante normativa en vigor, así como el repositorio de estas normativas en nuestro portal web supuso una puesta en valor de la Institución como garante de nuestro Derecho.

En el trabajo ordinario de esta área, se ha proseguido como en ejercicios anteriores con las contestaciones a consultas sobre instituciones propias del derecho civil aragonés, informes o alegaciones a ordenes (ámbito educación) y a ordenanzas municipales, así como una recopilación de las 19 sentencias dictadas por el Tribunal Superior de Justicia de Aragón en casación foral: familia, tutelas, abolorio.

Igualmente se elabora una recopilación del TC en relación con normas aragonesas o que afecten a Aragón.

La legislación vigente exige de El Justicia que emita un informe sobre determinadas materias y cuya información hemos insertado en el Informe:

Igualdad

En materia de Igualdad, hemos realizado un análisis de la actividad normativa que ha tenido el Gobierno de Aragón en relación a esta materia señalando el grado de cumplimiento de sus compromisos y, por otra parte, damos cuenta de los expedientes tramitados por esta Institución, entre los que podemos destacar, sin ánimo exhaustivo, algunas sugerencias aceptadas:

Así, nos dirigimos al Gobierno de Aragón para que los estudios del Ciclo Formativo de Grado Superior de Promoción de Igualdad de Género fueran reconocidos como requisito y no sólo como mérito a la hora de acceder a determinadas ofertas de empleo público , lo que provocó la aprobación de una modificación, por parte del Departamento de Hacienda, de la relación de puestos de trabajo en la que, o se creaba el puesto de Responsable de Igualdad de Género, o se modificaba un puesto ya existente, para adaptarlo a las características del puesto de Responsable de Igualdad de Género, y en ambos casos-, se incluía, en el apartado de Formación Específica esta "Formación habilitada por el Instituto Aragonés de la Mujer en relación con el principio de igualdad entre mujeres y hombres.

También la Universidad de Zaragoza aceptó analizar el impacto de las campañas informativas de los distintos protocolos y procedimientos puestos a disposición de la Comunidad Universitaria para la resolución de problemas e incidencias que puedan surgir en relación a los temas de discriminación por género y que se incida en la formación de los profesionales que deben aplicarlos desde los distintos órganos de la Administración Universitaria, ante un caso de una agresión a una estudiante por parte de un profesor.

Por último, desde nuestra Institución se ha colaborado con la Red de Mujeres de la Región Europea de la Federación Internacional de Ombudsman en la colaboración de dos importantes documentos relativos a los derechos de las personas Trans, el primero, y a la situación de las mujeres víctimas de violencia, madres de familias monoparentales y menores en relación a las distintas ayudas públicas durante los estados de excepción.

Menores

En materia de menores, se informa de una forma mucho más amplia que sobre ninguna otra materia pues, como en años anteriores, desde esta Institución se presenta un informe, independientemente del informe anual, a las Cortes de Aragón, tras haberse procedido en los meses pasados a visitar los centros dependientes del Gobierno de Aragón, así como centros concertados en los que hay niños y niñas bajo la tutela de la Administración autonómica, tanto de protección

como de cumplimiento de medidas judiciales, y haber recabado del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón, los aspectos más relevantes de las actuaciones realizadas con la Infancia y Adolescencia en Aragón.

Asimismo, y tal como se estableció en el informe de 2019 se realiza un análisis transversal de las quejas referidas a menores en las distintas Áreas de esta Institución.

Continuando con el compromiso del Justicia de Aragón de dar visibilidad a toda la infancia de Aragón, y en colaboración con el Instituto Aragonés de Estadística del Gobierno de Aragón, se aportarán datos básicos sobre la infancia en Aragón tanto de carácter demográfico como sobre las situaciones de vulnerabilidad y pobreza en nuestra Comunidad.

Durante el año 2020 y, a pesar de las dificultades derivadas de la pandemia sanitaria por el Covid-19, pero también instados por la misión de proteger a los más vulnerables, se han realizado varios informes relacionados con menores, uno de ellos ya previsto, sobre menores y juego en Aragón, y otros a raíz de la repercusión del Covid-19; uno sobre escolarización, y otro sobre la afectación de la pandemia a centros de acogida residencial de menores, en la primera fase.

Igualmente se ha realizado el seguimiento de los aspectos que se abordan a continuación para dar cumplimiento a los dispuesto por el artículo 29.5 de la Ley 8/2018, de 28 de junio, de actualización de los derechos históricos de Aragón, con las referencias a 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.

Sin embargo, la dificultad para abordar esta encomienda es grande porque no hay personal ni capacidad material para valorar, estudiar, acometer y abordar específicamente la tergiversación histórica de la Comunidad Autónoma, o las publicaciones que se hayan distribuido en distintas editoriales, revistas de difusión local o nacional con medios informáticos o soporte tradicional, con voluntad de falsear.

No obstante, en este aspecto la asesora de cultura y patrimonio asistió al curso de didáctica de la historia que fue notificado a Gabinete del Justicia de Aragón por parte del Consejo Asesor de la Historia. Dicho curso se articulaba en tres jornadas vespertinas en el primer trimestre del año 2020, recogidas bajo el nombre de

HACES que responde al acrónimo de Historia e Historia de Aragón en los centros Educativos de Educación Secundaria. En estas sesiones impartieron ponencias expertos historiadores y docentes, se realizaron talleres para los docentes matriculados, y estaba asimismo planeado un encuentro con miembros del propio Consejo Asesor al que se hace referencia más adelante.

Y a fin de dar cumplimiento a este mandato legalmente encargado a esta Institución, se procedió en el ejercicio 2020 a la apertura de oficio en esta Institución del Expediente 209/20, en el que se agrupaban las actuaciones y denuncias realizadas conforme al mandato de la Ley.

A lo largo de estas consideraciones he realizado un recorrido por la situación general de este 2020, de las materias que han sido objeto de Informes Especiales, de aquellas que son informadas por mandado de leyes específicas, y de la tutela de nuestro ordenamiento jurídico y defensa de nuestro Estatuto.

Pero como indicaba al principio de estas líneas, la realización tanto de estos trabajos especiales, como de los derivados de lo extraordinario de la situación, no ha mermado en absoluto la gestión y resolución de los diferentes expedientes que en materia de defensa de los derechos individuales y colectivos suponen el grueso del trabajo ordinario de la Institución

Una de las principales apuestas del Justiciazgo desde 2018 es la implantación de mecanismos de mediación en la resolución de conflictos.

En el año 2020, en la Oficina del Justicia de Aragón se han iniciado diez expedientes admitidos a mediación y que, con motivo de la situación sanitaria, menos uno de ellos que ya ha finalizado, el resto se encuentra todavía en tramitación ya que, pese a la aceptación por las partes en conflicto, la inicial reunión o las posteriores, no han podido ser celebradas.

El Justicia de Aragón aboga por propiciar la mediación de manera decidida sobre la base de una cultura de diálogo y mecanismos de autocomposición, situando el origen de la solución en el acercamiento de las partes, y buscando alternativas y propuestas que convenzan a ambas para tratar de solventar definitivamente el conflicto, al ganar todos. Se trata, en definitiva, de restaurar el orden jurídico perturbado con el conflicto, y por eso se habla de la mediación como Justicia Restaurativa.

La mediación ha de velar por garantizar la información veraz y la transparencia concienciando al ciudadano de su enorme capacidad para llegar a la raíz del conflicto y así, asumir el protagonismo en la toma de sus propias decisiones, encaminadas a resolver el conflicto (lo que ha de favorecer a todas las partes), posibilitando un mutuo entendimiento. Para ello, resulta preciso, cumpliendo con las debidas garantías jurídico-legales, que los cambios de modelo pasen del lineal clásico (proceso adversarial/ ganar-perder) a uno complejo, basado en la oferta de otros mecanismos para la resolución de conflictos en Derecho (proceso colaborativo /ganar-ganar). Es también imprescindible incorporar a éstos, otros métodos de trabajo que sean capaces de arbitrar tres aspectos fundamentales (el conflicto, la comunicación y las relaciones) en donde los protagonistas autogestionen voluntariamente sus diferencias.

El camino que hemos iniciado en el Justiciazgo está produciendo sus frutos y la colaboración que estamos obteniendo de las administraciones en general, y sobre todo de la local, es esperanzadora.

Para los ciudadanos que acuden al Justicia es una doble oportunidad: primero se intenta una mediación y si no se consigue un resultado positivo se continua con el procedimiento ordinario, sin estar presionados por plazos procesales perentorios, como sucede en la administración de justicia.

En las labores de defensa de la transparencia se continúa el criterio ya iniciado de indicar al ciudadano, con carácter previo a la admisión a trámite de la queja, la posibilidad de tramitación de la misma por el cauce expreso previsto en la normativa de transparencia, esto es, ante recurso interpuesto al Consejo de Transparencia de Aragón, posibilidad que en la mayoría de los casos ha sido aceptada por la ciudadanía. Cabe señalar que la Ley 8/2015, de 25 de marzo, de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana de Aragón, establece tanto que un miembro del Justiciazgo forma parte del Consejo, lo que ha supuesto que en las reuniones mantenidas por dicho órgano a lo largo de 2019 hayan asistido o bien el Lugarteniente del Justicia o bien la Asesora responsable de Departamento al efecto designada, como que de todas sus resoluciones se debe dar traslado al Justicia de Aragón.

El desconocimiento de los ciudadanos posibles licitadores en la contratación pública, de la normativa en contrataciones pequeños municipios y la atención en la especial contratación en el sistema sanitario; (con un problema de control en la

ejecución de los contratos y aplicación de penalizaciones por incumplimiento) han sido algunas de las cuestiones resueltas en los expedientes de contratación publica

Derechos

Los derechos políticos; continúan como en años anteriores de forma mayoritaria tratando de los problemas de acceso a la información de los concejales de la oposición en pequeños y medianos municipios, y en la aplicación de la memoria democrática se avanza en el cumplimento de la norma, con actuaciones directas de los municipios sobre símbolos franquistas.

Un aspecto que ya había sido motivo de actuación desde nuestra Institución ha sido la administración electrónica; donde se ha hecho más notable todavía que existe un avance en su implantación, pero con carencia de apoyos a los ciudadanos para su utilización, generando una nueva vulnerabilidad, la brecha digital.

Empleo público

El empleo público ha seguido siendo en este año una materia de amplio calado en el trabajo de la Institución pues sigue apreciándose una preocupación muy importante en relación con el desarrollo de los procesos selectivos.

En efecto, en un contexto de profunda crisis del empleo privado como ocurre en la actualidad, no es de extrañar que exista entre los aragoneses una sensibilidad muy acusada en lo que se refiere al desarrollo de las oposiciones y otros mecanismos de selección de los empleados públicos.

Esta situación -que podría afectar a toda España- resulta especialmente importante en nuestra Comunidad Autónoma, debido al peso que el empleo público presenta en Aragón, que, siendo superior desde hace tiempo a la media nacional, ha aumentado bastante en los últimos años. De este modo, con los datos que han podido manejarse hasta el año 2019 (recogidos en el *Anuario Aragonés de Gobierno Local 2019*) hay que precisar que, en el cómputo general nacional, el porcentaje de empleados públicos en relación con el número de habitantes es el 5’51%, lo que contrasta con el porcentaje autonómico que se sitúa en el 7.02%, siendo significativo que el porcentaje estatal haya permanecido estable en el período 2008-2019, mientras que el porcentaje autonómico se haya incrementado, para el mismo lapso temporal, de un 6,55% a un 7,02%.

En función de lo expuesto, se comprenderá que los poderes públicos autonómicos deban ,debamos, hacer un especial esfuerzo para que los procesos selectivos sean lo más respetuosos posible con lo que, al fin y al cabo, constituye un derecho fundamental de acceso en condiciones de igualdad a los cargos públicos, que debe

interpretarse sistemáticamente con los principios constitucionales de mérito y de capacidad a la hora de reclutar empleados públicos.

Han sido varios los expedientes que han tenido como objeto los procesos selectivos de funcionarios de carrera y se han formulado, entre otras, algunas propuestas: la obligación de publicidad en el BOE de las oposiciones de funcionarios locales, la necesidad de respetar las bases del proceso selectivo a la hora de fijar el contenido de las pruebas, la carga de motivar las puntuaciones de los procesos selectivos conforme exige la Jurisprudencia y la posibilidad de grabar las pruebas de algunas oposiciones.

Igualmente, se ha expresado la conveniencia de verificar si, a la vista de la existencia de funcionarios interinos que no ocupan plazas vacantes, procede, o no, la creación de plazas estructurales con el fin de ofrecerlas a los funcionarios de carrera de nuevo ingreso.

Respecto al personal interino, las consideraciones expuestas en relación con los funcionarios de carrera son en buena medida trasladables a quienes no cuentan con una relación de servicios permanente con la Administración.

No obstante, conviene exponer individualmente algunos de los problemas suscitados en relación con este tipo de empleados públicos: forma de llamamiento (con la propuesta de utilización de la web del Gobierno de Aragón), posibilidad de alegar una justificación para no acudir al puesto de trabajo tras su aceptación, sin sufrir penalización o las reglas de preferencia en el cese de funcionarios interinos cuando alguno de los puestos que ocupan deban proveerse entre funcionarios de carrera. Ante la inexistencia de tales reglas, se sugirió a los Departamentos de Hacienda y Administración y de Ciudadanía y Derechos Sociales que establecieran algún tipo de norma a estos efectos y la Administración aceptó sustancialmente esta propuesta.

Respecto a la provisión de funcionarios interinos de los Cuerpos Nacionales al servicio de la Administración de Justicia, ha existido una preocupación muy generalizada entre los afectados por algunos de los requisitos exigidos en la normativa autonómica para formar parte de la correspondiente bolsa, entre los que destaca la imposibilidad de formar parte de la bolsa de interinos aragonesa si se está inscrito en la bolsa de otra Comunidad Autónoma. Por El Justicia de Aragón, se propuso que se replanteara la idoneidad de este requisito, puesto que ello podría obstaculizar que personas con experiencia en los Juzgados y Tribunales pudieran

desempeñar este tipo de puestos en la Administración de Justicia en Aragón. Esta propuesta fue recogida por el Departamento competente, al expresar que se iba a procederse a estudiar la eliminación de dicho presupuesto.

En lo que afecta al personal eventual, se recordó la vigencia de su nombramiento cuando prestan servicios en las Entidades locales, así como la prohibición de realizar funciones de tipo burocrático o administrativo.

En materia de comisiones de servicio, desde esta Institución hemos podido observar los problemas prácticos que conlleva la aplicación de la Sentencia del Tribunal Supremo de 24 de junio de 2019, que ha venido a exigir la existencia de una convocatoria pública con carácter previo a la concesión de una comisión de servicios. En estos momentos, debe decirse que se ha aprobado por el Gobierno de Aragón el Decreto 129/2020, de 23 de diciembre, donde ya se establece una regulación de las convocatorias de las comisiones de servicio, cuya aplicación deberá ser objeto de atención en el presente año.

Como sucedió el año pasado, los procedimientos de promoción interna han sido objeto de queja por parte de los ciudadanos, aunque por motivos diferentes, como puede ser la necesidad de clarificar el marco normativo en cuanto a la dispensa de la fase de oposición si se hubiera superado en una convocatoria anterior.

Otras cuestiones abordadas y que verán desarrolladas en el Informe es el derecho a la igualdad retributiva de los policías locales, el derecho a la percepción de incrementos retributivos por realizar, de darse, actividad profesional que exceda del concreto puesto de trabajo oficial., la adaptación del puesto de trabajo de funcionarios interinos de los cuerpos docentes no universitarios o la posible discriminación entre Licenciados y Graduados en Derecho a efectos de impartir diferentes asignaturas en centros docentes privados.

Las molestias derivadas por el ruido es una constante en todos los informes anuales en el apartado de Interior y Justicia, afectando por igual a todos los municipios con independencia de su tamaño. Los problemas de salud que ocasiona en quienes lo padecen, merece una especial atención por parte de los poderes públicos. Por ello, se deben de habilitar todas las herramientas disponibles para detectar, constatar y actuar en aquellas molestias que suponen un ataque a la inviolabilidad del domicilio.

En el caso de los municipios con cuerpos de policía local se debe, en primer lugar, disponer de una ordenanza, acorde con la normativa, que sirva de herramienta jurídica. De igual modo, se debe de disponer de aparatos para realizar las mediciones pertinentes y la formación necesaria de sus miembros. En esta parte, es donde entiende esta Institución que puede coadyuvar la Dirección General de Interior y Protección Civil

El principal problema detectado en este 2020 ha sido la falta de adaptación de algunos organismos a la pandemia, ya sea por la falta de digitalización o por carecer de medios personales para ello. Pero la demora en las citas previas y la imposibilidad de contactar con los servicios correspondientes, ha sido una tónica habitual a lo largo de 2020.

La gestión telemática, la digitalización y la cita previa, son tareas que hasta la fecha constaban como pendientes en muchas administraciones. Esta pandemia nos ha obligado, incluida esta Institución, a acelerar los procesos de digitalización, abrir nuevos canales de comunicación y mejorar en la calidad de la información. Lo que a su vez nos debe hacer plantear la escasa apuesta que se había hecho hasta la fecha.

Durante el 2021 debemos continuar apoyando la modernización de las instituciones, facilitando la gestión telemática, pero sin olvidar aquellas personas que bien, por falta de medios o de conocimientos, encuentran problemas para acceder a las mismas.

En materia de trabajo y seguridad social hemos vivido un incremento de quejas derivado de la pandemia del Covid 19 que, sobre todo, han tenido que ver con el déficit de atención de los servicios de atención ciudadana por estar colapsados y, fundamentalmente, con temas relacionados con el Ingreso Mínimo Vital (IMV) y con los problemas derivados de los ERTES tramitados. Aunque se tratarían de asuntos fuera de nuestra competencia, dado que, en numerosas ocasiones la causa última de la queja se refería a la ausencia o la deficiencia de la información recibida sobre las situaciones particulares, decidimos, con la inestimable colaboración de las Direcciones Provinciales tanto del INSS como del SEPE, articular un sistema para poder facilitar dicha información y resolver el problema sin sobrecargar de trabajo a dichas Instituciones ni al Defensor del Pueblo.

El área de Servicios Sociales, es la que más ha incrementado el número de quejas ciudadanas (53%), estando muy influida por las situaciones provocadas por la

pandemia por Covid-19. Que ha afectado a los plazos y las formas de prestación de los servicios, al ejercicio de los derechos de las personas, las condiciones de trabajo de los profesionales y a la utilización de los recursos públicos; con graves repercusiones en las personas y familias usuarias de los servicios sociales; entre las que destacan quienes han tenido que recurrir por primera vez al sistema de Servicios Sociales, encontrándose con la dificultad añadida de tener que funcionaban en condiciones excepcionales y, en algunos casos, sin atención presencial durante los peores momentos.

Especial trascendencia ha tenido la creación de nuevas prestaciones para contrarrestar los efectos de la pandemia, entre las que destaca el Ingreso Mínimo Vital (IMV), y que ha afectado enormemente a la configuración de las rentas mínimas autonómicas. La dificultad para implementar el IMV, la falta de coordinación con el sistema de rentas mínimas autonómicas y los retrasos acumulados en su concesión han lastrado enormemente el sistema, por lo que sigue siendo muy necesaria la mejora de su regulación y la coordinación entre las distintas administraciones

Persiste la preocupación por la situación de las personas que viven en residencias. Se inició un plan de visitas a los Centros que hubo de ser suspendido por la pandemia, centrando nuestro trabajo en la repercusión de la pandemia del Covid-19, elaborando un informe especial al respecto; en el que se analizó lo acontecido durante los meses de confinamiento y se plantearon propuestas de mejora.

Por desgracia, somos conscientes que está situación pandémica sigue atravesando y condicionando nuestras vidas, las relaciones sociales de la sociedad y las capacidades de actuación de las distintas administraciones. Sin embargo, debemos estar muy atentos para evitar que la pandemia pueda convertirse en una excusa para la inacción y para justificar retrocesos en el nivel de atención a los sectores más vulnerables de la sociedad en los momentos en que, paradójicamente, más la necesitan.

Se debe insistir en asegurar el derecho a la información sobre la situación en que se encuentran las personas usuarias de los servicios sociales, tanto para ellos mismos como para sus familiares; especialmente sobre las personas que ocupan plazas en Centros Residenciales, o son tuteladas por entidades públicas. Mantener los vínculos familiares es una cuestión fundamental para la salud integral de las

personas usuarias y, por tanto, la suspensión del régimen de visitas ha de ser excepcional priorizando la realización de las mismas en condiciones de seguridad.

La pandemia no puede llevar aparejada la pérdida de derechos subjetivos y en aquellos casos que algún recurso no pueda ser prestado en condiciones de seguridad, como ha pasado con algunos Centros de Día que comparten instalaciones y personal con Residencias, la administración ha de ser capaz de ofrecer alternativas y garantizar las prestaciones asignadas.

Seguimos insistiendo en la necesidad de que se hagan esfuerzos en la dotación de medios y personal adecuados para procurar el bienestar de las personas atendidas por los servicios sociales, y hemos hecho mención especial a los servicios que atienden a las personas tuteladas, a las residencias públicas y privadas de personas mayores o con discapacidad y a los Servicios que gestionan las distintas prestaciones (Rentas Mínimas, Ayudas de Urgente Necesidad, programas de atención a la infancia...). En este punto hemos de señalar que la implementación por parte del IASS de una nueva herramienta informática de gestión ha supuesto una mayor agilidad en la tramitación de expedientes nuevos, pero, sin embargo, ha ocasionado innumerables problemas en la revisión de expedientes antiguos por fallos en la migración de datos. Se está tardando en exceso en resolver dichos problemas y se corre el riesgo de que el "fallo informático" se considere un argumento para justificar dicho retraso en vez de la causa de un problema que hay que atajar con celeridad.

Por nuestra parte, hemos modificado, en parte, nuestro sistema de trabajo, adaptándolo a la urgencia y dando prioridad a la atención a las personas que acudían a nosotros en situaciones de necesidad y urgencia (información sobre traslados o afectación por Covid-19 en residencias, solicitudes de IMV o ayudas de urgencia...). Nuestro objetivo era acortar los plazos para contribuir a la solución del problema, más que la elaboración de un expediente administrativamente completo.

Hemos profundizado en el contacto directo con las personas afectadas para conocer con mayor precisión y certeza el hecho causante y poder dirigirnos a la administración implicada. Y posteriormente, tras recabar la información por los medios más agiles a nuestra disposición, contactar de nuevo con las personas afectadas, tratando de facilitar la gestión de su problema y su solución.

Desde luego, si les destacaba que los servicios sociales han sido claves en este año, es difícil describir el papel de nuestra sanidad.

Como es sabido la crisis ocasionada por la pandemia Covid-19 ha provocado un gran impacto en el sistema sanitario con importantes repercusiones en la salud de los ciudadanos y en el funcionamiento de los centros sanitarios.

La atención primaria a raíz de la pandemia, además de las actividades que tradicionalmente realiza, ha tenido que asumir otras como el control y seguimiento de casos Covid-19 y la vacunación frente al Covid-19. Se ha priorizado la consulta no presencial para evitar contagios y proteger a pacientes y profesionales.

En muchas ocasiones se ha definido la atención primaria como la puerta de entrada al sistema sanitario. Asegurar el acceso a los recursos del sistema sanitario requiere dotar a los centros de salud de los medios tecnológicos y humanos necesarios para adecuarlos al modelo de organización de atención primaria que se ha establecido garantizando la correcta prestación de la cartera de servicios de atención primaria.

En atención especializada ha aumentado el número de personas incluidas en la lista de espera quirúrgica y el tiempo de espera para ser intervenido. También ha aumentado el tiempo de espera para realizar una prueba diagnóstica o tener una primera consulta con el especialista. Estos retrasos han podido ocasionar graves consecuencias en la salud de los pacientes con patologías no Covid-19. Con el Plan de choque anunciado a finales del 2020 por el Gobierno de Aragón se espera, en un plazo de dos años, reducir un 85% la espera quirúrgica de más de 180 días.

Otro de los efectos de la Covid-19 ha sido el aumento de los trastornos mentales. El duelo, el aislamiento, el miedo han ocasionado la aparición de estas enfermedades o su agravamiento en aquellas personas que antes de la pandemia ya padecían algún problema de salud mental. Será necesario incrementar la inversión en los servicios de salud mental para poder atender las necesidades de los ciudadanos que sufren estos tipos de trastorno.

La pandemia ha evidenciado las carencias del sistema sanitario debido a la falta de profesionales sanitarios, poca inversión en atención primaria y salud mental, tiempos de espera en la atención especializada, también ha mostrado su mayor activo: los profesionales, cuyo trabajo y dedicación en la lucha contra la covid-19 debemos destacar.

Todavía no se sabe con exactitud el alcance de las secuelas físicas y psicológicas ocasionadas por la covid-19 ni los efectos en la salud de las medidas adoptadas para frenar la epidemia. No obstante, los expertos en estas materias indican que es necesario reforzar el sistema sanitario para atender a las personas con dolencias directamente derivadas de la Covid-19 y a aquellas con otras patologías que, como consecuencia de la pandemia, no han recibido asistencia sanitaria.

Cultura, Patrimonio y Deporte

En el Área de Cultura, Patrimonio y Deporte destacan los expedientes que han tenido por objeto la protección del Patrimonio Histórico y, en concreto, aspectos ya habituales como los relativos a la omisión de medidas de conservación, protección y puesta en valor de determinados bienes que integran el Patrimonio Cultural de la Comunidad Autónoma de Aragón, y sobre el acceso público a Bienes de Interés Cultural.

Especialmente relevante, porque es la primera vez que se presenta en esta Institución una queja sobre este tipo de asentamientos prehistóricos en la provincia de Teruel, la apertura de las bibliotecas, que con el Covid han permanecido cerradas y no prestan -las dependientes de DGA- servicio en las salas para los usuarios.

Asimismo, ha habido quejas por la falta de ayudas a la cultura tras las suspensiones provocadas por la alarma sanitaria, lo que ha provocado fuertes pérdidas en el sector y una crisis de trabajo sin precedentes. La suspensión de ferias del libro, de publicaciones, de exposiciones, ha sido motivo de apertura de expediente resultado de las quejas de los ciudadanos.

Educación

En educación además de las tradicionales quejas sobre adscripción y escolarización, que este curso han sido las mismas en cantidad, pero por motivos nuevos, como los plazos de escolarización, la forma telemática de entregar la solicitud, los llenos en el registro para entregar los papeles, etc., resulta llamativa la cantidad de quejas formuladas por los ciudadanos con motivo del final de un curso suspendido en el último trimestre, que supuso que las familias tuvieran que hacer compatible el trabajo presencial de algunos colectivos (reponedores, policías), con la atención a los hijos en casa, la educación a distancia de los mismos, la escasez de medios telemáticos en los hogares para dar servicio a varios hermanos a la vez.

Igualmente, el cómo proceder con las calificaciones de las materias/ asignaturas cuando desde la Consejería de Educación, siguiendo los dictados de la Ministra de

Educación y Formación Profesional, se ha indicado que el curso interrumpido no supondría la penalización en las calificaciones de los alumnos, y, por tanto, los suspensos o la no superación de las materias se considerara algo excepcional es otro de los motivos de queja de los ciudadanos.

Con justificada razón, entendemos, que el colectivo docente se quejara por la poca atención que se les prestaba, y la sobrecarga que suponía para quienes impartían clase en los niveles más altos, el preparar materias y corregir cada correo electrónico y ejercicio de sus alumnos.

La realización de la EvaU, que cambió en dos ocasiones las fechas indicadas para su realización, la búsqueda de lugares y entornos seguros y adecuados, cómo se procederían para la entrada y salida de los alumnos, la necesidad de contar con nuevos centros y tribunales examinadores, supuso que se tramitaran expedientes y se atendiera a los colectivos de padres de alumnos, de los propios alumnos y de profesores.

Las calificaciones de este curso para los alumnos de bachillerato han sido especialmente bajas, por la falta de presencialidad y orientación, comparadas con las de los alumnos que pertenecen a otras Comunidades Autónomas. Para acceder a la universidad pública, el hecho de tener un distrito único de adscripción ha provocado, por tanto, protestas entre los estudiantes y familias aragonesas, que han visto que las plazas de estudios universitario con *Numerus Clausus* se han visto ocupadas por cantidad relevante de alumnos de otras CC.AA. La Universidad de Zaragoza no ha respondido a la solicitud de información.

La seguridad por la vuelta a clase para el curso 2020/2021 ha sido motivo de muchas quejas. Algunas firmadas por colectivos de ciudadanos que denunciaban: desde el punto de vista de los padres cómo podían impartirse clases sin mantener la distancia de seguridad, limitando los horarios, estableciendo turnos de comedor, sobre la obligatoriedad de comer el almuerzo en el aula, la ventilación, la necesidad de comparar filtros HEPA en los centros educativos, etc.

Por su parte, se han quejado los profesores y personal de los centros educativos carecen de protocolos de actuación y medios para frenar/enfrentar el Covid19.

El curso escolar comenzó en el mes de septiembre con la modalidad presencial de todos los alumnos hasta 3º de la ESO. Sin embargo, los alumnos de los dos últimos cursos de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato, así como la Formación

profesional de grados medio y superior comenzaron el curso con educación on-line, diferente para los que cursaban en centros de titularidad privada y en centros de titularidad pública. Se formularon sugerencias a este respeto, y la presencialidad se recuperó progresivamente.

En área de educación es donde sobresalen los expedientes únicos en los que hay concentradas quejas de muchos ciudadanos, que las presentan a través de hojas de firmas, o bien de forma individual y se tramitan en el mismo expediente.

Y como he expuesto con anterioridad fue motivo de un informe monográfico del que he dado buena cuenta.

Servicios Públicos y Transportes

En servicios públicos y transportes siguen siendo muy numerosas la relativas a suministro de agua, molestias por ubicación de contenedores cerca de viviendas, el giro de tasas por recogida de residuos en barrios rurales en los que no se presta el servicio y problemas en cementerios municipales.

En pequeños municipios, se aprecia que todavía persisten las dificultades para acceder a sus viviendas con motivo de caminos en mal estado. Al respecto, se les recuerda la posibilidad que les asiste de solicitar auxilio y colaboración a las Diputaciones Provinciales correspondientes.

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.

Hay que resaltar la buena predisposición de las compañías eléctricas y telefónicas en tratar de solucionar conflictos. Pese a que no son Administraciones Públicas, les solicitamos información al prestar un servicio público. La postura de dichas compañías es muy colaboradora con la Institución.

Obras públicas

Igualmente se aprecia retraso en la ejecución de obras públicas de conservación, mantenimiento y mejora, así como una falta de actuación cuando las 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.

Se siguen produciendo desperfectos en fincas particulares por obras de la Administración, resultando muy difícil a los ciudadanos acreditar el origen de los daños.

Hay mucha demora en resolver los expedientes de responsabilidad patrimonial, cuando el plazo máximo está establecido en seis meses.

En materia de Medio Ambiente podemos destacar dos asuntos que han sido sometidos a nuestra consideración.

La publicidad que, por cualquier medio, y sobre todo por Internet, debe publicar las Administraciones sobre todas las cuestiones medioambientales que puedan incidir en la vida de los ciudadanos y en el medio ambiente.

Se han formulado a la Administración, y en particular al Departamento de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente y al Ayuntamiento de Zaragoza, y en relación con las emisiones que produce la Papelera cuya actividad se desarrolla en el Barrio de Montañana, y sobre los suelos contaminados en el Barrio de La Almozara producto de la actividad industrial que ejerció hasta el año 1979 una empresa química, para que publiquen toda la información medioambiental que sea de interés para la ciudadanía.

De esta manera, los ciudadanos, teniendo conocimiento de toda la información medioambiental relevante, puedan saber que se cumple con la legalidad vigente en materia de emisiones y puedan aportar soluciones que mejoren el medioambiente.

Otro tema tratado y que consideramos también de importancia, es el problema de la inundación de las tierras ribereñas al Ebro y el consiguiente peligro para las poblaciones ribereñas del Ebro con motivo de las avenidas que se producen a lo largo del tiempo.

Desde la Institución se acordó instar de la Administración que impulsara la realización de actuaciones eficaces para atajar los graves y persistentes problemas derivados de las avenidas del río, y en colaboración estrecha con la Confederación Hidrográfica del Ebro.

Como en años anteriores debemos reseñar en el apartado dedicado a vivienda que hay mucha demanda para acceder a las viviendas sociales, tanto del Ayuntamiento como de la Diputación General de Aragón, sobre todo en Zaragoza, y una oferta que no puede cubrir todas las expectativas. Las quejas han sido fundamentalmente

por la larga espera de tiempo para que se adjudique una vivienda a pesar de tener aprobada la solicitud.

Hay que resaltar 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.

Al igual que en años anteriores, hay un notable retraso en la resolución de las ayudas para el alquiler. Al este respecto, se ha formulado una sugerencia al Gobierno de Aragón.

Lo mismo ha ocurrido con las ayudas para el alquiler convocadas a raíz de la pandemia.

Elevando el concepto de vivienda el del urbanismo en general, estas políticas constituyen una importante responsabilidad de los poderes públicos, que cuentan con relevantes potestades para intervenir en este sector de la actividad humana relacionado con la urbanización y edificación de los terrenos.

Al constituir el urbanismo una función administrativa horizontal, no es extraño que, en los expedientes seguidos en esta Institución, deba atenderse, no sólo a la legislación propiamente, sino que también deban examinarse otras normativas sectoriales, como la medioambiental.

En general, se aprecia que, para satisfacer las necesidades urbanísticas de los ciudadanos y garantizar su calidad de vida, no solo es necesaria una enérgica actividad administrativa, sino también contar con un sector privado que sea capaz de llevar a efecto los planes y cumplir con los deberes y objetivos de la legalidad urbanística.

Algunas de las cuestiones analizadas desde el Justiciazgo en relación con esta materia han sido la actividad de aprobación del planeamiento urbanístico, la gestión del dicho planeamiento o la potestad de concesión de licencias urbanísticas (y su relación con otros títulos habilitantes). Sin duda, esta última potestad es una de las manifestaciones más importantes de los poderes legamente atribuidos a las Administraciones, que, acaso, se ha visto matizada en los últimos tiempos, como consecuencia de la aparición de otros títulos habilitantes (la declaración responsable y la comunicación previa) en los que no existe un control administrativo previo.

Mención aparte debe hacerse a la potestad de disciplina urbanística, toda vez que la responsabilidad de las Administraciones para controlar las ilegalidades urbanísticas conlleva importantes problemas, puesto que, en ocasiones, es necesaria una firme voluntad administrativa sobre todo si se pretende acabar con situaciones urbanísticas ya consolidadas en lo fáctico.

Otros aspectos tratados han sido las potestades de conservación urbana, la imposibilidad de exigir los costes totales de una ejecución subsidiaria a un comunero; o el derecho de acceso a la información urbanística.

Industria y Comercio

El área de Industria y Comercio ha gestionado muy diversas reclamaciones en este 2020, pero durante la pandemia están siendo muy numerosas las relativas a cancelación de viajes, de reservas hoteleras, la falta de devolución de fianzas por celebraciones que no han podido ser llevadas a cabo, situación en la que se encuentran los gimnasios, la hostelería, los comercios y casos personales en los que no saben cómo actuar. En todos los supuestos, se informa al respecto tratando de aclarar las dudas e incertidumbres.

Por otro lado, continúan los problemas para considerar interesados en un procedimiento a la Unión de Consumidores, en el caso de que a consecuencia de las actuaciones denunciadas se hubiera resuelto el inicio del expediente sancionador.

Igualmente, durante esta crisis sanitaria se están ocasionado problemas derivados del alquiler por días de viviendas de uso turístico, al apreciarse reuniones de más personas de las permitidas que, en ocasiones, generan molestias al vecindario.

Economía y Hacienda

En cuento a Hacienda debemos reseñar el problema que nos plantean la ciudadanía sobre el modo de probar que no han tenido ganancia al vender su vivienda y que por ello no deben pagar la Plusvalía Municipal al Ayuntamiento.

Los Ayuntamientos, por regla general, consideran insuficiente las escrituras de compra y de venta que aporta el contribuyente para acreditar la inexistencia de incremento que deba tributar por la Plusvalía, pues al haber vendido la vivienda por un precio inferior al de compra considera que no debe tributar.

Se considera por la Institución que los Ayuntamientos, en sus resoluciones por las que consideran insuficiente la prueba indiciaria de escrituras aportada por los contribuyentes y desestima sus peticiones, deberían motivar y demostrar por qué

no acepta como prueba suficiente el precio que se declara en las escrituras, indicando en su caso, y con la finalidad de asesorar al contribuyente, la prueba o pruebas que consideraría procedentes.

Desde la Institución no se considera válida en Derecho la simple negativa a aceptar como suficiente la prueba indiciaria de escrituras por parte de los Ayuntamientos, y así lo considera el Tribunal Supremo en su Jurisprudencia, y por ello los Ayuntamientos caso de no desarrollar actividad alguna para desacreditar la prueba aportada por el contribuyente, deben aceptar la misma y no aplicar la fórmula de valoración que se establece en la Ley de Haciendas Locales.

Y también debemos reflejar la clara disminución de las reclamaciones que nos han presentado los ciudadanos en relación con el Impuesto sobre la Contaminación de las Aguas, dado que en 2020 sólo se han tramitado seis expedientes.

Sobre este Impuesto, recientemente el Tribunal Superior de Justicia de Aragón en su Sentencia de 16 de octubre de 2020, y con apoyo en la Sentencia del Tribunal Constitucional d 18 de septiembre de 2018, ha zanjado la cuestión, y se ha pronunciado señalando que no se vulnera la autonomía municipal y que es compatible el Impuesto sobre la Contaminación de las Aguas con las tasas de depuración que tienen aprobadas los Ayuntamientos.

Desde la Institución se informa a los ciudadanos de la legalidad del Impuesto y de la obligación de abonarlo.

En nuestro sector primario, la agricultura y ganadería, además de las habituales respecto a las concentraciones parcelarias, hemos de destacar los aprovechamientos agrícolas y su normativa

Los Ayuntamientos normalmente tienen regulado el aprovechamiento agrícola de sus propiedades mediante Ordenanza. Los ciudadanos nos presentan reclamaciones cuando los Ayuntamientos no les adjudican parcelas para su cultivo por no cumplir los requisitos exigidos en su norma.

Desde el Justicia se observa que los requisitos cuyo cumplimiento se exige a veces no se adecuan a la Ley, cuando, y principalmente, se vulnera el principio de igualdad. Otras veces es el procedimiento de adjudicación que sigue el Ayuntamiento el que no se ajusta a las leyes que regulan dicho procedimiento de adjudicación.

Pero lo principal que se les recomienda desde el Justicia a los Ayuntamientos es que regulen su aprovechamiento agrícola mediante Ordenanza, para de esta forma todos los vecinos tengan conocimiento íntegro de la normativa y puedan comprobar que la actuación de su Ayuntamiento, tanto en el procedimiento como en el cumplimiento de los requisitos para ser adjudicatario se ajusta a la Ley, en este sentido se le formuló Sugerencia al Ayuntamiento de Gallocanta.

A lo largo de estas páginas hemos realizado un recorrido por la descripción de las tareas que a El Justicia de Aragón le encomienda el Estatuto y su Ley reguladora, pero creo que no menos importante en la valoración de una gestión anual es la dación de cuentas de los recursos que usa para ese cumplimiento de deberes, por lo que quiero destacar los aspectos tanto de organización interna como de la comunicación estable con las instituciones y entidades, así como con el conjunto de la sociedad

El Compromiso de El Justicia de Aragón con los ODS, Objetivos de Desarrollo Sostenible que se reflejan en los aspectos que a continuación cito, así como a lo largo de todo el informe.

El desarrollo de los mismos por la Institución en materia de Responsabilidad Social Corporativa se concreta en la obtención en 2020 del sello Responsabilidad Social de Aragón en la categoría de entidad de naturaleza no lucrativa, tras un exhaustivo diagnóstico de situación realizado por la Secretaria General, el apoyo del secretario de gabinete y la implicación de todo el personal y del resto de los grupos de interés y la firma de El Justicia de Aragón de los compromisos de la Institución en RSC y la aprobación del Código Ético.

La Institución ha trabajado con la inscripción del cálculo de Huella de Carbono en el Registro de la Oficina Española de Cambio Climático (OECC) y ha obtenido el correspondiente certificado 2019. Así mismo, ha obtenido el sello CeroCO2 2019 y ha compensado el 100% la huella de carbono producida en el 2019 en el proyecto "Conservación de la Amazonía en Madre de Dios en Perú (4ª fase)".

El 1 de julio de 2020 firmamos el "Compromiso del Justicia de Aragón de reducción de gases de efecto invernadero en la Institución" **.**

La Huella de Carbono de la Institución en el 2018 fue de 44,997 tCo2e y en el 2019 16,847tCo2e. Por lo que la reducción real de la Huella de Carbono del 2019

respecto al 2018 ha sido del 62.56 %, superando ampliamente el compromiso en un solo año.

Como datos significativos en la gestión económica cabe destacar que el incremento acumulado desde el 2018 al 2020 del presupuesto del Justicia ha sido del 2.8% y se atribuye exclusivamente al cumplimiento de las obligaciones establecidas por las respectivas Leyes de Presupuestos respecto al incremento de las retribuciones del personal y a los acuerdos de la Mesa de las Cortes relativos al incremento de nivel de determinados funcionarios.

En la ejecución del presupuesto quiero resaltar la reducción del 25% en costes de suministro eléctrico, del cual más del 50% procede de fuentes renovables, reducción del 50% de costes de comunicaciones (telefonía fija, móvil y datos), reducción de más del 80% en comunicaciones postales, gastos en transporte e indemnizaciones por razones de servicio. Estas reducciones se ha debido a la racionalización del gasto y reorganización de los medios materiales y personales de la Institución. Sin embargo, la evolución de la pandemia Covid19 ha sido la causa, entre otros, de la escasa ejecución de las partidas destinadas a gastos protocolarios y a reuniones y conferencias ya que durante el ejercicio 2020 no han tenido lugar actividades consolidadas en la Institución tales como el Foro de Derecho Aragonés, las Jornadas Constitucionales, el Foro de Derechos ciudadanos o la semana del Justicia.

La situación sanitaria ha hecho que, además del gasto corriente, la ejecución del presupuesto haya tenido como gastos principales la edición del *Manual de Derecho Foral Aragonés*, del libro *El Justicia de Aragón: Un palacio, una sede,* la rehabilitación del alero del palacio, otras labores de mantenimiento de edificio, instalaciones y equipos, gastos de implantación del nuevo sistema de gestión de quejas, sistema integrado de registros, administración electrónica, seguridad en los sistemas de información, mejora en la accesibilidad de la web y dotación de equipamiento para garantizar el trabajo a distancia.

Quiero resaltar que en aras a la colaboración interinstitucional y la búsqueda de economía de escala, El Justicia de Aragón se ha adherido al Convenio de Colaboración entre el Gobierno de Aragón y la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre - Real Casa de la Moneda (FNMT-RCM) para la innovación y adecuación de la prestación de servicios de identificación y firma electrónica mediante la plataforma pública de certificación de la FNMT-RCM en la Comunidad Autónoma de Aragón 2018-2021 y al Convenio de colaboración entre la Administración

General del Estado (MINHAP) y la Comunidad Autónoma de Aragón para la prestación mutua de soluciones básicas de administración electrónica, ambos sin coste alguno para la Institución y se ha firmado el convenio de colaboración entre la entidad "Aragonesa de Servicios Telemáticos " y "El Justicia de Aragón" para la provisión de servicios de informática y telecomunicaciones.

Nuestras relaciones institucionales, en el marco de actuación del Gabinete de la Institución, son las actuaciones que El Justicia de Aragón realiza con otras instituciones o entidades para el desarrollo de las misiones encomendadas.

La continua relación con las Cortes de Aragón, a la que damos cuenta de nuestra actividad; o el estrecho trabajo con el Gobierno de Aragón, que es la administración que, habida cuenta de sus competencias, tiene una mayor interacción con nuestra Institución; la cercanía con la administración local o la coordinación con la Delegación del Gobierno de España se verán reflejadas a lo largo de todo este Informe, y de una manera más específica en su apartado correspondiente.

En todas ellas se apreciará un interés en la búsqueda de una mayor agilidad en la tramitación y gestión de los expedientes, que existe desde el anterior ejercicio y que ha obtenido respuesta en muchas administraciones con una voluntad mutua de mejora de los procedimientos y el establecimiento de una comunicación fluida.

Por otro lado, las políticas de comunicación de la Institución están encaminadas a mantener una relación constante con la sociedad a la que sirve; de forma que conozcan y reconozcan a El Justicia de Aragón como institución básica de autogobierno de la Comunidad.

Las 292 referencias a la Institución solamente en prensa archivadas, o las 13 entrevistas de televisión y 25 de radio realizadas son buena muestra de la presencia de la Institución en los medios de comunicación.

Estrenado el 17 de diciembre de 2019, nuestro nuevo portal web ha cumplido su primer año de existencia; 22.516 visitantes han llegado hasta el, de ellos 14.791 son nuevos respecto al periodo anterior, con lo que hemos logrado un incremento de un 83,4%.

El número acumulado de páginas visitadas en el portal es de 56.725, siendo las más visitadas aquellas que acceden a los servicios de la Institución: presentación de

quejas, modo de tramitación, estructura de la institución, solicitud de información…

El total de documentos descargados es de 35.395, destacando los Informes del Justicia y las resoluciones, que otro año más han sido son publicadas en su totalidad.

La presencia de la Institución en redes sociales se ha mantenido a través de las cuentas existentes: Facebook y Twitter, donde se da cuenta de toda la actividad ordinaria de la Institución, así como de las referencias y menciones que terceros realizan sobre nosotros, esto exclusivamente en Twitter.

En ambas se mantiene la política de moderación en el número de publicaciones, centrándose en los contenidos realmente importantes para la Institución o de utilidad para el ciudadano, y entendemos que dicha moderación ha sido positiva habida cuenta del incremento de seguidores obtenido.

La actividad de visitas y actos culturales se vio suspendida con el inicio del estado de alarma; de todas las planificadas destacaba una efeméride especial; la celebración del 25 aniversario del Palacio de Armijo como sede del Justiciazgo.

Aunque los actos previstos han sido aplazados, se han llevado a cabo mejoras que permitirán cuando la situación lo permita, retomar estas actividades con mejores instrumentos.

El más importante de todos es la restauración total del alero, elemento característico de los palacios renacentistas aragoneses, y por tanto de nuestra sede, realizado desde Secretaría General.

También se han inventariado todos los bienes muebles de valor artístico o histórico que están identificados con unas cartelas explicativas.

Por otro lado, se ha mejorado la iluminación y distribución de la Sala de Cuadros, que en estos meses ha sido habilitada como recinto para la atención de quejas de carácter no individual, y se está enriqueciendo con nuevos elementos expositivos el Espacio Emilio Gastón.

Además de estas mejoras en las instalaciones del Palacio, y con motivo de su 25 aniversario, se ha llevado a cabo la edición e impresión del libro “El Justicia de Aragón. una sede, un palacio” de Sergio Sebastián y Alex Garris, que elabora un

estudio pormenorizado de nuestra sede; su historia, arquitectura y configuración actual, y que queremos sirva como homenaje a todos aquellos que la hicieron posible y a quienes han trabajado en ella en este cuarto de siglo.

Acorde con la situación, se realizó en la mañana del 20 de diciembre un sencillo homenaje en el que participaron los titulares de las instituciones básicas de autogobierno que marca nuestro Estatuto de Autonomía; es decir Presidente de Aragón, Cortes de Aragón, Gobierno de Aragón y Justicia de Aragón, así como la Ciudad de Zaragoza y el Gobierno de España, por su representatividad, en lugar del formato seguido en los dos años precedentes donde destacó la masiva participación ciudadana.

Es mi deseo que tanto la presentación pendiente de publicaciones, así como la reanudación de todas las actividades encaminadas a dar a conocer tanto nuestro Derecho Foral, nuestro Estatuto y la propia Institución pueda reanudarse en este año 2021, lo que querrá decir que la situación sanitaria es la que todos deseamos.

De todo lo expuesto en estas consideraciones generales, se puede comprobar que muchos de los aspectos que ya eran objeto de trabajo desde esta Institución, no solamente se han mantenido en su hacer, sino que se han multiplicado exponencialmente.

Se suele afirmar que en los periodos de crisis se ponen de relieve lo mejor y lo peor de una sociedad.

Por ello, espero que como sociedad seamos capaces de revitalizar ese pactismo aragonés del que tan orgullosos estamos, y lejos de ahondar diferencias, brechas e injusticias, seamos capaces de salir de esta pandemia más iguales, más solidarios y más justos.

Todo ello depende del trabajo de todos: instituciones, tejido social y ciudadanía, pues cada una de nuestras acciones individuales sumadas, dará como resultado el Aragón de los próximos años.

Espero y deseo que el 2020 quede en nuestros recuerdos como aquel año en que además de sufrir de lleno la acción de una pandemia, supimos ver el valor de unos derechos individuales y colectivos que tantas veces damos por seguros, y a los que tuvimos renunciar a muchos de ellos por una causa común; preservar el derecho a la salud, a la vida.

De esos derechos se ven privados muchas personas y muchos colectivos de manera permanente; hablamos de pobreza, de exclusión social, de soledad, de acceso a la educación, de precariedad en la vivienda y en el trabajo, brecha digital…

Ellos en esta pandemia se han visto doblemente golpeados, y han de ser atendidos por la sociedad, ahora más que nunca, pero sin olvidar que frente a esos males endémicos debemos actuar siempre.

En esa labor, con la ayuda de todos, estará vuestro Justicia de Aragón.

Ángel Dolado, Justicia de Aragón

TRABAJO REALIZADO DE ACUERDO CON LAS FUNCIONES LEGALMENTE ENCOMENDADAS

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

El presente Informe anual cambia en esta ocasión su estructura tradicional para darle una mayor importancia, aunque sea meramente desde el lugar de preminencia en que se tratan los distintos apartados del mismo, poniendo en primera línea la defensa de los derechos individuales y colectivos, que se concreta en la resolución de las quejas que los ciudadanos trasladan al Justiciazgo.

Es esta defensa de derechos, sin dejar de lado las otras dos misiones fundamentales que el Estatuto de Autonomía de Aragón otorga al Justicia (otras son establecidas por diversas normas ordinarias) con rango de ley, sin duda la principal actividad que desarrolla esta Institución, y es la que mayor presencia social, le confiere, desde la premisa de un actuar en pos, desde el punto de vista subjetivo, de la protección principalmente de aquellos sectores menos favorecidos de nuestra actual sociedad aragonesa: menores, mayores, discapacitados, demandantes de ayudas sociales; pero también, desde el punto de vista de la materia, en la actividad administrativa de los pilares básicos del estado social, como son la sanitaria, educativa o de prestaciones sociales, que como se verá han continuado siendo las áreas en que en mayor número de ocasiones el ciudadano ha acudido al Justicia.

En la tramitación de los distintos expedientes se ha continuado bajo el criterio que desde un principio rige en el mandato del Justicia Dolado, de reunir las distintas quejas individuales con un mismo objeto para una tramitación, y en su caso resolución conjunta, en un único expediente. Este aspecto de la tramitación conjunta se ha visto en el presente año influenciado por un actuar ciudadano que se está convirtiendo en habitual: la remisión de múltiples escritos de queja, todos ellos iguales, previamente elaborados y publicitados, en muchas ocasiones por redes sociales, para su traslado al Justicia. Así nos encontramos en casos de asociaciones de padres y madres de centros escolares, determinados colectivos de empleados públicos, vecinos de una determinada localidad, etc., que hacen de esta forma de acceso al Justiciazgo un lugar común.

La pandemia motivada por el Covid19 ha influido de modo incuestionable sobre la forma y el fondo en que desde el Justiciazgo se ha debido cumplir con su primera misión estatutaria y legal: la defensa de los derechos individuales y colectivos de los aragoneses. En los meses del inicial confinamiento hubo que adaptar rápidamente los medios y las formas de actuar (en este informe se incluye un apartado específico a ello dedicado), convirtiéndose el Justiciazgo en un intérprete

y divulgador del aluvión normativo que afectaba a la vida cotidiana de los ciudadanos, y ello huyendo de formalismos y burocratización, y principalmente de plazos, pues las quejas eran en muchos momentos verdaderas demandas de urgencia sobre cuestiones muy concretas a solventar en horas o días. Será en el seno del análisis de lo actuado en cada una de las materias, donde cada asesor encargado de ella, plasme la afección que la COVID ha tenido en los expedientes tramitados.

Debemos reconocer que en este sentido se contó desde un primer momento con la ayuda y buena disposición de las distintas administraciones, encontrando en las nuevas tecnologías y medios de comunicación un apoyo fundamental. Así se llegaron a solicitar determinadas informaciones vía wasap, que se contestaron diligentemente por el mismo sistema, o, de forma ya más formal, que incluso se ha constituido a posteriori como la vía normal de comunicación con administraciones como el Gobierno de Aragón o el Ayuntamiento de Zaragoza, con el uso del correo electrónico centralizado como instrumento de comunicación.

Esta facilidad de relación con las administraciones se ha visto potenciada, como ya se indicó en informes anteriores, con las reuniones presenciales mantenidas por parte del personal del Justiciazgo, que junto al trato y conocimiento directo han seguido aportando líneas de colaboración tanto procedimentales como en cuanto al fondo de las cuestiones objeto de las quejas. Destacar al efectos las reuniones periódicas entre el Lugarteniente del justicia y el Director General de Relaciones Institucionales, la reunión mantenida con la presencia del Justicia parte del Gobierno de Aragón en relación con las actuaciones implementadas en cuanto la Covid, la mantenida igualmente con la presencia del Justicia con el Alcalde y diversos Consejeros del Ayuntamiento de Zaragoza, pero a nivel de asuntos concretos con los responsables de Servicios Sociales del mismo ayuntamiento, con el Alcalde y Concejales de Mallén en relación con los problemas de su residencia de mayores, el Delegado Territorial del Gobierno de Aragón en Teruel o Huesca sobre la oficina delegada del Justicia en dichas ciudades, y un largo etcétera, tal como se puede conocer en la agenda que se une como anexo a este informe.

Siguiendo la tónica de ejercicios anteriores no se transcriben en su integridad las resoluciones dictadas, las cuales pueden ser objeto de consulta en la web de la Institución. No obstante cuando se cita un determinado expediente, en el que se ha dictado resolución expresa en forma de recomendación o sugerencia, el

expediente se indica en azul, pudiendo acceder por él a la resolución íntegra. Indicar que en cada materia se ha incluido un cuadro en el que figuran los expedientes abiertos y cerrados en el ejercicio (puede haber un mayor número de cierres que aperturas por arrastres de ejercicios anteriores), las resoluciones dictadas y de ellas las aceptadas, debiendo indicar en este punto que al cerrarse los datos para este informe a 31 de diciembre de 20202, muchas de las resoluciones emitidas se encuentran sin contestación expresa, lo que se refleja en los datos estadísticos obrantes en anexo.

Cuantitativamente en el año 2020 se abrieron 1.669 nuevos expedientes (en 2019 fueron 1.566), que reunieron más de 2.300 quejas individuales o colectivas (resulta difícil cuantificar los ciudadanos concretos que se engloban en las quejas presentadas por colectivos, en los que es presentada por ejemplo por una AMPA o un sindicato), pero podemos destacar como muestra el **Expediente 84/20**, relativo a la bolsa de trabajo del Salud en que se presentaron 84 escritos con la firma de 460 personas, o el **Expediente 1038/20**, relativo a las limitaciones en el futbol femenino, con 22 escritos de queja, uno de ellos englobando a los miembros de un club deportivo. Porcentualmente un 52% de los escritos de queja han sido presentado por mujeres y un 44% por hombres, y un 4% por colectivos.

A ello hay que sumar los 317 tramitados de forma urgente, vía teléfono o correo electrónico, sin apertura formal de expediente, durante el periodo de confinamiento inicial de marzo/mayo, lo que nos lleva a concluir que cualitativamente el trabajo en el Justiciazgo en esta materia ha experimentado un aumento del 20%.

Se ha procedido en este ejercicio al cierre de 1.633 expedientes (frente a los 1.612 del año 2019), habiéndose dictado 237 resoluciones frente a las 261 del año anterior, lo que demuestra una similitud en las magnitudes entre ambos años.

En las siguientes páginas se detalla el trabajo en cada área, optándose por constatar la visión personal del asesor responsable de la misma, con su subjetiva redacción sobre la concreta labor realizada desde el Justicia en relación con las quejas ciudadanas en esa concreta materia.

No podemos acabar la introducción de este apartado sin hacer una referencia a una cuestión que, si bien no cabe duda es de carácter interno, es fundamental para la

correcta tramitación de los expedientes en que se tramitan las quejas ciudadanas. Esta cuestión es qué en el presente ejercicio, en concreto a partir del 1 de junio (en plena pandemia), después de meses de búsqueda, análisis e implementación, se procedió al cambio de herramienta informática de gestión de expediente, pasando a utilizar la del Defensor del Pueblo Andaluz, previa firma de un convenio con dicha entidad hermana, que permite su utilización y conlleva la asunción del Justicia de la mejora y desarrollo de determinadas partes de la misma. Este cambio supuso un sobresfuerzo del personal del Justiciazgo, tanto por la adaptación y conocimiento de la nueva herramienta, como por el tener durante un periodo transitorio que usar la herramienta nueva y la vieja, pues ésta es en la que los expedientes en trámite sigue siendo válida.

1. Servicios Sociales

Expedientes iniciados	259
Expedientes finalizados	216
Resoluciones emitidas	12
Resoluciones aceptadas	9

Planteamiento general

Al igual que en el resto de áreas de la Institución, y como fiel reflejo de lo que ha acontecido a las aragonesas y aragoneses, el área de Servicios Sociales durante el año 2020 ha estado mediatizada por la situación provocada por la pandemia por Covid-19, condicionando tanto el carácter y el número de las quejas, como en ocasiones, las respuestas y actuaciones de la Administración.

En este área se ha producido un significativo incremento de quejas en relación con el año anterior (del 53%), si consideramos el número de expedientes tramitados. Este aumento realmente ha sido mayor si tenemos presente también aquellas consultas y actuaciones que no finalizaron en expediente, pero conllevaron una atención directa a la ciudadanía, especialmente durante el tiempo del confinamiento, de marzo a mayo.

El "efecto Covid-19" se traduce, esencialmente, en un aumento de las quejas, pero también en una concentración de las mismas en los asuntos relativos a las residencias de personas mayores, así como a las prestaciones y ayudas derivadas de la situación de pandemia.

Esta situación ha repercutido en los plazos y las formas de prestación de los servicios, en el ejercicio de los derechos de las personas, las condiciones de trabajo de los profesionales, la utilización de los recursos públicos, así como en los niveles de salud y bienestar físico y emocional, tanto de las personas que vivían en residencias o acudían a los centros de día como sus familiares, cuanto de las personas y familias usuarias de los servicios sociales y, por tanto pertenecientes al sector más vulnerable de la sociedad. Especial incidencia ha tenido para aquellas personas y familias que por primera vez han tenido que recurrir al sistema de Servicios Sociales: a las dificultades propias de la falta de práctica y conocimiento y la sensación de vergüenza por verse en dicha situación, se ha añadido la dificultad de acceder a unos Servicios que funcionaban en condiciones excepcionales y, en algunos casos, sin atención presencial durante los peores momentos.

La mayoría de las quejas tramitadas han tenido como interlocutor al Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón, a quien nos dirigimos para recabar la correspondiente información. Agradecer la disposición y colaboración de dicho Departamento con este Justiciazgo, en unas condiciones de trabajo difíciles, con una sobrecarga evidente y con limitación de medios en ocasiones, pero donde, sin duda, se ha priorizado la atención a las personas.

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.

1.1 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 esta materia.

No obstante, este año debemos hacer referencia también al Ingreso Mínimo Vital (IMV) establecido por el Real Decreto-Ley 20/20, de 29 de mayo que se configura como *"el derecho subjetivo a una prestación de naturaleza económica que garantiza un nivel mínimo de renta a quienes se encuentres en situación de vulnerabilidad económica"*, cuya gestión corresponde al Gobierno Central, a través de los organismos competentes en materia de Seguridad Social pero que ha tenido una incidencia total en el sistema de Rentas Mínimas Autonómicas y, concretamente, en el Ingreso Aragonés de Inserción (IAI).

Tal es así que el Gobierno de Aragón dictó el pasado 29 de junio de 2020 el Decreto-Ley 5/20 por el que se regula la Prestación Aragonesa Complementaria del Ingreso Mínimo Vital y el Servicio Público Aragonés de Inclusión Social que, en la práctica ha supuesto una nueva regulación del IAI. Este se transforma en "una prestación

periódica y de derecho subjetivo de naturaleza económica, subsidiaria del IMV y, en su caso, complementaria de cualquier otro ingreso o tipo de recursos o prestaciones a los que tenga derecho la unidad familiar". En estos momentos, todavía está en tramitación el desarrollo reglamentario de medidas urgentes para la aplicación de esta Prestación.

A diferencia de años anteriores, las quejas más comunes en relación al **Ingreso Aragonés de Inserción** (IAI) han venido motivadas, fundamentalmente, por el retraso acumulado en la tramitación de las solicitudes del IMV. Creemos que, con buen criterio, el Gobierno de Aragón decidió prorrogar la vigencia de los IAI que estaban concedidos a la entrada en vigor del Decreto del IMV y, por tanto, el retraso no ha afectado a quienes venían cobrando aquel que han podido ver sustituida una prestación por otra e, incluso, si la cuantía de la nueva prestación no alcanzaba el importe de la anterior, el Gobierno de Aragón la complementaba. El problema lo han sufrido quienes se incorporaban por primera vez al circuito y no podían solicitar el IAI, en tanto en cuanto no se les denegase el IVM, por lo que veían como se alargaba el plazo durante el cual carecían de ingresos sociales.

Así mismo, se han detectado supuestos que quedaban fuera de los recogidos en la regulación del IMV lo que ha provocado alguna modificación legal de los requisitos del mismo, así como la ampliación de las previsiones de la prestación complementaria por parte del Gobierno de Aragón. No obstante, el sistema ha sufrido muchas dificultades en su implementación lo que, unido a las grandes expectativas creadas, ha provocado frustración en más de alguna de las personas solicitantes. Ni que decir tiene que, algunas cuestiones generales, al tratarse de una prestación de carácter estatal, encuadrada en el sistema de Seguridad Social, se la hemos trasladado al Defensor del Pueblo, pero en la mayoría de los casos, al tratarse de resolución de dudas, hemos tratado de dar respuesta a la ciudadanía. Debemos insistir, en este punto en la colaboración recibida desde los organismos dependientes de la Seguridad Social radicados en Aragón, tal y como señalamos en el apartado de Seguridad Social.

En relación con las **Ayudas de Urgencia** tramitadas por los Centros Municipales de Servicios Sociales de los municipios de más de 20.000 habitantes y los Servicios Sociales de las distintas Comarcas, existen una serie de quejas recurrentes a lo largo de los años, y este no ha sido una excepción. Estas abarcan desde la tardanza para citar a los usuarios de estos centros (circunstancia que este año se ha visto agravada por los efectos de la Covid19, si bien hemos de señalar que las dificultades

han sido mayores en los servicios municipales que en los comarcales, por regla general), 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, constatando que en general la gestión realizada por la Administración es correcta, sin perjuicio de que la expectativa que en cada caso tenía la persona en estado de necesidad se haya visto satisfecha.

Respecto a las Ayudas del Ayuntamiento de Zaragoza, se abrió expediente de oficio ante el cambio de parte de los conceptos de estas ayudas del Capítulo II al Capitulo IV del presupuesto de gastos y las nuevas exigencias de la Intervención General para la fiscalización de dichas ayudas lo que podía provocar retrasos en su otorgamiento. Tras solicitar y analizar la información recibida, el expediente se archivó por considerar el asunto en vías de solución con la elaboración de la Instrucción nº6 del Consejero de Acción Social y Familia sobre Ayudas de Urgencia que contiene una regulación muy detallada de la materia.

En lo tocante a las quejas relativas al **Servicio de Ayuda a Domicilio**, la totalidad de las recibidas este año han hecho referencia a supuestos reconocidos en el Plan Individual de Atención ligado al reconocimiento del grado de dependencia, por lo que haremos referencia en el apartado correspondiente.

En el informe del año pasado señalábamos que la falta de **actualización del IPREM** estaba conllevando un conjunto de deficiencias con repercusiones en la gestión de distintas prestaciones sociales, ya que, por ejemplo, personas que veían revalorizada mínimamente su pensión perdían alguna prestación por superar los límites de renta establecidos con referencia al IPREM, al no ser este actualizado en la misma proporción. El pasado mes de octubre, el Presidente del Gobierno anunció una subida del 5% del IPREM para este año 2020 tras haber permanecido invariado durante tres ejercicios, lo que esperamos que sirva para paliar en parte algunos de los problemas detectados.

1.2 Dependencia

Los expedientes tramitados por nuestra Institución relacionados con personas en situación de dependencia muestran cierta continuidad con los de años anteriores, en cuanto se refieren, bien a la existencia de retrasos en el proceso de valoración de grado o de elaboración del PIA, o bien, una vez realizados estos, evidencian la disconformidad de la persona dependiente o sus familiares con el grado

efectivamente reconocido, las prestaciones económicas vinculadas al servicio efectivamente otorgadas , o con el retraso en acceder a las prestaciones o servicios. Sin embargo, dos han sido las circunstancias que, a diferencia de otros años, han mediatizado enormemente estas cuestiones: de un lado, como no podía ser de otra manera, la pandemia del Covid-19; y de otro lado, el proceso de implementación en el IASS de una nueva herramienta informática de gestión de todo el proceso relativo a la Dependencia que ha provocado importantes incidencias y retrasos en numerosos expedientes en trámite.

Por lo que se refiere a la **incidencia del Covid-19**, la propia Administración reconoce sus efectos en la tramitación de expedientes relacionados con la Dependencia, que son más graves cuanto más restrictivas son las medidas implementadas para luchar contra la pandemia, toda vez que las valoraciones en el sistema de dependencia han de realizarse en los domicilios (pisos particulares o Residencias de mayores) en los que la persona a valorar reside. Así en un expediente se nos manifestó que *"La pandemia provocada por la COVID-19 impuso la suspensión de la realización de valoraciones habida cuenta el confinamiento general y después el extremado riesgo para las personas solicitantes debido a su condición muy vulnerable al virus."* No obstante, también nos quisieron dejar claro que esto no afectaba a la equidad con la que se desarrollaba la tramitación de los expedientes: *"Reiniciados los trabajos de valoración, conforme al protocolo establecido, se están tramitando según orden de registro, por lo que, aunque en el programa se grabaran con posterioridad por la situación descrita, en ningún caso ha supuesto una incidencia en el orden de incoación de los expedientes"*.

Más molestos están siendo los retrasos causados por los problemas surgidos en la migración de datos de los expedientes del viejo al **nuevo sistema informático de gestión** que ha provocado, desde la desaparición de expedientes a cambios de fechas de efecto o de valores, que se está tardando demasiado tiempo en subsanar, lo cual es especialmente grave por la incertidumbre y los perjuicios que ocasiona en el proceso vital de personas especialmente vulnerables.

Este nuevo sistema informático de gestión se está manifestando especialmente útil para agilizar los trámites de los expedientes nuevos que se realizan conforme a lo dispuesto en la ORDEN CDS/456/2019, de 17 de abril, por la que se regula 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 de la Comunidad Autónoma de Aragón, aun cuando, como hemos señalado, la incidencia que la Covid ha tenido en su desarrollo no permita un análisis completo de sus resultados; sin embargo, el proceso de migración ha perjudicado a un número importante de expedientes en curso. Debe la Administración redoblar sus esfuerzos para poner remedio a esta indeseable situación.

Las reclamaciones por parte de los herederos de personas dependientes que fallecieron sin percibir prestación o sin haber llegado a percibir su modificación se siguen produciendo, y, además, en estos momentos de especial tensión a causa del Covid-19 se ha intensificado aún más si cabe el criterio de destinar los medios humanos disponibles con carácter prioritario a tramitar la valoración y aprobación de los PIA de personas dependientes vivas para que puedan acceder a las prestaciones correspondientes, lo cual redunda en mayor posibilidad de retraso en la gestión de los expedientes sobre **derechos hereditarios**. No obstante no hemos experimentado un aumento de quejas en este sentido.

Otras quejas recibidas tienen por objeto el **retraso en la adjudicación de plaza concertada en residencia,** que la Administración va adjudicando, atendiendo a los criterios de mayor Grado de Dependencia y menor capacidad económica. En muchos casos nuestra intervención, una vez que se comprueba que no hay irregularidad, consiste en informar del número que se ocupa en la lista de espera y la previsión temporal de adjudicación, recordándole al ciudadano que ampliando el abanico de residencias en las que se aceptan plazas, se aumentan las posibilidades ya que, es en Zaragoza capital donde la presión es mayor y, por consiguiente, hay mayor dificultad en el acceso. Se amplía información en el apartado de Personas mayores-Residencias más adelante.

También hemos recibido quejas relativas a los **Servicios de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia**. Por lo que se refiere al retraso en ser dada de alta en el servicio de teleasistencia que nos refirió una ciudadana con grado de dependencia reconocido, tras incoar nuestro expediente se detectó un error material y pudo ser corregido con lo que la asignación se produjo con carácter inmediato. En relación al SAD, algunas de las quejas tenían que ver con la distinta disponibilidad del servicio en el municipio de origen y en el de destino en supuestos de traslado de residencia. En uno de ellos, hubo de recordarle al Ayuntamiento que si bien el servicio puede ajustarse a las disponibilidades de la empresa concesionaria, en ningún caso, pueden verse mermadas las horas reconocidas en el PIA otorgado.

Especial trascendencia tuvo el **Expediente 806/20** en el que se exponía la situación de un ciudadano de Lumpiaque con SAD reconocido en su PIA que se había quedado sin el servicio por las vacaciones de la persona que lo realizaba ya que no se había podido sustituir. Por nuestra parte, realizamos recomendación -sobre cuya aceptación no hemos recibido respuesta- en el sentido de utilizar el régimen excepcional que permite contratar personas sin cualificación para suplir las vacaciones del personal del SAD en aquellas zonas rurales en las que no existan personal con la cualificación necesaria en las listas de empleo del INAEM.

1.3 Personas discapacitadas

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 los supuestos de discapacidad física, como psíquica o sensorial, si bien los expedientes que abordan cuestiones sanitarias del área de salud mental los tratamos en el apartado correspondiente a 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 no se adjudica a un familiar si no a la propia Comunidad Autónoma, a través de la Comisión de Tutela y Defensa Judicial de Adultos. En todas estas situaciones hemos de tener muy en cuenta que el ejercicio de las funciones tutelares está bajo la supervisión del Tribunal que estableció la incapacidad y con ella la tutela, ante el cual, los órganos tutelares deben rendir cuentas y las personas tuteladas pueden solicitar amparo.

Así, son recurrentes quejas en las que se manifiesta la falta de conformidad con la administración de los bienes y el dinero que esta Comisión gestiona en nombre de sus tutelados; así como aquellas quejas en las que se manifiesta el desacuerdo con la situación de internamiento en centros específicos o se solicita el traslado entre centros.

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

Han sido varias las quejas que trasladan su malestar por la dificultad para contactar con su persona de referencia en tutela de adultos, dado que buena parte, cuando no todas, de las decisiones en su vida pasan por ella, esto sucede, de forma especial en Zaragoza, si bien subyace un hecho fundamental: falta personal para tutelas.

Ya en informes anteriores señalábamos la necesidad de incrementar el personal técnico en el departamento de tutelas de adultos ya que habíamos detectado que cada trabajador social debía atender un número excesivo de casos y la previsión era que esa saturación aumentase.

También este año nos hemos dirigido en este sentido a la Administración a través del **Expediente 39/20** Solicitamos información al Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón, sobre el número de personas atendidas por la Comisión de Tutela y Defensa judicial de adultos tanto en Zaragoza, como en Huesca y Teruel, en los últimos cinco años (el último ejercicio completo era el de 2019), y la plantilla de personal dedicada a su atención y seguimiento durante el mismo periodo, así como si había previsión de incrementarla.

De la respuesta del Departamento cabe destacar que, en el período requerido, el número de personas atendidas ha ido aumentando progresivamente, pasando de atender 1.101 personas en 2015 a 1.445 en el año 2019. Por el contrario, los recursos humanos *destinados* a su atención, se han mantenido igual, e incluso, en el caso de Zaragoza, han disminuido en el último año.

El Desglose del citado incremento por direcciones provinciales en cifras absolutas y relativas sería el siguiente:

Entidades a las que hemos solicitado información		
Provincia	**Incremento en nº de personas (2015-2019)**	**Incremento en %**
Zaragoza	223	+22,7
Huesca	86	+29,6
Teruel	35	+24,8
Aragón	**344**	**+23,8**

Es cierto que la Administración ha establecido conciertos con entidades para favorecer algunos servicios a las personas tuteladas. Pero, a pesar de ello persisten las quejas de las personas tuteladas o de los familiares que se interesan por su situación alegando deficiencias en la atención, no tanto por el profesional cuando están con él, sino que sienten el sistema desbordado, y les cuesta comunicar con la persona que debe atenderlos.
Teniendo en cuenta todos estos condicionantes, realizamos varias sugerencias:

"Primera.- *Que establezcan los mecanismos oportunos para estudiar las cargas de trabajo para cubrir adecuadamente las necesidades de las personas tuteladas en Aragón; y establecer estrategias para afrontar esta problemática partiendo del principio de la centralidad de atención a las personas usuarias.*

Segunda.- *Que se adopten las medidas necesarias para incrementar los recursos profesionales de la Comisión de Tutela de Adultos del Gobierno de Aragón, especialmente aquellos que han de ser referencia para la personas bajo su tutela.*

Tercera.- *Que se fijen las procedimientos y recursos necesarios para mejorar la atención a las personas tuteladas; potenciando los cauces de comunicación, para contribuir a la mejora de las situaciones de estas personas y evitar quejas posteriores".*

La respuesta de la Administración ha sido que se coincide en la preocupación y que desde Gerencia del IASS "*se están estudiando diferentes alternativas para mejorar y modificar la gestión y ello conlleva una valoración completa de la situación actual de las tutelas en Aragón. Que es consciente de que personas bajo medida protectora han podido sentirse no bien atendidas, en ocasiones por tardanza en ser oídas y/o en la resolución de su demanda por cierto desbordamiento por diversas causas en la Dirección Provincial de Zaragoza, debido a insuficiencia de personal en la unidad administrativa.* Y que *se hacen los esfuerzos posibles, especialmente en estos momentos por las circunstancias actuales de Covid-19, pero a la vista de las contestaciones ya expresadas a las quejas recibidas, y teniendo en cuenta el alcance de las sugerencias formuladas, que exceden en mucho los medios disponibles en este momento, NO se pueden aceptar en los términos planteados, sin perjuicio de tenerlas en consideración en los planes de mejora que pueda elaborar el IASS."*

En otro orden de cosas y por lo que se refiere a las cuestiones relativas al **reconocimiento del grado de discapacidad**, este año tan sólo hemos recibido una queja en la que se manifestaba la disconformidad con el grado reconocido situación ésta que, como ya hemos dicho en otras ocasiones, al tratarse de un procedimiento en el que se trata de la aplicación técnica de unos baremos legalmente establecidos, esta Institución carece de herramientas técnicas suficientes para discutir el resultado que, por otra parte, goza de presunción de validez ya que viene determinado por el análisis realizado por los equipos de valoración técnicamente competentes y, por tanto, su posible revocación está limitada a la resolución de la jurisdicción competente.

En el apartado de Trabajo, ya hemos recogido quejas de quienes se han visto afectados por las Sentencias del Tribunal Supremo (y la consiguiente adaptación legal de las ordenes aragonesas de subvenciones y ayudas para el empleo) conforme a las cuales no se equipara la situación de Incapacidad Laboral Permanente con el 33% de Grado de Discapacidad que permite optar a plazas de trabajo reservadas a personas con discapacidad igual o superior a dicho grado.

Asunto distinto es el de las quejas que se refieren al **retraso en la tramitación del reconocimiento del grado de discapacidad**, que han sido más numerosas. Desde esta Institución, periódicamente, se ha transmitido a la Administración lo inadmisible de estos plazos, que exceden, en ocasiones, en más de un año el plazo legal establecido y la necesidad de dotar de más equipos de valoración a los centros y la conveniencia de estudiar mecanismos de coordinación entre los sistemas de valoración de discapacidad y dependencia que eviten duplicidades. La unificación que, a finales del año 2019, se llevó a cabo entre los dos equipos valoradores de Zaragoza estaba teniendo efectos positivos en dichos plazos, sin embargo, la pandemia del Covid-19 ha generado problemas al detraer personal sanitario de estos equipos hasta el punto de que en Huesca existen dificultades para cubrir la vacante en una plaza de médico valorador.

En esta materia incluso abrimos un expediente de oficio ante la publicación de noticias que cifraban en más de 10.000 personas el número de quienes estaban en lista de espera para el reconocimiento del grado de discapacidad. Tras instruir el **Expediente 241/20**, realizamos una sugerencia al Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales para que realizara una modificación en el triaje de las solicitudes de discapacidad y así poder tener en cuenta el momento en que haya de producir efectos la declaración a la hora de determinar la urgencia, así como el

mantenimiento del refuerzo de personal para atender la lista de espera. Además, se instaba al citado Departamento a mantenernos informados de las estadísticas de las tramitaciones de expedientes de valoración

También hemos atendido quejas de personas disconformes con la denegación de determinadas subvenciones específicas para personas con discapacidad y para la accesibilidad universal, si bien en todos los casos la denegación estaba correctamente fundamentada por la Administración responsable de conceder las ayudas y se basaba en la falta de cumplimiento de alguno de los requisitos legalmente exigidos.

Abrimos expediente de oficio para comprobar el desarrollo legislativo de la Ley 5/2019 de 21 de marzo, de derechos y garantías de las personas con discapacidad en Aragón ya que el 10 de julio de 2020 vencía el plazo de un año que la D.F 1ª de la citada Ley concedía para realizar el desarrollo reglamentario a los diversos Departamentos del Gobierno de Aragón concernidos en materia tan transversal. Tras solicitar información al Departamento de Presidencia procedimos al archivo del mismo, dado que se firmó un protocolo entre el Gobierno de Aragón y el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI Aragón) con 16 líneas de actuación y una duración de dos años prorrogables para el desarrollo de la citada Ley. En este sentido, también saludamos la aprobación del Decreto 89/20, de 14 de octubre, por el que se crea y regula la Comisión Interdepartamental de desarrollo de las políticas públicas en materia de discapacidad.

Por último, para las quejas relativas a las limitaciones que, a causa de las medidas sanitarias para hacer frente a la Pandemia de Covid19, se han producido en las residencias de personas con discapacidad, vale lo dicho en el apartado relativo a Centros Residenciales de Personas mayores.

1.4 Personas mayores

Las quejas relacionadas con **las personas mayores**, han ido en aumento en los últimos años y en 2020 de forma particular, las asociadas al Covid19 y, en concreto, las relacionadas con las residencias, donde podemos diferenciar dos grandes grupos: uno, el de las que están directamente vinculadas con la problemática del Covid-19; y otro, el referido a las quejas sobre funcionamiento ordinario de las residencias.

Residencias y Covid-19

Respecto a las **quejas vinculadas con el Covid-19 y residencias**, se realizó un informe específico sobre la situación generada y las actuaciones realizadas en el ámbito residencial de personas mayores (con alguna breve nota sobre el ámbito residencial de personas con discapacidad) durante el estado de alarma, que puede consultase en el siguiente enlace: **https://eljusticiadearagon.es/wp-content/uploads/20/09/INFORME-RESIDENCIAS-Y-COVID.pdf .**

Algunas cuestiones señaladas en el mismo se han ido corrigiendo, como lo evidencia la disminución de quejas al respecto, pero otras, en tanto el Covid-19 continua presente en nuestras vidas y afectando de forma muy especial a las residencias, se siguen produciendo, aunque en menor cantidad y con un mayor índice de resolución, dado que se ha ido aprovechando la experiencia adquirida.

El contenido de las quejas ha ido cambiando conforme evolucionaba la pandemia, y con ella las medidas adoptadas por las autoridades y la normativa aplicada; pasando desde simples peticiones de orientación ante problemas concretos, a consultas específicas sobre aplicación de la extensa y variable normativa dictada "ad hoc"; y desde las quejas sobre actuaciones concretas que podían solucionarse en vía administrativa, hasta aquellas que, en las ocasiones más duras, requirieron su traslado a los juzgados para dilucidar la existencia de posibles hechos punibles o para la búsqueda de una solución judicial del problema.

Las cuestiones que han motivado la presentación de las quejas se pueden agrupar en los siguientes apartados:

El derecho a la información sobre la situación de los familiares, generó abundantes quejas**,** especialmente durante el estado de alarma. Estaban referidas tanto a la evolución del estado de salud y bienestar de las personas en las propias residencias, como cuando eran trasladadas para su atención a los distintos hospitales o, en su caso, a los centros intermedios de atención que expresamente se pusieron en marcha y que se conocían como "Centros Covid" que, en el momento de mayor expansión estuvieron localizados en Yéqueda (Huesca), Alfambra y Gea de Albarracín (Teruel) y en Miralbueno, Casetas y Parque Goya (Zaragoza). Dichas quejas ponían de manifiesto, sobre todo, la falta de información sobre los procesos vitales de las personas y de transparencia respecto a la situación que se estaba viviendo en las residencias.

Señalar que este tipo de quejas han disminuido mucho con el transcurso del tiempo y en función de las actuaciones realizadas por la Administración y las propias

residencias, si bien persisten algunas, vinculadas a las prohibiciones y organización de las visitas que, en ocasiones no están motivadas tanto por las exigencias de la normativa aplicable en cada momento si no por la interpretación más restrictiva de dicha normativa que hacen ciertos equipos directivos de las residencias. En algún caso, tras esta mayor precaución apelando a la protección de la salud de los residentes, se esconden carencias de personal suficiente para poder desarrollar los protocolos de visitas seguras.

Ingresos en hospitales y residencias. – Varias quejas hacen referencia a la problemática de personas mayores que, estando de forma temporal en residencias, habían sido hospitalizadas cuando se declaró el estado de alarma, y al darles el alta surgía el problema, ya que les informaban que se les había terminado el plazo de estancia temporal en la residencia, sin que hospital ni residencia se hiciesen cargo de prorrogar la estancia y sin que las circunstancias que hacían necesaria dicha estancia temporal fuera de su domicilio habitual hubiesen cambiado.

Esta situación puso de manifiesto que, en las primeras semanas, se constataba una fuerte presión de los centros hospitalarios hacia familias y residencias para hacerse cargo de sus familiares, no siempre en condiciones adecuadas, y sin pruebas PCR y, por otro lado, el problema de las estancias temporales en las residencias del IASS, que optaron por no interrumpir los plazos, a pesar de la situación excepcional y cuando otros procedimientos de la Administración habían sido suspendidos. Sería conveniente una revisión del sistema de adjudicación y seguimiento de estas plazas residenciales temporales por parte del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales.

Así mismo, en las primeras semanas del estado de alarma se generó mucha tensión, y se presentaron quejas de familiares que se negaban a que sus parientes saliesen de un hospital a sus casas sin haberles realizado **la prueba PCR** de Covid-19, ya que durante su estancia en el mismo había dado positivo, o podían haber sido contagiados y en el domicilio había familiares vulnerables.

Otro grupo de quejas estaba relacionado con los **períodos de confinamiento obligatorios de los residentes** que hubieran abandonado la residencia para acudir a alguna cita médica en dependencias hospitalarias, lo que en ocasiones ha obligado a cancelar dichas citas -con el consiguiente disgusto de los afectados y sus familiares, por su afectación a la salud– y que, tan a las claras, ha puesto de

manifiesto el difícil equilibrio a la hora de resolver la dicotomía entre salud personal y la salud y seguridad colectiva.

También hubo quejas referidas a la tardanza, cuando no negativa, a trasladar a sus familiares a recibir atención hospitalaria dada la situación de deterioro que estaban percibiendo en ellos. En algunos de estos casos, los más graves que terminaron con fallecimientos, los familiares acudieron a la Fiscalía, lo que motivó, o bien que no admitiéramos la queja en nuestra Institución, o bien que tuviéramos que suspender la tramitación de aquellas que habían sido presentadas con anterioridad, a expensas del dictamen de los órganos jurisdiccionales.

Centros Covid. Se han recibido varias quejas relacionadas con los centros específicos Covid-19. Mayoritariamente solicitando información sobre el estado de los familiares que habían sido trasladados a ellos y sobre los criterios tenidos en cuenta para decidir – o denegar - dicho traslado. En varias ocasiones las familias han mostrado su desacuerdo con el recurso al que habían sido derivados, ya que estaba muy lejos de su residencia habitual y suponía un largo viaje en ambulancia con afectación negativa a la persona trasladada en situación de fragilidad.

Mantener los vínculos familiares, es una cuestión fundamental para la salud integral de las personas y así lo entienden los expertos y lo exigen las familias. De hecho, **el régimen de visitas** a sus familiares residentes ha sido una de las cuestiones que más quejas ha motivado y persisten, y sobre la que se ha producido mayor cantidad de normativa específica, consciente la Administración de que es un aspecto muy importante, tanto para proteger la salud física de las personas internas en residencias, como para posibilitar el mantenimiento de los vínculos emocionales, esenciales para el equilibrio mental y afectivo de las personas residentes, lo contrario, la supresión de esas relaciones, tiene efectos demoledores en las personas mayores o con discapacidad.

Pero una vez más la normativa no es suficiente, ni puede atender toda la casuística que en la realidad puede darse, pues las situaciones dependen de muchos factores, entre los cuales han sido de gran trascendencia la situación de cada residencia con relación al contagio, y la situación del municipio con relación a las medidas de confinamiento decretadas y, por tanto, cada caso ha requerido adaptaciones concretas y singulares. Esa situación tan asimétrica y flexible, ha contribuido a generar una buena parte de las quejas. Ahora bien, es preciso señalar que en la fase de "nueva normalidad" algunas residencias aplicaban criterios más restrictivos que los recogidos por la normativa, de forma singular en algunas residencias privadas,

sobre las que esta Institución no tiene competencias, instando, en esos casos, a las familias a poner la situación en conocimiento del IASS y en los órganos de Inspección de Centros.

También se han presentado quejas por las condiciones en las que se han desarrollado las visitas, en centros que reunían condiciones para poder protocolizar un sistema seguro para desarrollarlas con lo que ha sido posible intermediar para conseguirlo, pero también ha habido quejas relativas a algunas residencias, en las que, debido a su falta de infraestructura, no ha sido posible realizarlas cumpliendo las normas de espacios y distancias. Esta es una problemática que sigue y va a seguir vigente durante todo el tiempo en el que se mantengan las restricciones que, especialmente van a afectar a algunas residencias**.**

Mención especial merecen los expedientes relativos a **Centros Residenciales para Personas con discapacidad**, sobre los que se presentan quejas por cómo les han afectado las medidas adoptadas, y la conveniencia de su adaptación. Especialmente significativas son aquellas que, ya en fase de desescalada, y reguladas por la Orden CDS/406/20, de 25 de mayo, *por la que se establecen nuevas medidas relativas al desconfinamiento gradual en los centros de servicios sociales especializados*, denunciaban que si bien ciertas medidas se establecían en igualdad de condiciones con la ciudadanía en general, otras seguían restringiendo la actividad normal personas con discapacidad, generando una situación de desigualdad respecto a otros residentes, especialmente las personas autónomas.

Han sido varias las quejas relacionadas con las **limitaciones de las salidas de los centros a personas válidas**. Conforme avanzó el estado de alarma, y se fueron permitiendo paseos por la residencias y salidas en el entorno, personas residentes se quejaban y manifestaban su desacuerdo con las medidas adoptadas, puesto que no se les permitía recuperar su vida "normal", ya que ellos eran válidos y tenían autonomía para la salida de la residencia, sin embargo, no se les autorizaba a realizar actividades de su vida cotidiana (ir a la peluquería, al banco, al dentista o al huerto), incluidas personas con discapacidad pero autónomas.

Uno de los aspectos más dramáticos de la pandemia está siendo **el fallecimiento de personas en residencias, sin poder tener relación con sus seres queridos** especialmente en la primera fase del estado de alarma, donde se adoptaron medidas muy rigurosas que impedían cualquier acompañamiento de

sus familiares. Se presentaron varias quejas al respecto, expresando su impotencia por el proceso de pérdida de un ser querido, y el no acompañamiento, ni a él ni a su pareja. Se realizó una sugerencia al Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón, que fue aceptada **(Expediente 427/20)** y se plasmó en las siguientes órdenes, con el objetivo de facilitar la información a los familiares durante todo el proceso y permitir el acompañamiento en las despedidas y el duelo, algo que se ha puesto en práctica, según posteriores informaciones.

Otras quejas han puesto de manifiesto la falta de información durante el proceso que ha terminado en el fallecimiento de su familiar residente lo que, además, ha generado la lógica sospecha de la existencia de algún déficit en la atención a los mismos. Los casos son diversos en los detalles, pero en todos ellos queda patente el malestar de personas que tras haber estado manteniendo una dinámica de relación frecuente han visto como sus familiares han fallecido sin poder visitarlos en varios meses o teniendo que hacerlo en unas condiciones que no consideran adecuadas ni dignas.

En ese sentido, significar el **Expediente 702/20**, referido a la residencia San Sebastián en Mallén, que pone de manifiesto el impacto del Covid-19 en dicho centro, por la personas fallecidas y afectadas, así como la necesidad de mejorar el modelo de funcionamiento de la misma y la coordinación de las Administraciones implicadas. Se han realizado sugerencias al respecto, que han sido aceptadas por cada una de ellas y se han iniciado cambios en la residencia, pasando a un modelo de Atención Centrada en la Persona.

Personal. - La preocupación por las dotaciones de personal en las residencias de Aragón, es una constante que desde esta Institución se viene planteando ante las administraciones competentes, como un elemento central en la mejora del bienestar de las personas que tienen como hogar las residencias.

Esta pandemia ha vuelto a poner de manifiesto las insuficiencias en esta materia y a ella se han referido varias de las quejas, tanto por la falta de recursos, que ya era crónica, como por las dificultades para sustitución de las personas que estaban de baja, (especialmente las profesionales sanitarias), y aspectos relacionados con su titulación. Ante la solicitud de información al Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales, este contesta que se cumplen las ratios de personal (normativa vigente de 1992), y que la pandemia ha generado una situación rotación y falta de personal sanitario. Hemos de añadir que durante el período del Estado de Alarma, decretado por el Gobierno Central, se dispuso de algunas herramientas jurídicas

que permitieron paliar bastantes de las carencias (reubicación forzosa de empleados públicos, flexibilización de requisitos y cualificaciones para la contratación eventual…) que, sin embargo no están disponibles una vez finalizado el primer período de Estado de Alarma en el mes de junio, lo que ha provocado algunos problemas importantes.

También hemos de señalar que, en el ámbito del personal sanitario, los problemas que tradicionalmente se derivan de las diferencias salariales y laborales entre quienes prestan sus servicios en centros sociales de los que lo hacen para el Sistema Aragonés de Salud, se han visto exponencialmente incrementados a causa de esta situación de pandemia que ha detraído muchos recursos del ámbito sanitario residencial para derivarlos al sistema de salud.

Centros de día. Un grupo de quejas hace referencia a la no apertura de los centros de día, y las consecuencias negativas que tiene para las personas usuarias y sus familiares. Hay que tener presente que algunos de ellos están ubicados en los mismos edificios, y, en ocasiones compartiendo personal con las residencias y que varios de estos centros siguen cerrados, sin que se esté prestando el servicio que tiene asignado por parte del IASS dentro de las prestaciones de la ley de dependencia, circunstancia que no puede extenderse en el tiempo, de manera que, si las normas sanitarias obligan a mantener cerrados algunos de estos Centros, el Sistema de Servicios Sociales deberá buscar alternativas a los afectados para que no se vean privados de los Servicios a los que tienen derecho.

Si bien ya se ha hecho referencia al **"Informe del Justicia sobre residencias de personas mayores en Aragón durante el estado de alarma por el covid-19",** y se ha dispuesto del enlace para que pueda ser consultado. Sí que parece oportuno traer a este informe anual las concretas propuestas del mismo, puesto que siguen vigentes y son referentes a la hora de realizar sugerencias desde este Justiciazgo a las administraciones competentes en esta materia, mientras persista esta situación:

"*PROPUESTAS*

1. *Es preciso profundizar en la redefinición del modelo asistencial para los ciudadanos mayores que afrontan su último estadio vital con una imposibilidad de vida en su entorno doméstico habitual. Esta tarea ha de ser liderada por las administraciones públicas competentes en servicios sociales y sanidad de forma conjunta, pero teniendo clara la participación de la*

sociedad a través de sus diferentes agentes, pues solo desde una implicación social es posible abordar un modelo que ha de suponer cambios en los cuidados de las personas y sus múltiples afecciones transversales (económicas, formativas, sanitarias, arquitectónicas..), como ya se puso en evidencia en las conclusiones de la "Mesa del Justicia sobre los mayores en soledad". Mientras tanto, se ha de seguir profundizando en la implantación de un modelo de "atención centrada en la persona" y en sus derechos.

2. *Se debe seguir impulsando la máxima permanencia de nuestros mayores en su entorno doméstico, como una prioridad para las personas, para lo que las administraciones públicas, deberán implementar los recursos materiales y personales que fueren precisos para una atención integrada en domicilio, (SAD, atención sanitaria, teleasistencia, apoyo a las familias, voluntariado, etc), evitando situaciones de institucionalización en centros no necesarias. Estos servicios se deberían hacer extensivos a personas mayores no dependientes en situación de riesgo.*

3. *Que las administraciones públicas competentes apoyen e impulsen los nuevos modelos convivenciales para personas mayores: viviendas compartidas, tuteladas, colaborativas, u otras similares, mediante actuaciones e inversiones directas, potenciación de actuaciones privadas, cesión de suelo público u otras medidas de apoyo.*

4. *Los centros residenciales deben tener respecto a sus usuarios la consideración de su verdadero "hogar", a los efectos de la atención primaria sanitaria y, en su caso, necesidades de asistencia hospitalaria, garantizando el derecho a la sanidad pública de todas las personas mayores en igualdad de condiciones. Los centros residenciales deberán estar directamente asignados a unidades sanitarias concretas, debidamente especializadas y con medios suficientes. Resulta necesaria la efectiva puesta en práctica y efectiva ejecución del protocolo de actuaciones entre el Departamentos de Sanidad y el de Ciudadanía y Derechos Sociales firmaron para el desarrollo de actuaciones conjuntas en centros residenciales con personas mayores y centros de personas con discapacidad, de 29 de julio de 2020, documento que se entiende de muy acertada redacción.*

5. *Que se presupueste adecuadamente la ley de dependencia, con la financiación correspondiente por parte del Estado, con el correspondiente incremento de plazas concertadas y revisión de las tarifas de las residencias en Aragón. El estableciendo de precios de referencia desde la administración pública, teniendo en cuenta los servicios concretos a prestar en cada centro, con dotaciones adecuadas respecto de las plazas concertadas en los centros privados, deberá ser un objetivo a medio plazo.*

6. *Realizar un estudio sobre la situación de todas las residencias en Aragón, y su capacidad para una adecuada atención en situación de pandemia, lo que permitirá establecer criterios obligatorios adecuados en cuanto a los recursos y servicios con que deben contar cada tipo de centro residencial, según servicios que se presten, condiciones y estado de necesidad de los usuarios, teniendo en cuenta su implantación territorial, en especial las peculiaridades demográficas del mundo rural aragonés, y proponiendo medidas correctoras en aquellas que no se garantice una atención basada en los derechos de las personas.*

7. *Incrementar la profesionalización y dignificación del trabajo del personal en los centros residenciales; mejorando su formación y cualificación profesional, adecuada a sus funciones, estableciéndose desde las administraciones públicas recorridos formativos continuos, así como procesos de certificación y habilitación profesional. Aumentar las ratios de profesionales en la atención a las personas y mejorar sus condiciones laborales y salariales. Es preciso, en el efectivo desarrollo de su actividad, el personal que atiende en residencia de los centros de día para evitar contagios o cierres de un recurso esencial, cuando se comparte edificio.*

8. *Reforzar la colaboración de las administraciones públicas competentes en esta materia, para una mayor eficacia de sus actuaciones, mediante el establecimiento desde las mismas de protocolos y guías de buenas prácticas para la gestión de situaciones de emergencia, con control de su difusión, conocimiento y puesta en práctica.*

9. *Creación de redes de comunicación entre los servicios de las distintas administraciones, en especial desde el IASS, el Salud y las administraciones locales, con los centros residenciales.*

10. *Potenciación de la participación de usuarios y familiares de estos en las medidas de gestión y funcionamiento de los centros residenciales, garantizando en todo caso la información continua a los familiares y promoviendo la comunicación durante periodos de aislamiento.*

11. *Creación de un foro profesional continuo, con participación de las administraciones públicas y las entidades privadas del sector, que sirva para trasladar experiencias y soluciones.*

12. *Potenciar los servicios de inspección y control sobre las residencias, tanto públicas como privadas; agilizando la tramitación de las medidas que sea preciso adoptar para garantizar el bienestar de las personas residentes, sin dilaciones procedimental indebidas.*

13. *Durante la etapa de "nueva normalidad" y mientras persisten los contagios.*

En cumplimiento de las normativas dictadas y protocolos elaborados y desde su verdadera ejecución, se propone:

a) *Que se garantice la dotación adecuada de EPIs, para cada residencia, por parte de las entidades responsables, supervisado por la Administración.*

b) *Que se establezcan sistemas ágiles y operativos para la realización de pruebas diagnósticas tanto a residentes como a profesionales de las residencias.*

c) *Apertura de los centros de día, con las medidas de seguridad adecuada y, si es posible, con personal diferenciado de la residencia, cuando se comparta edificio.*

d) *Que toda residencia tenga su plan de contingencia, y los recursos necesarios para su aplicación, al día.*

e) *Impulsar medidas, por la administración autonómica y local correspondiente, para dotar a todas las residencias aragonesas de espacios para el esparcimiento de las personas residentes, bien al interior o al exterior*

de la misma, agilizando las tramitaciones administrativas que fuesen necesarias.

f) Establecer unos protocolos claros de derivación a los centros intermedios, Covid, para quienes no puedan ser atendidos en sus residencias o domicilios. garantizando su carácter intermedio y no sustitutorio de atención sanitaria por criterio de edad.

Evitar, en la medida que sea posible, situaciones de aislamiento extremo de las personas residentes, manteniendo la comunicación con sus familias, y sobre todo, incrementar el número de actividades físicas, sociales y ocupacionales dentro de la misma residencia, reforzando los profesionales que sean necesarios para este fin."

Funcionamiento ordinario de las Residencias

La preocupación por la situación de las personas que viven en residencias es una seña de identidad de este Justiciazgo. Siguiendo esa línea estratégica, a principios del año 2020 se acordó realizar un informe especial sobre la situación de las residencias en Aragón. Se estableció un plan de trabajo y se iniciaron visitas a residencias de personas mayores, que, tras haber realizado las de las residencias de Vitalia Oroel en Jaca, Vitalia Alto Gállego en Sabiñánigo, Nuestra Señora de Cabañas en la Almunia de Doña Godina y la de Las Fuentes en Zaragoza, tuvieron que ser interrumpidas por causa de la pandemia por Covid-19, centrando a partir de este momento nuestro trabajo en la repercusión de dicha pandemia en el día a día de las Residencias , dando como fruto el informe ya referido.

Además del informe sobre Residencias y Covid-19, han continuado las quejas referidas a la gestión normal del proceso de vida en las mismas (ingreso, estancia, atención de las personas, costes...), que ponen de manifiesto problemas importantes, algunos de carácter estructural. Incluso tuvimos una queja (**Expediente 157/20**) relativa a la lentitud en la gestión del proceso de autorización y modificación del Registro de Centros para que la Residencia de Mayores de Nogueruelas pudiera admitir personas dependientes y no solamente personas válidas. Realizamos una Sugerencia al Ayuntamiento para que, a la mayor brevedad posible se realizasen las gestiones oportunas para llevar a cabo las actuaciones pendientes y poder facilitar la documentación solicitada por el Servicio de Inspección de Centros del Gobierno de Aragón, así como para que, caso de que existiese alguna dificultad material para conseguir alguno de los

Certificados técnicos requeridos se pusiese de manifiesto y se buscasen las soluciones pertinentes en colaboración con el Instituto Aragonés de Servicios Sociales y la Comarca de Gúdar-Javalambre, sin que recibiéramos respuesta por parte del Ayuntamiento aludido.

Continúan las quejas ciudadanas que expresan su disconformidad con la **tardanza en poder acceder a plaza residencial pública** o bien poder ser trasladados a otras. Si bien esta problemática ha disminuido, en gran parte por los efectos de la pandemia, al quedar más plazas libres, y por tanto se ha podido satisfacer más demanda, y, además, algunas personas que podían ser atendidas en sus domicilios no insistían tanto en incorporarse a la residencia a la vista del estado de los contagios y su afectación a los usuarios en los centros. Se deduce que se han producido más movimientos de personas en plazas residenciales, pero persiste el déficit de plazas públicas o concertadas, en todo Aragón y de forma singular en las capitales de provincia.

Así se pone de manifiesto en las respuestas del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales, cuando se solicita información sobre el retraso en la adjudicación de plazas públicas a personas que llevan varios años esperando, con la consiguiente carga emocional y económica en la familia. Informan que, actúan de acuerdo a la Orden que lo regula, "*siendo los dos parámetros de priorización de las solicitudes el grado de dependencia y dentro del mismo grado (II o III) la capacidad económica del solicitante. Como se ha señalado en otras ocasiones a esa Institución el Instituto Aragonés de Servicios Sociales, ha realizado un importante esfuerzo en los últimos años para poner al día la gestión de las prestaciones y servicios de dependencia*".

A pesar de dicho esfuerzo, y pese a las plazas que han quedado disponibles en 2020, no se ha resuelto el problema de la lista de espera; de tal forma que difícilmente se puede acceder a una plaza residencial pública sin estar en situación de grado III de dependencia, aun cuando se tengan situaciones económicas delicadas. Teniendo en cuenta, además, que a las plazas libres en las residencias privadas "*es muy difícil entrar desde IASS, ya que, en general, prefieren reservar sus plazas para sus clientes privados.*"

Otras de las cuestiones que generan quejas son **los retrasos en resolver los traslados de residencias**. Ya que, a pesar de la mayor rotación de plazas residenciales en 2020 ya citada, persisten los tiempos de espera, más allá de lo que parece razonable. Ahora bien, es preciso hacer referencia al hecho de que algunas

solicitudes, vienen determinadas por la actitud de los ciudadanos, que, en un primer momento, y ante la necesidad de lograr plaza residencial, aceptan aquellas que están lejos de su lugar de residencia, con la expectativa de, al año, realizar solicitud de traslado a su zona, a donde por conducto natural no hubiesen podido acceder hasta mucho tiempo después.

A este respecto, es muy esclarecedora la respuesta del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales:

"persona dependiente Grado II que justo al cumplirse un año de su ingreso solicita traslado a Zaragoza y alrededores. Obviamente, con un Grado II reconocido, no tenía ninguna posibilidad de acceder de origen a plaza pública o concertada en la ciudad de Zaragoza, que es a donde ahora quiere trasladarse. En las listas de demanda para ingresar en estos centros los solicitantes se cuentan, en algunos casos, por centenares, muchos de ellos con Grado III reconocido.

La posibilidad de solicitar traslado no supone que ésta debe ser atendida de forma inmediata, sino que dependerá de la demanda existente para el centro de destino y, dentro de la lista de demandantes, del grado de dependencia del solicitante y del tiempo de permanencia en el listado de traslados.

Desgraciadamente, aunque en este caso la solicitante lleva unos dos años en espera (lo cual no es un plazo llamativamente largo en este tipo de traslados), los centros de destino solicitados, que son los más demandados, y la condición de dependiente Grado II dificultan enormemente que la solicitud sea atendida en el corto y medio plazo."

Señalar que la emergencia sanitaria ha supuesto una serie de restricciones para hacer frente a la pandemia y prevenir y limitar los posibles contagios, entre las que se encuentra la limitación en cuanto al número total de plazas que pueden ocuparse, con el fin de poder disponer de zonas de aislamiento para los contagiados. Por tanto, de facto, se ha producido una disminución de las plazas disponibles.

Deficiente atención. Otra parte de las quejas se refieren al trato que reciben sus familiares, y están dirigidas tanto a residencias públicas como a privadas. Una vez analizas las mismas tienen diferente tratamiento, por las propias competencias de

esta Institución, cuya misión es la supervisión de las actuaciones de las administraciones públicas.

Las referidas a **entidades privadas**, si la queja tiene relación con los cobros de gastos de la residencia, que son la mayoría, se les plantea que presenten reclamación ante la dirección de la empresa, y si no obtiene resultados ante los servicios de Información y Defensa del Consumidor de las diferentes Administraciones. En casos relacionados con la deficiente atención de personas residentes se sugiere la posibilidad de dirigirse directamente al servicio de Inspección de Centros del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón, dada su función de control y supervisión y su facultad sancionadora

Respecto a las **residencias públicas**, se han presentado varias quejas relacionadas con el deficiente funcionamiento de las mismas, según los ciudadanos. El año 2020 destacan las quejas referidas a la Residencia "Elías Martínez "de Zaragoza y "Santa Ana", de Utebo, ambas de titularidad pública y gestionadas por empresas privadas, Aralia y Domus VI respectivamente, que han motivado tanto quejas individuales como colectivas.

Señalar que las quejas se producen a lo largo de todo el año, no únicamente vinculadas con el Covid-19, sino con el funcionamiento habitual y el trato que reciben los residentes, y que, en el caso de la "Residencia Elías Martínez", ha llevado a algunos familiares incluso a presentar denuncias en el juzgado por posibles negligencias, así como pedir el traslado de familiares a otro centro equivalente. La gestión de esta residencia, salió a concurso público, (algo que fue anunciado por el propio Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales como una medida correctora, con el ánimo de mejorar la atención a los residentes) y desde el propio Departamento se nos dijo que " *se han tenido en cuenta esta y otras quejas en el mismo sentido que se han producido sobre esta residencia, también amparadas por El Justicia de Aragón, en el nuevo pliego de condiciones técnicas que habrá de regir la futura contratación"*. Este expediente a finales de 2020 no se había resuelto definitivamente, ya que fue objeto de un recurso que seguía pendiente del pronunciamiento del Tribunal Administrativo de Contratos Públicos de Aragón (TACPA). Precisamente, durante el período de elaboración de este informe (enero 2021) hemos sido conocedores de que el TACPA ha fallado en favor de los recurrentes y se ha reiniciado el procedimiento de adjudicación.

Las quejas de los familiares se centran, fundamentalmente, en la falta de personal, las posibles negligencias a la hora de tratar a las personas residentes que terminan, en ocasiones, teniendo que acudir al hospital, y la existencia de obstáculos para recibir una información transparente sobre la situación de los familiares residentes.

Ante la denuncia de falta de personal, la Administración responsable pone de manifiesto algunos factores que también nosotros podemos considerar determinantes:

"*Lo primero que ha de señalarse es que como consecuencia de la emergencia sanitaria provocada por la actual pandemia, se ha producido una situación de fuerza mayor no imputable a la Administración (ni tampoco a la empresa contratista), que ha llevado a una situación generalizada de colapso del mercado laboral y consiguiente imposibilidad de encontrar personal con la adecuada titulación y preparación para cubrir las bajas, situación que afecta especialmente a las categorías profesionales de médico y ATS.(...) Desde el IASS se han implementado diversas medidas excepcionales para paliar esta situación tales como la elaboración de listas de espera para la provisión de puestos por procedimientos y requisitos diferentes a los habituales, la intervención temporal de la gestión de residencias privadas y la cobertura de vacantes en centros privados con empleados públicos. En el caso que nos ocupa, se añaden además las dificultades derivadas del marco legal de los contratos de gestión indirecta de servicios públicos, que impide subcontratar el personal de atención directa.*

Se ha producido pues una concurrencia de circunstancias sobrevenidas de fuerza mayor no imputables a la Administración ni a la empresa gestora que han provocado, por un lado, la dificultad de cubrir las bajas de personal de atención directa, pero también y simultáneamente la reducción de actividad y del número de usuarios atendidos del centro residencial. Por ello, no podemos hablar propiamente de incumplimiento de los mínimos de personal garantizados, sino más bien de una modificación de facto de las condiciones de prestación del servicio. ...señalándole que la plantilla está muy por encima de la fijada en el Decreto 111/92."

No obstante esto último, debemos insistir en la necesidad, ya expresada por esta Institución en diversas ocasiones, de proceder a una revisión y reformulación del

Decreto 111/92, que si bien ya había mostrado sus deficiencias en condiciones normales, ahora resulta aún más urgente.

Otras quejas tienen que ver con el **coste de las residencias**. Una vez analizada la información remitida por la Administración, se constata que se está aplicando lo regulado en 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, y de forma específica artículos 23 24 y 27, que hacen referencia a la *"capacidad económica de los beneficiarios", a La "aportación de los beneficiarios al coste del servicio"*.

Conviene seguir reflejando la singularidad de las residencias de carácter público, vinculadas a Entidades Locales, si bien no siempre de forma directa sino mediante figuras interpuestas como asociaciones o patronatos. Ya se apuntaba en el informe de año pasado la conveniencia de revisar estas situaciones, de una forma coordinada con el IASS, puesto que , en algunos casos, son herencias del pasado con modelos de gestión y sobre todo de atención a las personas que requieren, cambios en profundidad.

Otras quejas están relacionadas con **cuestiones laborales**, especialmente las referidas a los Técnicos en Cuidados Auxiliares de Enfermería (TCAE) que desarrollan su trabajo en residencias, exigiendo la acreditación de la cualificación profesional, o bien su habilitación. En ese sentido desde el Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales informan que se han realizado los procesos de habilitación que dentro del marco temporal han permitido los sucesivos acuerdos del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia. Ante la falta de personal cualificado y titulado, manifiestan que el Departamento de Educación, Cultura y Deporte va a continuar convocando procesos de acreditación de competencias. Por lo tanto, desde ambos Departamentos, así como a través de los cursos de formación convocados por el Instituto Aragonés de Empleo, se están haciendo todos los esfuerzos formativos y de acreditación de titulación necesarios para que el personal que asiste a las personas de los centros residenciales y en la atención domiciliaria esté formada y cuente con la titulación correspondiente.

Es preciso destacar que las peculiaridades que hay en Aragón a este respecto, en determinados ámbitos territoriales, ve incrementada su complejidad habida cuenta la escasez de población.

El OBSERVATORIO ARAGONÉS DE LA SOLEDAD.

Dando continuidad al compromiso del Justicia de Aragón para con los acuerdos de la **Mesa del Justicia sobre los mayores en soledad no elegida,** a lo largo de este año 2020 se ha puesto en marcha el Observatorio Aragonés de la Soledad (OAS), una de sus actuaciones más significativas; si bien, este proceso se ha visto muy condicionado por la situación de pandemia que estamos padeciendo.

Se ha producido un retraso del desarrollo previsto, que continúa afectando a su puesta en marcha y funcionamiento. Finalmente, el convenio para la creación formal del Observatorio, entre el Justicia de Aragón y el Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón, se firmó el 10 de junio de 2020.

La finalidad de dicho convenio es "*la colaboración mutua a los efectos establecidos en el exponente segundo, para la creación y funcionamiento del que se denominará "Observatorio Aragonés de la Soledad (OAS)", como instrumento de continuación de la "Mesa del Justicia de Aragón de los mayores en soledad no elegida" y dentro de la "Estrategia de atención y protección social para las personas mayores en Aragón" del Gobierno de Aragón"*

Dicho convenio fue publicado en el Boletín Oficial de Aragón de 03 julio de 2020, mediante la ORDEN PRI/534/20, de 17 de junio, por la que se dispone la publicación del convenio de colaboración entre El Justicia de Aragón y el Gobierno de Aragón, por el que se crea el Observatorio Aragonés de la Soledad (OAS).

El día 30 de septiembre de 2020, en la Sede del Justicia de Aragón, quedó constituido dicho Órgano mediante la celebración de la Sesión Plenaria, presidida por Ángel Dolado, Justicia de Aragón, (Presidente); Joaquín Santos, Director Gerente del IASS (Vicepresidente), con la participación de las personas vocales, miembros de este observatorio. Se reunirá con una periodicidad de dos veces al año.

Así mismo se realizaron los nombramientos de los miembros de la Comisión Permanente, tal y como establece el Artículo quinto del Convenio de Colaboración, que se reunirá un mínimo de dos veces al año, con la posibilidad de un mayor número de reuniones en función de las necesidades de los grupos de trabajo.

Y por último se aprobaron las líneas de trabajo para el periodo 2020/2022, en consonancia con las recomendaciones establecidas en el informe elaborado por la Mesa de Mayores en Soledad No Elegida, cuyos grupos de trabajo serán lideradas por diferentes entidades que conforman este Observatorio.

1.5 Igualdad y familias

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

Muy escasas han sido las quejas recibidas este año en relación con la actuación de estos organismos, y hemos de señalar que, si bien en la mayoría de los supuestos la Administración actúa conforme a Derecho, los problemas vienen derivados, fundamentalmente, de las insuficiencias presupuestarias y de medios, por lo que hemos de insistir en lo necesario que es que se desplieguen hasta sus últimas consecuencias los efectos presupuestarios del Pacto de Estado contra la violencia machista.

También este año se han recibido quejas relativas a la aplicación de los beneficios reconocidos a las familias numerosas en los casos de custodia compartida, denunciando los procedimientos administrativos para gestionar la alternancia del título entre cónyuges que ostentan dicha custodia e, incluso en un caso en el que uno de los cónyuges reunía los requisitos para formar familia numerosa con las hijas de su anterior unión y la hija común con su actual pareja, mientras que su cónyuge no reunía los requisitos. No nos queda si no insistir en que los efectos no deseados por los usuarios no vienen tanto causados por la actuación administrativa cuanto por la regulación legal. En este sentido, hemos de recordar que la disposición final quinta de la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia ya instaba al Gobierno a remitir a las Cortes Generales, en el plazo más breve posible, un proyecto de ley de reforma de la Ley de Protección a las Familias Numerosas que podría dar solución a ciertas disfunciones. No obstante, este Proyecto sigue acumulando retrasos. Por

su parte, nos consta que entre los objetivos legislativos del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón recogidos en su Plan normativo para el año 2020 estaba la modificación de la Ley 9/2014, de 23 de octubre, de apoyo a las familias de Aragón sin que, hasta la fecha, se haya aprobado.

Seguimos constatado que tras la aprobación de la Orden CDS/384/2019, de 4 de abril, por la que se regulan los requisitos para la calificación de familia monoparental, y el procedimiento de reconocimiento y expedición del título de Familia Monoparental de la Comunidad de Aragón siguen aumentando – sin llegar a ser excesivas -las quejas que tienen su fundamento, básicamente, en la diferencia de trato con las familias numerosas cuando las expectativas creadas apuntaban a una cierta equiparación. Nuevamente nos encontramos ante una cuestión que no tiene tanto que ver con la mala praxis administrativa, cuánto con el retraso de los distintos Departamentos del Gobierno de Aragón en implementar las medidas necesarias (aquí podemos señalar que en informe de 1 de diciembre de 2020 el Departamento de Ciencia, Universidad y Sociedad del Conocimiento nos comunicó que tiene intención de incluir en los próximos Decretos de precios públicos por la prestación de servicios académicos universitarios beneficios para las familias monoparentales, similares a los previstos para las familias numerosas conforme a lo establecido en la disposición adicional única de la Orden citada más arriba) , como de una deficiente previsión legal que requeriría de la doble reforma legislativa a la que hemos hecho referencia en el párrafo anterior.

Hemos tramitado alguna queja puntual sobre el funcionamiento y las condiciones de utilización de alguno de los Puntos de Encuentro familiar que desarrollan su labor en Zaragoza presentadas tanto por personas usuarias de los mismos como por vecinos de las Comunidades de Propietarios en las que se encuentran radicados. Este último tipo de quejas está en vía de solucionarse conforme venzan los conciertos vigentes ya que la nueva normativa exige que los Puntos de Encuentro se localicen en locales independientes con entrada en Planta Calle; no obstante, nos hemos encontrado que una de las asociaciones cuyo concierto vencía este año ha debido ser prorrogado por el vacío legal provocado por la anulación por parte del Tribunal Superior de Justicia de Aragón de la Orden CDS/2042/2017, de 30 de noviembre, por la que se regula la acción concertada en materia de prestación de servicios sociales en Aragón, que ha retrasado el proceso

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

El año pasado, en relación a este epígrafe poníamos el acento en la aprobación de la ORDEN CDS/456/2019, de 17 de abril, por la que se regula 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 de la Comunidad Autónoma de Aragón, que pretendía situar al ciudadano en el centro de la acción pública y simplificar la tramitación, y que esperábamos fuera un referente de cara al futuro. Lamentablemente, a causa de la pandemia, no hemos podido apreciar el resultado de su aplicación hasta sus últimas consecuencias, aun cuando parece que sus efectos están siendo positivos en cuanto a la reducción de plazos de tramitación y de facilidad de realización de trámites.

Su simplificación debe partir de un elemento clave: situar al ciudadano en el centro. Este criterio constituye uno de los principios rectores del sistema de servicios sociales recogidos en la Ley de Servicios Sociales. Así, en su artículo 5 se enuncia, como principio rector del sistema, «*la atención personalizada y continuada*».

Todos los años se presentan un número significativo de quejas en el ámbito de Bienestar Social que están relacionadas con **no sentirse bien tratado por los servicios que le han atendido**. Este tipo de quejas tienen un carácter general y afectan 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. Ni que decir tiene que, este año, dada la situación de las oficinas de atención a la ciudadanía a causa de la pandemia, este tipo de quejas han tenido características singulares.

Ahora bien, sigue habiendo quejas que nos hablan de lo que consideran desatención, y aquí no insistiremos en las relacionadas con la Comisión de Tutela judicial de adultos, que ya hemos mencionado en un punto anterior, al que nos remitimos.

Tampoco insistiremos en las quejas que, en materia de prestaciones de la Seguridad Social y de las derivadas de la situación de desempleo o afectación por ERTES, se han presentado por la dificultad de conseguir contactar telefónicamente o de concertar citas -sea presenciales o telemáticas – con el INSS o el SEPE, a las que ya hemos aludido en los apartados correspondientes.

A la vista de todo lo dicho, se reitera, una vez más, la necesidad de mejorar la atención en su sentido más amplio, colocando a la persona en el centro de la acción pública; y más en una cuestión como es la de los Servicios Sociales, que atañe a cuestiones vitales.

2. Sanidad

Expedientes iniciados	153
Expedientes finalizados	149
Resoluciones emitidas	8
Resoluciones aceptadas	1

Planteamiento general

La excepcional situación que se vive provocada por la Covid-19 marcó el año 2020 en muchos aspectos, especialmente en materia sanitaria.

En primer lugar, debemos aprovechar este informe para agradecer el trabajo y el esfuerzo realizado por los profesionales sanitarios, conductores de ambulancia, limpiadoras y demás trabajadores en dicho ámbito, que han tenido y siguen teniendo un papel esencial en la lucha contra la Covid-19.

El número de quejas recibidas ha aumentado respecto al año anterior. Además de los motivos: falta de profesionales sanitarios, listas de espera en atención especializada, falta de recursos en salud mental, derechos de los usuarios o atención recibida, este año los ciudadanos han acudido a la Institución por motivos directamente relacionados con la Covid-19: falta de equipos de protección individual, acceso a la atención primaria, disconformidad con las medidas adoptadas por Salud Publica y actuaciones realizadas por las mutuas.

La pandemia de Covid-19 ha provocado un enorme impacto en el sistema sanitario con importantes repercusiones en la salud de los ciudadanos y en el funcionamiento de los centros sanitarios. Todavía no se sabe con exactitud el alcance de las secuelas físicas y psicológicas de la enfermedad y el efecto de las medidas adoptadas para frenar la epidemia. Los expertos en estas materias indican que será importante atender las necesidades de salud directamente derivadas de la Covid-19 como las derivadas de las necesidades que durante el pasado año no han sido atendidas.

Si a lo señalado, se le añade las carencias que ya venía soportando el sistema sanitario debido a la falta de profesionales sanitarios, poca inversión en atención primaria y salud mental y tiempos de espera en atención especializada, que la pandemia ha acentuado, se evidencia la necesidad de reforzar el Sistema Sanitario.

Por otra parte, y aunque se trata en el apartado dedicado a empleo público, cabe destacar en este apartado que han sido numerosas las quejas presentadas por personal estatutario del Servicio Aragonés de Salud. En el año 2020 el número de personal estatutario que se dirigió a la Institución se incrementó respecto al año anterior. Son diversos los motivos de queja de estos ciudadanos: no actualización de los baremos de las bolsas de empleo temporal de las categorías de personal de gestión y servicios, disconformidad con la denegación de excedencias, exención de noches o comisiones de servicio, información sobre los procesos selectivos de diversas categorías, no convocatoria de los procedimientos de movilidad voluntaria para la categoría de Técnicos en Cuidados Auxiliares de Enfermería y determinadas categorías de Facultativos Especialistas de Área, retraso en la resolución de procedimientos de movilidad voluntaria de determinadas categorías de Facultativos Especialistas de Área, disconformidad con los méritos aprobados por los servicios prestados durante la crisis sanitaria ocasionada por el Covid-19.

2.1 Atención primaria

El 11 de marzo de 2020 la Organización Mundial de la Salud elevó la situación de emergencia de salud pública ocasionada por la Covid-19 a pandemia internacional. El Director Gerente del Servicio Aragonés de Salud dicto unas instrucciones el 13 y 15 de marzo, en materia de organización de la actividad asistencial en el ámbito de la Atención Primaria. Con el objetivo de disminuir el riesgo de exposición de pacientes y profesionales en los centros de salud se priorizo la actividad no presencial y con carácter transitorio se tomaron otras medidas como la suspensión de la actividad de consultas programadas, de las pruebas complementarias y de laboratorio que no fuesen absolutamente imprescindibles; debía potenciarse la actividad presencial reservada únicamente a las situaciones clínicas que así lo requieran, toda la actividad administrativa se realizara en la medida de lo posible de forma no presencial.

La entrada el 21 de junio en la llamada “nueva normalidad” supuso para el sistema sanitario un nuevo reto, pues no solamente se tenía que retomar la actividad paralizada durante el estado de alarma, sino que también se debía estar alerta por si se producían nuevos brotes de la enfermedad y de nuevo se debía garantizar la disponibilidad de recursos.

En este nuevo escenario la Atención Primaria asume un papel fundamental, pues debe además de prestar la cartera de servicios, realizar la detección precoz, vigilancia y el control de los casos de Covid-19.

Coincidiendo con la vuelta a la nueva normalidad, a partir de julio y hasta final de año se han ido recibiendo en la Institución numerosas quejas en relación con la Atención Primaria. En años anteriores, las quejas presentadas en este ámbito, se referían a la falta de facultativos generalmente en las zonas rurales, y a las infraestructuras de los centros de salud. A la vista de las quejas presentadas, los ciudadanos no manifestaban desacuerdo con la asistencia recibida en los centros de salud. Sin embargo, en materia de sanidad las quejas que han tenido un incremento más elevado respecto al año anterior son las referidas a la Atención Primaria. Los motivos por los que han presentado dichas quejas se pueden clasificar en cinco grupos:

- **No cogen el teléfono en el centro de salud**: Son muchos los ciudadanos que acuden a esta Institución porque según manifiestan "*después de realizar más de veinte llamadas*", "*estar toda la mañana llamando*" a su centro de salud para solicitar cita con su médico de familia no han obtenido respuesta.

- **Las consultas no son presenciales**: En estos casos los ciudadanos manifiestan su preocupación por el hecho de que el médico les diagnostique o ponga tratamiento sin haberles visto, solo en función de las explicaciones que ellos le dan.

- **La hora en la que el profesional sanitario se pone en contacto** para realizar la consulta telefónica no se aproxima a la que te da la aplicación WEB o el propio centro de salud. Esto supone que los ciudadanos tengan que estar todo el día pendiente del teléfono y en aquellos casos en los que no han podido responder la llamada o se ha cortado ha sido imposible volver a contactar con el médico porque en el centro de salud no cogían el teléfono. En consecuencia, tenían que solicitar una nueva consulta.

- **Dificultades para recibir asistencia domiciliaria**: En varias quejas los ciudadanos, mayores de 75 años, manifiestan que los profesionales de su centro de salud no han acudido a sus domicilios para atenderles lo que les ha obligado a llamar al 061 o acudir a urgencias del hospital para que les asistieran.

- **Coste de las llamadas** al número de teléfono 902555321 del Salud Informa.

También se ha recibido una queja presentada por el comité coordinador de un grupo de más de 170 profesionales de Atención Primaria del Servicio Aragonés de Salud, en la que manifiestan: "*La situación actual de deterioro de las condiciones laborales y de gestión de la atención primaria en Aragón no es una situación sobrevenida por la pandemia. Sin embargo, la pandemia ha acelerado su deterioro, agravando sus problemas existentes en los equipos de atención primaria (EAP), en relación a los recursos humanos existentes que se han demostrado claramente insuficientes para dar un servicio adecuado de calidad y de seguridad en el paciente, también en relación a la organización interna y a la falta de recursos materiales*" (**Expediente 1127/20**)

A lo largo de estos meses, se ha solicitado información al Departamento de Sanidad sobre las medidas adoptadas para adecuar la Atención Primaria a la nueva organización exigida por la Covid-19, y garantizar el acceso a la asistencia sanitaria que se presta por los Equipos de Atención Primaria en general. En particular se ha solicitado información sobre los siguientes aspectos:

- El personal administrativo adicional contratado para atender las llamadas telefónicas y sus funciones.

- Si existía algún sistema para que aquellas llamadas telefónicas que no pueden ser contestadas queden registradas de forma que desde el centro de salud se puedan poner en contacto con las personas que las realizaron.

- Las medidas adoptadas para reforzar la telemedicina en atención primaria, garantizando la confidencialidad de los datos médicos de los pacientes y evitar posibles responsabilidades como consecuencia de diagnósticos erróneos por consultas no presenciales.
- Los protocolos de atención domiciliaria para los pacientes con patologías no covid-19.

- La información que se facilita a los pacientes sobre el horario en que el profesional sanitario les llamara para realizar la consulta telefónica.

De la información remitida durante los meses de octubre y diciembre, se puede resumir en los siguientes puntos las medidas indicadas por el Departamento respecto a la Atención Primaria:

En relación con la accesibilidad y protección de pacientes y profesionales:

- Se sigue manteniendo el modelo, por defecto, de "consulta no presencial". Siendo el profesional sanitario quien en cada caso valora la pertinencia o no de una consulta presencial.

- Se han establecido en los centros de salud dos circuitos diferenciados: pacientes respiratorios/pacientes no respiratorios.

- Se han adecuado los espacios físicos de los centros de salud mediante colocación de mamparas en las unidades de admisión, reordenado los circuitos de entrada y salida, adecuado las salas de espera para respetar el distanciamiento social, mantenido los triajes en Admisión y de Enfermería en la puerta de los centros de salud para distribuir el flujo de pacientes por el centro.

En relación con los sistemas de telemedicina y videoconsulta:

- Se ha potenciado la interconsulta virtual con los profesionales y se está en fase de pilotaje e implantación de sistemas de videoconferencia con pacientes, iniciando este pilotaje con las residencias de mayores.

En relación con los recursos materiales:

- Se han repartido 123 teléfonos móviles, uno por cada Equipo de Atención Primaria, para liberar las líneas fijas y favorecer la tarea de rastreo.

- Se han repartido 38 equipos portátiles para favorecer el canal de comunicación virtual, tanto con atención especializada como con los pacientes.

- Se han adquirido 325 ordenadores portátiles con cascos y micrófonos para el proyecto de videoconsultas en residencias.

En relación con los recursos humanos:

- Para reforzar en este momento la Atención Primaria de Salud y permitir la vigilancia epidemiológica necesaria para la contención de la pandemia se ha procedido a la contratación adicional de profesionales, con una oferta de 70 contratos adicionales de médico de familia, 1 de pediatría y 123 contratos de enfermería (tanto de especialistas en Atención Familiar y Comunitaria como de generalistas): en total 194 profesionales. Además, se han ofertado todas las vacantes estructurales (plantillas reconocidas) que había en este ámbito a finales del pasado mes de mayo: 54 plazas de médico de familia, 4 de pediatría y 24 de enfermería: en total 82 profesionales.

- El pasado mes de agosto, ante el repunte importante de casos fundamentalmente en la ciudad de Zaragoza y zonas de salud de la franja oriental de Aragón, se procedió a la contratación adicional de 65 rastreadores, trabajadores sociales debido a la falta de profesionales sanitarios en las respectivas bolsas de trabajo.

Además de estas medidas, el Departamento informa que cada Equipo de Atención Primaria ha adoptado distintas medidas en la organización de su funcionamiento referidas a las agendas de trabajo, tiempos de atención, protocolización de la actividad o tareas burocráticas.

Por otra parte, informa de las dotaciones de recursos humanos realizadas en años anteriores con el objetivo de reforzar la Atención Primaria. En el año 2018, se contrataron los siguientes profesionales: 8 médicos de familia de EAP, 1 Pediatra, 29 médicos de familia de Atención Continuada, 14 enfermeras de EAP y 21 enfermeras de Atención Continuada. En total, 73 profesionales adicionales. En el año 2019 se contrataron adicionalmente 8 médicos de familia de EAP, 1 médico de familia de Atención Continuada, 1 pediatra de EAP y 12 enfermeras de EAP. En total, 22 profesionales.

La atención primaria constituye el acceso ordinario de la población al proceso asistencial y se caracteriza por prestar atención integral a la salud mediante el trabajo del colectivo de profesionales del equipo de atención primaria que desarrollan su actividad en la zona básica de salud correspondiente. Comprende actividades de asistencia sanitaria a demanda, programada y urgente tanto en la consulta como en el domicilio del enfermo, la indicación o prescripción y la

realización de procedimientos diagnósticos y terapéuticos, las actividades en materia de prevención, promoción de la salud, atención familiar y comunitaria, las actividades de información y vigilancia en la protección de la salud, la rehabilitación básica, las atenciones y servicios específicos relativos a la mujer, la infancia, la adolescencia, la atención paliativa a enfermos terminales, la atención a la salud mental en coordinación con los servicios de atención especializada y la atención a la salud bucodental.

Esta Institución no cuestiona las medidas referidas a la Atención Primaria adoptadas por el Departamento de Sanidad en un escenario de transmisión comunitaria, cuya finalidad es evitar contagios y controlar la enfermedad. No obstante, las quejas recibidas, y las que a día de hoy continúan recibiéndose y de la información facilitada por el Departamento, nos pueden indicar indiciariamente cuando menos que con las medidas adoptadas, al menos en los centros a los que las quejas hacen referencia (como le consta al Departamento por las solicitudes concretas de información a él remitidas), no se ha conseguido totalmente garantizar el derecho a la accesibilidad al sistema sanitario que tienen reconocido los usuarios.

Así, cuando los usuarios no pueden contactar con su centro de salud porque sus llamadas de teléfono no son atendidas se puede entender que existe una barrera en el acceso a los recursos del sistema sanitario. No solo a las actividades incluidas en la cartera de servicios de este nivel básico e inicial de atención sino también a los recursos ofertados en la atención especializada. Por eso, en muchas ocasiones se ha definido a la atención primaria como la puerta de entrada al sistema sanitario.

Es una buena noticia que según informa el Departamento el número de teléfono 902555321 (de pago) deje de existir en el mes de mayo, fecha en la que finaliza el contrato vigente de Salud Informa, puesto que en la actualidad no se justifica técnicamente su existencia.

Respecto a las medidas referidas a la telemedicina y la videoconsulta, es compresible que precisen un tiempo para su implantación y puesta en marcha, pero el hecho que a finales de diciembre el Departamento comunique que están en fase de pilotaje con los pacientes puede suponer una disminución en la calidad de la asistencia que se presta a los usuarios.

La pandemia ha puesto en evidencia, al menos en el conjunto de quejas ante el Justiciazgo presentadas, el déficit de profesionales sanitarios y los problemas del sistema sanitario. Tradicionalmente este asunto ha sido objeto de queja y la Institución ha tenido ocasión de pronunciarse en numerosas ocasiones

2.2 Listas de espera

Las quejas de los ciudadanos referidas a los tiempos de respuesta asistencial suponen el grupo más numeroso de las tramitadas por esta Institución en materia de sanidad. No obstante, este año el número de quejas recibidas ha disminuido un 12% respecto al año anterior.

Quirúrgicas

Según los últimos datos publicados por el Ministerio sobre listas de espera del Sistema Nacional de Sanidad en Aragón se ha incrementado el número de personas y el tiempo de espera para ser intervenido respecto al mismo periodo del año anterior. Paradójicamente, ese incremento no ha tenido reflejo en las quejas presentadas en la Institución. Mas del 45% de las quejas presentadas por el tiempo de espera para una intervención quirúrgica se recibieron durante los meses de enero y febrero. Esto puede ser un indicador del grado de comprensión de la población con la excepcional situación que se está viviendo debido a la pandemia.

Las especialidades por las que más quejas se han recibido, igual que en años anteriores son traumatología y neurocirugía. Como novedad de este año, se han tramitado dos expedientes referentes a la especialidad de maxilofacial, cuyas ciudadanas tuvieron que esperar 14 meses una y 28 meses la otra para ser intervenidas (**Expediente 880/20** y **Expediente 1192/20**).

En dos expedientes, debido al tiempo trascurrido desde que se incluyó a los ciudadanos en el Registro de Demanda Quirúrgica el Departamento nos informó que habían citado de nuevo a los pacientes con el especialista para revisar sus casos. En uno de ellos y debido al excesivo tiempo que llevaba la ciudadana esperando ser intervenida, se consideró oportuno indicar al Departamento que deberían adoptarse medidas concretas en el Servicio de Cirugía Plástica de forma que sea posible realizar as intervenciones quirúrgicas de abdominoplastia en unos plazos de tiempo razonables (**Expedientes 196/20** y **268/20**).

En relación con el Servicio de Cirugía Plástica y por el mismo motivo, los casi 9 años que la ciudadana esperó para ser operada, a principios de año en el **Expediente 1455/19** se sugirió al Departamento de Sanidad que, para las intervenciones quirúrgicas de patologías de hipertonía mamaria o asimetría mamaria, se establezcan mecanismos específicos que las hagan compatibles con las intervenciones de patologías urgentes de manera que, aunque se prioricen las intervenciones de patologías urgentes o prioritarias, se realicen las intervenciones de patologías consideradas no urgentes, en unos plazos de tiempo razonables con el objetivo de evitar los problemas físicos y psicológicos que dicha espera ocasiona a las pacientes afectadas. La sugerencia no fue aceptada.

La evolución del Covid-19 y la necesidad de reservar la utilización de las camas hospitalarias ha condicionado la actividad asistencial. Un ejemplo de ello es la queja que tramitamos de una ciudadana cuya operación de cáncer estaba programada para el día 5 de noviembre y estando en la habitación del hospital le informan que la intervención se ha suspendido por la necesidad de disponer de camas UCI. La ciudadana nos comunicó que la intervención se realizó el 3 de diciembre (**Expediente 1461/20**).

En dos expedientes cuyos procedimientos están sujetos a plazo de garantía y el Departamento nos informó que debido a la situación epidemiológica no podian precisar fecha de la operación se indicó al Departamento que en el momento en que la situación epidemiológica lo permita, se tenga en cuenta el tiempo que las ciudadanas llevaban incluidas en el Registro de Demanda Quirúrgica antes de declararse el estado de alarma. Una de las ciudadanas comunico, que se había realizado la intervención en noviembre, la otra ciudadana informó que se había programado para diciembre, pero debido a la falta de quirófano se había suspendido (**Expedientes 738/20** y **979/20**).

En otros dos expedientes, el Departamento informó que las ciudadanas habían rechazado ser intervenidas. El miedo a contagiarse en el hospital sería otro de los motivos que explicaría la minoración del número de quejas sobre listas de espera quirúrgica recibidas este año (**Expedientes 120/20** y **184/20**).

Primeras consultas con especialistas y pruebas diagnosticas

En cómputo total el número de quejas recibidas por el retraso en primera consulta con el especialista o en la realización de una prueba diagnóstica se ha reducido

respecto al año anterior. Sin embargo, se han incrementado las referidas a la realización de una prueba diagnóstica.

Tanto el retraso en la realización de una primera consulta con el especialista como la realización de una prueba diagnóstica genera mucha inquietud en los ciudadanos por las consecuencias que para su salud pueda tener que no se diagnostique o se ponga el tratamiento a tiempo. En muchas de estas quejas los ciudadanos manifestaban sentirse abandonados al entender que todos los recursos sanitarios se destinaban a la atención de los pacientes con patologías covid-19.

Las especialidades sobre las que se han presentado queja son traumatología, ginecología y oftalmología. En relación con las pruebas diagnósticas las quejas se referían a la realización de resonancia magnética, TAC y colonoscopia.

Todos los expedientes tramitados por estos motivos se han cerrado porque la prueba diagnóstica o la consulta con el especialista se había realizado, según nos informa el Departamento o el propio ciudadano.

2.3 Salud mental

Los trastornos mentales merecen una especial atención por el sufrimiento de las personas que lo padecen y el impacto familiar y social que provocan.

Son muchos los efectos secundarios que está dejando la pandemia ocasionada por la covid-19, uno de ellos tiene que ver con la salud mental y en particular con los trastornos de la conducta alimentaria. Según los profesionales que trabajan con estos enfermos, debido al confinamiento los casos se han incrementado y agravado en el año 2020.

En este ámbito se está tramitando una queja presentada por familiares de personas con Trastornos de la Conducta Alimentaria en la que, a la vista del creciente número de pacientes de trastornos alimentarios y de los recursos públicos existentes en Aragón para atender estas patologías, solicitan la creación en la Comunidad Autónoma de un Centro Público de Referencia, en el que se integren los equipos de especialistas encargados de estas patologías que permita conseguir la recuperación de las personas afectadas por estas graves enfermedades (**Expediente 1616/20**).

En relación con la falta de facultativos especialistas en psiquiatría en las unidades de salud mental se tramitaron dos expedientes. El **Expediente 1429/19** se inició de oficio al tener conocimiento a través de los medios de comunicación del sentimiento de abandono que manifestaban los pacientes de la consulta de psiquiatría en el centro de salud de San José por la ausencia del psiquiatra que les atendía Según informo el Departamento de Sanidad l*a Unidad de Salud Mental* San José estuvo sin un psiquiatra desde el *25 agosto hasta el 10 de diciembre de 2019 por la jubilación de un Facultativo especialista en Psiquiatría en el Hospital Miguel Servet*. Se sugirió al Departamento que se adopten las medidas oportunas para mejorar los procedimientos de cobertura de las plazas vacantes, de forma que cuando sean debidas a causas previsibles, como es la jubilación de un profesional, se produzca la cobertura lo antes posible con el fin de evitar situaciones que impidan una adecuada prestación sanitaria. La sugerencia no fue aceptada. El otro expediente se inició por la queja de un ciudadano que manifestaba llevar varios meses sin psiquiatra en el centro de salud de Casablanca.

El Departamento informo que la única ausencia que consta en ese centro es por la excedencia de un Facultativo especialista en Psiquiatría desde el 7 de enero hasta el 21 de enero de 2020 fecha en la que fue sustituido.

2.4 Prestaciones sanitarias

En este apartado se recogen las quejas relativas a las prestaciones incluidas en la cartera de servicios sanitaria del Sistema de Salud de Aragón: prestación farmacéutica, prestación ortoprotésica, prestación de productos dietéticos y prestación del trasporte sanitario.

En relación con la **prestación farmacéutica** se han tramitado varias quejas (**Expedientes 117/20, 877/20** y **1046/20)** en las que los ciudadanos manifiestan que a sus familiares por residir en centros sociosanitarios no les facilitan los absorbentes tipo pants. También manifiestan lo que para la autoestima y autonomía de sus familiares supone el cambio de tipo de absorbente de incontinencia.

Esta Institución considera que se debe colocar a la persona en el centro del sistema con el objetivo de mejorar su calidad de vida, preservando su dignidad y derechos. La diferencia entre los bragapañales que están adjudicados en el contrato y los bragapañales tipo pants es que los primeros se sujetan con cierres reposicionables

y los segundos se colocan como si fuese ropa interior. Las razones por las que no se suministra braga pants a los usuarios de las residencias, a pesar de tenerlo prescrito por su médico de atención primaria e incluido en la receta electrónica, no puede ser porque no esté contemplado este material en el contrato, sino porque a criterio del médico por las características individuales de cada paciente y del producto no se recomiende este tipo de absorberte. Por ello, se sugirió al Departamento de Sanidad que se licite un procedimiento de contratación cuyo objeto sea el suministro de absorbentes de incontinencia tipo pants para los usuarios que residen en centros sociosanitarios. Mientras se formalice el contrato derivado de dicho procedimiento de licitación se adopten las medidas necesarias para que los absorbentes de incontinencia tipo pants puedan suministrarse a aquellos usuarios de los centros sociosanitarios que lo tienen prescrito por su médico e incluido en la receta electrónica. A la finalización de este informe no se ha recibido respuesta de la Administración sobre su aceptación o no.

En relación con la **prestación de transporte sanitario** se ha tramitado el **Expediente 1275/19**, en el que se hacía referencia a las graves deficiencias del servicio de transporte sanitario urgente en Aragón que afectaban directamente a la calidad asistencial que recibe la ciudadanía, con especial incidencia en la población rural.

Dado que el Servicio Aragonés de Salud no dispone de medios materiales ni personales adecuados para llevar a cabo el servicio de transporte sanitario urgente, la prestación del mismo se realiza a través de un contrato de servicios adjudicado a una empresa tras la celebración del correspondiente procedimiento de licitación.

El Director Gerente del Servicio Aragonés de Salud, como Órgano de Contratación, teniendo en cuenta las características demográficas de la Comunidad Autónoma de Aragón, definió en el pliego de prescripciones técnicas y en el pliego de cláusulas administrativas particulares que rigen el contrato, el objeto y las condiciones de la contratación, señalando los derechos y obligaciones de las partes, así como las pautas técnicas para la realización de la prestación. De la correcta ejecución del contrato depende el cumplimiento de la necesidad pública a satisfacer con su celebración, en este caso, el desplazamiento, en el menor tiempo posible, del paciente en vehículos de transporte sanitario.

Analizando la documentación aportada por el Departamento de Sanidad se observa que las ubicaciones de las bases operativas de algunos recursos no son las establecidas en los pliegos. Se trata de las bases operativas que en los pliegos se ubican en los Centros de Salud. Los recursos (vehículo y personal) cuyas bases operativas deben ubicarse en estos centros son ambulancias de clase B tipo SVB-12, SVB-13, SVB-15 y SVB-16. Como indica el pliego las ambulancias de Soporte Vital Básico son recursos acondicionados para que un médico y/o enfermero puedan prestar asistencia sanitaria en ruta, en función de las necesidades del paciente.

Teniendo en cuenta que la activación del recurso es inmediata en el caso de las ambulancias de clase B en presencia física, no contar con las bases operativas en las direcciones establecidas en los pliegos puede condicionar la correcta prestación del servicio.

Los pliegos que rigen la licitación vinculan tanto a la Administración como a las empresas licitadoras por ello se sugirió al Departamento de Sanidad, que el órgano de contratación vigile y compruebe que el contrato se ejecuta conforme a lo establecido en los pliegos y en la oferta de la empresa adjudicataria. En el caso de detectar que no se cumple con lo pactado imponer las penalidades establecidas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares; que en la próxima licitación los lugares donde han de ubicarse las bases operativas que no dependan de la empresa adjudicataria estén acondicionados en el momento de iniciarse la ejecución del contrato. Asimismo, que los pliegos establezcan unas características mínimas que deban reunir las bases operativas en cuanto a conexiones a la red eléctrica e internet y espacios para el personal y los vehículos. La recomendación fue aceptada por la Administración.

2.5 Atención recibida

En este apartado cabe destacar el **Expediente 289/20**, en fase de tramitación, referido a la atención de los pacientes con fibromialgia. Según exponen en la queja presentada: *"dada la complejidad del proceso y la múltiple sintomatología presentada, en muchos casos el diagnóstico de la enfermedad no se realiza en un plazo razonable. Las variadas manifestaciones clínicas ocasionan que los pacientes acudan en búsqueda de alivio a diferentes especialidades médicas, sin vinculación entre ellas, lo que ocasiona una polimedicación que no redunda, sino*

más bien al contrario, en una mejora de la enfermedad. Esta situación genera en los pacientes sentimientos de desatención, incomprensión e impotencia.".

En varias quejas, las ciudadanas manifiestan su disconformidad con la atención recibida en los hospitales del Servicio Aragonés de Salud y solicitan su derivación a centros sanitarios de fuera de la Comunidad Autónoma.

En relación con los protocolos de realización de pruebas PCR para la detección del Covid-19, se han recibido numerosas quejas por diferentes cuestiones: trato recibido en la realización de la prueba, retraso en la comunicación de los resultados, desacuerdo con la indicación de aislamiento por estar en contacto con un positivo, desacuerdo con el alta médica recibida sin realizar una segunda prueba PCR.

Por último, citar una queja presentada a finales de diciembre sobre la atención recibida durante el ingreso hospitalario de un familiar que, estando hospitalizado por otra patología finalmente falleció por covid-19.

2.6 Derechos de los usuarios

En relación con los derechos reconocidos a los usuarios del Sistema de Salud de Aragón, se han presentado quejas referidas al derecho a la información, a la dignidad e intimidad del paciente, a la confidencialidad y protección de sus datos, a la libre elección de especialista, a una segunda opinión médica y al acceso a la documentación incluida en la historia clínica.

Se han tramitado dos expedientes por la falta de respuesta de las quejas presentadas en los Servicios de Información y Atención al Usuario. En uno (**Expediente 24/20**), el Departamento de Sanidad informa que el 16 de agosto de 2017 el ciudadano interpuso una queja sobre el mismo asunto, que le fue contestada el día 15 de septiembre de 2017. A la vista de la información facilitada esta Institución manifestó al Departamento de Sanidad la necesidad de dar respuesta a la queja presentada por el usuario en diciembre de 2019. Posteriormente, el ciudadano nos comunicó que le habían remitido la información solicitada. En el otro (**Expediente 1417/19**), el Departamento nos informa de la fecha y el contenido de la respuesta dada a la queja presentada por la usuaria.

Como ya indicamos el año pasado en muchos casos, en los que el motivo principal de la queja no es la falta de información dada por los servicios de atención al usuario, los ciudadanos hacen referencia a que en dichos servicios no informan de las cuestiones concretas planteadas en sus quejas.

En el **Expediente 861/20** el ciudadano acudió a esta Institución por la inseguridad y perjuicios que le ocasionó que alguien, en su nombre, cambiase los datos de su domicilio. Este cambio implicó el cambio del centro de salud y del médico de Atención Primaria que tenía asignado.

La base de datos de usuarios del Sistema Sanitario Aragonés tiene información asistencial (médico de familia, teléfono, dirección del centro de salud asignado) y datos personales (DNI, número de tarjeta sanitaria, domicilio, teléfono, fecha de nacimiento). El derecho a la protección de datos personales persigue garantizar a la persona el control de sus datos personales, su uso y su destino con el propósito de impedir el tratamiento ilícito y lesivo para sus derechos y libertades personales. Corresponde al responsable del tratamiento de los datos de carácter personal cumplir una serie de principios como son el de exactitud y veracidad de los datos personales tratados y el de integridad y seguridad.

En este caso, la Unidad administrativa encargada de realizar los trámites de cambio de domicilio de los usuarios no siguió el procedimiento establecido, que requiere además de acreditar la identidad de quien solicita el cambio, el consentimiento del interesado. Por ello, se recomendó al Departamento de Sanidad que el responsable del tratamiento de datos de la Base de Datos de Usuarios de Sistema de Salud de Aragón establezca las medidas organizativas oportunas para garantizar los derechos de los usuarios de conformidad con la normativa de protección de datos evitando situaciones como la descrita en la queja. A la fecha de finalización de este informe no tenemos respuesta de la Administración sobre la aceptación o no de la recomendación.

2.7 Quejas remitidas al Defensor del Pueblo

Este año y, debido en gran medida a la pandemia ocasionada por el Covid-19, se ha incrementado considerablemente el número de quejas en materia de sanidad remitidas al Defensor del Pueblo por estar excluidas de las competencias del Justicia de Aragón la supervisión de organismos dependientes de la Administración General de Estado.

Se han presentado varias quejas de ciudadanos pertenecientes a MUFACE y a MUGEJU sobre la gestión realizada por su mutualidad en la realización de las pruebas PCR para la detección del Covid-19. En un expediente, el ciudadano no estaba de acuerdo con la denegación, por no tener síntomas de covid-19, de una segunda prueba PCR tras dar positivo en la primera. En otros expedientes los ciudadanos manifestaban su disconformidad por el cobro de la realización de la PCR por parte de la entidad concertada con su mutua.

La pandemia disparó la demanda de profesionales sanitaros en los centros sanitarios públicos ocasionando una serie de problemas en otros centros sanitarios. El presidente del Comité de Empresa del hospital MAZ de Zaragoza indicaba que, debido a las condiciones retributivas, 17 facultativos de ese hospital se fueron a trabajar al SALUD. Este hecho conllevo una bajada de actividad que ponía en peligro los puestos de trabajo del personal del hospital.

Por último, mencionar la queja recibida antes de declararse el estado de alarma, sobre la falta de profesionales sanitarios en los centros penitenciarios de Daroca y Zuera (**Expediente 305/20**), en la que solicitaban información del proceso de traspaso de competencias en materia de sanidad penitenciaria a la Comunidad Autónoma de Aragón.

3. Educación

Expedientes iniciados	229
Expedientes finalizados	207
Resoluciones emitidas	38
Resoluciones aceptadas	21

Planteamiento general

En el presente ejercicio, se han tramitado un número de expedientes de temática específicamente educativa ligeramente superior al del ejercicio anterior: 182 expedientes frente a 179 del año anterior. Sin embargo, sí que ha resultado especialmente llamativo la cantidad de expedientes en los que hay concentradas quejas de varios ciudadanos, que las presentan a través de hojas de firmas, o bien de forma individual, con procedencias de todo a la Comunidad Autónoma, por motivos que preocupan a los ciudadanos. Es el caso de expedientes abiertos sobre los procesos de escolarización, la condición de familia números en la concesión de ayudas al estudio o de comedor, la seguridad en las aulas para evitar Covid, la salud de las familias con enfermos crónicos y vulnerables en la incorporación al centro educativo tras el comienzo de curso 2020/2021, el regreso a la educación presencial, etc. A todos ellos, hay que añadir los expedientes de función pública docente que se contabilizan en el apartado correspondiente a Función Pública. En cuanto a las sugerencias y recomendaciones, la cifra total de las dirigidas a distintos organismos, mayoritariamente al Departamento de Educación, Cultura y Deporte, coincide con las formuladas en el año 2019.

Además, este año 2020, dadas las características del desarrollo del curso escolar, se abordó un Informe especial sobre la escolarización que se presentó en el mes de junio 2020 en el que se proponían medidas para recuperar la normalidad en los centros y se instaba a recuperar la normalidad educativa en la Comunidad Autónoma. Este ambicioso informe plantaba situaciones concretas de cómo se había abordado la pandemia en las diferentes Comunidades Autónomas con competencias transferidas, qué medidas se habían tomado, qué había sucedido en Europa, y además el estudio ofrece propuestas de vuelta a clase presencial en el caso de que la situación sanitaria lo permita.

Para una mejor comprensión de lo sucedió este año 2020, el presente informe en el que se abordan los temas relacionados con la educación, tan directamente

afectada por la crisis sanitaria, se organiza manteniendo los apartados que han sido objeto de análisis en años anteriores, y finalmente se contempla un apartado donde se hacen referencias al Covid-19 y la educación.

3.1 Escolarización

Dejando a un lado el tema del Covid, el proceso de escolarización estaba abierto en el memento de declaración de estado de Alarma Sanitaria, razón por la que se interrumpieron los plazos administrativos, y por ese mismo motivo también la escolarización, que obligó al Departamento de Educación a publicar una nueva Orden que regulara nuevamente el proceso que se había visto interrumpido.
Las quejas sobre escolarización se han centrado en la falta de plazas escolares en los barrios de Valdespartera, Arco Sur, y Parque Venecia para alumnado de 1º de educación infantil, así como la falta de medios en los centros para otros niveles, que donde hay alumnos pero no tienen sede física.

- 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 y la solicitud de los padres de reunificación
- Escolarización en periodo extraordinario.
- Cambio de centro escolar por traslado de domicilio.

La falta de medios informáticos para presentar las solicitudes, y la escasa formación de madres y padres para tramitar telemáticamente las solicitudes, así como la falta de lugares físicos de información y de tramitación, que daban cita previa con gran demora, siendo el plazo para presentar la documentación de una semana, las aulas de los barrios saturados han motivado expedientes que todavía están abiertos. Ha habido respuesta del Departamento de Educación a algunos de ellos, pero la demanda de plazas escolares es muy grande en zonas de la ciudad para las que no se ve una rápida y pronta solución (**Expedientes 817/20, 1062/20, 1323/20, 1500/20**).

3.2 Adscripción

Tiene especial importancia las quejas que se han presentado a propósito de la adscripción de un centro educativo a otro cuando los alumnos de primaria pasan a

secundaria (**Expedientes 850/20, 865/20**). Estas quejas, presentadas en distinto momento, tenían por objeto:

- Que no se penara la condición de hijo único en la baremación de los alumnos (**Expediente 673/20**).

- Que se mirara a la distancia a los centros educativos no sólo por los metros o kilómetros, sino por la distancia real, el recorrido que debe hacerse. Es el caso de los alumnos a los que linealmente les adscriben un centro, pero que, estando el río Ebro en medio, la distancia para recorrer es mucho mayor.

  Asimismo, los alumnos que tienen adscritos centros en otro municipio (barrios rurales) o que únicamente tienen un centro adscrito, como es el caso de los alumnos domiciliados en La Cartuja Baja, a los que no se les permiten, justificado en la imposibilidad de facilitar transporte, que se adscriba otro centro de secundaria de la misma zona (**Expediente 270/20**).

  Sí se ha permitido a los alumnos de un barrio de Zaragoza, a los que se les ha adscrito el IES Virgen del Pilar, pero sin derecho a transporte, reclamación que se ha formulado en un expediente abierto al Justicia de Aragón.

3.3 Formación Profesional

Las quejas más relevantes que se han tramitado sobre la formación profesional han venido motivadas por:

- La falta de profesionales en ejercicio para impartir docencia en el IES Francés Aranda de Teruel, cuyo profesor responsable hasta el curso 2019/20, carecía de la compatibilidad que debe concederle la Diputación Provincial de Teruel. Por ese motivo, dado que el grado de coordinación de emergencias necesita de profesionales en activo para impartir formación actualizada, se contrató a un profesional a quien la Diputación provincial de Castellón había concedido la compatibilidad (**Expediente 1365/19**).

- La posibilidad de que alumnos que asistían en cursos anteriores como oyentes continuasen haciéndolo en el curso 2020/2021 no ha podido ser atendida con resultado satisfactorio para los solicitantes porque las condiciones sanitarias recomiendan la limitación del aforo, y alumnos externos al centro educativo

pueden suponer un riesgo añadido a los centros que ya están en situación comprometida (**Expediente 641/20**).

- La realización de las prácticas obligatorias en segundo curso del Grado de formación profesional, y los exámenes que se han hecho en este nivel educativo, también han dio objeto de la apertura de expediente (**Expediente 923/20**).

3.4 Ayudas educativas (Becas, Prestaciones y Subvenciones)

Las ayudas que ha convocado el Departamento de Educación, Cultura y Deporte se han centrado en dos momentos diferenciados: el de comienzo de curso, periodo en que se han tramitado quejas por la convocatoria de ayudas para materiales educativos, la adquisición de libros, y para comedor, referidas a la exclusión de los solicitantes, que han podido solucionarse en un plazo razonable (**Expedientes 996/20, 1097/20, 1321/20**).

Asimismo, se han tramitado quejas motivadas porque el pasado curso escolar el Departamento convocó una prestación para comedor escolar, y este año la convocatoria es beca. A varios ciudadanos (cuyos expedientes responden a la queja de varias personas (**Expedientes 1215/20, 1101/20),** se les ha explicado que la diferencia radica en la cantidad de servicio que cubre la Prestación del comedor, y la que supone la beca. Algunas personas cuyos hijos han sido requeridos para que abonen las cuantías que faltan hasta completar el servicio de comedor, habiendo recibido beca del Departamento de Educación, no comprendían la diferencia que conlleva una convocatoria u otra.

Merece especial atención la queja que presentaron ciudadanos del municipio de Utebo cuyos hijos no recibían las ayudas y prestaciones para adquirir libros porque no estaban escolarizados en un centro educativo público, sino en uno sostenido con fondos públicos. Se formuló Sugerencia al ayuntamiento de Utebo (**Expediente 938/19**) indicando la obligación de prestación de servicio, que no fue aceptada.

3.5 Transporte escolar

Las condiciones en que se presta el servicio de transporte escolar a los alumnos de la Comunidad Autónoma, dada la dispersión que hay en el territorio nos lleva a concentrar las quejas por prestación de este servicio en:

- Las compañías de transporte necesitan y reclaman que el Departamento competente en la materia abone prontamente lo firmado, y además puedan recibir algún tipo de ayudas por el año desastroso sin poder trabajar. (**Expediente 1512/19**) A los alumnos de primaria de centros sostenidos con fondos públicos que no tienen gratuidad de transporte y que viven en zona rural, para quienes resulta complicado el acceso a la población donde estudian (**Expediente 13/20**), sobre la discriminación de los alumnos de la localidad de Benasque en cuanto a transporte urbano, cuando asisten a clase en el IES de Castejón de Sos.

- La coordinación entre administraciones es fundamental para dar buen servicio de transporte escolar, y eso es lo que se ha producido en el **Expediente 20/19**, tramitado con motivo del tiempo invertido por un menor hasta su centro educativo desde la localidad de residencia, a la que se accede por carreteras de difícil trazado. La comarca de Sobrarbe, Servicio Provincial de educación de Huesca, la compañía adjudicataria del servicio, y la propia familia, han hecho un esfuerzo para que el menor pase 1 hora en el camino en cada sentido, que supone un 20% menos de lo que empleaba a diario. (**Expediente 219/20**).

- En la zona de Calatayud se presentó la queja de unos padres que habían cambiado de domicilio y trasladado a un pueblo distinto del que venían habitando. Resultado de este traslado, a los menores les correspondía el IES Sierra de la Virgen de Illueca y no el de Calatayud, por lo que el derecho a transporte gratuito hasta el centro bilbilitano lo habían perdido (**Expediente 1152/20**). Se les informó de que podían acogerse a cambio de centro educativo por traslado de lugar de residencia.

- El regreso a los pueblos por razones de Covid, o de que hayan cambiado las circunstancias de la familia debido a la pandemia, ha supuesto que algunas familias reclamaran escolarización y transporte en pueblos donde ya no había niños (**Expediente 1262/20**), por lo que los costes del servicio se han tenido que valorar nuevamente desde cada Servicio Provincial de Educación.

3.6 Alumnos con necesidades especiales

A la reclamación por falta de medios personales y recursos en los centros educativos para dotar de atención a niños que precisan un fisioterapeuta, una

valoración del equipo de orientación, unas dotaciones para las aulas de alumnos motóricos, a los auxiliares de educación especial que se precisan en los centros educativos para que acompañen a los menores que lo precisan indispensablemente, se ha añadido el problema de la pandemia (**Expedientes 303/20, 307/20, 316/20**).

Continuar con la actividad lectiva por medios telemáticos, ha sido especialmente imposible y ha dejado a un lado a los alumnos más vulnerables por presentar necesidades educativas especiales. A unos porque no han recibido las atenciones del fisioterapeuta que necesitaban, y a otros porque la atención educativa se ha dispersado y no han podio los docentes atender las demandas de estos menores, inmersos en la obligación de improvisar y en la división de los grupos. Los desdobles de los alumnos se han perdido en la pandemia, denuncian los padres, por lo que se evidencia la necesidad de introducir mejoras en la competencia digital, imprescindible para proporcionar una educación de calidad y equitativa que garantice la igualdad de oportunidades, de la que los alumnos con necesidades de atención educativa se han visto privados durante el confinamiento por falta de recursos de los docentes y de las familias.

3.7 Guarderías

Se han presentado quejas por la diferencia de trato en la normativa aragonesa para la concesión de apertura de ludotecas, escuelas de educación infantil, y guarderías. Asimismo, se ha puesto en conocimiento del Justicia la competencia de las aulas de titularidad privada de los centros educativos públicos con plazas para niños de dos años y servicio de madrugadores (**Expediente 1037/20**).

La necesidad de plazas para menores en centros sostenidos con fondos públicos que permitan la conciliación de la vida familiar y laboral, la ausencia de servicio de guardería y plazas escolares para menores en los barrios de nueva creación, Valdespartera, y las condiciones para acceder a una de las plazas (**Expediente 1054/20, 615/20, 624/20**) ha sido objeto de la apertura y tramitación de varios expedientes.

3.8 Instalaciones, accesos e infraestructuras de centros educativos

Ha habido muchas motivadas por el deterioro que han sufrido algunos centros, a los que han faltado inversiones desde hace años, y para los que la condición de

edificio considerado Bien de Interés Cultural es un perjuicio. Esto ha sucedido en Tauste, cuyo centro educativo Alfonso X ha sufrido la invasión de palomas, y tiene sin actualizar y sin reparar parte del espacio destinado a comedor y a los baños no cumplen los requisitos mínimos de accesibilidad, además de estar deteriorados por el uso y la falta de inversión **(Expediente 14/20)**.

Asimismo, se han tramitado quejas por el estado en que se encuentran las instalaciones de dos colegios zaragozanos, uno por el estado en que se encuentran los accesos, que se hacen por un solar cedido por el Ayuntamiento y que todavía no se ha dispuesto de fondo para acondicionarlo como recreo del colegio, y el otro por las condiciones de seguridad de un colegio en el que no se dispone de salida de emergencia en alguna zona del edificio (**Expedientes 277/20, 1094/19, 1467/19**)

Especialmente llama la atención la necesidad de los alumnos del colegio de La Muela Gil Tarín, que reclaman más espacio para la población del municipio, que carece de planes de autoprotección y seguridad (**Expediente 243/20**) , y del mismo modo solicitan un instituto de secundaria para sus alumnos, que a diario viajan en autobús hasta Épila. Tanto el municipio como el Departamento de Educación se han comprometido a abordar el tema de las necesidades de plazas escolares en la localidad, que es el resultado de la aceptación de la Sugerencia (**Expediente 596/19**) en abril, motivo por el que se procedió al cierre del expediente.

Asimismo, sea acudido a observar las condiciones de los colegios de Zaragoza en los barrios de Arcosur y de Valdespartera, por la cantidad de quejas que se han recibido sobre el acondicionamiento en época de Covid para los desdobles del curso 2020/2021 y la falta de medios que se ponen al servicio de la comunidad escolar. Del mismo modo, la ausencia de edificios para ambos colegios: en el Soledad Puértolas (**Expedientes 1060/20 y 53/20**) reclaman las personas que presentan la queja que se construya lo que falta y se adjudiquen las obras. Los padres de los alumnos de Arco Sur reclaman un colegio, del que únicamente hay un solar vallado (**Expediente 1438/20**)

3.9 Universidad

Sin duda la realización de la prueba de acceso a la Universidad del curso 2019/20 ha sido diferente y marcada por la situación de Alarma Sanitaria.

En el mes de mayo la Comunidad Autónoma adoptó las medidas con que cumplir con los requisitos académicos y obligatorios en el ámbito de salud, que permitieran garantizar unas pruebas selectivas seguras con la premura a la que obligaba el tiempo.

Las medidas organizativas afectaron a los centros educativos, en tanto los docentes debían examinar a los futuros universitarios, se estableció una medida de evaluación diferente para el tercer trimestre, más competencial, para los alumnos de bachillerato, que provocó dudas entre los docentes. Asimismo, las pruebas de examen se realizaron en institutos y centros de titularidad privada además de en las facultades de la Universidad de Zaragoza para evitar traslados; se escalonaron horarios y se tomaron las medidas sanitarias obligatorias de distanciamiento, uso de gel y mascarillas. Hubo quejas por cómo se estaba organizando la prueba por la falta de respuesta de la Universidad, pero ante la realidad del problema, que afecta a la totalidad del sistema educativo, y no solo a los alumnos de 2º bachiller, las quejas se cerraron.

En el ámbito académico, el Ministerio de Universidades acordó con la Conferencia de Rectores de Universidades Españolas (CRUE) proponer que los exámenes fueran más abiertos, ofreciendo a los estudiantes más opciones a la hora de responder a las preguntas de las pruebas de acceso para que pudieran evitar las materias que no llegaron a ser impartidas durante el tercer trimestre, lo que se materializó mediante la Orden PCM/362/20, de 22 de abril.

Un año más ha habido quejas en la institución presentadas por alumnos que cursan un Grado y posteriormente desean cursar el Máster en Formación del Profesorado, cuyas prácticas se distribuyen con orden de prelación establecido por las notas del curso y otros requisitos.

La falta de docentes que admitan alumnos Practicum ha motivado que algunos estudiantes no puedan hacer el prácticum con docente de la materia solicitada (**Expedientes 165/20, 874/20**).

3.10 Educación marcada por el Covid

A. Suspensión de la asistencia presencial a los centros educativos

Las quejas recibidas tras la declaración del estado de Alarma han sido numerosas y están directamente relacionadas con el tipo de educación que reciben los alumnos, consecuencia de que la sociedad española, y el sistema educativo, no están preparados para una enseñanza digital. Además, se añade la existencia de zonas blancas de cobertura digital, e inexistencia de la cobertura 3G en toda la Comunidad Autónoma.

En cuestión de unos días, profesores, familias y alumnos hubieron de adaptarse a la realidad de la suspensión de las clases presenciales, que no se sobrelleva igual en los diferentes niveles educativos.

De ahí que las quejas relacionadas con la educación de los niños de infantil y primaria tenían como objeto, por lo general, buscar una organización para posibilitar la conciliación profesional y familiar d ellos padres, mientras que las quejas referidas a la educación secundaria tenían mucho más que ver con la calidad de los contenidos, con la forma de evaluación, o la ausencia de contenidos digitales en los centros educativos, la metodología, la comunicación con los docentes, etc.
En los estudios universitarios se ha presentado la queja persistente de la ausencia de metodología para impartir clase de forma no presencial. El temor sobre cómo se iban a realizar los exámenes, tanto en pruebas de acceso a la Universidad, como en defensa de TFG o TFM que son naturalmente presenciales por cuanto hay una interacción obligada entre el tribunal y los evaluados.

En cualquier caso, sirva esto de ejemplo de una gran variedad de asuntos que se plantearon desde el primer momento de la pandemia, y a los que difícilmente se podía dar respuesta por la ausencia de precedentes y experiencia. En cualquier caso, sirva esto de ejemplo de una gran variedad de asuntos que se plantearon desde el primer momento de la pandemia, y a los que difícilmente se podía dar respuesta por la ausencia de precedentes y experiencia.

La Institución ha hecho un seguimiento de las decisiones normativas y ha informado a los ciudadanos de las mismas, procurando además en este momento especial y difícil hacer saber a la Administración Educativa y a las competentes en Universidad cuáles son las inquietudes expresadas por los ciudadanos desde las primeras semanas de confinamiento, con el único fin de que se tuvieran en cuenta:

- Los perjuicios académicos derivados de la suspensión de las clases presenciales.

- Los agravios comparativos entre las zonas de cobertura digital completa y las de difícil alcance.

- La desigualdad de oportunidades que se infiere de una educación.

Por todo ello, se ha insistido en la necesaria educación presencial de los alumnos, siempre garantizando los protocolos sanitarios, la adopción de medidas y apoyos específicos que se precisen para alumnado que, dada su realidad personal, ha sufrido especialmente la pandemia con riesgo de quedar fuera del curso o del propio sistema educativo.

Asimismo, se ha instado al Gobierno de Aragón a que fije los criterios de promoción y evaluación del curso 2020/2021, con el desarrollo normativo correspondiente, tras las declaraciones institucionales de la ministra Celaá. El cuerpo docente se quejó de cómo se podía avisar de las condiciones para promocionar el curso cuando acababa de empezar el tercer trimestre y no estaba claro si se podría retomar la presencialidad. Los docentes han tenido, a este respecto, mucho que decir, y han sido colaboradores necesario, valiosos e imprescindibles, para conseguir que el curso de la Pandemia no se diera por perdido.

B. Sociedad del Conocimiento

Para abordar el informe de la educación que se ofrecía en la C.A, y si las quejas que habíamos recibido eran debidas a la falta de acceso a los recursos digitales, a la falta de medios, de conocimiento de cobertura, etc, a la Consejera de Sociedad del Conocimiento se le requirió informe sobre cuál era la cobertura existente en la Comunidad Autónoma que pudiera facilitar la educación *on line*, y potenciar la creación de plataformas digitales como forma de acceso a la información.

El informe de la ***Consejera*** de Ciencia, Universidad y Sociedad del Conocimiento dejaba constancia de cuál es la calidad de la señal digital en toda la Comunidad Autónoma, de cuáles son los puntos en los que todavía falta extenderse la señal. (**Expediente 493/20**)

A través de la conciencia de cuál es la situación de los recursos para facultar la educación on line se podía abordar la realidad de la Comunidad Autónoma, y se evitaba, en la medida de lo posible, el abandono escolar de aquellos segmentos que hubieran podido desvincularse durante ese período de enseñanza virtual. Hay que

reconocer y valorar el esfuerzo realizado, pero eso no oculta que la pandemia ha mostrado la realidad del sistema educativo, poniendo de manifiesto sus debilidades y, en primer término, la falta de inversión en infraestructuras y equipamientos que hagan posible la innovación metodológica y la transformación de la organización escolar, que en estos momentos resulta, más que nunca, imprescindible. Y lo es para hacer frente a las necesidades generadas por la crisis sanitaria y a las transformaciones requeridas para garantizar el adecuado funcionamiento del sistema educativo, por ser este un servicio de interés general en virtud del artículo 27 de la Constitución, que declara la educación un derecho fundamental.

Desde hace décadas vienen reclamando las comunidades educativas de las tres provincias mayor inversión en infraestructuras y equipamientos que hagan posible la innovación metodológica y la transformación de la organización escolar, lo que se ha evidenciado como imprescindible e inaplazable tras la declaración del Estado de Alarma y el cierre de los colegios.

Porque las transformaciones reclamadas en el sistema educativo se producen sistemáticamente tarde: los sucesivos gobiernos y leyes educativas se han centrado en aspectos de contenido y de currículo, y corremos el riesgo de que se siga manteniendo el mismo foco de atención, a la vista de los anuncios realizados.

El desarrollo normativo de nuestra Comunidad Autónoma deberá ir en la línea, a tenor de los resultados obtenidos, cantidad de quejas presentadas, y dificultades mostradas, del cambio en la metodología de la enseñanza- aprendizaje.

C. Brecha digital

Desde el pasado 13 de marzo, y especialmente después de Semana Santa, a la vista de que la situación de confinamiento se prorrogaba y había poca esperanza de retomar la presencialidad en la Comunidad Autónoma de Aragón, muchos ciudadanos presentaron quejas en la Institución para preocupados por las consecuencias académicas que pudiera conllevar la falta de docencia presencial.

Estas quejas tuvieron por objeto tanto la educación obligatoria como la posobligatoria, formación profesional y universitaria, y la causa era fundamentalmente tres:

- no disponer de los recursos técnicos familiares suficientes, o falta de accesibilidad a las redes.
- problemas de conciliación y espacio

Respecto del primero, a pesar de que el Departamento de Ciencia, Universidad y Sociedad del Conocimiento reforzó las plataformas, y el Departamento de Educación, Cultura y Deporte determino que las clases se impartieran a través de aulas virtuales, o la Universidad de Zaragoza estableció un sistema de aula virtual y exámenes no presenciales, las quejas recibidas han puesto en evidencia que el sistema no ha funcionado, y aparentemente el progreso académico del alumnado se ha visto dañado, en muchos casos, al no tener acceso a la red o no disponer de dispositivos de conexión para poder continuar con la actividad lectiva por medios telemáticos.

Los alumnos con necesidad específica de atención educativa han sido en la pandemia los grandes olvidados, porque las atenciones médicas y de fisioterapia, de estimulación necesaria para su atención han desaparecido. Para estos alumnos, las carencias no han sido únicamente de medios tecnológicos sino de estimulación. Ello pone de manifiesto la necesidad de introducir mejoras en la competencia digital, uno de los pilares de una educación de calidad y equitativa que garantice la igualdad de oportunidades.

También hay que dotar a la comunidad educativa con más y mejores recursos materiales y personales, sin que las condiciones sociales, económicas, demográficas, geográficas o cualesquiera otras supongan un obstáculo en el proceso de aprendizaje.

Finalmente, como se recoge en el informe sobre escolarización en la pandemia, podemos concluir que la crisis sanitaria ha acentuado educativa que existe en alumnos de la comunidad Autónoma del medio rural y urbano materializada en la brecha digital: Por una parte porque los medios informáticos de que se dispone en una zona rural, en general, son más escasos que los urbanos. Por otro, porque la cobertura y el acceso a las redes no resulta igual en zona rural que en urbana. Dejar la educación en digital constituye un factor de desigualdad social que compromete el acceso a la educación en condiciones de igualdad y equidad de los alumnos de la Comunidad Autónoma.

D. Metodología

Mención aparte merece la referencia a la metodología de aula, que deben adaptarse al entorno virtual, porque no es lo mismo una enseñanza a distancia que un escaneo de contenidos de libros físicos que cada alumno se descargue.

Este replanteamiento de la metodología de la enseñanza *on line* implica que los profesores se adapten a un entorno virtual, lo que exige indispensablemente un recorrido formativo en tecnologías de la información y la comunicación (TIC), y en comunicación audiovisual, la modificación del temario y la adaptación de los ejercicios de refuerzo, así como una forma diferente de evaluar los contenidos y competencias pero este esfuerzo no debe hacerlo cada uno de los docentes de enseñanzas primarias, secundarias o universidad. Este esfuerzo deben hacerlo las administraciones competentes, elaborando normativa específica que facilite y garantice el cambio necesario.

Para ello, se ha sugerido a las entidades implicadas y competentes que hagan inversiones en el equipamiento tecnológico necesario tanto en dispositivos como en conectividad y plataformas digitales, porque en este momento de crisis económica causada por las restricciones a las que nos ha obligado la Pandemia ha habido muchas familias que se han quejado ante el Justicia de Aragón por afrontar el gasto que supone la adquisición de los dispositivos electrónicos individualizados para el alumno para que pudieran seguir las clases virtuales.

E. Conciliación

El cierre de los centros educativos ha mostrado el problema que supone para las familias españolas la conciliación de la vida familiar y laboral, porque las escuelas permiten a las familias la conciliación, y el cierre de las mismas supone que, ofrecido, es beneficioso para los usuarios y, si la escuela cierra, se deja de prestar un servicio que finalmente perjudica a la sociedad en general.

Las políticas educativas han apostado por una metodología en la que la presencialidad del profesor es indispensable. Y esta resulta irremplazable en situaciones de Alarma Sanitaria. Pero tampoco se ha preparado una posible enseñanza a distancia o virtual en el sistema educativo español para completar la forma de aprendizaje actual, por lo que el cierre de las aulas ha obligado a que los profesores fueran sustituidos por los padres, y su presencia requerida indispensablemente.

El Covid-19 ha demostrado que se puede avanzar en conciliación; pero el aula es mucho más que el aprendizaje de conocimientos, y la ausencia de los compañeros no puede ser sustituida por la presencia de las sesiones en Zoom o por contacto a través de la pantalla con los amigos.

Hay sectores que han visto muy en peligro su trabajo porque debían quedarse en casa al cuidado de sus hijos. Por ese motivo, es necesario que los agentes sociales también hagan un esfuerzo que permita el cuidado de los hijos cuando estos no puedan asistir al centro escolar en situaciones extremas como las que se han presentado.

Ha habido numerosas quejas sobre la calidad de la enseñanza-aprendizaje de las que ya hemos tratado. Asimismo, ha habido quejas sobre la falta de medios en los centros educativos públicos frente a lo que sucedía en algunos de titularidad privada. Finalmente, lo que ha sido llamativo ha sido la cantidad de quejas recibidas que han finalizado en sugerencia del Justicia al Gobierno de Aragón sobre la necesidad de recuperación de la presencialidad en las aulas de los dos últimos cursos de la Educación Secundaria y 1º de bachillerato en los centros públicos y sostenidos con fondos públicos, que en los centros privados se permitía y en los demás no.

Por este motivo, las razones esgrimidas de salud para la comunidad educativa resultaban no convincentes. (**Expedientes 1401/20** y **1392/20**).

Las familias monoparentales han sido las que más problemas han tenido para conciliar la vida familiar y laboral y han solicitado el teletrabajo, o la apertura de los centros, o incluso los programas de escolarización en periodo estival " abierto por vacaciones "(**Expediente 598/20**), que se había convocado otros cursos escolares anteriores.

También las familias numerosas han tenido problemas en aspectos académicos durante la Pandemia por la falta de medios informáticos, de acceso y capacidad de red, falta de espacio físico, la imposibilidad de los padres de compatibilizar su trabajo en casa con el apoyo a sus hijos en las tareas escolares, y otros motivos varios que han llevado a que muchos padres acudieran a esta institución solicitando la reapertura de los centros escolares durante las fases de desescalada.

Asimismo, ha habido quejas de otros numerosos grupos de padres que solicitaban que se permitiera que sus hijos no fueran al colegio , bien por riesgo de salud de los propios niños o de alguno de sus familiares. A estas familias se les ha dado traslado de las instrucciones de Fiscalía de menores sobre el riesgo de abandono escolar.

F. Evaluación y EVAU

Cuando estaba prácticamente toda la comunidad educativa pendiente de cómo abordar el último trimestre del curso escolar 2019/20, el Consejero de Educación, Cultura y Deporte planteó una regulación normativa al hilo de los dictados de la Ministra de Educación, a raíz de las medidas extraordinarias adoptadas por el Ministerio de Educación, resultado de los acuerdos alcanzados recogidos en la Orden EFP/365/20, de 22 de abril, por la que se establecen el marco y las directrices de actuación para el tercer trimestre del curso 2019-2020 y el inicio del curso 2020-2021. Esto supuso que supuso la queja de los docentes que lamentaban la escasa consideración que se tenía hacia su trabajo, porque en el mes de abril supieron los alumnos que no habría suspensos ni repeticiones según la Consejería salvo excepciones (310/20) Asimismo, se plantearon quejas sobre la modificación de fechas para realizar la prueba de evaluación de acceso a la Universidad y por los criterios de promoción y titulación para los alumnos de Educación Secundaria Obligatoria (ESO) y Bachillerato en el curso 2019-2020, ante la situación de crisis ocasionada por el covid-19.

La modificación de fechas de exámenes en las escuelas Oficial de idiomas, por el traslado de las convocatorias ordinaria y extraordinaria al mes de septiembre de 2020 ha motivado la queja de varios grupos de ciudadanos de diferentes lugares de la C.A, que se han tramitado agrupadas (**Expedientes 454/20, 474/20**).

G. Alumnos con diversas necesidades educativas

Durante el confinamiento han sufrido las familias con niños que presentan alguna necesidad especial de atención. Se considera que no se han sido tenidas en cuenta las necesidades educativas y emocionales de estos niños que, después de unos meses sin la rutina de clases y estudio, deben volver a las aulas sin una adaptación ni unos medios a su servicio que les facilite la recuperación de la merma de este tiempo (**Expedientes 1069/20, 1230/20, 1381/20**).

En general, los padres asumen la necesidad derivada de los planes de contingencia, pero lamentan que el Departamento de Educación no ponga los medios precisos para que sus hijos puedan regresar a las aulas con los mismos servicios que los demás niños, porque la contratación de auxiliares de educación especial se está haciendo por horas y no por jornadas completas. Esto limita las horas de asistencia al centro de los alumnos con necesidades específicas, como alumnos motóricos, o alumnos de educación especial, y estos alumnos, por ejemplo, no pueden quedarse al comedor porque no hay atención para ellos. (**Expediente 1602/20**).

Una vez comenzado el curso 2020/2021, reducir la ratio alumno/aula por razones de seguridad es necesario, pero la comunidad educativa, y los padres de niños con necesidades educativas opinan que debe garantizarse para ellos el derecho a una educación de calidad, en las mismas condiciones que las que se brindan para los alumnos del mismo curso. Por este motivo, exigen la contratación de auxiliares y docentes, porque en la mayoría de los centros la carencia es de personal, y no de espacio.

H. Universidad

Tras la declaración del estado de Alarma y la suspensión de la docencia presencial, y las clases, en la universidad española tras la publicación del Real Decreto 463/20, de 14 de marzo, se recibieron quejas de alumnos que estaban estudiando fuera de la Comunidad Autónoma y que habían vuelto a sus domicilios, alumnos de la universidad nacional de educación a Distancia, y de la Universidad de Zaragoza, que temían sobre cómo se procedería en el último trimestre del curso, a sabiendas de que en algunas universidades los exámenes estaban programados en las guías docentes para el mes de mayo, igual que la entrega de trabajos o finalización de la estancia ERASMUS. A la incertidumbre natural por la situación, se le sumaba un abultado número de quejas por la irregular respuesta de determinados estudios, que no ofrecían respuestas *on line* a los alumnos, tampoco había adaptación metodológica, y falta de comunicación con los estudiantes. (**Expedientes 1089/20, 1191/20, 854/20, 535/20 y 451/20**).

Las fórmulas para dar respuesta a la formación a distancia fueron de éxito dudoso en la mayoría de los casos, pues las quejas se repetían; lo que resultó una buena medida es la de establecer con tiempo suficiente , en abril de 2020, las medidas de evaluación final del curso 2019/20, para que los estudiantes universitarios, que carecían de los recursos o se encontraban desplazados de sus lugares de residencia

y tenían difícil preparar las materias y realizar los trámites académicos que quedaron sin finalizar, supieran cómo proceder, conocer las fechas y forma de evaluar , y finalizar el curso con la máxima normalidad posible.

Al comienzo del curso 2020/2021, y con la elaboración de los protocolos y planes de contingencia se pudo retomar la actividad presencial con la obligada restricción de aforo en las aulas, limitación de presencialidad en cursos alternos, y la recuperación de las bibliotecas y salas de estudio universitarias.

4. Vivienda

Expedientes iniciados	44
Expedientes finalizados	49
Resoluciones emitidas	5
Resoluciones aceptadas	3

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 que no puede cubrir todas las expectativas. 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.

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, que entendemos son finitos, más en la época en la que nos está tocando vivir. Ante esta situación, como no podría ser de otra manera, 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, así como en el retraso en la resolución de las ayudas para el alquiler.

4.1 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.

Hemos recibido quejas relativas al escaso parque de viviendas para la atención de personas aquejadas de problemas de salud mental e, incluso, para la asistencia a enfermos terminales.

En relación con los desahucios y la consiguiente necesidad de atender la necesidad de una alternativa habitacional hemos recibido diversas consultas, aun cuando no todas han derivado en expediente. Nuestra labor ha sido informativa y de supervisión de que se estaban aplicando correctamente los protocolos recogidos en el Convenio entre el Consejo General del Poder Judicial (CGPJ), el Gobierno de Aragón y la Federación Aragonesa de Municipios Comarcas y Provincias (FAMCP), por el cual, en los desahucios por falta de pago de buena fe que afecten a personas vulnerables, se solicita informe a los Servicios Sociales y, en su caso, se decreta la suspensión para facilitarles a éstos la búsqueda de una alternativa habitacional. En estos casos, nos hemos encontrado con la paradoja de que algunos de los desahucios los insta la propia Administración sobre las propias viviendas sociales, bien por falta de pago, bien por estar ocupadas sin título e, incluso, en un caso, la misma juez que decretó que no se cumplían los requisitos para suspender el desahucio conforme al Convenio citado, le sugirió a la ciudadana que acudiera a nuestra Institución en busca de ayuda.

Se han tenido consultas sobre la posibilidad de obtener viviendas adaptadas a las circunstancias de personas con discapacidad o en situaciones en las que, previendo la imposibilidad de hacer vida normal durante el período de convalecencia de una operación quirúrgica, se nos solicitaba ayuda para cambiar la vivienda ya que se trataba de una cuarta planta sin ascensor.

También se han dirigido a nosotros para instar cambios en la legislación frente a los supuestos de ocupación sin título válido de viviendas de particulares e, incluso, un ciudadano se dirigió a nosotros porque le vencía un contrato de alquiler social contratado con un banco y no se lo renovaban.

4.2 Ayudas para el alquiler

Sobre este tema se tramitó un Expediente de oficio, el **Expediente 477/20**, ya que esta Institución consideró conveniente la apertura de un expediente de oficio motivado por manifestaciones de ciudadanos y noticias publicadas en distintos medios de comunicación, aludiendo al retraso en el pago de las ayudas al alquiler, cuya convocatoria se hizo a través de la Orden VMV/1289/2018, de 26 de julio, por la que se convocan ayudas financieras al alquiler para 2018 (Línea 1- modalidad general), publicada en el Boletín Oficial de Aragón de 3 de agosto de 2018.

En la citada Orden se establecía que la concesión de las ayudas era para las anualidades de 2018, 2019 y 2020, lo que conllevó que el número de solicitudes fuera muy elevado y que se complicara extraordinariamente la gestión de las mismas.

En el ejercicio 2019, también se produjo un gran retraso en el pago de las correspondientes a dicho año, que tuvieron que esperar hasta enero de 2020 para cobrar las de 2019, reproduciéndose dichos problemas en el presente ejercicio.

Por ello, solicitamos información acerca de lo siguiente:

"- *Estado actual de tramitación de estos expedientes.*

- *Con qué personal cuenta el Servicio que tramita estas ayudas, si en la actualidad tiene cubiertas todas sus plazas, así como qué medidas se adoptan cuando se precisa más personal.*

- *Motivos por los que en la Orden ORDEN HAP/279/20, de 1 de abril, por la que se da publicidad al Acuerdo de 1 de abril de 2020, del Gobierno de Aragón, por el que levanta la suspensión de determinados procedimientos administrativos en aplicación del artículo 7.4 del Decreto-Ley 1/20, de 25 de marzo, se incluyeron las ayudas para el alquiler línea general y, sin embargo, en la Resolución de 16 de marzo de 2020, de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios únicamente se considera en ese Departamento de carácter esencial a la Dirección General de Carreteras.*

- *Cuál ha sido la metodología de trabajo del Departamento desde la declaración del Estado de Alarma, y cuántos funcionarios han estado dedicados a estos temas, tanto presencialmente como a través de teletrabajo".*

En cumplida contestación a nuestro requerimiento, el Departamento competente, entre otras cuestiones, nos indicó que, a partir del 1 de junio de 2020, se reanudó el cómputo de plazos para la presentación de la documentación requerida, tanto de los expedientes de ayudas al alquiler de Zaragoza como de Huesca y de Teruel.

El órgano instructor de las ayudas al alquiler en cada provincia es la Subdirección Provincial de Vivienda. El personal con el que cuenta el Servicio de Vivienda Social para la gestión de estas ayudas es el que está adscrito en cada una de tres Subdirecciones, a la Sección de vivienda correspondiente. Todas las plazas de esas Secciones de Vivienda, están ocupadas bien por funcionarios de carrera o por funcionarios interinos.

No obstante, y en previsión de que el proceso de presentación de solicitudes fuese masivo, tal y como efectivamente sucedió, para la gestión de la convocatoria de estas ayudas, en 2018 se contrataron, de acuerdo a lo previsto en el art. 10 de Estatuto Básico del Empleado Público, funcionarios interinos en la modalidad de acumulación de tareas.

Con respecto al hecho de considerar únicamente servicio esencial en ese Departamento a la Dirección General de Carreteras, se alegó que desde la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación se realizó la ponderación de esos elementos, junto con otros, como era que las medidas que los diferentes reales decretos-leyes, que se iban aprobando, contemplaban respecto a las convocatorias del pago de la renta de alquileres, la prolongación de la prórroga de los contratos de arrendamiento, o la limitación en los trámites judiciales en caso de desahucios, y se llegó a la conclusión de que la medida más beneficiosa para los ciudadanos consistía en no levantar la suspensión de los plazos de presentación de la documentación.

Por nuestra parte, manifestamos que como denominador común de las personas beneficiarias de estas ayudas, y afectadas por los retrasos en su tramitación, nos encontramos con familias que no pueden con sus propios medios acceder a una vivienda en el mercado libre, ni tampoco, pese a reunir los requisitos para poder acceder a una vivienda protegida, logran acceder a una de ellas con la urgencia que demanda su situación habitacional, dado que es por todos conocido, la insuficiencia del parque público de viviendas para satisfacer la demanda, ni siquiera a quienes se encuentran en una situación de especial vulnerabilidad y emergencia habitacional.

Sin embargo, los retrasos excesivos en la tramitación, conclusión y materialización de estas ayudas, estaban distorsionando la finalidad para la que fueron creadas, cuyo fin es crear una expectativa de estabilidad habitacional para quienes resultaran beneficiarios de esta ayuda.

El retraso en el abono de estas ayudas ordinarias, (más de 3000 familias afectadas), se debe, entre otras cuestiones, a la complejidad de la convocatoria y a la escasez de recursos y personal. Por ello, a entender de esta Institución, en futuras convocatorias de estas ayudas, tanto el modelo de solicitud, la documentación a presentar para acreditar el cumplimiento de los requisitos y el procedimiento de tramitación que se establezca, debería simplificarse lo máximo posible, con el fin de que puedan resolverse en el plazo establecido al efecto y sin dilaciones, atendiendo al marcado carácter social que tienen las ayudas.

Con respecto a la escasez de recursos y personal reconocida por el propio Departamento, y pese a la aludida contratación, de acuerdo con lo previsto en el artículo 10 del Estatuto Básico del Empleado Público, funcionarios interinos en la modalidad de acumulación de tareas, puede evidenciarse la falta de una estructura administrativa dimensionada al volumen de solicitudes que se presentan, por lo también debería dotarse a las Subdirecciones Provinciales de Vivienda en Zaragoza, Huesca y Teruel y, en particular, a las Secciones de Vivienda correspondientes, de medios materiales y de efectivos de personal adecuado al volumen de trabajo que ocasiona la tramitación de este tipo de ayudas.

Otro aspecto a considerar, y que podría haber contribuido a evitar, en parte, los retrasos producidos, radicaría en haberse planteado la posibilidad de una atención semipresencial y, así, mediante cita previa y con todas las garantías posibles, los propios ciudadanos habrían optado, teniendo en cuenta la situación en la que estuvieran inmersos, entre presentar la documentación requerida por medios telemáticos o presencialmente, cumpliendo así el fin social que tienen las ayudas y evitando las dilaciones producidas. Tomando también, en su debida consideración que, a consecuencia de la pandemia, la situación económica de muchos de los solicitantes se ha visto agravada y les urgía la concesión de la ayuda.

Por ello, se sugirió que, para futuras convocatorias de estas ayudas, tanto el modelo de solicitud, la documentación a presentar para acreditar el cumplimiento de los requisitos y el procedimiento de tramitación que se establezca, sea simplificado lo máximo posible, con el fin de que puedan resolverse en el plazo establecido al efecto y sin dilaciones, atendiendo al marcado carácter social que tienen dichas ayudas.

Igualmente, que se dotara a las Subdirecciones Provinciales de Vivienda en Zaragoza, Huesca y Teruel y, en particular, a las Secciones de Vivienda correspondientes, de medios materiales y de efectivos de personal adecuado al volumen de trabajo que ocasiona la tramitación de este tipo de ayudas.
Estas sugerencias fueron aceptadas.

4.3 Denegación de subvención por falta de presupuesto

En el **Expediente 78/19**, un afectado aludía a que se le había denegado una subvención por agotarse el presupuesto, manifestando su disconformidad con este hecho.

Al respecto, y tal y como se le había anticipado en una visita mantenida en estas oficinas, se había recibido la información solicitada al Departamento de Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda del Gobierno de Aragón.

En la misma, trasladaban copia de la resolución del recurso de alzada que interpusieron que fue desestimado por falta de crédito suficiente, manteniendo la Resolución recurrida en todos sus términos, conforme a los fundamentos jurídicos allí expuestos.

Por parte de esta Institución le informamos que la Ley General de Subvenciones establece entre los requisitos para el otorgamiento de subvenciones, la existencia de crédito adecuado y suficiente para atender las obligaciones de contenido económico que se deriven de la concesión de la subvención, siendo este crédito el límite de la actuación de la Administración, al no poderse conceder subvenciones por cuantía superior a la que determine la convocatoria.

Los requisitos de existencia y suficiencia de crédito deben concurrir en todas las fases del procedimiento subvencional, en la convocatoria, en la concesión y en el pago de la subvención.

En este sentido, el Tribunal Supremo, en sentencia de 27 de abril de 2004, señaló que la obligación de la Administración que crea y convoca la subvención y el derecho de quienes la soliciten están delimitados por la cuantía fijada en la convocatoria o en los presupuestos a que la misma se remite.

Ante tal situación la Administración debe denegar la subvención en base al agotamiento del crédito presupuestario. El Tribunal Supremo, en sentencia de 25 de noviembre de 2003, ante un caso en el que el número de solicitudes superaban el crédito disponible, señaló que la Administración no estaba obligada a superar el crédito que tenía previsto, ya que el tope en el crédito presupuestario establecido en el presupuesto o la cantidad asignada a la subvención tienen la consideración de condición de la subvención y los solicitantes tienen derecho a la subvención siempre que cumplan las condiciones establecidas, siendo una de ellas la existencia de crédito adecuado y suficiente.

Es importante tener presente que la solicitud de una subvención sometida a las disponibilidades presupuestarias no concede ningún derecho, el solicitante dispone una mera expectativa. Debe tenerse en cuenta que no existirá obligación de indemnizar por vulneración del principio de confianza legítima a aquel solicitante que vea denegada su solicitud ante la insuficiencia de crédito cuando la concesión de la subvención se encuentre condicionada a la disponibilidad presupuestaria, aun cuando cumpla el resto de condiciones exigidas por la convocatoria de la subvención.

4.4 Problemas de convivencia vecinal

Se han presentado diversos casos que conllevan conflictos entre vecinos. En uno de ellos (**Expediente 1137/20**) se planteaba un problema de insalubridad

Manifestaban que tenían unos vecinos que presentaban "diógenes" o algún trastorno similar. Poseían cinco perros a los que no sacaban de casa, por lo que hacían sus necesidades dentro del domicilio. Hacía poco más de un año comenzaron a arrojar cadáveres de ratas a la vía pública y, por este motivo, la Policía Local consiguió entrar en su domicilio.

Allí encontraron ratas vivas y muertas y nidos de ratas dentro de la vivienda, excrementos de perros y una enorme acumulación de basura y suciedad. Se les retiraron los perros por maltrato y para forzar que limpiaran ellos mismos.

Una vez que les devolvieron los perros, nos indicaron que la situación había empeorado ya que una perra se había quedado preñada durante el tiempo que estuvieron en la perrera, por lo que ahora tenían un perro más.

Recabada la pertinente información del Ayuntamiento, se nos indicó que la Policía Local había elaborado un atestado judicial por delito de abandono de familia y maltrato animal que remitió al Juzgado Decano de Zaragoza, y en él se hacía referencia a las quejas vecinales recibidas por malos olores y la aparición diaria de ratas (vivas y muertas) en el entorno de una vivienda, donde convivían una madre de 70 años con su hijo de 45 años.

Se había solicitado autorización judicial para entrada a domicilio, y el Juzgado de Instrucción nº 7 de los de Zaragoza, había dictado un auto.

Posteriormente, mediante resolución de la Alcaldía ante las denuncias formuladas por varios vecinos referentes a la percepción de malos olores y la aparición diaria de numerosas ratas, el atestado de la Policía Local y el auto, se había acordado iniciar expediente por motivos de salubridad pública a los ocupantes de la vivienda, solicitar a los Servicios Médicos de la localidad la realización de un informe en relación con las condiciones sanitarias de la vivienda y su influencia sobre la salubridad pública y dar trámite de audiencia a los ocupantes de la vivienda.

Así mismo, se había realizado una visita de la Policía Local acompañada de los Servicios Sociales y del médico de atención primaria al objeto de comprobar el estado de la vivienda e informar en el caso de continuar con las condiciones de insalubridad observadas. En el informe se indicaba que se apreciaba el desalojo de cajas y enseres, que se ha realizado una limpieza superficial de la terraza donde estaban restos de heces, pero seguían apreciando suciedad en la vivienda y la higiene de sus habitantes no era la adecuada, entendiendo que las condiciones de seguridad e higiene seguían siendo no aptas, por lo que se habían requerido nuevas medidas para su acondicionamiento.

Posteriormente, los Servicios Sociales emitieron un informe tras nueva visita a la vivienda que concluyó que el domicilio ya reunía las condiciones higiénico/sanitarias necesarias suficientes que garantizaban la habitabilidad, ya que la situación de la vivienda había cambiado completamente a mejor.

Añadían que posteriormente, vino la declaración del estado de alarma, el confinamiento de la población y el destino, tanto del personal de la Policía Local como el de los Servicios Médicos y Sociales, para otras finalidades relacionadas con la pandemia que habían ocupado y ocupaban toda su actividad, reconociendo que se habían recibido quejas de un vecino en las que se hacía referencia a la presencia de más perros en ese domicilio, de ladridos constantes, del temor a algún tipo de plaga o a que se produjera un incendio debido a la acumulación de basuras, excrementos y orines y a la situación de alguna de las personas que viven en ese domicilio, pero que se encontraban con el obstáculo de no poder acceder al interior de la vivienda.

Por parte de esta Institución se indicó que, en caso de negativa a la entrada en la vivienda no permitiendo una inspección, resultaba posible solicitar una autorización judicial de entrada en un domicilio al Juzgado de lo Contencioso-Administrativo, de acuerdo con el art. 8. 6 de la Ley reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, en relación con el art. 265 del Decreto Legislativo 1/2014. Era incluso posible, salvo criterio distinto del Juzgado, que no fuera necesaria postulación procesal.

Además, entendíamos que todas estas acciones habían de ir dirigidas a proteger la seguridad y la salubridad pública, sin perjuicio de prestar la debida colaboración

al resto de administraciones implicadas, en aquellos aspectos competenciales que les fueran propios, en virtud de los principios de cooperación y colaboración.

Por todo ello, se sugirió que, previa autorización judicial de ser precisa, se girara una visita de inspección a fin de comprobar si el interior de la vivienda cumplía las condiciones de seguridad, salubridad y ornato público exigibles.

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.

4.5 Retrasos y problemas para obtener cita previa para las fianzas

En varios expedientes se ponía de manifiesto la excesiva demora en el servicio de "cita previa", y el Departamento trató de aclarar que el artículo 9 de la Ley 10/1992, de 4 de noviembre, de fianza en los arrendamientos urbanos y en determinados contratos de suministro, se establece un plazo de dos meses desde la celebración del contrato para realizar el ingreso de la fianza, entendiendo que esto permite tener un margen suficiente para solicitar una fecha de cita previa, a pesar de los retrasos que se reflejan en la queja.

En cuanto a este sistema de cita previa, recordaron que tal y como se informa en la página del Gobierno de Aragón (https://www.aragon.es/- /deposito-de-fianzas-de-arrendamientos) que no es obligatorio. Es una de las tres posibilidades que existen de presentar el depósito de la fianza:

a) La presentación en Registros oficiales.

b) La remisión por correo ordinario.

c) Presencialmente. La cita previa: en la ciudad de Zaragoza, que se puede solicitarla través de la página web del Gobierno de Aragón (ya indicada) o a través del teléfono de información de la Subdirección Provincial de Vivienda de Zaragoza, en este caso.

Por lo tanto, informaban que resulta posible proceder a depositarla fianza sin necesidad de acudir a la cita previa. El resguardo de depósito acreditaba que éste se había realizado.

Con posterioridad, añadieron que, si el ciudadano así lo desea, podía solicitar la cita previa para que se proceda al visado del contrato.

En relación con la devolución de fianzas, manifestaron que también era el artículo 9 de la Ley 10/1992, de 4 de noviembre, de fianza en los arrendamientos urbanos, y en determinados contratos de suministro, el que establecía, en el apartado 2, que el plazo máximo para proceder a la devolución de la fianza era de quince días desde la entrada de la solicitud en las Unidades de Fianzas.

En la página web del Gobierno de Aragón (https://www.aragon.es/-/devolucion-de-fianzas-de-arrendamientos) se recogían las posibilidades para tramitar esta devolución. Existían tres posibilidades como en el caso del depósito de la fianza:

a) La presentación en Registros oficiales.

b) La remisión por correo certificado.

c) Presencialmente. En la ciudad de Zaragoza se requiere cita previa, que se obtendrá a través de la página web del Gobierno de Aragón. Una vez obtenida la cita, la persona interesada se debería personarse con la documentación requerida en la Unidad de Fianzas.

Añadieron que en las provincias de Huesca y Teruel no existía la posibilidad de cita previa y, por lo tanto, la tramitación se haría personándose directamente en la oficina de la Unidad de Fianzas, siendo este servicio exclusivo para la devolución de fianzas.

En definitiva, sostuvieron que la “cita previa" no era obligatoria tampoco para la devolución de fianzas de arrendamientos, indicando que además de la cita previa, las oficinas de registro e información tenían un amplio horario de atención al ciudadano, de lunes a jueves de 9 a 14 horas y de 16 a 17.30 horas y los viernes de 9 a 14 horas, para poder presentar los contratos de arrendamiento a visar o las solicitudes de devoluciones de fianzas.

Por otra parte, se planteaba en la queja: *“creo que el depósito de fianzas se podría articular mediante una simple autoliquidación e ingreso en entidad colaboradora".*

Respecto a esta propuesta, indicaba el Gobierno de Aragón que estaba adaptando la tramitación “on line" en los procedimientos que había de utilizar la ciudadanía en su relación con esta Administración, y que, en concreto, en lo referente a los trámites relacionados con las fianzas de arrendamientos, la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación, estaba finalizando el proceso de modificación de la aplicación informática de fianzas, para facilitar a los usuarios la tramitación “on line” de todo el procedimiento de gestión de fianzas de arrendamiento. Todo ello, con la intención de mejorar ese procedimiento a los administrados y simplificar los trámites a realizar por la ciudadanía.

4.6 Viviendas en mal estado

A través de distintos medios de comunicación, esta Institución tuvo conocimiento de la existencia de una vivienda abandonada, que fue declarada en ruina en el año 2017. Por ello, se tramitó el **Expediente 484/20**, iniciado de oficio por parte de esta Institución
Al parecer, el estado de la misma se estaba deteriorando día a día e implicaba peligro de derrumbe sobre la vivienda colindante, que se encontraba habitada.

En consecuencia, esta Institución se dirigió tanto al Ayuntamiento a la Diputación Provincial de Huesca con la finalidad de conocer las posibles actuaciones llevadas a efecto.

El Ayuntamiento proporcionó un informe en el que informaba que las gestiones se remontan al año 2014, a partir de una primera denuncia, requiriéndole a la

propietaria, que procediera a cumplir con su deber de conservación, sin conseguir respuesta ni actuación alguna.

Añadía que se habían mandado después más requerimientos e investigaciones sobre la propiedad, resultando todo infructuoso.

Viendo el agravamiento del edificio, en 2017, se emitió un nuevo informe técnico y se inició expediente de ruina, emplazando a las dos hermanas para darles audiencia y que el pasado mes de mayo de 2020, se retomó el procedimiento de ruina y se dictó resolución de Alcaldía declarando el inmueble en situación de ruina, debiendo los titulares de inmueble, proceder a su demolición.

Por otro lado, el Ayuntamiento señalaba que tenía delegada la potestad de disciplina urbanística en el Gobierno de Aragón, pero su intervención comenzaba a partir del requerimiento no atendido que se ha efectuado, y que en el caso de tener que efectuar la ejecución subsidiaria este Ayuntamiento no disponía de recursos económicos.

Por su parte, la Diputación Provincial de Huesca nos señaló que la legislación administrativa y el 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, daba instrumentos a los Ayuntamientos a fin de poder hacer cumplir el deber de conservación de los inmuebles; así, primeramente, la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, permite en su art. 102.4 que la ejecución subsidiaria puede efectuarse con liquidaciones provisional de los gastos, lo que podría permitir a una entidad local disponer de recursos económicos para hacer frente a una demolición.
También el citado Decreto Legislativo en su art. 261.7 posibilitaba que un Ayuntamiento, ante el incumplimiento de la demolición de un inmueble, pudiera proceder incluso a la expropiación del mismo.

Para la tramitación de estos procedimientos, los ayuntamientos de la provincia cuentan con el apoyo jurídico del servicio de asistencia a municipios, además del servicio provincial de recaudación para el cobro en ejecutiva de las liquidaciones provisionales o definitivas que se aprueben.

Por parte de esta Institución, se le señaló al Ayuntamiento que, en el informe facilitado por la Diputación Provincial de Huesca, se indicaban las medidas que el ordenamiento jurídico pone a disposición del mismo, informando también sobre la posibilidad de solicitar a esa Diputación asistencia económica, bien mediante subvención -cuyo otorgamiento sería excepcional-, bien mediante la solicitud de préstamos o de anticipos sobre la recaudación de sus tributos, si resultara posible. Señalamos también a la Corporación que, con el fin de evitar los perjuicios expuestos y el alto grado de peligrosidad que implicaba el inmueble en cuestión, procediera a adoptar, en caso de incumplimiento de dichas órdenes de ejecución, y con las garantías legales necesarias, medidas de ejecución de estos actos administrativos, incluyendo la ejecución subsidiaria y que, precisamente, en lo que se refiere a la posible ejecución forzosa de estas órdenes de ejecución, hay que estar a lo contemplado en el art. 258.2 del Decreto Legislativo 1/2014, que reza así: "*Incumplido el plazo establecido en la orden de ejecución, el municipio podrá decretar, de oficio o a instancia de interesado, y en todo caso previa audiencia del obligado, la ejecución subsidiaria, la expropiación del inmueble, la aplicación de lo dispuesto en los artículos 217 a 224, la imposición de multas coercitivas, o cualesquiera otras consecuencias derivadas de la legislación básica estatal*".

Por su parte, el artículo 259 aporta una regulación complementaria, al regular las multas coercitivas del siguiente modo: "*Así mismo, también apuntamos que el importe de las multas coercitivas debe estar destinado, en principio, para sufragar el coste de una eventual ejecución subsidiaria; ejecución subsidiaria que, según el precepto reseñado, puede realizarse en cualquier momento y que puede venir precedida de una liquidación provisional y de su ejecución en el patrimonio del obligado*".

Esta sugerencia, en la actualidad, está pendiente de contestación.

5. Trabajo

Expedientes iniciados	89
Expedientes finalizados	90
Resoluciones emitidas	3
Resoluciones aceptadas	2

Planteamiento general

Como en años anteriores, destacar, en primer lugar, que los asuntos relativos a Empleo Público se tratan en un apartado específico del informe, por lo que aquí nos limitaremos a señalar nuestras actuaciones en materias relativas al personal laboral al servicio de las Empresas Públicas y a las intervenciones de las Administraciones en cuestiones laborales propias de la iniciativa privada; así como a todas aquellas cuestiones que tienen que ver con políticas activas y pasivas de empleo.

Seguiremos pues el esquema general que hemos utilizado otros años, pero hemos de señalar que la incidencia de la pandemia del Covid-19 se ha dejado sentir de manera muy notable en materia laboral, con efectos muy diversos según los distintos apartados tal y cómo haremos constar en cada uno de ellos

5.1 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.

Entre los expedientes más destacados que podemos citar en este apartado, estaría la sugerencia de una ciudadana que proponía la extensión de las medidas de conciliación familiar a un mayor número de supuestos de los actualmente contemplados, la queja presentada por un grupo de trabajadores de empresas concesionarias de los servicios de cafetería de algunos centros de UNIZAR que veían peligrar sus puestos de trabajo al haber quedado desiertos los procesos de concesión (al final UNIZAR relajó todavía más, con carácter excepcional en atención a la situación provocada por el Covid-19, los criterios de adjudicación y el asunto pudo solucionarse); las reivindicaciones que nos hicieron llegar un grupo

de trabajadores de ALUMALSA en pleno proceso de la negociación colectiva de las condiciones de un ERE extintivo que afectaba a un número considerable de trabajadores y, sobre todo, trabajadoras de la empresa. No obstante, hemos de señalar que si este tipo de expedientes suele ser poco numerosos, este año, dadas las condiciones en las que se ha desarrollado la actividad laboral privada – tan mediatizada por la pandemia y las normas dictadas para hacerle frente - han sido todavía menores.

5.2 Personal laboral al servicio de las Empresas Públicas

En lo que se refiere a quejas relativas al personal laboral al servicio de las Empresas Públicas, lo primero que nos llama la atención es la ausencia de quejas relativas a esta cuestión, lo cual podría estar causado por una mayor tolerancia, debida a probablemente a la especial situación de pandemia con la que hemos convivido este año, frente a circunstancias que en condiciones normales no se asumen de la misma manera.

No obstante, y de forma paradójica, la única queja que podríamos incluir en este apartado ha tenido que ver con el cese de un contrato de interinidad para suplir una incapacidad temporal provocada por el cambio de circunstancias del centro de trabajo (la Escuela Infantil municipal del Jaca) debido a la interrupción del servicio en aplicación de la normativa sanitaria relativa a centros educativos. No apreciamos irregularidad en la actuación del Ayuntamiento en cuestión.

También atendimos un expediente en el que se hacía relación a las condiciones laborales de las trabajadoras en Escuelas Infantiles con carácter general ante el retraso en la renovación del Convenio Colectivo, que indirectamente afecta también a personal laboral de distintas administraciones y trasladamos la información disponible al ciudadano.

Un grupo de trabajadoras de la empresa Domus VI, encargada de la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Zaragoza, presentaron una queja por la falta de Equipos de Protección Individual para realizar su trabajo y atendimos también las reivindicaciones de unas trabajadoras del sector de monitores de comedor de centros educativos públicos, aunque esta última tuvimos que archivarla al tener conocimiento de la apertura de la vía judicial.

Especialmente numerosas fueron las quejas de trabajadores de la empresa ARAMÓN al haber dejado, en un primer momento, fuera del ERTE a los trabajadores temporales y a los fijos discontinuos dado, además, que algunos contratos se extinguieron el día antes de que se decretase el Estado de Alarma. La situación se corrigió gracias a un proceso negociador entre la empresa y la representación sindical en el que el Gobierno de Aragón jugo un papel importante dada la distribución accionarial de la citada empresa

5.3 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, tradicionalmente, la mayoría de las quejas estaban referidas a situaciones en las que, o bien la prestación se denegaba por el Servicio Público de Empleo Estatal, o bien una vez concedida se solicitaba su devolución por incumplimiento de requisitos para tener derecho a su percepción o se suspendía su pago temporalmente, a modo de sanción, por no haber atendido algún requerimiento del SEPE.

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

Sin embargo, este año, hemos experimentado un importantísimo incremento de quejas relativas a la actuación del SEPE y han cambiado, también de forma muy importante, las causas de las mismas.

La causa que ha estado detrás del citado incremento ha sido la desbordante carga de trabajo que las Oficinas del SEPE han tenido que enfrentar fundamentalmente derivada de la tramitación de los Expedientes de Regulación Temporal de empleo (ERTE) provocados por la disminución de la actividad laboral causada por el Covid-19 unida a la limitación de efectivos provocada por dicha pandemia. No es de extrañar, por tanto, que el Defensor del Pueblo, desde los primeros momentos, se dirigiera a la Secretaría de Estado de Empleo y Economía Social recomendando la dotación al SEPE de más medios, personales y técnicos, para llevar a cabo su labor.

Por nuestra parte, al detectar las primeras quejas y en previsión del volumen que al final hemos tenido que gestionar, nos pusimos en contacto con el Coordinador Territorial del SEPE en Aragón, D. Fernando de Miguel Peña, con el fin de establecer un mecanismo ágil para transmitirle las quejas que nos llegaban e intentar, en la medida de lo posible, y sin tener que realizar expedientes administrativos que añadieran más complicación burocrática a su labor, dar solución a los problemas de la ciudadanía evitando retrasos innecesarios. No queremos dejar pasar la ocasión de agradecer la colaboración prestada por el Sr. de Miguel que enseguida entendió que nuestra Institución podía ser un conducto más a través del cual recibir información de las incidencias que se producían y un medio de colaboración en su resolución.

De esta manera, sin necesidad de recurrir al Defensor del Pueblo, hemos tramitado quejas relativas a retrasos en el cobro de subsidios de ERTE, a cobros indebidos que habían de ser devueltos por el perceptor o a subsidios que no incluían todos los conceptos. Así mismo hemos atendido a ciudadanos que tenían dificultades para contactar con el SEPE para obtener una cita para ser atendidos tanto para tramitar documentación como para obtener información sobre su situación en lo relativo a los ERTE y al resto de prestaciones del sistema.

No obstante, también hemos remitido al Defensor del Pueblo aquellos expedientes que hacían referencia a supuestos no contemplados por la legislación expresamente dictada para atender los efectos sobre el mercado de trabajo de la pandemia y que por tanto exigían una supervisión que nosotros no podíamos prestar, como por ejemplo en lo relativo a los subsidios de empleadas de hogar que no podían desarrollar su labor y las ayudas a los autónomos por cese de actividad. Mención especial merece la remisión al Defensor del Pueblo de un escrito de queja al que estaban adheridos varias gestorías y gestores particulares y que hacía referencia al R.D.L. 24/20, de 26 de junio , de medidas sociales de reactivación del empleo y protección del trabajo autónomo y de competitividad del sector industrial, y en concreto, a la falta de respuesta del SEPE y la TGSS a las dudas razonables que se derivaban de la aplicación de su Art. 4, sobre la aplicación de exoneraciones en las cuotas de seguridad social a los ERTES por causas productivas u organizativas. relacionados con el Covid-19, vigentes a la entrada en vigor de dicha norma, máxime cuando en el punto 2, se hace constar que las empresas que hubieran decidido la suspensión de contratos o reducción de jornada

por las mencionadas causas "con anterioridad a la entrada en vigor de este R.D.L" quedarán exoneradas del abono de la aportación empresarial a la cotización a la Seguridad Social y por los conceptos de recaudación conjunta que se indican.

5.4 Políticas activas de empleo

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

También este año se han presentado quejas en materia de cursos de formación por parte de los alumnos, si bien la particularidad ha residido en el hecho de que en prácticamente todas las presentadas, la pandemia del Covid-19 había sido la causa última del problema. Así, hemos tenido quejas ante la imposibilidad de terminar cursos de formación por el Covid-19, quejas por la anulación o la suspensión – con reanudación posterior o sin ella – de alguno de los cursos previstos, concretamente de alguno de los que estaba impartiendo Zaragoza Dinámica y que impidió que diversas alumnas obtuvieran su certificado de profesionalidad.

También como novedad, ya que otros años no habíamos tenido este tipo de quejas, recibimos dos quejas que tuvieron que ver con la demora en las citas para atención personal por parte de los servicios del INEM; quejas que, evidentemente, tenían en los efectos del Covid-19 sobre los sistemas de trabajo en la atención, la principal causa.

Incluso las quejas que recibimos sobre los problemas para el cobro de becas y ayudas de transporte por cursos realizados tuvieron en el Covid-19 la principal causa de los retrasos en el pago, así como de la dificultad para cobrar una de ellas al no poder terminar el curso una vez reanudado. En este último caso, dado que se trataba de una persona encuadrada en grupo de riesgo y que al curso le quedaban muy pocas horas lectivas, se le pudo certificar y, en consecuencia, pagar las ayudas y becas.

Tan sólo una queja que hacía referencia al retraso en el cobro de beca tenía su origen en causa distinta ya que se trataba de unas ayudas por cursos del año 2019 que se vieron retrasadas en su pago por contradicción entre la normativa aragonesa vigente en el momento de iniciarse el curso y una modificación de normativa

estatal que obligó a redactar una nueva orden del Gobierno de Aragón para proceder al pago.

También hemos atendido alguna queja en materia de subvenciones en concepto de ayuda para el establecimiento como trabajador autónomo tanto por denegación de la misma como por reclamación de cobro indebido, sin que en ninguno de los casos se apreciase irregularidad en la actuación del INAEM. Por otra parte, atendimos alguna queja de ciudadanos que se han visto afectados por las Sentencias del Tribunal Supremo (y la consiguiente adaptación legal de las ordenes aragonesas de subvenciones y ayudas para el empleo) conforme a las cuales no se equipara la Incapacidad Laboral al 33% de Grado de Discapacidad a la hora de optar a plazas de trabajo reservadas. En estos casos, informamos a los ciudadanos de la necesidad de solicitar la valoración de grado de discapacidad en el IASS.

Destacar el expediente abierto ante la queja del gerente y administrador de una empresa de control de plagas que tenía la certificación de nivel 3 (gestión y supervisión) por sus estudios de Veterinaria pero no la de nivel 2 que sustituye al carnet DDD para aplicar biocidas e iba a tener que cesar en su negocio porque dicho carnet estaba a punto de caducar y no había cursos de formación convocados para obtener la calificación de nivel 2. Finalmente, desde el Ministerio se prorrogó la validez de los carnets hasta mayo de 2021 por lo que le daban mayor margen para obtener dicha certificación

En relación con los certificados de profesionalidad, atendimos también la queja de una ciudadana a la que, según nos decía, la DGA no le reconocía la formación sobre Riesgos Laborales que había recibido en un módulo de su Certificación Profesional, si bien no nos concretaba el trámite para el que necesitaba dicho reconocimiento. Le trasladamos la información que nos facilitó el INAEM sobre el modo de proceder.

Realizamos también la supervisión de las medidas de seguridad en el trabajo y prevención de riesgos laborales adoptadas en el taller de empleo “Paisaje de la Hoya II” que lleva a cabo la Comarca de la Hoya de Huesca/Plana de Uesca en colaboración con el INAEM sin que se pudiera apreciar irregularidad administrativa alguna.

Por último, señalar que también hemos recibido también quejas por problemas derivados de la aplicación de la normativa de extranjería a la hora de obtener permisos de residencia y trabajo; de atención en Mutuas Laborales y por sanciones impuestas por Inspección de Trabajo, e incluso por la modificación de horarios y frecuencias en los servicios de RENFE dificultando la posibilidad de acudir al lugar de trabajo, que, por exceder nuestro ámbito competencial, han sido derivadas al Defensor del Pueblo para su supervisión.

6. Interior

Expedientes iniciados	137
Expedientes finalizados	114
Resoluciones emitidas	17
Resoluciones aceptadas	9

Planteamiento general

Las molestias derivadas por el ruido es una constante en todos los informes anuales, afectando por igual a todos los municipios con independencia de su tamaño. Los problemas de salud que ocasiona en quienes lo padecen, merece una especial atención por parte de los poderes públicos. Por ello, se deben de habilitar todas las herramientas disponibles para detectar, constatar y actuar en aquellas molestias que suponen un ataque a la inviolabilidad del domicilio.

En el caso de los municipios con cuerpos de Policía Local se debe, en primer lugar, disponer de una ordenanza, acorde con la normativa, que sirva de herramienta jurídica. De igual modo, se debe de disponer de aparatos para realizar las mediciones pertinentes y la formación necesaria de sus miembros. En esta parte, es donde entiende esta Institución que puede coadyuvar la Dirección General de Interior y Protección Civil, tal como se expone más adelante.

El fenómeno del botellón es una forma de "ocio" usados por nuestros jóvenes, que además de los problemas de ruido inherentes al mismo, conlleva otros aparejados. Desde este punto de vista, esta Institución ya expreso la idoneidad de disponer de una normativa que viniera a prohibir el consumo de bebidas alcohólicas en la vía pública, en gran medida realizado por menores de edad. En este aspecto, celebrar que el Ayuntamiento de Zaragoza haya llevado a cabo dicha medida, en la que esta Institución ha participado.

Los problemas de seguridad ciudadana se han centrado en la ocupación de inmuebles. Especial referencia a la zona del Gancho-Pignatelli, en el que mediante la colaboración de la Delegación del Gobierno y el Ayuntamiento de Zaragoza, se han llevado a cabo una batería de medidas orientadas a reducir la criminalidad en la zona y la mejora del entorno urbano.

Desde esta Institución se entiende que puede resultar apropiado, pero que no permite relajar las medidas establecidas hasta la fecha, así como se propone intensificar la presencia de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad por medio de controles, al objeto de detectar infracciones tanto administrativas como penales.

La demora en las citas previas ha sido uno de los nuevos problemas surgidos con la pandemia. Ello ha provocado en ocasiones problemas con la brecha digital, donde personas mayores o poco habituadas a este tipo de tramitaciones, han tenido dificultadas para poder contactar con la administración. Por otro lado, la paralización del país durante el confinamiento domiciliario, provocó una acumulación de gestiones administrativas a realizar por los ciudadanos y que era incapaz de absorber la oferta de citas administrativas. Todo ello también da lugar a la venta de citas por internet, hechos que fueron comunicados a las autoridades oportunas.

Las consultas o disconformidad con la normativa de la pandemia, han hecho y siguen siendo durante 2021, una constante en la actividad de la Institución. También es justo decir que se viene apreciando un descenso de este tipo de consultas, especialmente desde que por parte del Gobierno de Aragón al informar de las nuevas medidas y de forma paralela, difunde infografías sobre su contenido, lo que permite una mayor compresión por la ciudadanía.

6.1 Ocio y espectáculos

En informes anteriores este apartado acumulaba un elevado número de expedientes, derivados principalmente de las molestias ocasionadas por el ocio nocturno y la celebración de fiestas patronales. Durante 2020 y como consecuencia de las medidas adoptadas por las autoridades sanitarias, el ocio nocturno permanece cerrado desde el 14 de marzo y las fiestas populares se han visto suspendidas. Todo ello ha tenido como consecuencia directa una reducción notable de este tipo de molestias.

No obstante, aún en menor medida, se han dado reclamaciones por molestias derivadas de establecimientos de hostelería, tanto por los ruidos que se generan como consecuencia de la actividad, como por la instalación de veladores.

En muchas ocasiones, tal como informan desde los Ayuntamientos, no se pueden llevar a cabo mediciones de ruidos por las siguientes causas: carecer de sonómetro,

no existe Policía Local en el municipio, o aun existiendo, no disponen de la formación necesaria para realizarlas con las garantías legales exigidas. Este último aspecto se debería de tener en cuenta por parte de la Dirección General de Interior y Protección Civil dentro de las competencias de la Ley 8/2013 de 12 de septiembre, de Coordinación de Policías Locales de Aragón, al objeto de facilitar una formación uniforme desde la Academia Aragonesa de Policías Locales. De este modo se trataría de unificar en torno a un equipo de medición concreto, más allá de las subvenciones para la mejora y el equipamiento de las Policías Locales con cargo al fondo local de Aragón que de forma anual se otorgan por el Gobierno de Aragón.
Tal como se expuso en el Informe Anual de 2019, se había llevado a cabo la "Mesa del Justicia sobre Ocio Nocturno en Zaragoza", que finalizó con una serie de propuestas, entre las que cabe destacar, la constitución de dicha Mesa dentro del Ayuntamiento de Zaragoza. No obstante, hasta la fecha no ha sido constituida de manera formal, si bien, se tiene constancia de que se está trabajando en ello, aunque aún ritmo más lento del que desearía esta Institución, y especialmente, los agentes implicados.

Destacar la propuesta aceptada por el Ayuntamiento de Zaragoza de crear una herramienta jurídica apropiada para evitar el consumo de bebidas alcohólicas en la vía pública, puesto que era una queja habitual a lo largo de los años y que se normativizó en la Ordenanza reguladora del consumo indebido de bebidas alcohólicas y fomento de la convivencia. Desde esta Institución, dentro de las competencias asignadas estatutariamente se realizaron aportaciones a la norma que fueron aceptadas.

En la actualidad se mantiene abierto un expediente por la demora en la tramitación de la ordenanza para la protección acústica en el municipio de Zaragoza.

Este año se ha vuelto a tramitar un expediente por una discoteca del barrio de las Delicias que con la ampliación a un local colindante, va a aumentar notablemente su capacidad de aforo, lo cual preocupa notablemente a los vecinos dadas todas las incidencias que se vienen acumulando en torno al establecimiento y que afectan a la seguridad ciudadana. En este caso y tal como se informó desde el Área de Urbanismo, se trata de una actuación reglada, por lo que no cabe la denegación de la licencia. No obstante, y tal como venían realizando Policía Local de Zaragoza y Policía Nacional, en el momento que se proceda a la apertura del ocio nocturno, se espera una vigilancia específica en el entorno.

La situación de pandemia ha provocado una reducción notable en la celebración de espectáculos públicos, si bien, a pesar de ello se han realizado algunos como es el caso del celebrado en septiembre en Mozota. En este caso, los promotores de la queja exponían el riesgo que suponía para una población de elevada edad la celebración de un evento donde se esperaban a ciento de personas durante varios días, así como sus dudas de que contaran con las autorizaciones pertinentes. En este aspecto, reseñar que por parte de la organización el evento se llevó a cabo alejado de los principales núcleos de población, así como se informó a los asistentes que se abstuvieran de acudir al pueblo dado el riesgo que podía suponer para una población, principalmente envejecida como es la de Mozota. Por parte de esta Institución se comprobó que contaba con los permisos pertinentes del Departamento de Sanidad para la celebración del evento tras comprobar las medidas implantadas por los organizadores, por lo que reproche alguno cabía en lo referente al tema sanitario.

Empero, no fue así en lo que respecta a la tramitación de otras autorizaciones, lo que llevó a emitir una serie de recomendaciones al Ayuntamiento de Mozota (**Expediente 1027/20**), al entender que no se había respetado el procedimiento establecido por la normativa autonómica para la celebración de este tipo de eventos, que no se habían solicitado las autorizaciones oportunas a la Confederación Hidrográfica del Ebro, y especialmente, que no se habían valorado las causas de abstención por parte del Alcalde y el Teniente de Alcalde en quien se delegó las funciones, a pesar de tener un interés directo en el asunto como uno de los promotores del evento. Al cierre de este informe no se ha recibido pronunciamiento sobre la resolución.

Entre los expedientes tramitados también se encuentra el referente a los problemas de ruido derivados de dos establecimientos de hostelería colindates con la vivienda de los promotores de la queja de 80 y 89 años. En el mismo se solicitaba información al Ayuntamiento de Biescas **(Expediente 1444/19)** sobre el motivo de la queja. Respuesta alguna se recibió por parte del Consistorio, lo que obligó a esta Institución a llevar a cabo un Recordatorio de Deberes Legales de colaboración con esta Institución, así como la emisión de las sugerencias oportunas, máxime cuando uno de los establecimientos implicados es titularidad de un miembro de la Corporación Municipal.

6.2 Animales

En el informe anual de 2019 fue la primera vez en incorporarse este subapartado a la vista de que el reparto anterior no permitía posteriormente conocer con facilidad los expedientes tramitados sobre esta materia.

De los expedientes tramitados en 2020, destacan todos aquellos que hacen referencia a los perros catalogados potencialmente peligrosos y los problemas derivados de la tramitación de sus licencias y registros.

De los expedientes finalizados en 2020 se ha podido comprobar la confusión de algunos ayuntamientos sobre la normativa aplicable, dado por un lado la falta de claridad de la misma, y por otro, la falta de desarrollo autonómica en la materia.
Entre los problemas observados, se aprecia la falta de reconocimiento de las licencias expedidas por Ayuntamientos de otras Comunidades Autónomas por el Ayuntamiento de Sarrión (**Expediente 588/19**), así como la confusión entre licencia (requisito previo para poder adquirir un perro de ese tipo de razas), con el registro en el que deben constar los datos del animal (acto posterior una vez adquirido), de modo que se suelen solicitar ambos de forma simultánea.

La obtención de la licencia debe ser "previa" a la tenencia del animal, por lo que aquella persona que desee obtener un perro de las razas catalogadas como potencialmente peligrosos, debe tener en su propiedad una licencia para la tenencia de este tipo de animales, con anterioridad a la adquisición del mismo.

A su vez, la licencia no se encuentra vinculada a un animal en concreto, sino que habilita a la posesión o tenencia de cualesquiera de los catalogados. Es un error habitual de muchos ayuntamientos confundir el registro de animales con la licencia y vincular estas últimas a un perro concreto, lo cual sería lo mismo que adscribir un carnet de conducir a un vehículo determinado.

Entre los problemas apreciados se encuentra la falta de competencia municipal alegada por el Ayuntamiento de Cuarte de Huerva para la catalogación de perros como potencialmente peligrosos fuera del listado reconocido **(Expediente 15/20)**.

Extremo no compartido por esta Institución, que entiende que entra dentro de su marco competencial, y en el caso de no contar con veterinario designado o habilitado, debería de solicitar la colaboración del Gobierno de Aragón.

También se llevó a cabo la tramitación de un expediente de oficio con el Ayuntamiento de Belchite para adaptar el listado de razas de perros como potencialmente peligrosas a las recogidas en la normativa nacional **(Expediente 28/20)**.

Muchos de los problemas derivados con la tramitación de los perros catalogados como potencialmente peligrosos, se podrían ver solventados con una regulación a nivel autonómico, como se ha hecho en otras Comunidades Autónomas, a los únicos efectos de establecer criterios uniformes sobre la tramitación de licencias y registros. Así se le sugirió al Departamento de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente, quien informó que actualmente ni a medio plazo, tenía previsto el desarrollo de normativa autonómica relacionada con la tenencia de animales potencialmente peligrosos dado que las incidencias relacionadas con este tema no son habituales y por ello, no se considera un tema prioritario con respecto al conjunto de competencias responsabilidad del Departamento.

Entre los expedientes tramitados se encuentra un expediente a raíz del sacrificio de un perro llevado a cabo en el Centro Municipal de Protección Animal **(Expediente 1488/19)** por no respetar los plazos establecidos en la normativa autonómica. Igualmente se llevaron a cabo otros expedientes con el mismo Centro por limitar el acceso a los voluntarios (**Expediente 234/20** y **295/20**).

Actualmente se encuentra abierto un expediente por supuestas perreras ilegales en el entorno de la Urbanización Santa Bárbara de Teruel, donde desde hace años los vecinos vienen denunciado el estado de los animales y la cría ilegal que se realiza.

6.3 Seguridad ciudadana

El fenómeno de la ocupación ha tenido mayor incidencia en los expedientes tramitados por esta Institución en comparación con años anteriores, no obstante, y tal como informa Delegación del Gobierno en Aragón, no existe un problema generalizado ni un aumento de este tipo de delitos en comparación con ejercicios anteriores.

Entre los expedientes tramitados se encuentra el del Hotel San Valero ubicado en la ciudad de Zaragoza. Dicho inmueble fue ocupado por un amplio número de personas que, según informaban los promotores del expediente, no respetaban las normas sanitarias establecidas, puesto que era habitual verlos salir del hotel a las tiendas adyacentes sin hacer uso de la mascarilla obligatoria. Por parte del Lugarteniente del Justicia llevó a cabo visita del mismo para poder conocer el estado del inmueble y las afirmaciones manifestadas por los ciudadanos. Durante la tramitación del mismo y tras solicitar la colaboración de la Delegación del Gobierno, se tuvo constancia del lanzamiento judicial del inmueble, por lo que se procedió al archivo del mismo.

Destacar el expediente tramitado por las denuncias formuladas en el entorno del Gancho y Pignatelli, que si bien ya se abrieron varios expedientes en el año anterior, se presentaron nuevos escritos por parte de la ciudadanía y asociaciones, dadas las noticias acontecidas **(Expediente 993/20)**. En el citado expediente se reconoce la labor realizada tanto desde la Delegación del Gobierno como por parte del Ayuntamiento de Zaragoza. El primero aumentando los medios materiales y personales con el objetivo de garantizar la seguridad ciudadana. El segundo, colaborando la Policía Local en la prevención de actos delictivos, y especialmente, por parte del Área de Urbanismo, mediante la creación de un plan especial para regenerar el entorno.

6.4 Tráfico

A. Normativa

Tal como se hizo constar en el informe anual de 2019, se habían llevado a cabo la tramitación de varios expedientes (**Expediente 956/18** y 1750/18) en el que se proponía al Ayuntamiento de Zaragoza "la elaboración una ordenanza de movilidad que unifique aquellas que hagan referencia a esta materia, con el objetivo de evitar las remisiones y dispersión normativa, facilitando de este modo su conocimiento y difusión, y adaptándolas tanto a la realidad social como técnica." Los expedientes tuvieron que ser archivados sin que hubiera pronunciamiento alguno por parte del Ayuntamiento. Empero, se ha podido comprobar a través de la relación de extractos de los acuerdos adoptados por el Excmo. Ayuntamiento en Pleno en sesión ordinaria semipresencial celebrada el día 30 de octubre de 2020 y publicada en el BOPZ el 18 de noviembre, como en su punto 34 constaba la aprobación de la propuesta para "la redacción de un borrador de la nueva

Ordenanza de la Movilidad Urbana de Zaragoza". Es por ello, que esta Institución pasa a modificar el archivo de la misma como aceptada.

Actualmente se encuentra en tramitación un expediente con el Ayuntamiento de Fraga por la instalación de "zonas verdes" de estacionamiento regulado.

B. Procedimiento sancionador

Como de forma reiterada se viene informando, esta Institución no tiene entre sus cometidos el asesoramiento por las sanciones impuestas, quedando su actuación delimitada a verificar que las Administraciones han respetado el procedimiento sancionador.

La mayoría de expedientes tramitados en este epígrafe hacen referencia a sanciones en materia de tráfico. En muchos de ellos no es necesario recabar información de la Administración, al poder comprobar con la información que obra en el expediente que no existe irregularidad en la actuación administrativa.
A lo largo de 2020 se han tramitado expedientes referidos a la retirada de vehículos con la grúa, el funcionamiento incorrecto de los parquímetros o el embargo de vehículos entre otros.

C. Seguridad vial

En base al indudable derecho de los ciudadanos a obtener seguridad viaria y de participar en las políticas públicas, viene siendo habitual que hagan llegar a las diferentes administraciones competentes su preocupación por determinados asuntos que afectan a la seguridad vial.
Durante el 2020 se tramitaron expediente sobre la posibilidad de instalar pasos de peatones nuevos o mejorar la visibilidad de los ya existentes, especialmente en aquellos que se encuentran próximos a centros educativos. Igualmente se ha planteado la creación de rotondas, la instalación de radares, su preocupación por el estado de las carreteras o el riesgo de desplazamientos de los contenedores de basura que acaban golpeando a los vehículos o invadiendo la calzada.

E. Funcionamiento

Además de las habituales por ausencia de respuesta de las administraciones, trato incorrecto o falta de información, conviene destacar este año las referidas a la demora o dificultad para poder obtener cita previa en determinados servicios o administraciones.

Este tipo de reclamaciones han venido siendo habitual a lo largo de los años, si bien, y como consecuencia de las medidas adoptadas por la pandemia, han provocado que su número se haya visto incrementado notablemente o incluso que se hagan referencia a determinadas organismos que anteriormente no sufrían estos retrasos. Dichos expedientes hacían referencia especialmente a la Dirección General de Tráfico y con determinados trámites de la Policía Nacional. Dada la falta de competencia del Justiciazgo ante administraciones de carácter estatal, las mismas fueron derivados al Defensor del Pueblo para su tramitación.

7. Empleo público

Expedientes iniciados	104
Expedientes finalizados	114
Resoluciones emitidas	30
Resoluciones aceptadas	17

Planteamiento general

Durante el año 2020, sigue apreciándose una preocupación muy importante en relación con el desarrollo de los procesos selectivos.

En efecto, en un contexto de profunda crisis del empleo privado como ocurre en la actualidad, no es de extrañar que exista entre los aragoneses una sensibilidad muy acusada en lo que se refiere al desarrollo de las oposiciones y otros mecanismos de selección de los empleados públicos.

Esta situación -que podría afectar a toda España- resulta especialmente importante en nuestra Comunidad Autónoma, debido al peso que el empleo público presenta en Aragón, que, siendo superior desde hace tiempo a la media nacional, ha aumentado bastante en los últimos años. De este modo, con los datos que han podido manejarse hasta el año 2019 (recogidos en el *Anuario Aragonés de Gobierno Local 2019*) hay que precisar que, en el cómputo general nacional, el porcentaje de empleados públicos en relación con el número de habitantes es el 5'51%, lo que contrasta con el porcentaje regional que se sitúa en el 7.02%, siendo significativo que el porcentaje estatal haya permanecido estable en el período 2008-2019, mientras que el porcentaje autonómico se haya incrementado, para el mismo lapso temporal, de un 6,55% a un 7,02%.

En función de lo expuesto, se comprenderá que los poderes públicos autonómicos deban -debamos- por tanto hacer un especial esfuerzo para que los procesos selectivos sean lo más respetuosos posible con lo que, al fin y al cabo, constituye un derecho fundamental de acceso en condiciones de igualdad a los cargos públicos (art. 23 de la Constitución), que debe interpretarse sistemáticamente con los principios constitucionales de mérito y de capacidad a la hora de reclutar empleados públicos.

Junto a estos expedientes vinculados con las oposiciones, concursos, el funcionamiento de las listas de interinos y procesos selectivos en general, hay que

dar cuenta de otros expedientes en los que se abordan controversias relacionadas con los derechos y deberes de los empleados públicos, de los que también se hará la oportuna reseña.

7.1. Procesos selectivos de funcionarios de carrera.

A. La garantía de publicidad en un proceso selectivo de funcionario de carrera

En el **Expediente 846/19**, esta Institución debió recordar al Ayuntamiento afectado la obligatoriedad legal de proceder a publicar el anuncio de la convocatoria del proceso selectivo en el Boletín Oficial del Estado, en cumplimiento del art. 97 de la Ley de Bases de Régimen Local, en cuanto que el cumplimiento de esta norma pretende asegurar la publicidad necesaria para garantizar el derecho de acceso a cargos públicos en condiciones de igualdad (art. 23 de la Constitución).

Dicha Sugerencia fue aceptada por el Ayuntamiento en cuestión.

B. Necesidad de respetar las bases del proceso selectivo a la hora de fijar el contenido de las pruebas

En el **Expediente 276/19**, se consideró que el Ayuntamiento concernido había podido alterar el contenido de una de las pruebas, tal y como figuraban en las bases de la convocatoria. En efecto, en dichas bases se preveía la práctica de unas pruebas psicotécnicas que, luego, se transformaron en la realidad en una prueba de conocimientos legales (según manifestó la ciudadana). De este modo, desde esta Institución, se entendió que la referencia a las «pruebas psicotécnicas» podía ser equívoca y haber llevado a confusión a los aspirantes, por lo que se emitió una Sugerencia para que, en los procesos selectivos, las pruebas realizadas se ajustasen al contenido de las bases de la convocatoria. Asimismo, se exhortó a la Corporación para que, en cualquier caso, definiera con la mayor claridad posible las características de las pruebas de los procesos selectivos.

El Ayuntamiento no se pronunció sobre el contenido de esta Sugerencia.

C. Obligación de motivar las puntuaciones de los procesos selectivos conforme exige la Jurisprudencia y sugerencia de valoración sobre la posibilidad de grabar las pruebas

Varias personas acudieron a esta Institución criticando la falta de información sobre la puntuación obtenida en el proceso selectivo correspondiente al Cuerpo de Maestros (**Expediente 1282/19**). Desde el Justicia de Aragón, haciendo nuestra la reflexión doctrinal del profesor Tomás Ramón Fernández, se considera que «no valen puntuaciones, sino buenas razones», es decir, debe reconocerse a los opositores, no sólo el derecho a acceder al expediente, sino también a recibir una motivación o explicación que supere la mera puntuación numérica de los ejercicios de las oposiciones.

En esta misma Sugerencia, también se propuso que se valorara la posibilidad de grabar las pruebas orales, tal y como se viene previendo en algunos procesos selectivos de la Administración General del Estado o en los nombramientos discrecionales de altos cargos judiciales.

Por parte del Departamento competente por razón de la materia vino a aceptarse la primera Sugerencia, relativa al derecho a recibir una adecuada motivación, mientras que, respecto a la grabación de las pruebas, se comprometió a estudiar esta posibilidad, teniendo en cuenta las dificultades de organizar procesos selectivos complejos en escaso período de tiempo.

D. Conveniencia de verificar si, a la vista de la existencia de funcionarios interinos que no ocupan plazas vacantes, procede, o no, la creación de plazas estructurales con el fin de ofrecerlas a los funcionarios de carrera de nuevo ingreso

En el **Expediente 122/20** se abordó la reclamación de varios funcionarios en prácticas que, estando pendientes de destino definitivo, llamaban la atención sobre el hecho de que desarrollasen su actividad funcionarios interinos, en ejecución de programas de carácter temporal, en localidades en las que, a los nuevos funcionarios de carrera, les hubiera gustado iniciar su relación funcionarial.

Dado que los funcionarios interinos ocupaban plazas que no eran de plantilla, se sugirió al Departamento de Educación, Cultura y Deporte que valorara si estos puestos de funcionario interino deberían convertirse, en su caso, en plazas de estructura que pudieran ser ocupados por funcionarios de carrera.

El Departamento, tras explicar las peculiaridades de las necesidades a que atendían estos empleados públicos, se comprometió a estudiar la posible creación de plazas estructurales.

7.2. Personal interino

A. Planteamiento

Las consideraciones expuestas en relación con los funcionarios de carrera son en buena medida trasladables a quienes no cuentan con una relación de servicios permanente con la Administración.

No obstante, conviene exponer individualmente algunos de los problemas suscitados en relación con este tipo de empleados públicos.

B. Forma de llamamiento

Sin duda, uno de los aspectos que resulta muy difícil de regular -y de gestionar- por parte de la Administración consiste en la determinación de la fórmula de llamamiento de los funcionarios interinos cuando son requeridos sus servicios. Ello es así, porque deben a la vez garantizarse los derechos de los aspirantes (del concretamente llamado a desarrollar funciones profesionales y de los otros interesados) y a la vez asegurarse un mecanismo ágil para que puedan ser atendidas las que se consideran, en principio, como necesidades perentorias del servicio público (que constituye el presupuesto fáctico del llamamiento de esta clase de funcionarios).

Precisamente, la posibilidad de usar la «web» correspondiente, en vez de la llamada telefónica para efectuar el llamamiento de una lista de interinos, fue el objeto de la Sugerencia emitida en el **Expediente 956/19**, en la que se propuso al Departamento de Educación, Cultura y Deporte lo siguiente:

«1.- Que se valore la implantación del sistema de llamamiento mediante "web" en relación con los funcionarios interinos de las Clases de especialidad Técnicos en Jardín de Infancia y Auxiliares de Educación Especial».

Con todo, en la misma Sugerencia, y al objeto de proporcionar mayor seguridad a los interesados, se sugería que, antes de iniciar el llamamiento telefónico, se valorara la publicación de un anuncio especialmente cuando se variase la fecha de inicio de los llamamientos respecto a ejercicios anteriores.

La Administración comunicó al Justicia de Aragón que estaba trabajando en la adopción de un sistema de llamamiento a través de «web», a la hora de efectuar el primer llamamiento del tipo de empleados públicos a que se refería la queja. En

cambio, entendió que no era necesaria la publicación de un anuncio que sirviera de aviso del primer llamamiento.

C. Posibilidad de alegar una justificación para no acudir al puesto de trabajo tras su aceptación, sin sufrir penalización.

También, en relación con las bolsas de interinos, se planteó en el **Expediente 856/19** la posibilidad de alegar una justificación para no acudir al puesto de trabajo, una vez que se había aceptado el llamamiento por el interesado, en función de una causa sobrevenida. En este sentido, se sugirió al Departamento de Hacienda y Administración Pública lo que sigue:

«Que valore la posibilidad de interpretar la Instrucción de 3 de noviembre de 2008, de la Dirección General de la Función Pública, por la que se establecen criterios de confección y gestión de listas de espera para nombramiento de funcionarios interinos en la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, en el sentido de permitir que pueda alegarse una causa justa para la no incorporación de la plaza interina, en caso de que se produzca un motivo sobrevenido justo después del plazo ofrecido para la aceptación de los puestos ofrecidos. Alternativamente, procede sugerir a la Administración que valore la eventual introducción en la regulación aplicable de la posibilidad de aducir una causa justificativa de la renuncia tras la aceptación y adjudicación del puesto de trabajo, pero antes de su efectiva incorporación, cuando se produzca una circunstancia sobrevenida después del plazo para la aceptación del puesto de trabajo».

El Sr. Consejero vino a aceptar parcialmente esta Sugerencia.

D. La exigencia de «experiencia en tareas de gestión de empleo» para ocupar puestos de Técnico Superior de Empleo y los profesores de enseñanza secundaria.

En el **Expediente 1075/19**, se abordó una situación concreta consistente en la exigencia de contar con «experiencia en tareas propias de gestión de empleo», al parecer, dispuesta en un proceso selectivo, a través del INAEM, para seleccionar puestos de Técnicos Superiores de Empleo. En concreto, el ciudadano, que había prestado servicios como profesor de enseñanza secundaria, se quejaba de no haber sido tomada en consideración su candidatura en función de carecer de dicha experiencia, a pesar de que la legislación educativa atribuye a estos profesionales la competencia para la «orientación educativa, académica y profesional de los alumnos, en colaboración, en su caso, con los servicios y departamentos

especializados». Desde esta Institución, a la vista de esta referencia normativa, se sugirió que se tuviera en cuenta dicha prevención legal a los efectos de la admisión de estos profesionales en un proceso selectivo con la exigencia o requisito precitados.
La respuesta de los dos Departamentos concernidos no fue concluyente respecto al contenido de la presente Sugerencia.

E. Reglas de preferencia en el cese de funcionarios interinos.
En el **Expediente 1526/19**, se planteó el problema, entre otros, de determinar qué funcionario interino debe ser cesado cuando, existiendo varios funcionarios interinos ocupando plazas semejantes, debe ocupar una de tales plazas un funcionario de carrera.
Ante la inexistencia de tales reglas, se sugirió a los Departamentos de Hacienda y Administración y de Ciudadanía y Derechos Sociales que establecieran algún tipo de norma a estos efectos.

La Administración aceptó sustancialmente esta propuesta.

7.3. Personal interino al servicio de la Administración de Justicia.

Respecto a la provisión de funcionarios interinos de los Cuerpos Nacionales al servicio de la Administración de Justicia, ha existido una preocupación muy generalizada entre los afectados por algunos de los requisitos exigidos en la normativa autonómica para formar parte de la correspondiente bolsa. En concreto, en un expediente resuelto el año 2019 se criticó por algunos interesados que se exigiera no estar inscrito en bolsas de interinos de otras Administraciones para prestar servicios en los mismos cuerpos. Por el Justicia de Aragón, se propuso que se replanteara la idoneidad de este requisito, puesto que ello podría obstaculizar que personas con experiencia en los Juzgados y Tribunales pudieran desempeñar este tipo de puestos en la Administración de Justicia en Aragón. Esta propuesta fue recogida por el Departamento competente, al expresar que se iba a procederse a estudiar la eliminación de dicho presupuesto (**Expediente 602/19**).

Ya, en el año 2020, en el **Expediente 1057/19**, esta Institución, a instancias de una entidad sindical, debió valorar nuevamente los requisitos de integración en las listas de interinos y se propugnó una reforma de la normativa autonómica (el Decreto 88/2018, de 22 de mayo, sobre requisitos del personal interino de los Cuerpos Nacionales al servicio de la Administración de Justicia), en el siguiente sentido:

"1.- Que, en caso de mantener el requisito relativo a la puntuación mínima del treinta por ciento sobre la puntuación total del primer ejercicio, valore la posibilidad de incorporar la propuesta normativa de la entidad promotora de la Queja, de manera que se precise que, cuando un ejercicio conste de más de una prueba, la valoración se haga o no sobre el conjunto de dichas pruebas, y para hacer constar que, en caso de que un ejercicio conste de varias pruebas, el requisito se referiría a la primera de las pruebas, caso de que no se proceda a la corrección y por tanto a la puntuación de la segunda prueba.

2.- Que se valore la oportunidad de promover la modificación del Decreto del Gobierno de Aragón 88/2018, en el sentido de eliminar el requisito impeditivo correspondiente a «no formar parte de las bolsas de interinos de Justicia de otros ámbitos territoriales en el cuerpo al que se aspira».

La Sra. Consejera del ramo señaló que estaban previstas las modificaciones propuestas en el Decreto 88/2018, haciendo uso de la posibilidad de alterar los requisitos allí establecidos mediante una Orden, como así efectivamente se hizo.

7.4. Exigencia de actividad profesional para los profesores asociados de la Universidad de Zaragoza.

En el **Expediente 1508/19** hubo de atenderse a una queja en la que un ciudadano criticaba la contratación, como profesores asociados de la Universidad de Zaragoza, a profesores interinos de enseñanza medida, al considerarse que no se cumplía con el requisito de realizar una actividad profesional no académica, al existir períodos temporales de desempleo.

Desde esta Institución, se sugirió a la Universidad de Zaragoza que verificara la comprobación de realización de una actividad profesional al tiempo de firmar el contrato y de inicio de la actividad laboral.

No se ha recibido todavía respuesta de la Institución universitaria.

7.5. Funciones del personal eventual y vigencia de su nombramiento en las entidades locales.

En el **Expediente 1029/19**, esta Institución pudo recordar dos normas que regulan el estatuto del personal eventual y, en particular, del personal eventual de las entidades locales.

En primer lugar, se expuso que la vigencia de los nombramientos como personal eventual se extiende hasta el fin del mandato de la autoridad que ha efectuado tales nombramientos, por lo que cada proceso electoral presenta una gran importancia a estos efectos, al cesar los miembros de la Corporación y, por tanto, el personal eventual que hubiera sido designado por ellos.

En segundo término, se recordó que el personal eventual no puede realizar funciones administrativas, sino únicamente de asesoramiento especial.

La Entidad Local afectada no se ha pronunciado, al día de la fecha, sobre estas cuestiones.

7.6. Comisiones de servicio

En materia de comisiones de servicio, desde esta Institución hemos podido observar los problemas prácticos que conlleva la aplicación de la Sentencia del Tribunal Supremo de 24 de junio de 2019, que ha venido a exigir la existencia de una convocatoria pública con carácter previo a la concesión de una comisión de servicios.

En el **Expediente 1225/19**, se sugirió a los Departamentos de Hacienda y Administración Pública; y de Ciudadanía y Derechos Sociales que, entre otras cosas, promovieran la aprobación de una regulación que disciplinara la provisión de funcionarios en régimen de comisión de servicios. La Administración contestó que estaban en proceso de elaboración de una norma de estas características.

Por su parte, en el **Expediente 665/19**, se sugirió a un Ayuntamiento que, dentro de las reglas existentes sobre el particular en la Corporación, se incluyera la previsión de un baremo con el fin de proporcionar seguridad jurídica a lo que, en definitiva, constituye un proceso selectivo, lo que no se aceptó por dicha Entidad local.

En estos momentos, debe decirse que se ha aprobado por el Gobierno de Aragón el Decreto 129/20, de 23 de diciembre, donde ya se establece una regulación de las convocatorias de las comisiones de servicio.

7.7 Promoción interna

Como sucedió el año pasado, los procedimientos de promoción interna han sido objeto de queja por parte de los ciudadanos, aunque por motivos diferentes.

En el **Expediente 1271/19**, se sugirió que se valorara la posibilidad de que las Auxiliares de Casa Amparo que ocupan puestos de la Escala de Administración General pudieran participar en los procedimientos administrativos de promoción interna para la Subescala Administrativa de la Escala de Administración General, con base en algún precedente jurisprudencial, en el que se admitió que, en determinados casos, funcionarios de escalas especiales pudieran optar a una promoción de una escala de Administración General.

En segundo lugar, por parte de un funcionario de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Aragón, se planteó la posible vigencia de un pacto-convenio, en el que venía a exceptuarse la fase de oposición en los procesos de promoción interna, lo que no era reconocido por la Administración, al entender que se trataba de una norma con eficacia temporal que ya había perdido vigencia. Desde esta Institución, y siendo consciente de los problemas interpretativos de estas peculiares normas convencionales, se sugirió que se procediera a clarificar la vigencia de la regulación invocada por el ciudadano (Expediente 208/20)

7.8. Derecho a la igualdad retributiva de los policías locales.

Los cambios legales en cuanto a la adscripción de los policías locales aragoneses han dado lugar a diversas controversias desde la perspectiva del principio de igualdad. Precisamente, en el **Expediente 1419/19** se sugirió el reconocimiento de la igualdad retributiva a un funcionario de este Cuerpo, lo que se aceptó por parte de la Corporación afectada.

7.9. Derecho a la percepción de incrementos retributivos por realizar, de darse, actividad profesional que exceda del concreto puesto de trabajo oficial.

En el **Expediente 8/20** se propuso a una Entidad local que valorase, en su caso, la pertinencia de compensar retributivamente tales tareas superiores, mediante la modificación del Convenio Colectivo del Personal Laboral de la Corporación y la aplicación, si procediere, de la Jurisprudencia en materia de reconocimiento de mayores retribuciones por las tareas efectivamente realizadas por los trabajadores.

7.10 Adaptación del puesto de trabajo de funcionarios interinos de los cuerpos docentes no universitarios.

En el **Expediente 227/20**, y debido a los problemas que plantea el cambio de destino en la adaptación del puesto de trabajo por motivos de salud a los funcionarios interinos, se sugirió que, en la medida de lo posible, se mantuviera cautelarmente, y en lo que procediera, la adecuación del puesto de trabajo anterior hasta que se hiciera la evaluación definitiva del nuevo puesto de trabajo.

La Administración no aceptó la presente Sugerencia.

7.11 La posible discriminación entre Licenciados y Graduados en Derecho a efectos de impartir diferentes asignaturas en centros docentes privados

Aunque no se trata, en puridad, de un caso de empleo público, sí que ha parecido interesante incluir este asunto en el presente apartado, debido a que versa sobre las condiciones de formación para impartir determinadas materias en centros de titularidad privada, en los que suele existir una estrecha relación con la Administración.

En concreto, en el **Expediente 1298/19** se apreciaba la ausencia de una motivación explícita que justificara la razón por la que los Licenciados en Derecho –frente a los nuevos Graduados en Derecho- podían impartir un menor número de asignaturas. De ahí que se dictara una Sugerencia dirigida a evitar este trato no igualitario, a la vez que se proponía que esta cuestión fuera objeto de una norma jurídica y no de una simple instrucción.

El Departamento competente comunicó que iba a practicar dicha equiparación, por lo que la Sugerencia fue esencialmente admitida.

7.12 Personal estatutario del Servicio Aragonés de la Salud (SALUD)

Respecto a este tipo de personal específico que sirve en los Servicios de Salud, se han formulado dos Sugerencias, cuyo contenido se expone a continuación.

En la Sugerencia dictada en el **Expediente 84/20** se interesó del SALUD que convocara las bolsas de empleo temporal de todas las categorías recogidas en el Pacto de 20 de febrero de 2008, y que se adoptaran las medidas oportunas para que, en el año 2021, estuvieran publicadas las listas definitivas de aspirantes en las

convocatorias para la cobertura temporal de plazas estatutarias de todas las convocatorias, cumpliendo así con lo acordado en el Pacto de la Mesa Sectorial de Sanidad de 201.

Finalmente, en la Sugerencia emitida en el **Expediente 1340/19** se abordó la diferente regulación existente cuando se produce el rechazo de un llamamiento de la bolsa de trabajo y cuando se renuncia a desempeñarlo después de haberse comprometido a realizarlo o durante el desempeño de la prestación de servicios. En la Sugerencia se proponía una clarificación normativa, así como la valoración, en el caso objeto de la queja, de revocar la penalización sufrida por un enfermero que había renunciado a una prórroga de un nombramiento para cuidar a su abuela.

8. Derechos

Expedientes iniciados	119
Expedientes finalizados	114
Resoluciones emitidas	4
Resoluciones aceptadas	1

Planteamiento General

La pandemia, y sobre todo el periodo de confinamiento domiciliario que sufrimos los españoles a partir del 14 de marzo de 2020, ha afectado de forma radical a esta materia, ya que en dicho espacio temporal, con los condicionantes que se exponen en el apartado de este informe "El Justiciazgo ante la pandemia", la presentación de quejas, consultas y requerimientos que realizaron ante el Justicia los ciudadanos se fueron incluyendo, con su variada y extensa temática que siempre afectaba a la posible vulneración de derechos dado el estado de alarma declarado, en esta materia generalista, aunque en muchas ocasiones la cuestión planteada pudiera ser incluida en otras, tales como sanidad, servicios, sociales, educación, etc.

8.1 Derechos políticos

Volvemos un año más a encontrarnos ante quejas realizadas desde grupos municipales o concejales en la oposición municipal ante la falta de traslado de información, incumplimiento de acuerdos o falta de notificaciones de realizaciones de plenos, y ello tanto en ayuntamiento de localidades pequeñas, caso de Manchones (**Expediente 132/19**) o Mazaleón (**Expediente 552/20)** o en otras de mayor población como Calatayud (**Expedientes 104/20 y 143/20**), relativos a diversos acuerdos de órganos municipales y su ejecución-, o **el 110/20** -respecto a la retirada de la medalla de la ciudad al dictador Franco- o Monzón (**Expediente 436/20**). Debe indicarse que se constata en casi todos los casos la realidad de la falta de traslado de información o inadecuado funcionamiento, sobre todo por dilación, de los actos de los órganos municipales, que en varias ocasiones se ven solventados tras la simpe solicitud de información desde el Justiciazgo.

Especialmente singulares han sido en este ejercicio, y en esta materia, los **Expedientes 1063/19 y 818/20**, el primero relativo al posible cobro indebido de salario por el Alcalde de Ontinar de Salz y el segundo, respecto al cumplimiento de un acuerdo plenario del Ayuntamiento de Andorra respecto a la auditorio de

una sociedad municipal, emitiéndose en ambos caso Recomendación/Sugerencia por parte del Justicia.

Expediente 1063/19. Posible cobro indebido por parte del Alcalde de la Entidad Local Menor Ontinar del Salz de determinas retribuciones, no correspondiendo además a criterio del remitente el tiempo dedicado al Ayuntamiento con el tiempo por el que se percibían retribuciones.

Fundamentación de la resolución:

"*Tercero.- A la vista del marco jurídico expuesto, y relacionando el mismo con los hechos indicados en el antecedente 4º de esta resolución, cabe concluir que las retribuciones del Alcalde de la Entidad Local Menor Ontinar de Salz se produjeron en el periodo de mandato de 2015 a 2019 con carácter general de acuerdo a las previsiones legales aplicables y en razón a las cuantías debidamente al efecto aprobadas en los presupuestos correspondientes, sin que las concretas horas de dedicación al cargo quepa determinar se han apartado de las 15 horas semanales establecidas en el acuerdo de octubre de 2015, pues las mismas no cabe ver sean exclusivamente las presenciales en el Ayuntamiento, dado el tipo de dedicación que el cargo conlleva, que en muchas ocasiones se debe realizar fuera de la misma en visitas, reuniones, etc..., e incluso en el propio domicilio particular para preparación o estudio de temas municipales.*

Cuarto.- No cabe decir lo mismo del periodo que comprende desde la toma de posesión desde las elecciones de mayo de 2019, el cual no cuenta con soporte alguno que determine que el cargo de Alcalde debe ser retribuido y en su caso su cuantía, pueden entenderse en modo alguno, dada la normativa electoral señalada en este escrito, una posible "continuidad" fruto de acuerdos de otro mandato anterior.

Por lo tanto desde esta Institución se entiende que el Alcalde de la Entidad Local Menor Ontinar de Salz ha venido percibiendo una retribución mensual desde mayo de 2.019 sin título habilitante alguno para ello."

Resolución:

"Primera.- Que se tenga por indebidamente percibidas por el Sr. Alcalde de la Entidad Local Menor Ontinar de Salz, xxx, cualquier cantidad en concepto de retribución por su cargo, que no tenga concreta aprobación en la forma

legalmente prevista y por aprobación del órgano competente al respecto, desde su elección como Alcalde tras las elecciones de mayo de 2.019.

Segunda.- Que por los órganos competentes de la Corporación se proceda a instrumentar los medios necesarios para la devolución, en su caso, de dichas cantidades, indebidamente percibidas."

Dicha recomendación fue aceptada y el implicado procedió a la devolución de las cantidades indebidamente percibidas.

Expediente 818/19. En Pleno del Ayuntamiento de Andorra se aprobó solicitar un informe de auditoría sobre la sociedad municipal Somudan, y, posteriormente tras la tramitación del correspondiente expediente de contratación, la junta de gobierno local desestimo proseguir con la contratación.

Fundamentación de la resolución:

Primero.- En cuanto al acuerdo adoptado por el Pleno en su sesión de 14 de junio de 2018.

A.- Como cuestión previa deberá determinarse si lo concretamente acordado en dicho Pleno debe ser incluido dentro del concepto de mera "moción" o bien debe ser considerada como acuerdo vinculante.

Así la Ley 11/1999, de 21 de abril, modificó el artículo 46.2.e de la Ley 7/1985, permitiendo que se produjeran "mociones" en el seno de los plenos de las Corporaciones, con diferenciación de la parte resolutiva de los mismos: "dedicada al control de los demás órganos de la Corporación deberá presentar sustantividad propia y diferenciada de la parte resolutiva…". El artículo 97 del Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales, en su punto 3, nos define el citado concepto de moción: "3. Moción, es la propuesta que se somete directamente a conocimiento del Pleno al amparo de lo prevenido en el artículo 91.4 de este reglamento…"

Dichas "mociones" de control o no resolutivas han venido siendo consideradas por la doctrina carentes de eficacia vinculante para los órganos administrativos competentes para tomar la decisión.

En el presente caso, y así se deduce tanto de la literalidad de lo acordado, como de los actos posteriores tendentes a la ejecución del acuerdo, debemos concluir que el Pleno municipal no se limitó a acordar una mera moción no resolutiva, sino que se produjo un acuerdo vinculante y ejecutivo.

B.- Competencias del Pleno.

Las competencias del pleno previstas en nuestra normativa encuentran su determinación concreta tanto en el artículo 123 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, como en su desarrollo llevado a cabo en el artículo, 50 del Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales. Similar contenido en cuanto a sus competencias otorga al Pleno, como no podía ser de otra forma, el artículo 29 de la Ley 7/1999, de 9 de abril, de Administración Local de Aragón.

El estudio sistemático de los referidos preceptos nos lleva entender que el concreto acuerdo acordado en el Pleno de 14 de junio de 2018 se hizo sin que el citado órgano tuviera competencias para ello, sin que, ni aún desde una interpretación extensiva analógica de las genéricas competencias de aprobación de presupuestos o de control y fiscalización de los órganos de gobierno puedan considerarse al respecto títulos habilitantes suficientes.

C.- Competencia de la Junta de Gobierno Local.

Entendemos desde esta Institución que el órgano competente para adoptar el acuerdo inicial objeto del presente expediente lo era el Alcalde, y en su caso, por delegación, la Junta de Gobierno Local, y ello, en aplicación de las concretas competencias, generales y específicas, que al mismo otorga tanto los artículos 124 y 127 de la ley estatal, como, de forma especial el artículo 30.1.h de la ley aragonesa, entre otros. Lo dicho resulta igualmente aplicable respecto de los que podría considerarse una mera "variación en la forma de cumplimento del acuerdo del Pleno", en cuanto a que la auditoria sea realizada por la Cámara de Cuentas y no mediante el proceso de contratación iniciado, adoptada en el propio acuerdo de la Junta de Gobierno Local, pues ello lleva de igual forma a modificar el acuerdo del Pleno en su incuestionable literalidad.

<u>Segundo.-</u> En cuanto a la competencia de la Junta de Gobierno Local respecto a su acuerdo de fecha 20 de febrero de 2019.

La cuestión a analizar en este punto no es tanto si la Junta de Gobierno Local ostenta competencias de contratación en un asunto como el que nos ocupa, lo cual parece ser así tanto por lo ya expuesto en cuanto antecede, como por la propia apreciación realizada en el Informe de Intervención obrante en el expediente, sino si el mismo podía hacerse en contra del acuerdo del Pleno de 14 de junio.

Debemos indicar de nuevo, dada su importancia, que a nuestro criterio el acuerdo del Pleno tenía carácter imperativo, era vinculante y no una mera moción no resolutiva. Pero también es cierto que del análisis competencial cabe deducir que el mismo se pudo acordar por órgano manifiestamente incompetente por razón de la materia. En relación con esta cuestión cabe traer a colación lo dicho por el Tribunal Supremo en sus sentencias de 18 de febrero de 1992 y 12 de junio de junio de 1985: "la competencia es el primer presupuesto para la validez del acto administrativo y por ello la incompetencia es motivo mayor para provocar su nulidad".

La incompetencia concurre cuando existe falta de aptitud del órgano para dictar el acto concreto, ya sea por carecer de potestad, por corresponder aquélla a otro órgano de la misma Administración, entidad o poder local o poder del estado, o por no hallarse atribuida a ningún órgano (SSTS 4 de junio de 1992 y 12 de mayo de 2000, en cita del dictamen 116/14 del Consejo Consultivo de la Comunidad de Madrid).

Pero esta posible falta de competencia del Pleno para el acuerdo adoptado no conlleva que el órgano, que posiblemente tenga la competencia indebidamente ejercida, pueda actuar contra un acto que en tanto en cuanto fuera declarado nulo, era vinculante y que en el presente caso incluso estaba en fase de ejecución.

Tercero.- La revisión de actos propios en supuestos de nulidad.

Al entender de este Justiciazgo, y partiendo de las premisas y consideraciones expuestas, en este caso se debería haber acudido, previa a cualquier acuerdo de la Junta de Gobierno Local sobre la ejecución material del acuerdo del pleno, al procedimiento de revisión de actos propios para determinar la nulidad del mismo. Al respecto la jurisprudencia (SSTS de 18 de febrero de 1992 y 11 de mayo de 1996) ha establecido que entre los distintos órganos municipales no existe una relación de jerarquía, de modo que los actos dictados por uno en materia de competencia del otro, habrían incurrido en incompetencia material y no jerárquica, lo que debe servir para motivar la nulidad de pleno de derecho, que,

según los dictámenes del Consejo de Estado 981/2005, de 28 de julio y 1247/2002, de 30 de mayo: "La nulidad de pleno derecho por incompetencia manifiesta exige, para ser apreciada, que sea notoria y clara y que vaya acompañada de un nivel de gravedad jurídica proporcional a la gravedad jurídica proporcional a la gravedad de los efectos que comporta su declaración."

Debemos concluir por consiguiente que previa a cualquier actuación tendente a la reposición en el ámbito competencial aplicable a los distintos órganos municipales en el ejercicio de sus legales facultades, se debería proceder a acomodar, y en este caso a adoptar los acuerdos sobre nulidad precisos, que permitan dejar sin efecto anterior actos, y ello mediante el procedimiento de revisión de actos que encuentra su acomodo y base legal en lo previsto en el artículo 53 de la Ley de Bases y 4.1.g y 218 del Reglamento, que indican que las corporaciones locales, dentro de su esfera de competencias, tienen atribuida la potestad de revisión de oficio de sus actos, resoluciones y acuerdos, con el alcance que se establece en la legislación del estado reguladora del procedimiento administrativo común (artículos 106 y siguiente) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre."

Resolución:

"SUGERENCIA:

Que se establezcan, de considerarse que el Acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de Andorra (Teruel), celebrado el 14 de junio de 2018, en el que se según consta en la certificación emitida por la Sra. Secretaria municipal, se acordó: "Contratar con cargo a los presupuestos prorrogados de 2018 la realización de un informe de Auditoría económica y de gestión de las actividades de SOMUDAN que comprenda desde el ejercicio 2007 hasta su liquidación", constituyó un acuerdo vinculante y ejecutivo y no una mera moción no resolutiva, los mecanismo legales para dejar en su caso sin efecto el citado acuerdo, como paso previo a cualquier otra decisión sobre el mismo o vinculado objeto, que pudiera adoptarse por otros órganos de la Corporación."

Trasladada la resolución al Ayuntamiento de Andorra se procedió a contestar rechazando la misma por entender correspondía a una corporación anterior.

Mención independiente en este apartado merecen las quejas que han guardado relación con la aplicación de derechos que surgen de la Ley 14/2018, de 8 de noviembre, de Memoria Democrática de Aragón.:

- **Expediente 1427/19.** Pudimos informar al ciudadano que en el mes de enero de 2020 el Ayuntamiento de Tabuenca había procedido al cambio de denominación de varias calles que aun conservaban nombres relacionados con el franquismo.

- **Expediente 1504/19**. El Ayuntamiento de Huesca nos informó de que se estaba elaborando un Plan Especial de Protección del Sitio Histórico (PEPSH) para las tumbas de los capitanes Galán y García Hernández, conforme a lo dispuesto en la Ley de Patrimonio Cultural y a la Declaración de BIC. Por su parte, el Departamento de Educación, Cultura y Deporte nos anunció la intención homologar la declaración de BIC a la nueva situación jurídica surgida conforme a la Ley 14/2018, la categoría de Sitio Histórico por la de Lugar de la Memoria, lo que conllevaría la posibilidad de cumplir alguna más de las peticiones de la Asociación Cultural Colectivo Ciudadano de Huesca que presentó la queja.

- **Expediente 955/20**. Trasladamos información a un ciudadano de nuestras labores de seguimiento de las actuaciones del órgano competente del Gobierno de Aragón para dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 14/2018.

- **Expediente 1129/20**. Confirmamos al ciudadano las solicitudes realizadas desde la Dirección General de Patrimonio al Obispado de Barbastro Monzón, para retirar símbolos contrarios a lo dispuesto en la Ley 14/2018 en diversas parroquias de su diócesis, así como el compromiso de éste de proceder a iniciar los trámites para su retirada en cuanto la situación epidemiológica lo hiciera posible.

Indicar por último en esta materia, la presentación de quejas muy diversas que pueden ir de la razón por la que el presidente Lambán no hacía uso de la mascarilla en las ruedas de prensa (**Expediente 1447/20**) o la oposición a que el vicepresidente Aliaga forme parte de la Diputación permanente de las Cortes (**Expediente 85/20**), e incluso denunciando la falta de actuación y del nulo papel de loas Defensorías, incluida el Justiciazgo, ante la pandemia y la vulneración de derechos de los ciudadanos (**Expediente 198/20**), debiendo ser todas ellas

archivadas por la falta de un acto administrativo concreto que pudiera ser objeto de supervisión.

8.2 Administración electrónica y nuevas tecnologías

Sigue siendo un desiderandum la existencia de una administración pública totalmente informatizada, y que los ciudadanos/administrados puedan acceder a ella sin problema. La brecha digital es un hecho incuestionable que con la pandemia se ha hecho visible en ámbitos como la educación, las prestaciones sociales e incluso la sanidad, lo que lleva a que se sigan produciendo múltiples quejas y consultas en esta materia. En el **Expediente 1153/20** trasladamos al Departamento de Universidad, Ciencia y Sociedad del Conocimiento las dificultades que tienen las personas mayores para realizar gestiones de todo tipo a través de TIC y lo que se ha agravado la situación a raíz de la Pandemia del Covid-19.

Pero las quejas ya no lo son solo en esta materia en relación con las dificultades de acceso o tramitación en sedes administrativas electrónicas para los ciudadanos, sino que se empiezan a producir cuando quien no está dotada de los medios es la propia administración. Así en el **Expediente 1017/20** la queja versó sobre los problemas de acceso a la sede electrónica de la Comarca de Bajo Aragón Caspe, constatándose que ciertamente existían problemas de implementación de los instrumentos informáticos apropiados para ello, pero que se estaba en vía de solución al estar actuando en ello la Comarca para el efectivo funcionamiento del instrumento informático.

8.3 Derechos - Covid

Ya queda dicho que principalmente en la época de confinamiento total las quejas y consultas, de una u otra forma relacionado con la situación creada con la declaración del estado de alarma, fueron múltiples y diversas. Si la inmensa mayoría de las mismas versaban sobre temas que en esos momentos, con gran profusión de una normativa compleja y a veces errática, era públicamente controvertidos: movilidad permitida, situación en residencias de mayores, equipos personales de seguridad, telemedicina en atención primaria, etc., a título de ejemplo cabe destacar diez concretas quejas que nos recordarán la realidad de **aquellas** semanas, que ya parece hemos olvidado:

- **Expediente 318/20**. Desacuerdo entre comité de empresa y presidencia de la DPZ respecto a los servicios mínimos y la prestación del teletrabajo.

- **Expediente 323/20**. No consideración de óptico/optometrista como servicio sanitario y por ello no dotación de epi´s.

- **Expediente 325/20**. Pinche de cocina del Hospital Royo Vilanova de zaragoza con residencia en Huesca, carente de carnet de conducir, e impedimento a su padre para desplazarlo al trabajo.

- **Expediente 328/20**. Gratuidad de los televisores en los centros hospitalarios ante la prohibición de visitas.

- **Expediente 340/20**. Duda de agente de policía sobre si se aplicaba la ley de seguridad ciudadana o la ley de protección civil a los efectos de denunciar.

- **Expediente 342/20.** Posibilidad de asistencia esporádica a revisar segunda residencia.

- **Expediente 365/20**. Persona de riesgo sin posibilidad de salida de domicilio y acudir a su oficina bancaria plantea que le cobran las comisiones bancarias por transferencias on line.

- **Expediente 393/20**. Imposibilidad de acudir a huertos privados para su cuidado.

- **Expediente 423/20**. Imposibilidad de acudir a otras comunidades a recoger los enseres de estudiantes universitarios que han vuelto a su domicilio y deben seguir on line las clases.

- **Expediente 472/20**. Suspensión de régimen de visitas respecto a hijos menores en separaciones y divorcios.

Singularizamos, por su materia y poder tenerse como referente en lo que supone la posible vulneración de derechos en esta época de pandemia, con actuaciones administrativa que no valoran las afecciones materiales a los ciudadanos, el **Expediente 1008/20**, en el que una ciudadana de Belchite, titular de un comercio de alimentación en la localidad, presentó queja por haber sido objeto de una actuación municipal de tal forma que se publicitó, vía megafonía del pueblo,

un bando en el que se daba cuenta del posible positivo. El citado expediente concluyó:

"RECOMENDACIÓN:

ÚNICA.- Llevar a cabo la actividad informativa de datos sobre salud pública en coordinación con los órganos competentes en materia de Salud Pública del Gobierno de Aragón y, en todo caso, realizando dicha actividad informativa con respeto, en la mayor medida posible, a la privacidad de los datos sanitarios de las personas."

Trasladada la resolución al Ayuntamiento de Belchite, su alcalde procedió a contestar a la misma, manifestando que en igual situación volvería a hacer lo mismo.

8.4 Otros Derechos.

En este apartado se recogen aquellas quejas que, afectando a derechos de los ciudadanos por actuaciones administrativas, resulta difícil su encuadre en materias concretas. Caso todas ellas son objeto de inadmisión, ya por no existir un objeto claro de la queja, ser una cuestión entre particulares o estar fuera de las competencias legales del Justiciazgo. En el resto lo normal es su archivo tras facilitar una determinada información al ciudadano.

Cabría destacar:

- **Expediente 1558/19**. La Jefatura Superior de Policía de Zaragoza no le permite el acceso al fichero SIDENPOL.
- **Expediente 11/20**. Comisiones abusivas de entidad bancaria.
- **Expediente 249/20**. Posibles actuaciones irregulares en la Oficina regional del catastro. **Se dio traslado a Fiscalía.**
- **Expediente 252/20**. Perjuicios causados a la salud por la tecnología 5G.
- **Expediente 308/20**. Falta de presencia de la agricultura aragonesa en la televisión autonómica.

- **Expediente 1157/20**, en él trasladamos al Defensor del Pueblo los problemas para volver a España de ciudadanos argelinos residentes en nuestro país al suspenderse viajes por el Covid-19 y no estar previsto viajes de repatriación.

- **Expediente 812/20**. Trasladamos al Departamento de Presidencia la solicitud de un grupo de aragoneses emigrantes de crear un Observatorio de la Ciudanía Aragonesa en el Exterior

Por su singularidad debemos hacer referencia al **Expediente 1398/20**, en el que la queja presentada aducía que un proceso de selección para la participación de jóvenes aragoneses en el Foro Transpirenaico de la Juventud, se habían conculcado los requisitos mínimos en el mismo. Tras las correspondientes labores de instrucción, y habiendo recibido informe y ampliación de información por parte del Instituto Aragonés de la Juventud, órgano en cuyo seno se sustancio dicho proceso, se concluyó:

"Vistos los antecedentes de hecho y consideraciones realizadas, y en ejercicio de las facultades que a esta Institución confiere el artículo 22 de la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, he resuelto efectuar al Instituto Aragonés de la Juventud la siguiente SUGERENCIA:

Que en los procedimientos de selección de ciudadanos para la participación en cualquier tipo de actividad, y en especial si conlleva una prestación en especie, como es el caso objeto del presente expediente, se proceda a realizar la convocatoria y proceso de selección de la misma cumpliéndose con la expresa determinación previa de los requisitos exigibles y valorables de los candidatos, el órgano de valoración y su forma de actuación, el órgano de resolución de la convocatoria, y el régimen de recursos aplicable."

A fecha de hoy se está a la espera de respuesta a dicha resolución.

9. Urbanismo

Expedientes iniciados	39
Expedientes finalizados	35
Resoluciones emitidas	16
Resoluciones aceptadas	10

Planteamiento general

El urbanismo constituye una importante responsabilidad de los poderes públicos, que cuentan con relevantes potestades para intervenir en este sector de la actividad humana relacionado con la urbanización y edificación de los terrenos.

En este sentido, la presentación de las quejas, en relación con cada una de las potestades administrativas, permite visualizar con claridad las preocupaciones ciudadanas en relación con el urbanismo. Por lo demás, este es el esquema o planteamiento de las obras y tratados doctrinales dirigidos a explicar el difícil Derecho urbanístico.

Asimismo, al constituir el urbanismo una función administrativa horizontal, no es extraño que, en los expedientes seguidos en esta Institución, deba atenderse, no sólo a la legislación propiamente urbanística (en Aragón, especialmente, el Decreto Legislativo 1/2014, de 8 de julio, de aprobación del Texto Refundido de la Ley de Urbanismo de Aragón, en adelante Decreto Legislativo 12014), sino que también deban examinarse otras normativas sectoriales, como la medioambiental.

En general, se aprecia que, para satisfacer las necesidades urbanísticas de los ciudadanos y garantizar su calidad de vida, no solo es necesaria una enérgica actividad administrativa, sino también contar con un sector privado que sea capaz de llevar a efecto los planes y cumplir con los deberes y objetivos de la legalidad urbanística.

9.1. Actividad de aprobación del planeamiento urbanístico

Como es sabido, el plan es un elemento esencial en la actividad urbanística hasta el punto que viene a delimitar en buena medida el contenido de la propiedad inmobiliaria. En relación con la aprobación de los planes y sus consecuencias, se han dictado algunas Sugerencias de las que se da cuenta a continuación.

En el **Expediente 145/20**, con motivo de una denegación de una licencia urbanística para edificar una vivienda unifamiliar que estaba siendo objeto de control judicial, esta Institución pudo formular una serie de consideraciones generales sobre la situación del planeamiento urbanístico del municipio.

En efecto, en aplicación del art. 15.2 de la Ley reguladora del Justicia de Aragón, se sugirió que, con carácter general, se valorara la aprobación o modificación del planeamiento para adaptarlo a la legislación vigente, en cuanto a la existencia del suelo urbano no consolidado, categoría que no existía cuando se aprobó en su día la norma de planeamiento en vigor.

Por otro lado, una de las consecuencias de la aprobación de un plan urbanístico se proyecta sobre las edificaciones preexistentes que puedan ser contrarias con sus determinaciones, lo que las convierte en "edificios fuera de ordenación".

Han sido varios los expedientes tramitados en relación con este tipo de situaciones, como, por ejemplo, ocurrió en el **Expediente 1358/19**, en el que se abordó lo que el ciudadano promotor de la queja calificó como una "ambiciosa reforma" de una nave y local sin respetar los retranqueos impuestos por el planeamiento. Desde esta Institución, se sugirió, entre otras cosas, a la Corporación que valorara si la licencia concedida para realizar tal reforma superaba, o no, las limitaciones edificatorias de los "edificios fuera de ordenación", según contempla el art 82 del Decreto Legislativo 1/2014, en cuyo caso sería procedente revisar de oficio dicha licencia o, en su caso, impugnarla de oficio ante la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, previa declaración de lesividad.

De esta Sugerencia no se ha recibido respuesta por parte del Ayuntamiento al que se dirigió la resolución de esta Institución.

También, en relación con una parcela situada también en lo que podría calificarse, en principio, como una "finca de fuera de ordenación", se analizó la posibilidad de efectuar un cerramiento de un corral mediante un vallado sencillo, que se había anunciado mediante una declaración responsable pero cuya ejecución había sido paralizada por el propio Sr. Alcalde de modo verbal. En la Sugerencia dictada al efecto en el **Expediente 1081/20**, además de analizarse la posibilidad de realizar tal vallado en función de las posibilidades edificatorias admitidas en los edificios

fuera de ordenación, se propuso que se valorase la concesión de una licencia provisional.

Finalmente, las obras que afectan a las propias infraestructuras municipales pueden provocar problemas de diverso orden a los vecinos, como ocurrió, por ejemplo, en el **Expediente 981/19**, en el que los titulares de una finca criticaron que, en las labores de mantenimiento de un camino vecinal, se produjera lo que consideraba como una invasión de su propiedad (en concreto, al eliminar el muro de cerramiento), que, además, le provocaba perjuicios como consecuencia de una no idónea (en su opinión) recogida de las aguas de lluvia.

9.2. Gestión del planeamiento urbanístico

Si resulta complicado para la Administración la aprobación del planeamiento urbanístico (al igual que sucede a los operadores privados con los planes de iniciativa particular), el hecho de llevar a efecto los instrumentos de planeamiento representa también una actividad muy compleja y costosa.

Así, en el **Expediente 32/20**, unos ciudadanos criticaron el hecho de que las normas de planeamiento no se estuvieren aplicando en tres parcelas de un municipio y, en particular, que no se hubieran materializado los servicios que, en alguna de estas parcelas, contemplaba el plan. Asimismo, se mostraba preocupación por el hecho de que tales parcelas se dedicaran a aparcamiento y no, por tanto, a las finalidades dispuestas por el plan.

Desde esta Institución, se efectuaron las siguientes Sugerencias:

"1.- Que se dé el destino previsto en el planeamiento a las parcelas municipales referidas en la Queja y, con ello, se proporcionen los servicios públicos allí contemplados.

2.- Que se estudie la compatibilidad de un uso provisional de aparcamiento en tales parcelas hasta que se les dé el destino contemplado en las normas de planeamiento".

Respecto a la primera sugerencia, la respuesta no fue concluyente, mientras que, en lo que afecta a la segunda, se consideró, desde un servicio municipal, que era admisible un uso provisional de aparcamiento.

Por otro lado, en el **Expediente 1321/19**, se examinó una queja que tenía que ver con la necesidad de culminar la urbanización de una plaza para evitar los problemas de filtración que se causaban en un aparcamiento, así como para acabar con una "mala imagen" de la ciudad a que se refería la queja.

Por parte de esta Institución, aun siendo conscientes de las dificultades de ejecutar en este punto el planeamiento (sobre todo, con motivo de la subrogación de los sujetos obligados a soportar las cargas urbanísticas), se instó de la Corporación para que adoptase las medidas necesarias para culminar la urbanización del espacio público del área en cuestión.

Esta recomendación fue aceptada por el Ayuntamiento concernido.

9.3. Potestad de concesión de licencias urbanísticas (y otros títulos habilitantes)

Sin duda, una de las manifestaciones más importantes de los poderes legamente atribuidos a los Ayuntamientos está representada por la potestad de otorgamiento de licencias urbanísticas, que, acaso, se ha visto matizada en los últimos tiempos, como consecuencia de la aparición de otros títulos habilitantes (la declaración responsable y la comunicación previa) en los que no existe un control administrativo previo.

En el ya citado **Expediente 1358/19**, se estudió, además del régimen de los edificios de "fuera de ordenación", la viabilidad jurídica del otorgamiento, o no, de una licencia de obras menores para una reforma de una nave, cuyo presupuesto ascendía casi a dieciséis mil euros.

En el también reseñado **Expediente 1081/20**, se examinó la virtualidad de las llamadas licencias provisionales para justificar determinadas obras y usos contrarios al planeamiento pero que no pueden impedir la ejecución del plan; todo ello, desde la perspectiva del principio de proporcionalidad.

9.4. Potestad de disciplina urbanística

La responsabilidad de las Administraciones para controlar las ilegalidades urbanísticas conlleva importantes problemas, puesto que, en ocasiones, es necesaria una firme voluntad administrativa sobre todo si se pretende acabar con situaciones urbanísticas ya consolidadas en lo fáctico.

Dentro de los expedientes tramitados en este orden de cosas, puede citarse el **Expediente 1425/19** en el que se denunciaron diferentes ilícitos relacionados con unas obras vinculadas a una explotación equina sita en terreno rústico. A la vista del propio informe municipal obrante en la documentación en poder de esta Institución, se sugirió a la Entidad local que, dentro de sus competencias, promoviera las actuaciones de disciplina urbanística y ambiental, no solo en aplicación de los arts. 268 y siguientes del Decreto Legislativo 1/2014, sino también en función de la Ley 11/2014, de 4 de diciembre, de Prevención y Protección Ambiental de Aragón y normativa concordante.

En el **Expediente 192/20**, se abordó una queja en la que se denunciaban varios extremos de una edificación inacabada cercano a una vivienda de turismo rural. En concreto, se sugirió al Ayuntamiento afectado lo que sigue:

"1.- Que se amplíe el informe del Sr. Técnico Municipal a las condiciones de seguridad del inmueble a que se refiere la queja, al objeto de que puedan adoptarse las decisiones procedentes en relación con el deber de conservación.

2.- Que se amplíe el informe inicialmente precitado al objeto de verificar si las obras -carentes de licencia, de acuerdo con las manifestaciones del propio Ayuntamiento concernido- son o no legalizables; todo ello, con el fin de valorar el posible ejercicio de las potestades de disciplina urbanística previstas en el art. 268 y concordantes del Decreto Legislativo 1/2014, de 8 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Urbanismo de Aragón".

La Corporación, al día de la fecha, no ha facilitado su posición con respecto a esta sugerencia.

Finalmente, en el **Expediente 837/20**, se analizó el tratamiento jurídico que debían merecer la construcción y puesta en marcha de barbacoas u hogares, cuya utilización podía afectar a viviendas colindantes. Desde esta Institución, se

participó a la Corporación afectada la existencia de pronunciamientos judiciales, en lo que se les considera actividades clasificadas. De ahí que se sugiriera al Ayuntamiento que realizara la inspección correspondiente y que valorara la posible aplicación de doctrina jurisprudencial.

9.5. Potestades de conservación urbana

Son varios los expedientes seguidos en relación con la existencia de inmuebles en inadecuadas condiciones de conservación, cuyo mal estado puede generar perjuicios a quienes habitan en las proximidades o a quienes transitan por la vía pública. Sirva de ejemplo, con carácter general, el **Expediente 947/19**, en el que se recordó, a través de la oportuna Sugerencia, la necesidad de que un Ayuntamiento hiciera cumplir las obligaciones de conservación a los propietarios de un inmueble, cuya situación perjudicaba a los moradores de una edificación colindante.

Mención especial merece la compleja situación abordada en el **Expediente 140/20**, en cuanto refleja las dificultades de llevar a efecto estos deberes de conservación en unos inmuebles céntricos y, en parte, catalogados. Desde esta Institución, se sugirió que se promoviera la ejecución subsidiaria y que, en su caso, se adoptaran con la máxima inmediatez las actuaciones más urgentes que eran reclamadas por una comunidad de propietarios próxima.

9.6. Apremio: imposibilidad de exigir los costes totales de una ejecución subsidiaria a un comunero.

En el **Expediente 956/20**, se analizó la legalidad de la exigencia municipal del coste de unas obras de demolición a un comunero de una edificación que debía ser derriba de la totalidad, a la vista de la posición jurisprudencial expuesta en la resolución; jurisprudencia que limita la responsabilidad de los copropietarios a su porcentaje de participación en el inmueble.

9.7. Derecho de acceso a la información urbanística.

En el **Expediente 26/20**, se dictó Sugerencia en la que, en línea con la acción pública urbanística, se instó a un Ayuntamiento a proporcionar información en materia urbanística. En concreto, se sugirió a esa Corporación que procediera a

facilitar el acceso a la documentación administrativa solicitada por la ciudadana que presentó la queja y, en concreto, los informes que hubieran podido emitirse y las actuaciones que haya podido adoptarse por parte de la Corporación, en relación con el derribo de los inmuebles colindantes con el de su cotitularidad.

10. Industria y Comercio

Expedientes iniciados	34
Expedientes finalizados	33
Resoluciones emitidas	1
Resoluciones aceptadas	1

Planteamiento general

La mayor parte de las quejas tramitadas durante el año 2020 en estas materias son, por un lado, 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.
Este año hemos de hacer especial mención a las consultas efectuadas por los ciudadanos en relación a cancelaciones de vuelos, de reservas hoteleras, situación de los gimnasios, de la hostelería, así como dudas acerca de sus derechos a la vista de la situación pandémica que estamos padeciendo.

10.1 Industria

La mayor parte de las quejas tramitadas durante el año 2020 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.

Nuevamente hay que destacar la colaboración que prestan estas compañías suministradoras en aras a proceder a la resolución de las controversias. Especial mención merece un expediente en el que, una profesional sanitaria que se encontraba en su domicilio confinada, no había pasado la revisión de la caldera al no haber recibido las dos comunicaciones por no encontrarse en su domicilio, lo que había conllevado que le hubieran cortado el gas.

No obstante, y pese a que Redexis no contaba con equipos de protección adecuados, llevaron a cabo las gestiones pertinentes para adquirirlos y se presentaron en el domicilio de la interesada, revisando el aparato y conectando el gas.

10.2 Publicidad

En materia de publicidad, se tramitó un el **Expediente 1363/19**, en el que la Corporación Aragonesa de Radio y Televisión había recibido una campaña publicitaria para Aragón Televisión, por la comercializadora directa nacional de la Federación de Organismos de Radio y Televisiones Autonómicas (FORTA), publicidad que fue contratada para la emisión a través de varios medios de comunicación. Como en otras ocasiones, se consideraba que al venir de FORTA ya ha pasado los filtros suficientes para la emisión de dicha campaña publicitaria.

En la misma semana de la emisión de la campaña publicitaria se recibió un correo electrónico, en el buzón de sugerencias disponible en su página web de parte de una Asociación de Consumidores manifestando su disconformidad por la emisión de dicha campaña.

A ese respecto informaban de que Aragón TV (a través de la Corporación Aragonesa de Radio y Televisión) se encontraba adherida a Autocontrol, asociación sin ánimo de lucro encargada de gestionar el sistema de autorregulación publicitario español. Entre otras funciones, Autocontrol tramita las reclamaciones que, sobre materia publicitaria, puedan presentar los Consumidores, las asociaciones de consumidores o las empresas.

A la vista de la resolución de Autocontrol que desaconsejaba la difusión de los anuncios analizados, se procedió a cancelar la campaña publicitaria comunicándole igualmente a esa Asociación de Consumidores. La campaña publicitaria sobre la que versaba este expediente fue enviada por la Federación de Organismos de Radio y Televisiones Autonómicas (FORTA), por lo que se consideró que había pasado los filtros necesarios para su emisión, y no se realizaron las comprobaciones previas oportunas.

Sin embargo, comenzada dicha emisión se recibió escrito por parte de la Asociación de Consumidores Torre Ramona, en el que manifestaba su disconformidad con la emisión, a raíz del cual la CARTV realizó una consulta previa a la Asociación para

la Autorregulación de la Comunicación Comercial (Autocontrol), para la valoración de los spots y la propia campaña. Recibieron respuesta de Autocontrol desaconsejando su emisión por incurrir en diversas vulneraciones de la normativa por lo que la campaña publicitaria fue cancelada.

Dicho esto, y visto el Código de conducta comercial de CARTV, se consideró que, para evitar sucesos como el ocurrido, revisara por parte de la Corporación y, con carácter previo, el cumplimiento de los distintos requisitos que ha de concurrir para la emisión de campañas publicitarias. En este caso en particular, tal y como constataba el propio Departamento de Sanidad del Gobierno de Aragón, la falta de autorización de publicidad de contenido sanitario a nombre de una clínica dental. Por ello, se resolvió sugerir que, con independencia de quien sea el emisor de la campaña publicitaria, con carácter previo a su emisión fueran llevados a cabo controles pertinentes con la finalidad de evitar situaciones como la tratada en este expediente, de retirada de los spots enviados por no cumplir con la normativa vigente en materia de publicidad.

La resolución fue aceptada.

10.3 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 apreciare 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.

Durante la pandemia están siendo muy numerosas las relativas a cancelación de viajes, de reservas hoteleras, la falta de devolución de fianzas por celebraciones que no han podido ser llevadas a cabo, situación en la que se encuentran los gimnasios, la hostelería, los comercios y casos personales en los que no saben cómo actuar. En

todos los supuestos, se les informa al respecto tratando de aclarar sus dudas e incertidumbres.

También conviene destacar un expediente, en concreto (**Expediente 828/20**) en el que una Unión de Consumidores había interpuesto una reclamación contra una compañía telefónica, actuando en nombre y representación de varios clientes afectados por un conflicto en materia de consumo. Dicha representación encontraba su fundamento en los Estatutos de la Unión de Consumidores de Aragón y en el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios

La postura mantenida por Departamento competente se basaba en un criterio que no diferencia entre la figura del denunciante simple (aquel que se limita a poner en conocimiento de la Administración unos hechos presuntamente constitutivos de infracción, que en ningún caso tiene la condición de interesado) y del denunciante cualificado, el cual tiene un interés directo en la resolución que finalmente ponga fin al procedimiento sancionador, normalmente para poder reaccionar en caso de que considere que se ha producido una aplicación defectuosa de la norma.

Es cierto que, en principio, el denunciante de una supuesta infracción que da lugar a un procedimiento administrativo sancionador no se convierte en titular de ningún derecho subjetivo, ni pone en juego un interés personal o legítimo, puesto que se limita a comunicar a la Administración un proceder que considera irregular, a fin de que ponga de oficio en marcha su actividad investigadora y sancionadora. Ahora bien, a entender de esta Institución podría existir una excepción que produce cuando una persona física o jurídica es la perjudicada por la conducta presuntamente infractora y denuncia esta, o bien siendo la perjudicada, sin ser denunciante, pero habiendo tenido conocimiento de la iniciación del mismo, solicita personarse en el procedimiento sancionador.

Ambos, el perjudicado denunciante o el perjudicado no denunciante que solicite personarse, y precisamente por ser los perjudicados por la conducta presuntamente infractora, pueden intervenir en el procedimiento administrativo sancionador, ya que tienen en juego bien un derecho, bien un interés legítimo, que va más lejos que el de la observancia de la legalidad.

De acuerdo con estos preceptos tendrán la consideración de interesados en el procedimiento administrativo "*los que, sin haber iniciado el procedimiento, tengan derechos que puedan resultar afectados por la decisión que en el mismo se adopte*" y "*aquellos cuyos intereses legítimos, individuales o colectivos, puedan resultar afectados por la resolución y se personen en el procedimiento en tanto no haya recaído resolución definitiva*".

A mayor abundamiento, según la doctrina del Tribunal Constitucional y del Tribunal Supremo, el «interés legítimo» es un concepto diferente y más amplio que el de «interés directo», y equivale a una titularidad potencial de una posición ventajosa o de una utilidad en la esfera jurídica de quien ejercita la pretensión y que se materializaría de prosperar esta.

La legitimación de la Unión de Consumidores por la referencia que sobre su objeto se contiene en sus Estatutos -la defensa de los derechos e intereses legítimos de los usuarios de servicios prestados por, entre otras, las entidades de crédito y las compañías aseguradoras-es válida, no produce indefensión a las partes, y se deriva de los efectos que la resolución de archivo puede producir en los intereses colectivos tanto de los asociados como de los usuarios de aquellos servicios.

Por ello, esta Institución estimó oportuno elevar una Sugerencia al Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales con el fin de que, en el caso de que a consecuencia de las actuaciones denunciadas se hubiera resuelto el inicio del expediente sancionador, se valorara considerar a la Unión de Consumidores de Aragón interesada en el procedimiento.

No obstante lo anterior, ese Departamento decidió no cambiar de postura y, por ende, no aceptar dicha resolución.

10.4 Turismo

En la reclamación tramitada en **Expediente 248/20**, se solicitaba que las personas con discapacidad pudieran obtener el forfait on-line, y no únicamente en taquillas, ya que esto les obligaba a soportar grandes filas.

Nos dirigimos al Departamento competente, quién nos informó que revisados los archivos de reclamaciones presentadas en los Servicios Provinciales de Ciudadanía y Derechos Sociales, constaba la denuncia presentada en fecha 12 de marzo de

2020 contra la empresa A., quedando incorporadas al protocolo de denuncias e iniciando las pertinentes actuaciones.

Añadían que estas actuaciones fueron trasladadas a la Oficina Aragonesa contra la Discriminación, en fecha 4 de junio de 2020 para su tramitación correspondiente, en aplicación del Protocolo de Colaboración en materia de discriminación de la Dirección General de Igualdad y Familias y la Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios, y según lo previsto en el punto Primero A) del mismo, por cuanto que en razón de los hechos denunciados le correspondía a dicha Oficina su conocimiento y resolución y habida cuenta también que en dichos hechos no se había apreciado indicio de infracción en materia de defensa del consumidor.

Indicaron también que la queja fue recibida en el Espacio de atención para la Igualdad y no Discriminación, dependiente de la Dirección General de Igualdad y Familias del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales, donde se trabaja para promover la igualdad de todas las personas sin diferencias o discriminaciones por razón de sexo, género, discapacidad o cualquier otra condición, tal y como se recoge en nuestro ordenamiento jurídico, desde la Constitución Española, Art. 14, al Estatuto de Autonomía de Aragón, o la Ley 5/2019, de 21 de marzo, de derechos y garantías de las personas con discapacidad en Aragón.

También señalaron que, si bien facilitaba a las personas con un grado de discapacidad igual o superior al 33%, la adquisición de los forfait de día con descuento, les obligaba a acudir presencialmente a las taquillas para su adquisición y presentación de la identificación correspondiente, donde figuraba el grado de discapacidad, no pudiendo hacer uso de la compra online como el resto de los usuarios.

Por ello, concluyeron afirmando que por parte de la Oficina Aragonesa contra la Discriminación, se había remitido sugerencia al objeto de que tuvieran en consideración la revisión de los procedimientos de acceso a sus servicios e instalaciones por parte de las personas con discapacidad, debiendo ofrecer las mismas facilidades que a las personas que no tienen discapacidad y permitiendo, en todo caso, la remisión online de los documentos acreditativos de grado de discapacidad al realizar la compra, lo que sería beneficioso tanto para A. como para sus clientes, ya que evitaría la atención presencial y las esperas innecesarias. Consideraban que es necesario un compromiso por la igualdad de oportunidades,

eliminación de barreras arquitectónicas y conseguir que las estaciones de esquí aragonesas fueran accesibles en todos sus aspectos y que todas las personas pudieran ejercer el derecho de acceso en condiciones de igualdad. Asimismo, instaban a hacerles llegar la resolución del problema.

11. Economía y Hacienda

Expedientes iniciados	82
Expedientes finalizados	104
Resoluciones emitidas	27
Resoluciones aceptadas	16

Planteamiento general

Podemos mencionar, aunque han sido menos que en años anteriores, las reclamaciones de los ciudadanos que nos presentan en relación con el Impuesto sobre la Contaminación de las Aguas. Desde la Institución se informa a los ciudadanos de la obligación de abonar el impuesto, pues así lo establece la Ley de Aguas y Ríos de Aragón aprobada por las Cortes de Aragón, y que tanto el Tribunal Constitucional en su Sentencia de 18 de septiembre de 2018 ha considerado que es conforme a la Constitución el Impuesto sobre la Contaminación de las Aguas, como el Tribunal Superior de Justicia de Aragón, recientemente, en su Sentencia de 16 de octubre de 2020, y con fundamento en la referida Sentencia del Tribunal Constitucional, ha rechazado que haya vulneración del principio de autonomía local, también de los artículos 9.3 y 133.2 de la Constitución y del artículo 6.3 de la LOFCA. También rechaza el Tribunal Superior que se vulnere el principio de igualdad tributaria.

Durante este años 2020, y al igual que en años anteriores, volvemos a señalar los expedientes de queja tramitados en relación con la disconformidad de los contribuyentes con los procedimientos de comprobación de valor de los inmuebles que adquieren ya por compraventa ya por herencia, pues consideran que el nuevo valor que en el informe de valoración, siguiendo el medio de comprobación de precios medios de mercado, fija la Administración no se ajusta al de mercado y no está debidamente motivado. Estas reclamaciones de los ciudadanos en relación con el nuevo valor del inmueble que notifica la Administración, y por el que deben tributar en el Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales o en el Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones, se presentan, como decimos, de forma periódica durante el año ante la Institución. Desde la Institución se tramitan los expedientes, se informa a los ciudadanos de sus derechos, y se han formulado dos Sugerencias al Departamento de Hacienda y Administración Pública en relación con el procedimiento de comprobación de valor.

Reseñar, por último, las reclamaciones de los ciudadanos por el Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, antes llamado Plusvalía municipal. En estos expedientes de queja que tramitamos se informa sobre todo del procedimiento a seguir para acreditar ante los Ayuntamientos la inexistencia de incremento sujeto a tributación, pues corresponde a los contribuyentes demostrar que no ha existido aumento de valor del suelo. Se han formulado a diferentes Ayuntamientos de la Comunidad seis Sugerencias.

11.1 Impuestos Municipales: Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (Plusvalía municipal)

Desde que el Tribunal Constitucional en su Sentencia de 16 de febrero de 2017, consideró legal que el contribuyente pudiera acreditar la inexistencia de incremento de valor de los terrenos, y presentar la autoliquidación del Impuesto sin base imponible, han sido muchas las cuestiones que durante estos años han planteado los ciudadanos ante la Institución.

La principal ha sido la forma de probar que no ha habido incremento alguno sujeto a tributación. Lo normal es que los ciudadanos, legos en la materia tributaria, únicamente aporten las escrituras de compra y venta del inmueble para considerar que ha quedado probado la ausencia de incremento que deba tributar.

Los Ayuntamientos por regla general no consideraban suficiente la aportación de las escrituras de compra y venta del inmueble y, al apreciar falta de prueba de la falta de incremento, desestimaban las peticiones de rectificación de autoliquidación o no aceptaban las autoliquidaciones presentadas sin base imponible.

El Tribunal Supremo, en su Sentencia de 11 de septiembre de 2019, considera que si el contribuyente prueba al menos indiciariamente el decremento del valor del suelo, corresponderá al Ayuntamiento desvirtuar la prueba del contribuyente y la pretensión del sujeto pasivo, para poder aplicar la fórmula de determinación de la base imponible establecida en la Ley de Haciendas Locales, que consiste en multiplicar el valor del suelo determinado por el Catastro por una serie de factores que se establecen en dicha Ley de Haciendas Locales.

Por tanto, y según la doctrina del Tribunal Supremo, el obligado al pago puede acreditar la inexistencia del incremento de valor del terreno urbano por cualquier

medio admitido en Derecho, que permita apreciar dicha inexistencia; debiendo entonces la Administración la que pruebe que la improcedencia de la prueba propuesta para poder aplicar los preceptos de la Ley de Haciendas Locales (Texto Refundido) relativos a la aplicación de las reglas de valoración del incremento.

Se han formulados seis Sugerencias a los Ayuntamientos de Zaragoza, Ejea de los Caballeros, Tarazona, Borja y Uncastillo.

Al Ayuntamiento de Zaragoza se le formularon dos Sugerencias:

La primera, **Expediente 55/19**, versaba sobre la posibilidad de que el Ayuntamiento de Zaragoza en los casos en los que el ciudadano vive y está empadronado en otra vivienda por motivos de salud, pero mantiene abierta su vivienda habitual, que está a su disposición y no está cedida o arrendada a terceros, y se cumple con la finalidad del establecimiento de la bonificación de transmisión mortis causa de la vivienda habitual, pudiera considerarse que la vivienda sigue siendo la habitual aunque se esté empadronado en otro sitio desde hace más de cinco años.

El Ayuntamiento de Zaragoza contestó que en el futuro, y para posibles modificaciones de la Ordenanza reguladora del Impuesto, podría tener en cuenta la argumentación de la resolución formulada.

La segunda Sugerencia, **Expediente 63/19**, se formuló por la Institución, y con independencia del caso concreto expuesto en el escrito de queja, pues al haber presentado recurso contencioso administrativo ante los Juzgado de Zaragoza, se procedido a la suspensión de la tramitación, tal y como ordena la Ley reguladora del Justicia de Aragón. Una vez recayó Sentencia favorable para el contribuyente, se continuó con la tramitación del expediente, y se consideró necesario formular Sugerencia al Ayuntamiento de Zaragoza para que siguiera la doctrina del Tribunal Supremo relativa a la carga de la prueba en los caso en los que el contribuyente aporta prueba sobre la inexistencia de incremento del valor del suelo que deba tributar.

El Ayuntamiento de Zaragoza aceptó la Sugerencia

En el mismo sentido se formuló Sugerencia al Ayuntamiento de Tarazona, **Expediente 703/19**, que aceptó la resolución de la Institución.

La Resolución que se formuló al Ayuntamiento de Ejea de los Caballeros , **Expediente 1199/19**, incluía una Sugerencia y una Recomendación.

En la Sugerencia se proponía al Ayuntamiento una solución jurídica para poder instruir un procedimiento para resolver una solicitud de anulación de una liquidación de la Plusvalía por no haber incremento sujeto a tributación, que no fue aceptada al considerarse desde el Ayuntamiento que la resolución desestimatoria era firme en vía administrativa. Y en la Recomendación se instaba la reforma de su Ordenanza fiscal reguladora del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana con la finalidad de informar a los contribuyentes sobre la suspensión del pago de la liquidación del referido Impuesto, así como sobre el derecho a presentar solicitud de anulación contra la liquidación por inexistencia de incremento sujeto a tributación aportando las pruebas que acrediten el mismo, y no únicamente un informe pericial.

Esta Sugerencia fue aceptada por el Ayuntamiento de Ejea de los Caballeros.

Presentó un contribuyente vecino de Borja, escrito de queja informando que en el impreso de declaración del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos del Ayuntamiento de Borja que se facilita a los contribuyentes para su cumplimentación no hay ninguna información sobre la bonificación en el Impuesto caso de ser la vivienda habitual; no hay ni siquiera casilla para solicitar la bonificación. Desde esta Institución se formuló Sugerencia al Ayuntamiento de Borja, **Expediente 746/19**, al considerar que para asistir y asesorar a los obligados tributarios o sujetos pasivos del Impuesto sobre el Incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana, la Administración debería informar sobre las bonificaciones que se establecen en la Ordenanza Fiscal reguladora del citado Impuesto, el procedimiento para su solicitud y el plazo, dando cumplimiento de esta forma a lo dispuesto en los artículos 34 y 85.1 de la Ley General Tributaria.

El Ayuntamiento de Borja aceptó la Sugerencia e incluyó en el impreso de la declaración del Impuesto la casilla para la bonificación de la vivienda habitual.

Se formuló al Ayuntamiento de Uncastillo, al **Expediente 1279/19**, Sugerencia para que resolviera una solicitud de devolución de ingresos indebidos previa rectificación de la autoliquidación del Impuesto presentada, al haber entendido desde la Institución que el Ayuntamiento consideraba desestimada la petición al no haber resuelto en plazo, por lo que siendo el silencio negativo, el ciudadano podía acudir a los Tribunales de Justicia. Desde el Ayuntamiento se informó que antes de formular la Sugerencia desde esta Institución, resolvieron favorablemente la solicitud del contribuyente, y que el criterio del Ayuntamiento es siempre resolver todas las peticiones que se le presenten.

11.2 Impuesto sobre la Contaminación de las Aguas

Como decíamos en el apartado del Planteamiento General de esta materia, únicamente se han presentado seis quejas en relación con el Impuesto sobre la Contaminación de las Aguas durante el año 2020. Las cuestiones que se nos plantean, excepto en un par de casos, se refieren al procedimiento de gestión o de recaudación, como en los demás impuestos.

Recientemente, el Tribunal Superior de Justicia de Aragón ha dictado su Sentencia de fecha 16 de octubre de 2020, y con fundamento en la referida Sentencia del Tribunal Constitucional de 18 de septiembre de 2018, considera que no se vulnera el principio de la autonomía local, que es la competente en la materia de depuración de las aguas residuales, y que el Impuesto sobre la Contaminación de las Aguas es compatible con las Tasas de Depuración, por lo que tampoco se vulneran los 9.3 y 133.2 de la Constitución y del artículo 6.3 de la Ley Orgánica de Financiación de las Comunidades Autónomas. También rechaza el Tribunal Superior de Justicia de Aragón que se vulnere el principio de igualdad tributaria.

Desde el Justiciazgo, en estos pocos casos en los que se discuta el establecimiento del Impuesto sobre la Contaminación de las Aguas, se informa a los contribuyentes de la legalidad de la imposición y de la exigencia del pago, procediendo al archivo del expediente.

Se ha formulado al Departamento de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente, de quien depende el Instituto Aragonés del Agua, una Sugerencia, al **Expediente 206/18**, reiterada posteriormente, en el que se propone que por el referido Instituto se informe a los sujetos pasivos del Impuesto sobre la Contaminación de las Aguas, y por los medios que considere más conveniente, de la posibilidad de

elegir otro método diferente al de estimación objetiva para determinar la base imponible del Impuesto sobre la Contaminación de las Aguas; y si es posible presentar prueba en contrario sobre el volumen de agua determinado por el método de estimación objetiva.

En relación con la solicitud del propietario de un inmueble arrendado de que abonara el Impuesto sobre la Contaminación de las Aguas el inquilino, se sugirió desde la Institución al Ayuntamiento de La Muela, **Expediente 540/20**, que estudiara la procedencia de informar al Instituto Aragonés del Agua de los datos relativos a los arrendatarios de inmuebles y los consumos de agua que efectúen necesarios para la aplicación del Impuesto sobre la contaminación de las aguas. Asimismo, se consideró necesario formular Sugerencia al Instituto Aragonés del Agua para que emitiera un informe que aclarara si las entidades suministradoras de agua tienen obligación de proporcionarle los datos referentes al arrendatario de un inmueble y los consumos efectuados que sean necesarios e imprescindibles para la aplicación del Impuesto sobre la contaminación de las aguas.

11.3 Procedimiento de comprobación de valores

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

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

Desde esta Institución se consideró oportuno formular tres sugerencias al Departamento de Hacienda y Administración Pública en relación con los procedimientos de comprobación de valor.

En opinión de esta Institución, la Administración podría explicar mejor cómo obtiene las medias de los datos referidos de superficie, antigüedad, y calidad, y las operaciones de la fórmula que aplica para calcular el valor de un inmueble a través del medio de comprobación de precios medios de mercado. También podrían identificarse de forma completa los datos relativos a los inmuebles que han servido como testigos para averiguar el precio medio de mercado de un inmueble, y explicar cómo obtiene el dato de la calidad catastral del inmueble objeto de comprobación.

De esta forma el contribuyente puede conocer si los datos que ha obtenido la Administración son los adecuados para poder obtener el precio medio de mercado del inmueble comprobado, quedando el informe de valoración de precios de mercado debidamente motivado conforme a la doctrina del Tribunal Supremo expuesta y el artículo 160.3 del Reglamento General de las actuaciones y los procedimientos de gestión e inspección tributaria y de desarrollo de las normas comunes de los procedimientos de aplicación de los tributos.

Y por ello, se formuló Sugerencia al Departamento de Hacienda y Administración, **Expediente 1499/19**, para que por los órganos competentes del Departamento de Hacienda y Administración Pública, en las comprobaciones de valor que por el medio de precios medios de mercado realice, especifique de forma más detallada, sencilla y clara la adaptación de los estudios de precios medios de mercado y el sistema de cálculo a los casos concretos.

En el mismo sentido se formuló una segunda Sugerencia al Departamento de Hacienda y Administración Pública, **Expediente 126/20.**

El Departamento de Hacienda y Administración Pública del Gobierno de Aragón aceptó las dos Sugerencias formuladas.

La tercera Sugerencia se analizó el caso expuesto por un contribuyente que alegó diversas circunstancias concretas del estado en el que se encontraba la vivienda valorada en un procedimiento de comprobación de valor, que el informe de precios

medios de mercado no habría tenido en cuenta, circunstancias que debían ser tenidas en cuenta para decidir el estado de conservación del inmueble comprobado, que es un parámetro de valoración del medio de precios de mercado de Aragón.

Según consolidada Jurisprudencia del Tribunal Supremo, se dice en la Sentencia de 5 de junio de 2020:

"Cuando la valoración administrativa no suministra elementos y datos suficientes en que sustentar aquélla para que el ciudadano las pueda comprender y poner en tela de juicio, esa tasación deviene innecesaria y perturbadora.

Por otra parte, no se puede medir la legalidad o ilegalidad de una disposición general de este carácter, por la que se fijan los parámetros que deben considerarse de forma abstracta para comprobar los valores mediante actos de aplicación, en función de la capacidad de reacción a posteriori de quien resulte disconforme con ella. Según tal opinión, que late en la postura manifestada por la Administración, quien se considere perjudicado por la aplicación a su caso particular del coeficiente único municipal siempre tiene en sus manos el remedio de la tasación pericial contradictoria, que vendría a erigirse en el único instrumento válido y eficaz para hacer valer un valor real distinto al derivado de la aplicación del coeficiente que las normas autonómicas establecen."

En cumplimiento de esta doctrina, y en opinión de esta Institución, en los informes de comprobación de valor siguiendo el medio de comprobación de precios medios de mercado en las transmisiones de inmuebles debería quedar justificado que se han tenido en cuenta, se han valorado, las circunstancias concretas señaladas por el contribuyente, y que pudieran suponer un menor valor del inmueble, y teniendo de esta forma el contribuyente cumplida contestación a sus alegaciones y conociendo las razones por las que no se estiman, puede solicitar la tasación pericial contradictoria y argumentar en defensa de su derecho lo que considere conveniente.

Por todo lo anterior se consideró desde el Justicia formular Sugerencia al Departamento de Hacienda y Administración Pública, **Expediente 1422/19**, para que en el informe que emitan en las comprobaciones de valor por el medio de precios medios de mercado, y en el Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales,

quede justificado expresamente y de forma motivada que han valorado las circunstancias concretas que sobre el bien cuyo valor se comprueba fueran alegadas por el contribuyente.

El Departamento de Hacienda y Administración Pública aceptó la Sugerencia del Justicia.

11.4 Catastro. Impuesto sobre Bienes Inmuebles

Reseñar las quejas de los contribuyentes en relación con la fecha de efectos que da el Catastro a las nuevas valoraciones de los inmuebles en los procedimientos de subsanación de discrepancias, y que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley del Catastro dicha fecha es la del ejercicio siguiente a la fecha de la resolución catastral.

Al no tener la fecha de efectos retroactividad alguna, los contribuyentes que consiguen minorar el valor catastral de lo construido y del suelo, no pueden pedir posteriormente devolución de las cuotas del IBI abonadas de más, con el límite de cuatro años, y de la cuota del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana.

No se discute la decisión del Catastro, pues hay jurisprudencia que avala su proceder, pero el Tribunal Supremo, en sus recientes Sentencias de 3 de junio de 2020, ha concluido que *"el hecho de que el valor catastral resultante de un procedimiento de subsanación de deficiencias (del artículo 18 TRLCI) proyecte sus efectos hacia el futuro en el ámbito puramente catastral no significa que quepa admitir la licitud de una deuda tributaria basada en un valor luego declarado erróneo por la Administración."*

Por ello, se ha informado a los interesados que pueden solicitar a los Ayuntamientos la devolución de las cantidades del IBI y de la Plusvalía que consideren proceden, pero probando que el nuevo valor fijado por el Catastro es el mismo que debiera haber habido en años anteriores.

También se han presentado quejas de los ciudadanos exponiendo su disconformidad con los datos que constan en las inscripciones catastrales relativos a la superficie y linderos principalmente. En estos casos se informa a los

interesados sobre los procedimientos de rectificación que puede instar ante el Catastro.

11.5 Tasas municipales

En relación con las tasas que cobran los Ayuntamientos por los servicios que prestan, se han formulado por la Institución las siguientes Sugerencias:

Con la finalidad de que los propietarios de las viviendas y locales alquilados puedan tener conocimiento directo de sus obligaciones tributarias, se formuló Sugerencia al Ayuntamiento de La Puebla de Alfindén, **Expediente 124/20**, para que informara a los propietarios de los importes pendientes de abonar por parte de los usuarios del servicio de suministro de agua potable y recogida de basuras, respetando en todo caso lo dispuesto en la normativa de protección de datos.

De esta forma, el propietario podrá destinar la fianza arrendaticia al pago del suministro de agua y de la recogida de basuras; además de tener conocimiento de su responsabilidad tributaria en caso de impago de las tasas y poder plantear o ejercer las acciones que en defensa de sus derechos tengan por conveniente.

Se presentó por un ciudadano una petición para que desde el Justiciazgo se inste al Ayuntamiento de Tamarite de Litera para que aprobara una bonificación de la tasa de acceso a las piscinas municipales para el colectivo de jubilados, para el supuesto de ser legal dicha bonificación.

No habiendo irregularidad alguna en la actuación del Ayuntamiento de Tamarite de Litera, desde el Justicia se informó al Ayuntamiento sobre la posibilidad de aprobar la bonificación de una tasa para determinados sujetos pasivos únicamente teniendo en cuenta criterios genéricos de capacidad económica. No está obligado a ello, pero tampoco está prohibida una bonificación en ese sentido. Y en este sentido se formuló Sugerencia al **Expediente 186/20**.

Ante la ocupación de dominio público sin licencia municipal según el escrito de queja presentado, se formuló Sugerencia al Ayuntamiento de Ontinar de Salz, **Expediente 557/20**, para que comprobara que la actividad de terraza desarrollada por tres negocios de hostelería se ejercía con licencia y se abonaban las tasas legalmente aprobadas

Ante la falta de identificación suficiente de los datos esenciales tributarios necesarios para conocer el concepto, importe de la deuda y período de un recibo de una tasa pasada al cobro a un contribuyente por la Comarca de Andorra-Sierra de Arcos se formuló Sugerencia, **Expediente 1554/19**, para que dicha Comarca cumpliera con lo dispuesto en el artículo 41 del Reglamento de Recaudación en cuanto a las circunstancias mínimas que deben contener los recibos que como justificantes de pago entregan las entidades financieras a los contribuyentes en los tributos de cobro periódico

Introducir el requisito del empadronamiento para determinar la aplicación de una tarifa de un precio público por la prestación de un servicio podría suponer una discriminación contraria a la normativa reguladora de los precios públicos y del acceso a los servicios públicos, y por ello se formuló Sugerencia al Ayuntamiento de Zaragoza, **Expediente 300/20**, para que iniciara un expediente con la finalidad de estudiar si procede suprimir el requisito de empadronamiento para determinar el precio público aplicable para acceder a los cursos de la Escuela Municipal de Música y Danza de Zaragoza y que se establece en Texto Regulador nº 27 de Precios Públicos por prestación de servicios en los Centros de Enseñanzas Artísticas.

11.6 Procedimientos de gestión y recaudación de los tributos

Al constituir una obligación administrativa la de resolver todas las peticiones o recursos que las personas deduzcan ante la Administración, estimando en todo o en parte o desestimando las pretensiones que se formulen por el interesado, o declarando su inadmisión, y ofreciendo los recursos que correspondan, se consideró por el Justicia necesario formular Sugerencia al Departamento de Hacienda y Administración Pública, **Expediente 1163/20**, para que resolviera las peticiones presentadas por un contribuyente, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 40.2 de Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

El Departamento de Hacienda aceptó la Sugerencia formulada.

En relación con la asistencia que debe prestar la Administración a los contribuyentes, se formuló Sugerencia al Departamento de Hacienda y Administración Pública, **Expediente 759/19**, para que se informara, por los medios que considerara más procedentes, sobre el cumplimiento de los requisitos

para tener derecho a la reducción por adquisición de vivienda habitual en el Impuesto sobre Donaciones.

Se nos planteó por un ciudadano la discriminación existente en la Ordenanza reguladora del aprovechamiento micológico aprobada por la Mancomunidad Forestal de Aragüés del Puerto-Jasa entre empadronados y no empadronados en los referidos Municipios en el pago de la licencia del referido aprovechamiento.

Se argumentaba por el interesado que la diferencia de trato por residir en otro municipio vulnera el principio de igualdad, pues no está basada en criterios de capacidad económica.

Examinada la cuestión, desde el Justicia de Aragón se formuló Sugerencia a la Mancomunidad Forestal de Aragües del Puerto-Jasa, **Expediente 906/18**, para que se solicitaran sendos informes al Departamento de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente del Gobierno de Aragón, al amparo de lo dispuesto en el artículo 8 .2 f) y h) de la Ley de Montes; y a la Diputación Provincial de Huesca, al amparo de lo dispuesto en el artículo 65 de la Ley de Administración Local, sobre si la cuota diferenciada entre empadronados y no empadronados aprobada en la Ordenanza reguladora del aprovechamiento micológico de los montes de utilidad pública se ajusta a nuestro Ordenamiento Jurídico.

Constituyendo una obligación administrativa la de resolver todas las peticiones o recursos que las personas deduzcan ante la Administración, estimando en todo o en parte o desestimando las pretensiones que se formulen por el interesado, o declarando su inadmisión, se formuló Sugerencia a la Diputación Provincial de Huesca, **Expediente 62/19**, para que se resolviera expresamente el recurso de reposición presentado por un contribuyente

El Ayuntamiento de Utebo no concedió la exención del Impuesto sobre Vehículos al propietario de un vehículo con un grado de discapacidad superior al 33 por 100 por el hecho de no estar empadronado en la localidad. Desde la Institución se formuló Sugerencia al Ayuntamiento de Utebo, **Expediente 1415/19**, para que reconsiderara su decisión, al estimar que el artículo 93 de la Ley de Haciendas Locales no exige estar empadronado al sujeto pasivo del Impuesto para que se le otorgue la exención fiscal.

Por un conductor se nos planteó que dadas sus circunstancias personales y económicas, el pago de la tasa por la retirada del vehículo de la vía pública le suponía un coste muy difícil de asumir; y que consideraba la tasa por la retirada cobrada por el Ayuntamiento de Zaragoza excesiva en comparación con las que cobraban en otras ciudades de España.

A juicio de esta Institución, y como hacen otros Ayuntamientos, el Ayuntamiento de Zaragoza podría publicar en su portal de internet las memorias económicas de las diferentes tasas que por los servicios que presta tiene aprobadas, con la finalidad de informar a los usuarios del coste de los servicios que presta, de tal forma que los consumidores puedan en su caso presentar cuantas alegaciones y recursos consideren convenientes contra la determinación del importe de las tasas.

Y en este sentido se formuló Sugerencia al Ayuntamiento de Zaragoza, **Expediente 771/20**, para que procediera a considerar dar publicidad a la memoria económico financiera de las diferentes ordenanzas fiscales en su portal de Internet, con la finalidad de que por los usuarios se puedan presentar las alegaciones que tengan por conveniente y estén informados del coste de los servicios municipales; y a estudiar la posibilidad de bonificar en parte el importe de la tasa por la retirada de vehículos teniendo en cuenta criterios genéricos de capacidad económica de los sujetos obligados a satisfacerla.

Igualmente se formuló Sugerencia al Ayuntamiento de Beceite, **Expediente 671/20**, para que procediera también a dar publicidad a la memoria económico financiera de las diferentes ordenanzas fiscales en su portal de Internet, y para que comprobara si la cuantía que cobra por aparcar en las zonas de la Pesquera y Parrizal está justificada en la memoria económico financiera de la Ordenanza reguladora del precio público por la utilización de los aparcamientos de las referidas zonas

11.7 Impuestos estatales

Podemos significar las quejas que nos presentan los ciudadanos en relación con la supresión de la deducción por vivienda habitual al no habitar el contribuyente la vivienda. Deduce la AEAT tal hecho de la falta de consumos de servicios de electricidad y agua sobre todo, aunque también se funda en otras ocasiones en la ausencia de consumo de calefacción y gas. En estos casos se les informa a los

contribuyentes de su obligación de acreditar que ha residido en la vivienda así como del procedimiento de recurso administrativo.

12. Agricultura, Ganadería y Montes

Expedientes iniciados	25
Expedientes finalizados	24
Resoluciones emitidas	9
Resoluciones aceptadas	5

Planteamiento general

Durante este año 2020 las quejas presentadas por la ciudadanía principalmente, y al igual que los últimos años, han venido motivadas principalmente por cuestiones relativas a la Política Agraria Comunitaria, sobre los problemas que surgen en los procedimientos de aprobación de las Concentraciones Parcelarias, y en relación con las adjudicaciones de los bienes agrícolas patrimoniales de los Ayuntamientos.

12.1 Ayudas y subvenciones de la política agraria comunitaria

Nos han presentado tres quejas sobre la modificación de las condiciones y requisitos para acceder a las ayudas agroambientales por los daños causados por las grullas en la Laguna de Gallocanta. En un caso, el motivo de queja fue la limitación del número de hectáreas por agricultor para acceder a la referida ayuda, lo que se considera injusto por los agricultores, pues los daños que causan las grullas son en las parcelas cultivadas por los agricultores y con independencia del número de hectáreas que cada uno cultive.

En relación con la misma ayuda ambiental, se ha presentado queja sobre la imposibilidad legal de subrogarse en la ayuda agroambiental por parte de un agricultor adquirente de una finca cuyo propietario venía cumpliendo con los requisitos de cultivo para obtener la ayuda, y que el nuevo propietario no puede acceder a la ayuda al haber decidido el Departamento la improrrogabilidad de la ayuda agroambiental.

Ambos expedientes se encuentran en fase de tramitación.

El último expediente sobre la PAC, hace referencia a la suspensión del cobro de las ayudas agroambientales.

Por la Institución, en un tema presentado el año anterior, relativo a la discrepancia entre agricultores y Administración sobre el modo de declarar las fincas objeto de la PAC tras haber quedado aprobado el Acuerdo de Concentración de Argente, se formuló Sugerencia al Departamento de Agricultura, **Expediente 763/19,** para que sus servicios competentes se asistiera y asesorara a los agricultores y resolvieran todas las cuestiones

planteadas, en orden a la confección sin errores de la declaración de las ayudas de la PAC de los agricultores, de tal forma que no haya reducción en el importe a cobrar de las ayudas de la PAC ni sanción por el hecho del cambio a mitad de campaña de las referencias de las parcelas cultivadas.

El Departamento a fecha de emisión de este informe no ha contestado.

Por último, podemos mencionar el expediente que se encuentra en tramitación en relación con la disputa entre arrendador y cultivador de los derechos de la PAC sobre una finca arrendada por medio de contrato. Estamos a la espera de recibir la información de la Administración.

12.2 Concentración parcelaria

En general, y como en años anteriores, las reclamaciones de los agricultores en los procesos de concentración hacen referencia a su disconformidad con el lote de tierra que en coto redondo se les adjudica, al considerar que las fincas aportadas tenían un mayor valor. En estos casos, se informa a los interesados del procedimiento de recurso contra el acuerdo de concentración y si éste es firme, del procedimiento de recurso cuando es posible probar el daño causado.

Se iniciaron dos expedientes de queja en relación con las concentraciones parcelarias de Coscojuela- Camporrotuno y Fuentes de Ebro.

En el primer caso un agricultor mostraba su disconformidad con las parcelas adjudicadas, y no habiendo irregularidad en el procedimiento seguido por el Departamento de Agricultura se archivó el expediente, y se informó al interesado que, dado que las parcelas adjudicadas tenían, según el proyecto de concentración, los mismos puntos que las aportadas, debían acreditar que el valor de las fincas adjudicadas era inferior al de las aportadas, en aplicación del artículo 218 de la Ley de Reforma y Desarrollo Agrario que ha sido interpretado por el Tribunal Supremo, Sentencia de 28 de junio de 2004, en el sentido que los agricultores que acrediten haber recibido fincas de un menor valor que las aportadas pueden pedir la compensación que restablezca el principio de igualdad entre lo aportado y lo recibido.

El segundo expediente, relativo a la solicitud de exclusión de unas fincas agrícolas del perímetro a concentrar, se informó al interesado que no había irregularidad en la actuación de la Administración, pues no había una decisión adoptada al faltar informes de

otras Administraciones (CHE y Comunidad de Regantes) necesarios para adoptar la resolución que procediera.

En relación con el **Expediente 271/19**, en el que los interesados mostraban su disconformidad con la continuación de la Concentración Parcelaria en Muniesa tras más de veinte años paralizada, se formuló por la Institución Sugerencia al Departamento de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente del Gobierno de Aragón, ya que dado el elevado número de años transcurridos desde la publicación en el Boletín Oficial de Aragón de 19 de abril de 1993 del Decreto de utilidad pública y urgente ejecución de la Concentración Parcelaria de Muniesa, desde la Institución se consideró conveniente sugerir, y aun cuando no había irregularidad alguna en la actuación de la Administración, que por parte del Departamento se comprobara nuevamente que continuaban vigentes los motivos que provocaron la decisión de iniciar la concentración parcelaria de Muniesa, y en particular, que se comprobara que concurrían en la actualidad las razones de utilidad pública que, agronómica y socialmente, justificaran la Concentración Parcelaria de Muniesa.

El Departamento de Agricultura, Ganadería y Montes aceptó Sugerencia formulada.

También se formuló Sugerencia al Ayuntamiento de Tardienta, al **Expediente 1380/19**, para que resolviera lo que considerara oportuno ante la petición de unos agricultores de incluir sus fincas en el perímetro de una solicitud de concentración parcelaría en Tardienta a presentar ante el Departamento de Agricultura, Ganadería y Montes, ante la falta de resolución a la petición presentada.

12.3 Aprovechamiento de bienes de la Administración

En relación con la adjudicación de los aprovechamientos de los bienes municipales se han iniciado expedientes de queja durante el año 2020 en relación con la falta de aprobación de una ordenanza por el Ayuntamiento de Sádaba que regule los aprovechamientos agrícolas del Monte de Utilidad Pública de titularidad municipal Z-216; la falta de publicación en el tablón de anuncios y en Boletín del aprovechamientos de trufas del Monte de Utilidad Pública nº 435, propiedad del Ayuntamiento de Huesa del Común; y también en relación con los requisitos exigidos por el Ayuntamiento de Gallocanta para otorgar sus aprovechamientos agrícolas.

En relación con la referida queja sobre la adjudicación de las parcelas agrícolas por el Ayuntamiento de Gallocanta, se formuló Sugerencia a dicho Ayuntamiento, **Expediente 785/19,** para que procediera a reformar su Ordenanza reguladora del aprovechamiento de sus propiedades agrícolas y adecuarla a lo dispuesto en la legislación específica

aplicable en cuanto a la adjudicación de los aprovechamientos de sus bienes patrimoniales por concurso según dispone el artículo 107 de la Ley de Patrimonio de las Administraciones Publicas; y a estudiar, si es razonable y no quiebra el principio de igualdad, la exigencia de estar dado de alta en la Seguridad Social Agraria únicamente, sin permitir acreditar por los solicitantes de parcelas agrícolas estar dados de alta en otros regímenes de la Seguridad Social que permiten ejercer la actividad agraria.

También se ha formulado Sugerencia al Departamento de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente, **Expediente 1106/18,** en un caso de excesiva duración de los trámites administrativos, más de tres años, para obtener un permiso de la Administración para iniciar un pequeño negocio en el sector de la agricultura, para:

"1º.- Que cooperen con la Confederación Hidrográfica del Ebro para que los interesados sean informados por la Confederación de las obligaciones medioambientales que hubieren de ante la Comunidad Autónoma de Aragón; y

2º.- Que precisen en los expedientes de evaluación de impacto ambiental a tramitar la normativa en la que se basan, como requisito de motivación, para imponer las obligaciones de prospección paleontológicas y arqueológicas previas al inicio de las obras."

12.4 Comunidades de regantes

Debemos recordar que las comunidades de regantes son corporaciones de derecho público, aunque sean de base asociativa privada, y que en cuanto actúan como Administración deben sujetar su proceder a la Ley de Procedimiento Administrativo Común, lo que les obliga, a resolver las solicitudes, recursos y peticiones que presenten los partícipes regantes de una Comunidad de forma motivada.

Se han formulado dos Sugerencias, una a la Comunidad de Regantes de Borja, para que procediera a ejecutar la Resolución de la Confederación Hidrográfica del Ebro de 11 de enero de 2012, que declaraba el derecho de un partícipe a darse de baja de la Comunidad.

Y la otra Sugerencia a la Comunidad de Regantes del río Guatizalema de Villafranca del Campo, para que diera contestación a la petición de un vecino de la localidad para que se adoptaran las medidas que se consideraran pertinentes con la finalidad de terminar con los daños que se producían en el tejado de su vivienda, por causa de los árboles que crecen en el curso de la acequia que transcurre por la calle de dicha vivienda.

12.5 Otros supuestos

Se presentó escrito de queja en el que se hacía mención a la falta de información de los plazos para dictar resolución y para cumplir los requerimientos para cumplimentar la información requerida, y sobre la suspensión del uso de la certificación de agricultura ecológica, en un procedimiento tramitado por el Comité Aragonés de Agricultura Ecológica.

Al considerar desde la Institución que la autoridad de control debería haber informado más y mejor sobre el procedimiento que se iniciaba, las fases del mismo, el plazo para instruir y resolver, el plazo para cumplir los requerimientos de información, la infracción cometida, el derecho a aportar pruebas, la sanción o decisión que pudiera imponerse y la posibilidad de adoptar medidas cautelares de suspensión mientras de sustanciara el proceso de recurso o apelación, se formuló Sugerencia al Departamento de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente para que supervisara y auditara el procedimiento de control del Comité Aragonés de Agricultura Ecológica en relación con el derecho a la defensa de los ciudadanos.

Dicha Sugerencia fue aceptada por el Departamento de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente.

En relación con la obligación municipal de conservación de los caminos públicos, se formuló Sugerencia al Ayuntamiento de Martín del Río, **Expediente 851/20,** para que ordenara la reparación y reconstrucción del camino de acceso a fincas agrícolas y a granjas, destruido por las riada del Río La Rambla tan pronto como presupuestariamente sea posible.

13. Obras Públicas

Expedientes iniciados	10
Expedientes finalizados	19
Resoluciones emitidas	5
Resoluciones aceptadas	2

13.1 Expropiaciones

Son muchas 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 se denunciaban irregularidades en la expropiación de un terreno propiedad del promotor de la queja por parte de ADIF, para adaptar la línea Sagunto-Teruel-Zaragoza. (**Expediente 492/20**).

En otra, la tramitada en el **Expediente 752/20**, se hacía alusión a los problemas que se habían producido con unas fincas expropiadas para la construcción de la una depuradora en una localidad y, en concreto, la posibilidad de que mediante un instrumento urbanístico las fincas afectadas fueran objeto de convenio entre el Ayuntamiento y los propietarios que, tras una permuta, permitiera que fuera el órgano municipal el afectado por la citada expropiación, lo que en su momento contó con el beneplácito de la administración.

13.2 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.

Esto es constable en el **Expediente 36/20**, en el que un numeroso grupo de ciudadanos apreciaban la necesidad, la urgencia y la situación crítica de las tres carreteras, Monzón (A-1238), hacia Binéfar (A-140) y hacia Albalate de Cinca (A-2220), solicitando que fueran transformadas en infraestructuras adecuadas a las necesidades de los vecinos y visitantes, con el trazado, calidad y nivel de seguridad que se requiere en los tiempos en los que vivimos.

Aludían a que existía el compromiso público para destinar recursos económicos y financieros a dichas carreteras, con el fin de que fueran prioritarias, pero la sorpresa era que en el proyecto de presupuestos del Gobierno de Aragón para el año 2020 apreciaba actuación alguna para conservación y mejora de la red viaria autonómica en la provincia de Huesca.

Reconocían que a lo largo del verano de 2019 se habían modificado y actualizado un pequeño tramo de algo más de 1 km entre Valcarca y Binéfar, esfuerzo que se reconocía desde la plataforma que representaban pero que, obviamente, era del todo insuficiente. Lo que desean y quieren es que durante esta legislatura sean terminadas las tres carreteras mencionadas.

Como ciudadanos y vecinos de Binaced y Valcarca, insistían en la reivindicación de adecuación de sus carreteras a las exigencias de seguridad y capacidad que requiere la situación de nuestros municipios, y es por ello que se solicitaba las tres carreteras mencionadas terminadas adecuadamente dentro de la legislatura.

Además de todo esto, señalaban que la señalización horizontal era prácticamente inexistente, por lo que pretendían una actuación urgente en el pintado de las líneas, ya que las señales no tienen el poder refractario necesario para intuir riesgos.

En contestación, se indicó que el Gobierno de Aragón preparaba un Plan Extraordinario de Inversiones en Carreteras en la RAA de la Comunidad Autónoma Aragonesa que consistirá en realizar una inversión en un número determinado de contratos de concesión, que actuarían sobre ITINERARIOS concretos de la RAA, lográndose un estado de dichos ITINEARIOS adecuado a las demandas de la sociedad en un aspecto tan determinante de la calidad de vida como es la movilidad.

Dentro del borrador del citado Plan Extraordinario se contemplan actuaciones en:

- A-1238 el tramo completo de Binaced a la Intersección de la N-240.

- A-2220 comprendido entre el Final de la A-140 y la Intersección de la A-1238.

Añadían que así mismo, tenían previsto ejecutar un Plan Ordinario de Carreteras cuyo objetivo era realizar una serie de actuaciones que habían quedado fuera de los ITINERARIOS del Plan Extraordinario de Inversiones en Carreteras en la RAA de la Comunidad Autónoma Aragonesa, pero que debido a las necesidades de seguridad vial y de la sociedad requieren una actuación.

Dicho plan, continuaban, se encontraba en fase de desarrollo y que, por tanto, ese Gobierno había incluido en la previsión de actuaciones a acometer dentro del Plan Ordinario de Carreteras el tramo de la carretera autonómica A-140 que consistirá en el acondicionamiento del tramo comprendido entre la Intersección de la A-22 (p.km. 25 +200) hasta la unión con la glorieta este de la variante de Binaced.

Las carreteras A-140, A-2220 y la A-1238 seguirían manteniéndose mediante los equipos de conservación ordinaria con los que cuenta la Dirección General de Carreteras.

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 el órgano competente se comprometió, ante nuestra petición, llevar 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.

En otro, el **Expediente 280/20**, se abordaba el retraso en unas obras de acceso iniciadas en fecha 13 de diciembre de 2019, siendo que dicho retraso estaba limitando la entrada al municipio a los vecinos. Se informó que el Pleno del Ayuntamiento, en sesión de 12 de febrero de 2020, acordó incoar procedimiento de resolución del contrato administrativo de adjudicación de obra motivado por la demora en el cumplimiento de los plazos por parte del contratista, a una empresa, todo ello al amparo de lo dispuesto en el artículo 212 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se 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, y el artículo 109 del

Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

Seguían indicando que concedió plazo de audiencia la contratista, durante el cual no presentó alegaciones, y el Pleno del Ayuntamiento adoptó acuerdo definitivo en el expediente de resolución del contrato, el día 29 de febrero de 2020.

Las obras pendientes de finalizar en fueron adjudicadas mediante contrato menor a una empresa, firmándose al acta de replanteo el día 13 de marzo de 2020.

Manifestaban que, para contribuir todavía más al retraso de las obras, como consecuencia de la declaración del estado de alarma provocado por la pandemia COVID-19, y siguiendo las instrucciones de las autoridades sanitarias, el día 17 de marzo la Empresa comunica al Ayuntamiento que se veían obligados a paralizar las obras.

Después de tomar las medidas necesarias y aprobar un anexo al Plan de Seguridad, con las medidas de prevención de riesgos derivados del COVID-19, la empresa Servicios y Contratas N., S.L. se pudieron reanudar las obras el 13 de abril, manteniéndose su ejecución en el plazo previsto, estando las obras próximas a finalizar.

También en el **Expediente 951/19**, se aludía a que, desde hacía años, había un compromiso escrito de solucionar el problema de acceso o salida a la parte trasera de la vivienda llevando a cabo la obra precisa el propio Ayuntamiento correspondiente al tratarse de vial público y, sin embargo, dicho compromiso no se había materializado.
A tenor de lo que nos señalaba el ciudadano interesado, había presentado un escrito apelando soluciones que no había sido objeto de contestación.

Como se ha venido argumentando en Sugerencias dictadas por esta Institución, en relación con el escrito no atendido, es de observar el Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas se prevé que dichas Administraciones vienen legalmente obligadas a resolver expresamente cuantas solicitudes o reclamaciones se formulen por los interesados.

Por otra parte, el interesado manifestaba los problemas de acceso y de salida de la maquinaria agrícola por la parte trasera de su vivienda, indicando que, de no hacerse, existía una situación de riesgo puesto que dicha maquinaria podría volcar. Al respecto, a la vista de que el Ayuntamiento manifestaba que desconocía si alguna de las partes había adquirido maquinaria de mayor tamaño, y podían o no acceder con facilidad a sus propiedades, a entender de esta Institución, en ejercicio de sus facultades de inspección, sería conveniente que se llevara a cabo una visita de comprobación para garantizar la entrada y salida a la propiedad a través del vial público; y a la vista del resultado de la misma, se deberían adoptar las medidas oportunas para garantizar la seguridad en el tránsito, tomando además en consideración que nos encontramos en un núcleo rural en el que son frecuentes y habituales las actividades agrarias.

Y todo ello en aras a tratar de dar una solución a este tema que, al parecer, se estaba alargando ostensiblemente en el tiempo. Dicha Sugerencia fue aceptada.

13.2 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.

13.3 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 777/20**, 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.

13.4 Escaleras que pueden invadir la vía pública

En **Expediente 899/19,** distintos vecinos de una localidad que habitaban en una replaceta, solicitaban que al final de la cuesta, la calle tuviera la anchura que originalmente tenía esa vía pública, ya que desde que se construyeron dichas escaleras, no se podía acceder a esa replaceta con ningún vehículo y eso es un problema muy grave, ya que en caso de una emergencia, evacuar a un enfermo, producirse un incendio, etc…, no se podría llevar a cabo, esa emergencia, con la rapidez necesaria.

El Ayuntamiento, emitió un extenso informe jurídico en el que se analizaba si dos escalones que daban acceso a una vivienda, ocupaban un espacio de dominio público. Se trataba de aclarar la situación de estos escalones en relación con la vía pública, para que, por parte del órgano municipal competente, se adoptara la decisión oportuna ante la denuncia presentada por algunos de los propietarios de inmuebles situados en esta calle, solicitando su demolición.

A la vista de la documentación remitida, con todas las salvedades precisas puesto que no se había visto "ocularmente" el espacio físico objeto de la presente queja, sí que indicamos que, conforme a la certificación catastral descriptiva y gráfica, las escaleras no aparecen ubicadas en el espacio de propiedad privada sino que, salvo

error por nuestra parte, estaban ubicadas dentro de la zona o calle pública del municipio.

Con ello, no se entraba en valoraciones o ponderaciones de la naturaleza pública o privada de ese espacio físico, en cuanto ello escapa de nuestras competencias.

Pero ciertamente e insistimos salvo error de "interpretación catastral", en la grafía de la delimitación o separación de lo público de lo privado, debemos señalar, en primer lugar, que debe atribuírsele un valor "cierto" de prueba a dicha "certificación catastral", citándose al respecto, entre otras, las sentencia de 19 de octubre de 1954 (RJ 1954/634), de 4 de noviembre de 1961 (RJ 1961/636), y la de 29 de septiembre de 1966 (RJ 1966/490), señalando esta última que "...no cabe atribuir a las inscripciones catastrales la significación de la titularidad jurídica de las fincas inscritas, y si solamente el alcance de un principio de prueba, con posibilidad de mostración en contrario".

Por ello, entendiendo que siendo un numeroso grupo de vecinos los que se habían dirigido a esta Institución, y existiendo ese medio de prueba, con su carácter de ser un documento público, el Ayuntamiento no debería rechazar, ab initio, la posibilidad de incoar "de oficio" la potestad de investigación prevista procedimentalmente en los artículo 48 y siguientes del reglamento de bienes de las entidades locales de Aragón, en cuanto si el espacio físico objeto de la discusión hubiera sido un espacio o bien de dominio público, el mismo sería imprescriptible (artículo 170 de la ley de administración local de Aragón), con independencia del tiempo de que lleven construidas dichas escaleras.

En consecuencia, consideramos que debía existir, al menos, una actuación municipal para clarificar la situación jurídica existente, ya que las entidades locales, conforme al artículo 170 de la ley de administración local de Aragón, tienen la obligación de ejercitar todos los medios, acciones y recurso en defensa de sus bienes y derechos.

No obstante, si el Ayuntamiento entendiera que no procedía el ejercicio de investigar "de oficio" la situación física y jurídica, tal y como parecía deducirse de la documentación remitida, entendimos que, en ese extremo, el Ayuntamiento e interesado deberían iniciar las rectificaciones precisas para la corrección catastral, incorporando las escaleras al dominio privado del interesado, para dejar zanjada

la cuestión y problemática existente. Y ello a través de los medios y procedimientos previstos en la legislación catastral, concretamente el artículo 18 "subsanación de discrepancias" del texto refundido de la ley del catastro inmobiliario.

También consideramos que si Ayuntamiento estimaba que existía un error en el grafiado del plano del plan general de ordenación urbana, al entender que no existía necesidad de eliminar dichas escaleras para la ampliación o mejora del entramado viario en ese concreto punto del municipio, pese a la manifestación de los vecinos de que su permanencia suponía una problemática en el acceso mediante cualquier tipo de vehículo, sostuvimos que debería modificarse puntualmente el plan general de ordenación urbana.

Por todo ello, sin corresponder a esta Institución entrar en aspectos atinentes a cuestiones de propiedad, sí que desde la misma se sugirió que se valorara y ponderara por el Ayuntamiento lo expresado en anteriores apartados, en relación con las distintas alternativas expuestas.

14. Servicios Públicos y Transportes

Expedientes iniciados	117
Expedientes finalizados	99
Resoluciones emitidas	17
Resoluciones aceptadas	12

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.

14.1 Aguas

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

Conviene destacar el **Expediente 1/20**, en el que un ciudadano aludía a la acumulación de agua de origen desconocido en su vivienda.

Se nos señalaba que estos hechos habían sido puestos en conocimiento del Ayuntamiento en varias ocasiones, sin haber obtenido respuesta ni haberse llevado a cabo actuación alguna al respecto.

Pese a no contar con ningún dato más, dada la falta de información del organismo, con todas las salvedades y cautelas posibles, y como se ha venido argumentando en Sugerencias dictadas por esta Institución, en relación con los escritos no atendidos, la Administración viene legalmente obligada a resolver expresamente cuantas solicitudes o reclamaciones se formulen por los interesados.

Y esta obligación de la Administración tiene como finalidad ofrecer al ciudadano, ante la falta de resolución expresa de la Administración

competente, la posibilidad de impetrar la tutela judicial en defensa de sus legítimos intereses ante la jurisdicción contencioso-administrativa sosteniendo su pretensión, a la que no se le ha dado respuesta en vía administrativa, pero sin que por ello la Administración quede exonerada de cumplir su obligación de dar respuesta a todas y cada una de las peticiones que se le presenten.

En cualquier caso, mediando denuncia de un ciudadano, esta Institución entendió que el Ayuntamiento, en ejercicio de sus funciones de vigilancia y control, debería llevar a cabo las comprobaciones pertinentes en aras a tratar de averiguar el origen de las filtraciones.

Por ello, se sugirió que se procediera a dar contestación a las solicitudes formuladas por el ciudadano cuya queja motiva la presente sugerencia, resolviendo sobre las cuestiones que en las mismas pudieran plantearse.

14.2 Cementerios

En materia de cementerios se han tramitado varias quejas admitidas a mediación en las que, dada la situación sanitaria actual, no ha permitido a la Institución el celebrar la oportuna sesión con las debidas garantías, estando pendiente el fijar una fecha para tratar de alcanzar acuerdos.

En una de ellas, se hacía mención a que, a raíz de unas obras llevadas a cabo en un nicho contiguo al perteneciente a la promotora de la queja, el suyo había quedado inutilizado para los enterramientos por su fachada delantera, y obligaba a abrir la parte trasera de los mismos.

En el escrito se planteaban alternativas para solucionar los problemas de utilización por lo que, en aras a tratar del tema y conocer los criterios de viabilidad existentes, solicitamos mantener una mediación en este concreto asunto que ayudara a las partes a encontrar puntos de conciliación y posibles soluciones al conflicto planteado. Estamos a la espera de poder celebrar una sesión.

14.3 Transportes urbanos e interurbanos

Son bastantes las reclamaciones que se presentan en materia de transporte urbano, distinguiéndose, por un lado, aquellos que interesan una mejora en la

prestación del transporte, ya incrementando sus frecuencias, ya previendo nuevos recorridos, 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.

Este año destaca la queja en la que se aludía a que no se cumplían los aforos permitidos en el tranvía y transporte urbano, por lo que recabamos la información del Ayuntamiento, informándosenos que además de las medidas impuestas en el Decreto Ley 7/20, el 18 de noviembre de 2020 se aprobó el Decreto de la Consejera de Servicios Públicos y Movilidad por el que se dictó una Instrucción de servicios para reforzar de forma parcial, temporal y extraordinaria el transporte colectivo de Zaragoza en el eje norte sur desde la Plaza de Basilio Paraíso hasta la rotonda de Toulouse a partir del 24 de noviembre para los laborables.

Así mismo, que se articuló una línea de refuerzo y alivio de aforos con tres autobuses y un servicio efectivo de 4 horas diario; repartido entre las 07 y las 09 horas, y las 13 y 14 horas, con una frecuencia aproximada de 9 minutos y una estimación de realización de 126 km diarios.

En cuanto al servicio concreto del tranvía, informaron que debido a la situación actual provocada por la crisis sanitaria del Covid-19, se realizaría una mejora consistente en intensificar el servicio en las franjas horarias de mayor demanda.

También se han tramitado varios expedientes, que todavía se encuentran en tramitación, en los que se manifiesta disconformidad con la disminución de frecuencia de autobuses interurbanos y trenes e incluso, la supresión de algunos de ellos.

En **Expediente 253/20**, se solicitaba que el autobús urbano de Teruel se desplazara hasta al Complejo Residencia Mixta de Mayores “San Hermenegildo”, destinado a prestar servicios sociales a personas mayores.

En ese momento residían 70 personas (en edades comprendidas entre 70 y 90 años) más de treinta trabajadores, así como numerosas personas que a diario acudían a visitar y a acompañar a sus familiares, presando servicios sociales asistenciales de calidad a la tercera edad, siendo una fuente de riqueza para esta ciudad con la creación de más de 100 puestos de trabajo.

Se añadía que el Camino del Cid, donde estaba ubicada la residencia disponía de las infraestructuras adecuadas para prestar este servicio (Urbanización para su acceso, rotonda y espacio para el aparcamiento del autobús).

Por parte del Ayuntamiento, se alegaba que la concesión supondría un costo añadido para dicho ayuntamiento, por lo que estarían dispuestos a colaborar en paliar dicho coste siempre que nuestra aportación fuera razonable manifestando, por último, indicaban que a corto y a medio plazo esta Residencia iba a tener una afluencia diaria de 500 personas; afluencia que, a su entender, sería suficiente para compensar posibles pérdidas.

El Ayuntamiento aportó un informe técnico en el que se proponían varias opciones, concluyendo que del estudio de las mismas se deprendía que cada una de ellas suponían, en mayor o menor medida, una afección a la línea "A" que es la línea que mejores resultados tienen tanto a nivel económico como del grado de utilización, lo que podría suponer un empeoramiento del servicio que hiciera descender el grado de utilización de la línea y por tanto un perjuicio para el servicio.

Por nuestra parte, indicamos que la residencia San Hermenegildo estaba construida sobre una parcela de 50.000 metros cuadrados en la zona de expansión de Teruel, y que contaba con una capacidad de 240 plazas, 160 destinadas a personas autónomas, repartidas en apartamentos, y 80 plazas para asistidos.

La dirección de la Residencia argumentaba la necesidad de que el autobús urbano de Teruel se desplace a este Centro ya que, cuando estuviera funcionando en óptimas condiciones, tendrá una afluencia diaria de 500 personas, supondrá la creación de más de 100 puestos de trabajo, y recibiría también visitas de los familiares de las propias personas mayores que viven en el complejo, a lo que había que sumar que la muchas de las personas que se encuentran en él no cuentan con un medio de transporte propio para desplazarse.

Esta Institución era consciente de que el Ayuntamiento estaba tratando de buscar una alternativa para dotar de autobús urbano a la residencia San Hermenegildo y dar cobertura al centro de día y a los residentes, sin que nos correspondiera entrar a valorar qué modificación del trazado de las líneas del autobús urbano para el acceso a la residencia sería la más conveniente.

No obstante, sí que valorábamos que estamos tratando de un servicio público para, en su mayoría, personas mayores, que deben ser objeto de una especial protección, atención y consideración, por lo que para su posible modificación no se debería atender exclusivamente a criterios de carácter económico.

Además, si en su día la Administración colaboró para que el citado Complejo Residencial reuniera todas las autorizaciones necesarias para realizar la actividad a la que está asignada, esta Institución estimaba que había que ahondar esfuerzos en lograr que el transporte público fuera efectivo, eficaz y de calidad, dando cobertura a todos los ciudadanos que allí se desplazan; tomando además en su debida consideración el hecho de que el Camino del Cid donde estaba ubicada la residencia dispone de las infraestructuras adecuadas para prestar este servicio.
Por otra parte, con ese esfuerzo de la modificación del trazado se podrían evitar desplazamientos de vehículos particulares, y con ello la consecución de múltiples objetivos y principios urbanísticos y medioambientales como el de desarrollo sostenible, prevención y reducción de la contaminación atmosférica, así como la obtención de uno de los retos de futuro en las ciudades que es el de la movilidad sostenible, que en el ámbito del trasporte se relaciona con la puesta en práctica de una serie de medidas que garanticen la reducción del uso del coche privado y el fomento del transporte público.

Por ello, se estimó conveniente sugerir al Ayuntamiento de Teruel que, para mejorar la movilidad de acceso a la Residencia San Hermenegildo, se favoreciera la modificación del trazado de las líneas de autobús urbano que permitiera el efectivo acceso al Complejo Residencial.

Esta Sugerencia fue aceptada por el Ayuntamiento.

En el **Expediente 114/20** se hacía mención a la falta de plazas de aparcamiento en Delicias, por lo que, tras la tramitación oportuna, el Ayuntamiento nos indicó que el estacionamiento en vía pública en la ciudad, es un bien escaso que debe ser equitativamente disfrutado por todos los ciudadanos. Por ello, desde ese Servicio de Movilidad Urbana, tenían en cuenta y estudiaban la disponibilidad de estacionamientos en vía pública y al grado de ocupación en cada uno de los barrios de la ciudad.

Alegaban que eran conscientes que en Zaragoza existían varias zonas en las que el estacionamiento de vehículos era un problema para los ciudadanos y en concreto, en la zona del entorno del Parque Delicia, habían encontrado un nivel de ocupación aparente del orden del 95% en todos los horarios.

Por ello, concluían informado que en esos momentos estaban estudiando la posibilidad de ampliar las actuales zonas de estacionamiento regulado en la ciudad para que se distribuyera en el tiempo, el espacio dedicado a estacionamiento, y así cada plaza pudiera ser ocupada por varios vehículos de diferentes momentos del día, repartiendo de este modo, más equitativamente el escaso espacio y evitando el uso prolongado de espacio por vehículos inmóviles. En principio, sostuvieron que el entorno del Parque Delicias, es un candidato a implantación de la regulación.

Tras el proceso de estudio, se pretendía redactar un proyecto de implantación que definiera las zonas de regulación, así como el tipo de regulación, y los horarios entre otras muchas cuestiones que afectaban más bien a la propia gestión del servicio.
Estaba previsto igualmente que el citado proyecto sirviera de referencia, para la correspondiente implantación coincidiendo con la licitación del próximo contrato de servicio de gestión del Estacionamiento Regulado en la ciudad, en cuyos pliegos técnicos también estaban trabajando en esos momentos.

14.4 Problemas de acceso a viviendas

Los habitantes de un pequeño pueblo de la provincia de Zaragoza manifestaban en **Expediente 677/20**, los problemas que tenían para acceder a sus viviendas cuando llovía, torrencialmente o despacio, ya que el agua arrastraba la tierra (arenas, arcillas) llenando grandes zonas de barro y se hacía difícil o intransitable el paso de bicis y coches, e incluso andando era costoso cruzar.

En varias ocasiones se había acudido al Ayuntamiento y el problema no había quedado resuelto.

El Ayuntamiento competente informó que el acceso de ese Barrio Rural, cuando se producían lluvias torrenciales se llenaba de arcilla arrastrada por la propia agua. No obstante, informaban que las lluvias eran escasas y que, en general, se podía acceder en situación de normalidad, manifestando además que el Ayuntamiento, en colaboración con la Diputación de Zaragoza, ofrecía a los vecinos la posibilidad

todos los años, de acometer intervenciones que los propios residentes crean necesarias, mediante las Ayudas del Plan de Barrios Rurales de la DPZ. Plan dotado con unos 10.000 euros anuales aproximadamente para cada Barrio en cuestión.

Así, sostenían que en ninguna de las intervenciones anuales propuestas por esos habitantes de la Granja de San pedro, se había hecho alusión a la realización de una intervención en el citado acceso. Por todo ello se instaba a los vecinos de la Pedanía, si les interesaba, a plantear dicha intervención para llevarla a cabo en el próximo Plan de Barrios Rurales de la Diputación Provincial de Zaragoza

Esta Institución era consciente y asume, en cualquier caso que se plantea, el problema de disponibilidad presupuestaria y de las dificultades con las que se encuentran los pequeños municipios en aras a prestar todos los servicios que les son atribuidos pero, con carácter general, el Ayuntamiento, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 44 de la Ley 7/1999,de 9 de abril, debe prestar el servicio público de acceso a los núcleos de población; asimismo, y a tenor del artículo 42 de dicha Ley, es competente para la conservación de los caminos públicos; caminos que, al prestar el servicio público de acceso a las propiedades urbanas y rústicas de los vecinos, deben ser considerados, pues así lo disponen los artículos 170 dela Ley 7/1999, y 74 del Texto refundido de 18 de abril de 1986, como bien de dominio público. Ello no excluía la necesidad de adoptar las medidas que se exigieran por y para la seguridad de las personas y las cosas ante la existencia de una situación de riesgo derivada de las posibles lluvias, de mayor o menor intensidad.

También expresamos que las Diputaciones Provinciales ostentan la competencia de asistir y cooperar jurídica, económica y técnicamente con los municipios, especialmente con los de menor capacidad económica y, con esta finalidad las Diputaciones podrán otorgar subvenciones y ayudas con cargo a sus fondos propios parala realización y el mantenimiento de obras y servicios municipales que se instrumentarían a través de planes especiales u otros instrumentos específicos; y todo ello sin perjuicio de las posibles ayudas a las que pudieran acceder por parte de otras Administraciones Públicas y de la posible colaboración, en su caso, de la Confederación.

Por ello, se sugirió que, dentro de las distintas posibilidades presupuestarias existentes, se llevaran a cabo las gestiones oportunas que permitieran acometer la

actuación señalada, y posibilitara que los ciudadanos afectados pudieran acceder a sus viviendas en las debidas condiciones.

Esta sugerencia fue acepada.

14.5 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.

14.6 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.

14.7 Residuos urbanos

Son muy numerosas las reclamaciones que se en la que los ciudadanos muestran disconformidad con la ubicación de contenedores cerca de sus viviendas, por las

molestias que ocasionan, o por el mal uso que se hace de los mismos. (**Expedientes 1162/19**, **79/20**, **401/20**).

En ellas, el fin es conseguir, entre otras metas, el bienestar ciudadano que preside la norma, y llevar a cabo la actividad de limpieza de los espacios públicos y privados, así como la recogida de basuras y residuos urbanos, por lo que la Administración ha de tomar como guía para el establecimiento de los contenedores la conveniencia a efectos tanto higiénicos como estéticos.

Como en más de una ocasión se ha puesto de manifiesto, esta Institución no considera apropiados los emplazamientos 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 y otras circunstancias que inevitablemente llevan aparejados los sistemas de depósitos de residuos.

De este modo, entendemos que la Administración local debe acometer importantes esfuerzos para alcanzar soluciones del agrado de la ciudadanía en general que garanticen los derechos de todos y cada uno de los ciudadanos afectados.

También estimamos que el Ayuntamiento tiene derecho a decidir la ubicación de los elementos necesarios para el servicio de recogida de basura, pero la materialización al caso concreto de tal derecho, en el que la administración cuenta con un amplio margen de discrecionalidad, no debe hacerse de forma arbitraria, sino siguiendo unos criterios razonables, que bien pueden ser los de salubridad, pulcritud, ornato y bienestar ciudadano mencionados en muchas de las Ordenanzas que regulan este tema.

En uno de los casos analizados, el Servicio competente de la Corporación local zaragozana indicaba que no resultaba posible la ubicación de los contenedores en el lado opuesto de la calle, ya que es de una única dirección y la recogida de los residuos se realizaba mediante camiones de carga lateral derecha.

Por ello, y de no ser posible la reubicación de dichos contenedores, el Ayuntamiento debería adoptar las medidas pertinentes para que la calle en la que se ubicaran los contenedores estuviera en las debidas condiciones de seguridad, salubridad y ornato público, para permitir que los ciudadanos disfruten de un medio ambiente adecuado y calidad de vida, como se sugirió, así como que

incrementaran las labores de vigilancia en la citada zona para evitar que el depósito de residuos por parte de la ciudadanía se realice de manera inapropiada.

Especial mención merece una reclamación de un vecino al que no se le prestaba el servicio de recogida de basuras en una zona rural, pese a que le giraban los recibos, ya que estaba obligado a quemar sus propios residuos, y el contenedor más cercano se encontraba a varios kilómetros. (**Expediente 1012/20**).

A tal fin, el Ayuntamiento manifestaba que la Ordenanza fiscal que regula la tasa por la prestación del Servicio de Recogida y Tratamiento de residuos respectivamente establece que la prestación y recepción del servicio de recogida y tratamiento de residuos se considera de carácter general y obligatorio y que, según los datos remitidos por la Oficina del Espacio Urbano y Gestión de residuos, en relación con los expedientes de referencia, los contenedores se encontraban a una distancia de la vivienda del reclamante de 2000 metros.

El problema subyacente en la presente reclamación radicaba en la determinación de si se producía el hecho imponible conforme a lo establecido en la normativa antes citada, y al respecto, esta Institución entiende que la efectiva prestación del servicio o realización de la actividad por la Administración municipal es un elemento clave para poder liquidar la Tasa, ya que solamente se devenga cuando, además de que exista el servicio en el municipio, dicho servicio se preste de manera efectiva a quienes se exige su pago.

Con respecto a la distancia en la que se encontraban los contenedores más cercanos de la vivienda, tomando en consideración que se hallaban a más de 2 kilómetros, y valorando también que, en este caso, el servicio no se prestaba al obligar el propio Ayuntamiento a quemar su propia basura vegetal, se sugirió que se tramitara la baja en el padrón de la Tasa por la prestación del servicio de recogida de residuos del interesado y, en consecuencia, se procediera a anular las liquidaciones emitidas y, de ser el caso, a devolver los ingresos indebidamente cobrados por las mismas.

El Ayuntamiento no cambió su postura y, por tanto, no aceptó las sugerencias.

14.8 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.

A. Supresión de barreras arquitectónicas. Expediente 290/20

En el escrito remitido a esta Institución se aludía a que, desde hace muchos años, se estaba denunciando ante el propio Ayuntamiento la existencia de unas escaleras para acceder a unos números de una calle que limitaba la entrada a los portales a las personas mayores o con movilidad reducida.

Por ello, se había requerido la construcción de una rampa o alguna otra alternativa para tratar de poner solución a este tema.

Tanto del informe municipal como de la documentación que se acompañaba al mismo, se desprendía que obraban actuaciones tendentes a la eliminación de esta barrera desde el año 2006, destacando en todas ellas la necesidad de proceder a la ejecución de las obras necesarias.

Por ello, consideramos procedente señalar al Ayuntamiento que, dentro de sus previsiones de actuaciones para el ejercicio 2020, y en orden a dar cumplimiento a lo establecido en la Orden VIV/561/2010, de 1 de febrero, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de espacios públicos urbanizados, se adoptaran las medidas oportunas para incluir en el Presupuesto la correspondiente partida presupuestaria que permitiera redactar el proyecto y ejecutar la obra para eliminar la barrera arquitectónica existente en la calle. Esta sugerencia fue aceptada.

B. Alumbrado público

En otra formulada en **Expediente 1530/19**, los vecinos de una concreta localidad manifestaban su pesar ya que llevaban varios años reclamando una correcta iluminación y la reparación de varias farolas, por lo que se sugirió que se llevaran a cabo las actuaciones materiales precisas para que la calle de esa localidad se encontrara en las debidas condiciones de seguridad, salubridad y ornato público reparando, de ser el caso, el alumbrado público de la misma.

Dicha solicitud fue atendida.

C. Barbacoa que genera molestias

Un ciudadano mencionaba las molestias que le estaba ocasionando una barbacoa de grandes dimensiones en una urbanización colindante con la suya (**Expediente 1041/19**). En el escrito se venía reclamando algún tipo de actuación por parte de Ayuntamiento, al padecer molestias por ruidos, olores y emisiones de humo proveniente de esa barbacoa ubicada en una urbanización colindante en la que llegaban a reunirse hasta 80 personas, tanto en horario diurno como nocturno. Además, se incidía en el hecho de que estaba ubicada debajo de un tejado metálico, con luces fluorescentes muy molestas y encontrándose todo al descubierto, sin ningún cerramiento vertical.

El Justicia entiende que una de las finalidades de la Ley 11/2014, de 4 de diciembre, de Prevención y Protección Ambiental de Aragón es (artículo 2.c) "*Garantizar la calidad de vida y favorecer un desarrollo sostenible mediante un sistema de intervención administrativa ambiental que armonice el desarrollo económico con la protección del medio ambiente, la biodiversidad, la salud humana y los recursos materiales*". Conforme a ello, a lo largo de su articulado hace continuas referencias a las medidas preventivas, correctoras o compensatorias para la protección de las personas y del medio ambiente, de forma que se puedan corregir los efectos adversos de las actividades, y dota a la administración competente en cada caso (local o autonómica) de potestad para intervenir e imponer las que fueran precisas, de acuerdo con la actividad concreta que se desarrolle. La resolución de los problemas que puedan generar las actividades exige una actuación eficaz, pues se trata de evitar que las molestias a terceras personas puedan prolongarse en el tiempo, dada la negativa afección a derechos fundamentales que muchas veces tiene lugar.

En el caso que se nos planteó, el origen del problema está en las emisiones de humo y olores a través de la barbacoa de grandes dimensiones, así como las molestias por ruidos ya que el aforo de sus instalaciones puede ser de unas ochenta personas sentadas, provenientes de una urbanización colindante a la vivienda de uno de los afectados.

En cualquier caso, mediando denuncia de un ciudadano, consideramos que el Ayuntamiento debería llevar a cabo las comprobaciones pertinentes en aras a

tratar de averiguar el estado en que se encontraba la instalación en cuestión y, en ejercicio de sus funciones de vigilancia y control, actuar en consecuencia.

Por ello, se sugirió que se adoptaran las actuaciones necesarias de vigilancia y control con el fin de que la actividad se desarrollara, conforme a la normativa que le resultaba de aplicación, permitiendo que los ciudadanos disfrutaran de un medio ambiente adecuado y una protección de su salud, así como se que se estudiara la posibilidad de considerar la instalación como actividad de carácter molesta sujeta a las normas que regulaban este tipo de actividades.

D. Molestias por granja en casco urbano.

Una ciudadana de una localidad (**Expediente 875/20**), solicitaba el amparo del Justicia ante las graves molestias y perturbaciones que, desde hacía tiempo, venía sufriendo por una explotación doméstica que contaba con ocho gallinas ponedoras, ocho pollos y tres patos; aves de corral ubicadas en un bancal situado frente y bajo las ventanas que daban a la parte trasera propiedad de la presentadora.

Se añadía que las molestias estaban producidas por los ruidos que se generaban con mayor intensidad en horario nocturno, y que estaba afectando seriamente en su necesario descanso, al no poder conciliar el sueño, sin perjuicio de los olores y condiciones de insalubridad en que se encontraban los animales, lo que conllevaba la aparición de insectos en su vivienda y el no poder abrir las ventanas de la misma.

El Ayuntamiento manifestaba que la explotación doméstica estaba enclavada en suelo rústico, y calificaba la cuestión como un mero conflicto de carácter privado, indicando que sería más procedente recurrir al Derecho Civil, que regula las relaciones de vecindad, y no al Derecho Administrativo. Pese a ello, solicitaba al propietario de la explotación que acentuara al máximo las condiciones higiénicas del espacio dedicado al mantenimiento de sus animales.

Esta Institución fue consciente de que en la situación que planteaba la queja subyacía un problema de relaciones de vecindad, y era preciso que los miembros de la comunidad vecinal implicados participaran de unas pautas mínimas de comportamiento que permitieran convivir en paz y libertad, con respeto a los demás y a los bienes ajenos.

Así, consideramos fundamental en estos casos fomentar las medidas de mediación entre las partes afectadas, al objeto de conciliar los intereses y voluntades implicados, contribuyendo así a una solución pacífica del problema.

Pero en caso de que esta primera acción para solucionarlo no fuera suficiente, el Ayuntamiento debía acudir a otras medidas de mayor eficacia, instrumentando los medios necesarios (por sí mismo o con la colaboración que pudiera recabar de otras administraciones públicas) para garantizar adecuadamente la tranquilidad y pacífica convivencia, así como el respeto a los legítimos derechos de los vecinos del municipio, por lo que se sugirió que llevaran a cabo las gestiones oportunas con el fin de que la explotación doméstica se encontrara en las debidas condiciones de salubridad y ornato público, valorando el dictado de una orden de ejecución para evitar la posible situación de insalubridad. El problema, finalmente, quedó resuelto.

E. Estado del balneario de Panticosa

En el **Expediente 1031/19**, varios ciudadanos manifestaban su disconformidad con el estado de abandono en que se encontraba el Balneario de Panticosa.

Tras las diversas gestiones llevadas a cabo en orden a la instrucción del expediente derivado de la queja, tuvimos conocimiento de que el problema expuesto en la misma puede considerarse en vías de solución, según se desprendía del informe expedido por Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón.

El propio Departamento informó que el Balneario de Panticosa fue declarado BIC, en la categoría de Conjunto de Interés Cultural (Conjunto Histórico) mediante Decreto 140/1994, de 21 de junio, de la Diputación General de Aragón, publicado en el BOA de 1/07/1994. Indicaban que esa protección, desde el punto de vista cultural, supuso que la Comisión Provincial de Patrimonio Cultural de Huesca informara, en sesión celebrada el 27/06/2001, lo siguiente acerca del documento denominado PLAN ESPECIAL DE PROTECCION Y REHABILITACION INTEGRADA (PEPRI) del Conjunto protegido del BALNEARIO DE PANTICOSA promovido por la Dirección General de Urbanismo de la DGA y el Ayuntamiento de Panticosa y redactado por Olano & Mendo Arquitectos S.L.:

"Informar favorablemente, en lo que es materia de su competencia, el PEPRI presentado, con las siguientes prescripciones:

1.- Dado el protagonismo de dos de los hoteles más antiguos del Balneario: hotel Mediodía y hotel Embajadores, su sustitución debe ser sometida previamente a informe de esta Comisión, procurando recuperar los elementos más destacados y recordar los volúmenes, fachadas y disposición de huecos, con especial atención a las fachadas Sudoeste.

2.- En las denominadas "unidades de edificación" correspondientes a los inmuebles Pradera, Victoria, Casa Belio y Del Río se podrán buscar soluciones singulares y someterlas a informe previo de esta Comisión.

3. - Respecto a las Ordenanzas para la edificación no se estima acertado admitir cubiertas con ángulo convexo característico próximo al alero, ya que no son tradicionales sino puntuales en el conjunto y en cuanto a las pinturas debe respetarse la tradición de pintar las maderas de las fachadas con tonos intensos sobre fondos claros.

4. - Respecto a la urbanización se entiende que las determinaciones del Plan son excesivamente abiertas y se estima conveniente adoptar medidas para disminuir superficies asfaltadas y hormigonadas groseramente, así como los bordillos en jardines, en beneficio de las soluciones tradicionales terrosas o de gravilla.

5. - Se considera acertada la propuesta de hacer un paseo que comunique el aparcamiento de la embotelladora con el núcleo, pero se sugiere que se recupere la sección que tenía anteriormente este vial con arbolado en franja ajardinada, murete de piedra y calzada de vehículos estrecha.
6. - Se sugiere que el arbolado, característico del Balneario a lo largo del tiempo: serbales, arces, fresnos, etc. ocupe en gran medida el entorno de la embotelladora incluido el aparcamiento de superficie y la zona de la depuradora.

Este informe se emite sin perjuicio de que, en cumplimiento de lo que establece el artículo 44 de la Ley 311999 del Patrimonio Cultural Aragonés, se remita a esta Comisión el catálogo de los elementos unitarios que conforman el Conjunto, con expresión del nivel de protección que les corresponda en su caso (bienes catalogados o inventariados), previo a su aprobación inicial.

Igualmente, y en su momento se deberá recabar, por parte del Ayuntamiento, el informe favorable del Consejero de Cultura y Turismo con anterioridad a su aprobación definitiva (artículo 42.b).

Todo ello, sin perjuicio de aquellas otras autorizaciones a que hubiera lugar".

Destacaban que, una vez aprobado el PREPI, en virtud del artículo 41 y 42 de la Ley de 3/1999, de 10 de marzo, del Patrimonio Cultural Aragonés, y aprobado el Plan de Protección, la obtención de licencias recae en el Ayuntamiento correspondiente.

Aducían a que este eras el motivo por el que desde 2001, no se hubieran remitido a la Comisión Provincial de Patrimonio Cultural de Huesca ningún otro asunto o expediente por parte de ninguna administración o particular para su informe y posterior autorización cultural.

Finalmente, indicaban que había y que recordar que las decisiones y acuerdos de la Comisión Provincial de Patrimonio Cultural y la Dirección General de Patrimonio Cultural sobre el Conjunto Histórico de Panticosa, se habían realizado y realizarían siempre dentro de las competencias en materia de Patrimonio Cultural. En ese sentido, asuntos como la explotación turística o el riesgo de aludes, serían tenidos en cuenta únicamente en lo relativo a la conservación del Conjunto de Interés Cultural y siempre que no quedaran regulados en el PEPRI objeto de aprobación en 2001.

A resultas de estos antecedentes y a la vista de solicitud de informe por parte del Justicia, el pasado 3 de enero se realizó por parte de funcionarios de la Dirección General de Patrimonio Cultural una visita técnica al Balneario de Panticosa.

Señalaban como resultado de la citada visita que se pudo observar que el Balneario se encontraba en estado de ruina y abandono. Los pocos edificios antiguos que quedaban en pie estaban en un avanzado estado de degradación y aquellos edificados entre el año 2004 y 2008 estaban en mal estado de conservación, además de encontrarse muchos de ellos sin terminar, abiertos y sin ningún tipo de protección de cerramiento exterior. En ellos se podía observar que podían tener

acceso incontrolado, lo que suponía riesgo en su conservación y un peligro para las personas que accedían a ellos sin autorización.

Por ello, significaron que a tenor de la visita y según la documentación fotográfica realizada se podía determinar:

"-Casa Balneario (1829): Destruida parcialmente tras el alud de 1917, la estructura del tejado está en ruinas, el forjado de la planta tercera desaparecido. Se encuentra vallada para evitar el paso.

-Fuentes: En mal estado de conservación general, con los tejados muy deteriorados, muros agrietados y los interiores en fase de desplome.

Algunas de ellas, están utilizándose como servicios ocasionales, como la Fuente Azoada (1862) y el Templete de la Salud (1839).

- Fuente de la Belleza (1830): Esta fuente se encuentra alejada del conjunto y su edificación está en estado de ruina.

- Casa de Piedra (1985): Presenta los canetes del alero de madera deteriorados. Justo debajo existen bancos para que la gente se siente, lo que supone un alto riesgos para las personas.

- Casa del Reloj (1857): Las rejas que presenta están deterioradas y su interior apuntalado.
-Iglesia: Exteriormente presenta pérdidas de material en los contrafuertes, las molduras sueltas y rotas. Respecto al acceso hay que destacar que las puertas han sido forzadas con chapas levantadas.

- Caminos y calles: Presentan una mala conservación en general con pavimentos deteriorados y peligrosos para los viandantes.

- En el puente de acceso a las fuentes, se observa la ausencia de sillares y tablas sueltas en la parte interior.

- Respecto a las edificaciones modernas:

Todas ellas presentan humedades, falta de materiales, tejados vegetales tirados (no estaban en julio de 2019), pavimentos movidos, grietas en fachadas, materiales a punto de caerse sobre las aceras.

Edificaciones inacabadas de acceso libre que suponen un peligro para quien entre. Se observan cristales rotos, salas utilizadas de servicios, excrementos, potenciales caídas de altura sin protección.

- En la pista de fondo habilitada en invierno hay construcciones inacabadas que tienen vallas de protección para que no se acceda".

A tenor de todo lo expuesto, concluyeron afirmando que se comunicaría la situación al Ayuntamiento de Panticosa para que, en atribución de sus competencias y, en concreto, lo determinado en la normativa urbanística municipal en relación al PEPRI aprobado en 2001, solicitara al Promotor y propietario de las instalaciones del antiguo Balneario de Panticosa el cumplimiento del deber de conservación.

15. Cultura, Patrimonio y Deporte

Expedientes iniciados	13
Expedientes finalizados	16
Resoluciones emitidas	4
Resoluciones aceptadas	4

Planteamiento general

15.1 Cultura

En el Área de Cultura, Patrimonio y Deporte fueron registradas 23 quejas en el año 2020. Destacan las que han tenido por objeto la protección del Patrimonio Histórico y, en concreto, aspectos ya habituales como los relativos a la omisión de medidas de conservación, protección y puesta en valor de determinados bienes que integran el Patrimonio Cultural de la Comunidad Autónoma de Aragón, y sobre el acceso público a Bienes de Interés Cultural, aspectos estos a los que se ha añadido, también en el año 2020, una queja relacionada con la protección de la lengua aragonesa al cambiar la cartelería de la ciudad de Huesca, por parte de una administración oscense.

Especialmente relevante, porque es la primera vez que se presenta en esta Institución una queja sobre este tipo de asentamientos, es el expediente sobre la delimitación de los espacios de recuperación rupestre de la provincia de Teruel (**Expediente 1072/20**) en el asentamiento de Montoro de Mezquita.

Las administraciones a las que nos hemos dirigido desde esta Institución se han mostrado colaboradoras en su mayoría, y la tramitación de los expedientes ha sido pese a que algunas resoluciones se han visto demorados en el tiempo porque ha habido que esperar a que varias administraciones de las implicadas respondieran a las peticiones de información.

Los ciudadanos aragoneses reconocen en la cultura un elemento clave para el desarrollo económico de la Comunidad Autónoma, y además defienden su patrimonio material e inmaterial cultural y lo ponen en valor, más en el momento presente, por la vuelta a los pueblos en verano por la falta de medios, seguridad, posibilidades, para ir a otros lugares de descanso tradicional. Por este motivo, porque los aragoneses sienten el arraigo de sus raíces, se han presentado en este

apartado quejas que se refieren a la conservación de inmuebles, restauración de espacios, acceso a bibliotecas, atención a las artes escénicas y a la música, y al deporte, etc.

En esta línea de necesidad de reconocimiento de los bienes que hay en una localidad se inscribe la queja por el cierre del Museo del Juguete recortable en Jaraba, el **Expediente 873/20**, se cerró tras las modificaciones publicadas en BOA.

A. Bien de Interés Cultural, recuperación y mantenimiento

La Ley 3/1999, de 10 de marzo, del Patrimonio Cultural Aragonés, regula que el patrimonio Cultural Aragonés está integrado por todos los bienes materiales e inmateriales relacionados con la historia y la cultura de Aragón que presenten interés antropológico, antrópico, histórico, artístico, arquitectónico, mobiliario, arqueológico, paleontológico, etnológico, científico, lingüístico, documental, cinematográfico, bibliográfico o técnico, hayan sido o no descubiertos y tanto si se encuentran en la superficie como en el subsuelo o debajo de las aguas.

En la Comunidad Autónoma hay edificios que han recibido la consideración de Bienes de Interés Cultural, y se han dedicado a usos escolares. Es el caso del expediente abierto por el estado en que se encuentra el colegio Alfonso I de la localidad de Tauste, para cuya reparación y saneamiento se precisa acuerdo entre el Departamento de Educación y el propio Ayuntamiento (**Expediente 14/20**).

También se considera bien de Interés Cultural el mudéjar en Aragón. Por el deficiente estado de conservación de la torre mudéjar de dos municipios se han abierto sendos expedientes a instancias de los ciudadanos. De ambos se han formulado resoluciones que han sido objeto de tratamiento en la prensa porque los ciudadanos así lo han querido, y porque los dos pueblos estaban instando al Justicia de Aragón para que la Administración competente procediera. Las citadas resoluciones tratan sobre el estado de conservación de las iglesias de santa Elena en Codos (**Exp 724/19**) y Santo Domingo de Silos en Lechago (**Expediente 995/19**), las dos en la provincia de Teruel.

Resulta destacable este hecho porque, para la reparación de esta segunda, se ha podido contar con fondos de FITE, a cargo de la Consejería de Vertebración del

Territorio. La iglesia de Codos ha contado con menos fondos que provenían de la titularidad del BIC, que es el Obispado.

Ambas resoluciones tuvieron acogida favorable se cerraron en el 2020, aunque la tramitación comenzó el año anterior, con ello se pretende dotar a los edificios de la protección que garantiza la normativa sobre Patrimonio Cultural, así como para que se exija el cumplimiento de los deberes de conservación impuestos a la propiedad y, en caso necesario, se adopten las medidas más urgentes frente a posibles riesgos para las personas y las cosas.

Se han producido dos consultas acerca de cómo investigar la titularidad de algún inmueble de uso religioso, para lo que se ha informado a las personas que consultaban que las quejas referidas a la inscripción en el Registro de la Propiedad de los bienes que estas personas consideran de titularidad pública, pero que en realidad se inscriben bajo titularidad de la Administración General del Estado, que dichos bienes dependen del Ministerio de Cultura, por lo que es el Defensor del Pueblo quien tiene competencia para resolver la duda presentada o las atribuciones que, afirman, se hacen del monasterio y de la iglesia respectivamente.

La solicitud denegada de la Administración competente para hacer obras que pueden afectar a alguna construcción que tiene el reconocimiento de BIC también ha sido objeto de interés por parte del Justicia de Aragón para que no hubiera una situación de discriminación o agravio comparativo, como defendía la ciudadana afectada por la actuación administrativa, y resultado del cual se ha comprobado que la Administración ha actuado conforme a la norma de aplicación al caso.

B. Cultura y Covid

Subvenciones a la cultura

Como consecuencia de la situación provocada por la Pandemia, muchos profesionales han visto suspendidas sus actuaciones o rescindidos los contratos. Solicitan del Justicia de Aragón que permita a los Ayuntamientos aumentar y mejorar el aforo de los espacios destinados al ocio y la cultura (más del 25%, así como que permitan las actuaciones – y contrataciones- para actuar al aire libre.

También solicitan la adjudicación de ayudas para las industrias culturales y creativas, que pueden ser gestionadas por la DG de Cultura, la DG de Innovación, la DG responsable de la digitalización, o por los Ayuntamientos.

Asimismo, se han recibido quejas por el requisito en la reserva de entradas para conciertos gratuitos tras el confinamiento de los meses de primavera, en los que se solicitaba un número de tarjeta de crédito verificada aunque no se procediera posteriormente a girar cargos por las entradas de acceso.

Sobre la posibilidad de datar a Aragón de unos estudios reglados de Artes Escénicas, para lo que debían acordar Ayuntamiento de Zaragoza y DGA se había abierto expediente en el año 2019, que se cerró tras sugerencia aceptada por ambas entidades (**Expediente 308/19**).

El sector de los espectáculos se ha visto seriamente dañado por la Pandemia, y es un aspecto que se aborda en el presente informe en otro apartado, por cuanto la crisis económica supone la suspensión de festejos y la falta de contrataciones públicas durante el estado de Alarma y posteriormente.

C. Bibliotecas

La falta de dotación económica para las bibliotecas que hay en la Comunidad Autónoma es una queja que se repite sucesivamente. Pero este año las quejas se han centrado las quejas en el cierre de las bibliotecas y salas de estudio con motivo del Covid-19, más que en la falta de recursos.

En los primeros momentos de Alarma Sanitaria, y mientras estaban poniéndose en marcha los diferentes planes de contingencia en los espacios públicos, se entendía que las bibliotecas, que cerraron el día 13 de marzo, estuvieran cerradas al público y únicamente se ofreciera el servicio de préstamos de fondos.

Sin embargo, mejorada la situación sanitaria, ha habido bibliotecas que han abierto sus puertas a los usuarios para que pudieran estudiar en las salas habilitadas: los universitarios pueden hacerlo en la Universidad de Zaragoza, los ciudadanos aragoneses pueden estudiar en las bibliotecas municipales, que han abierto sus salas de estudio con limitación de aforo (patronato de Bibliotecas del Ayuntamiento de Zaragoza), pero las bibliotecas que dependen del Gobierno de Aragón (o la del Estado, gestionada por el Gobierno de Aragón) han cerrado sus puertas a los estudiosos y a las consultas, pudiéndose únicamente realizar el préstamos de fondos previa consulta y reserva de ejemplar.

La Universidad de Zaragoza ha reaccionado rápidamente a las peticiones de información y a las solicitudes de apertura de espacio y horario para los estudiantes de UNIZAR en tiempo de exámenes. No así otras Administraciones, sabedoras de que no todos los estudiantes de la comunidad son universitarios, que las bibliotecas escolares se están utilizando como aulas por la carencia de espacio, y que hay muchos estudiantes que en sus casas, sugerido e auto confinamiento, no pueden estudiar por falta de medios y recursos. A la dificultad para encontrar un espacio para el estudio entre semana se añade la escasez de espacios abiertos en fin de semana para el estudio de los jóvenes (**Expediente 868/20**). Siguen entrando quejas sobre este mismo asunto recogidas en el año 2021, por lo que confiamos en que el Gobierno de Aragón ponga pronto remedio a esta situación y habilite espacios de estudio.

15.2 Deporte

Ha habido dos expedientes que se han tramitado este año 2020 sobre la práctica del deporte escolar fútbol. Uno de ellos arrancaba del último trimestre de 2018, y en él se sugería una ampliación en las coberturas médicas de los jóvenes deportistas federados, a quienes se les aplicaban unas condiciones de tratamiento médico que hacía tiempo estaban superadas. Este expediente finalmente se cerró con una aceptación parcial de la Sugerencia.

Asimismo, y con motivo del diferente trato que recibían las niñas y los niños en la práctica deportiva del fútbol, se abrió el **Expediente 1038/20**, que fue tramitado en términos de igualdad, a cuya resolución Federación Aragonesa de Fútbol no ha remitido contestación alguna. No ha sucedido así con el Departamento de Educación, Cultura y Deporte, que ha aceptado la sugerencia.

También sobre la práctica deportiva del fútbol se ha tramitado una queja en la que 9 equipos de fútbol (de los 20 de la 3ª División de Fútbol Sala de Aragón) solicitaban que no se les obligara a iniciar la competición por motivos de seguridad y salud de los jugadores (**Expediente 870/20),** a propósito del cual se espera respuesta de la federación de Fútbol, que en diversas ocasiones ha cuestionado la capacidad de supervisión de este Justiciazgo respecto de sus actuaciones por competencias administrativas delegadas.

16. Seguridad Social

Expedientes iniciados	42
Expedientes finalizados	48
Resoluciones emitidas	1
Resoluciones aceptadas	1

Planteamiento general

Antes de empezar con el análisis de las quejas que se encuadran en este epígrafe, hemos de señalar que todas aquellas cuestiones relativas al llamado Ingreso Mínimo Vital (IMV) que se ha creado por el Real Decreto Ley 20/20, de 29 de mayo con cargo a los Presupuestos de la Seguridad Social y que, por tanto, podrían incluirse aquí, han sido tratadas en el epígrafe 12 de Bienestar Social y, por tanto, no reiteraremos lo allí dicho.

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

Con carácter general, en los supuestos en los que hemos estimado que podría ser necesaria una supervisión de la actuación realizada por la Administración, hemos remitido el expediente al Defensor del Pueblo para su estudio y resolución; y, en aquellos otros casos en los que la ciudadanía se ha dirigido a nosotros simplemente solicitando información, bien se la hemos trasladado directamente por estar en nuestro poder o bien, tras gestionar dicha información con la Administración correspondiente.

Hemos de señalar que, este año la colaboración con los organismos dependientes de la Seguridad Social ha sido todavía más estrecha, toda vez que hemos experimentado un incremento de quejas que, a causa de la pandemia del Covid-19, tenían que ver con la dificultad de conseguir cita previa para la atención personal -ya fuera telefónica o presencial- a la hora de resolver dudas, solicitar prestaciones o presentar documentación, o derivadas de problemas para realizar los trámites telemáticamente. Todas estas quejas han sido directamente atendidas por los

organismos de la Seguridad Social a través nuestra llegando incluso a solucionar algunos errores materiales, como por ejemplo el cambio de un apellido que estaba incorrecto en su base de datos. No podemos dejar pasar la ocasión para agradecer, en la persona del Subdirector Provincial de Información y Subsidios de la Dirección Provincial del INSS, don Francisco Javier Blanch Mainar, quién ha sido nuestro contacto directo, su atención y diligencia con el ruego de que lo haga extensivo a todo su equipo.

16.1 Pensiones no Contributivas

En aquellos supuestos en que, pese a tratarse de competencia estatal su gestión está cedida a las Comunidades Autónomas, como por ejemplo en el caso de las Pensiones No Contributivas, estaríamos facultados para entrar a estudiar el fondo del asunto. Sin embargo, este año no hemos tenido ni una sola queja referida a las Pensiones No Contributivas.

16.2 Pensiones Contributivas

Las quejas en materia de Pensiones Contributivas que, como otros años han estado referidas a los requisitos para su cobro, con los años de cotización necesarios o con la forma de hacer su cómputo para el reconocimiento de la pensión, han sido este año mucho menos numerosas y han sido sustituidas por las relativas al retraso en el procedimiento de solicitud, fundamentalmente, de quienes tenían dificultad para realizar los trámites telemáticamente, tal y como hemos señalado al hablar del incremento de quejas directamente causadas por los efectos del Covid-19 y las restricciones para hacerle frente. Pocos han sido los expedientes que se han trasladado al Defensor del Pueblo para su tramitación, resolviendo por nuestros propios medios los expedientes en que hemos considerado que era suficiente con trasladar la información disponible, así como aquellos que no manifestaban una queja determinada si no un desacuerdo general con la normativa aplicable (insuficiencia de revalorización de las pensiones, riesgo de desaparición del sistema público de pensiones, cambio a sistemas más favorable del cómputo de años cotizados…).

16.3 Incapacidad permanente

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.

No obstante, este año hicimos una recomendación al Departamento de Sanidad del Gobierno de Aragón, que fue aceptada, en el sentido de que, como norma general, el Servicio de Inspección Médica dependiente de aquel, realice un pronunciamiento expreso y no se acoja al silencio positivo en el supuesto en que el INSS le solicite informe ante la oposición del solicitante contra la denegación del reconocimiento de una Incapacidad Permanente.

16.4 Incapacidad temporal

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 debemos insistir en el hecho de que, en materia de incapacidades laborales, la ley juega con unos plazos máximos que, en ocasiones, no son suficientes para garantizar la completa recuperación, con el resultado de que la persona se ve en la situación de tener que reincorporarse al trabajo sin estar en condiciones de hacerlo y, caso de no poder, se encuentra sin recursos asistenciales que le permitan mantenerse y todo ello por el mero transcurso de un plazo de tiempo y ayudado por una valoración de los criterios de incapacidad permanente excesivamente rigorista.

16.5 Cotizaciones

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 y quejas

relativas a la denegación del pago de prestaciones cuando se tienen deudas con la Seguridad Social.

16.6. Varios

Por último, bajo el subepígrafe de varios, hemos englobado desde aquellas quejas que tienen que ver con la disconformidad con el sistema de pago de las prestaciones de incapacidad laboral temporal por parte de las Mutuas colaboradoras a aquellas quejas que se refieren a la reclamación de prestaciones cobradas indebidamente.

17. Justicia

Expedientes iniciados	78
Expedientes finalizados	82
Resoluciones emitidas	2
Resoluciones aceptadas	2

Planteamiento general

Los expedientes abiertos contra la asistencia jurídica gratuita solían comprender un elevado número de los tramitado en esta área, si bien, este año se ha podido comprobar que los mismos continúan en su tasa descendente. Ello es una muestra de la mejora en la calidad del servicio prestado por parte de los órganos implicados y que sin duda redunda en el interés de la ciudadanía.

Líneas similares se pueden pronunciar con respecto al Real e Ilustre Colegio de Abogados de Zaragoza, que dado su elevado volumen de trabajo, era objeto de la apertura de distintos expedientes en años anteriores, habiendo quedado a uno reducido en el 2020 y que fue archivado con un traslado de información.

El principal problema detectado en este 2020 ha sido la falta de adaptación de algunos organismos a la pandemia, ya sea por la falta de digitalización o por carecer de medios personales para ello. Pero la demora en las citas previas y la imposibilidad de contactar con los servicios correspondientes, ha sido una tónica habitual a lo largo de 2020.

La gestión telemática, la digitalización y la cita previa, son tareas que hasta la fecha constaban como pendientes en muchas administraciones. Esta pandemia nos ha obligado, incluida esta Institución, a acelerar los procesos de digitalización, abrir nuevos canales de comunicación y mejorar en la calidad de la información. Lo que a su vez nos debe hacer plantear la escasa apuesta que se había hecho hasta la fecha.

Durante el 2021 debemos continuar apoyando la modernización de las instituciones, facilitando la gestión telemática, pero sin olvidar aquellas personas que bien, por falta de medios o de conocimientos, encuentran problemas para acceder a las mismas.

17.1 Asistencia Jurídica Gratuita

Los expedientes tramitados por asistencia jurídica gratuita consisten en comprobar que se han respetado plazos y procedimientos establecidos en la normativa de aplicación, así como informar a los ciudadanos de las formas de acceso y requisitos para el reconocimiento del derecho a la asistencia jurídica gratuita.

A lo largo de los dos últimos años se viene comprobando una reducción notable de expedientes en esta materia, lo que ha llevado a que durante el 2020, únicamente se hayan tramitado cinco expedientes en esta materia y realzado una única resolución de un expediente abierto en 2019.

Los asuntos sometidos a supervisión de esta Institución hacían referencia a la demora en la concesión del derecho, que debió a una situación puntual de varias bajas médicas simultáneas; la denegación del derecho, pero que tras solicitar información, se comprobó que si se le había concedido y otros en los que reclamaban cierta información que pudo ser facilitada sin requerir la intervención de la administración.

En lo que respecta a la Resolución (**Expediente 1122/19**) hace referencia a la falta de información por parte de la Comisión de Justicia Gratuita al denegar el derecho a la misma basada en la insostenibilidad de la pretensión. En la comunicación realizada a la solicitante, únicamente se le informaba de la denegación del mismo citando los artículos de la normativa que regulan la insostenibilidad de la pretensión y dándole pie de recurso. Desde esta Institución se entiende que se debía de informar de los fundamentos jurídicos en los que se había basado el abogado designado, el Colegio de Abogados y el Ministerio Fiscal para llegar a dicha conclusión, pues solo de este modo los ciudadanos pueden comprender los motivos por los que se les deniega el derecho. La Resolución no fue aceptada.

17.2 Colegios Profesionales

El Justicia de Aragón, entre las funciones encomendadas estatutariamente, se encuentra la supervisión de los Colegios Profesionales en todas aquellas funciones que ejerzan como corporaciones de derecho público en Aragón.

En este apartado también se ha visto reducido el número de expedientes, tramitándose únicamente tres expedientes, con el Colegio Profesional de Agentes

Inmobiliarios, con el Real e Ilustre Colegio de Abogados de Zaragoza y con el Ilustre Colegio Notarial de Aragón. Los dos primeros fueron archivados una vez trasladada la información facilitada y sin que se apreciara irregularidad en su actuación, objeto de una mayor supervisión por parte de esta Institución.

En el caso del Ilustre Colegio Notarial de Aragón **(Expediente 1402/19)**, se trataba de la limitación de acceso a un usuario por haber infringido las normas del Reglamento del Archivo Histórico de Protocolos Notariales del Ilustre Colegio Notarial de Aragón. En la Resolución consta como el Colegio Notarial, en base a las funciones de policía que ejerce dentro del Archivo al objeto de garantizar la protección de los documentos existentes y del resto de usuarios, se encontraba legitimado para limitar el acceso a los usuarios. No obstante, al encontrarnos ante una actuación colegial incardinada en el Derecho administrativo. En concreto, hubiera sido pertinente que se hubiera efectuado la correspondiente indicación de recursos con la notificación de las resoluciones en cuestión, en estricta aplicación de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

17.3 Instituciones Penitenciarias

Nuestra Comunidad Autónoma carece de competencias en materia de instituciones penitenciarias. 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 ostente.

No obstante, el Justicia tiene como criterio tratar de extender al máximo las posibilidades de intervención que la ley le faculta, realizando cuantas gestiones considere necesarias en la mediación del problema planteado.

Las quejas presentadas durante el 2020, de forma similar a años anteriores, hacían referencia especialmente 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 en centros ubicados en Aragón.

17.4 Nacionalidad y Registros

Las demoras en la concesión de la nacionalidad es un problema que se viene arrastrado año tras año por parte de las administraciones públicas. Se han llevado a cabo importantes inversiones para la digitalización de los trámites pertinentes y de los expedientes ya abiertos, si bien, a pesar de ello, sigue resultando elevado la tramitación de la nacionalidad. Esta situación se ha visto agravada con la declaración del estado de alarma de 14 de marzo, que supuso la casi paralización de todos los trámites en curso.

Especial incidencia ha tenido la acumulada por el **Registro Civil de Zaragoza**, lo que llevó la apertura de numerosos expedientes al respecto. Entre los principales problemas expuestos se encontraba la imposibilidad de poder contactar con el Registro, ya fuera de forma telefónica o por medio de correo electrónico. La solicitud de cita previa tampoco resultaba posible por los medios habilitados inicialmente.

Ante la situación expuesta en los diferentes expedientes abiertos, esta Institución se dirigió al Registro Civil de Zaragoza, al Tribunal Superior de Justicia de Aragón y a la Dirección General de Justicia del Gobierno de Aragón, al objeto de conocer el motivo de la acumulación del trabajo en el Registro y valorar posibles medidas que pudieran ayudar a reducir la carga del mismo.

Por parte de los organismos a los que se dirigió esta Institución, se informó de la posibilidad de realizar numerosas gestiones a través de la sede electrónica habilitada por el Gobierno de Aragón, así como la creación de un nuevo Registro bis con funciones de apoyo. La finalidad de éste era llevar a cabo trámites concretos en días y horas determinados al objeto de poder aliviar de volumen de trabajo al Registro.

De este modo se ha conseguido reducir el tiempo de espera de los ciudadanos, pero aún en la actualidad, continúan existiendo problemas para obtener citas, ya que una vez que se abre la agenda enseguida se ocupan las citas disponibles. Esto va a obligar a mantener durante un amplio periodo de tiempo el Registro-Bis en funciones de apoyo, al objeto de evitar todavía mayores demoras en las solicitudes de los ciudadanos.

18. Transparencia

Expedientes iniciados	9
Expedientes finalizados	9
Resoluciones emitidas	0
Resoluciones aceptadas	0

En materia de transparencia se continúa el criterio ya iniciado en 2018 de indicar al ciudadano, con carácter previo a la admisión a trámite de la queja, la posibilidad de tramitación de la misma por el cauce expreso previsto en la normativa de transparencia, esto es, ante recurso interpuesto al Consejo de Transparencia de Aragón, posibilidad que en la mayoría de los casos ha sido aceptada por la ciudadanía. Cabe señalar que la Ley 8/2015, de 25 de marzo, de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana de Aragón, establece tanto que un miembro del Justiciazgo forma parte del Consejo, lo que ha supuesto que en las reuniones mantenidas por dicho órgano a lo largo de 2019 hayan asistido o bien el Lugarteniente del Justicia o bien la Asesora responsable de Departamento al efecto designada, como que de todas sus resoluciones se debe dar traslado al Justicia de Aragón, pudiéndose tener acceso a las resoluciones en la web del Consejo (https://transparencia.aragon.es/CTAR) aunque en el presente ejercicio la situación de pandemia ha llevado a que las reuniones del Consejo se hayan visto muy disminuidas.

Si que cabe traer a este Informe anual una queja presentada contra la actuación del propio Consejo. Este supuesto no es una novedad y de hecho en el informe del año 2019 ya se dejó constancia de otras quejas relativas a retrasos en la tramitación de expedientes ante él, es decir, cuestiones procedimentales. Pero en el **Expediente 1216/20** la cuestión objeto de la queja versaba sobre el fondo de una resolución del Consejo, lo que llevó a que con carácter previo a la admisión de la misma se debiera realizar un juicio de competencia, concluyendo, como se transcribe, que el Justiciazgo no debía entrar en el fondo de las resoluciones que desde el Consejo de Transparencia de Aragón pudiera dictarse:

"En relación con el escrito por usted presentado ante esta Institución, relativa a una actuación del Consejo de Transparencia de Aragón, volvemos a ponernos en contacto con usted para informarle que, examinado su contenido y la documentación aportada, consideramos que en este caso la actuación del citado organismo, que goza de independencia orgánica y funcional según se establece

tanto en el artículo 37.2 de la Ley 8/2015, de 25 de marzo, como en el artículo 2 del Decreto 32/2016, de 22 de marzo, en cuanto a sus aspectos formales y procedimentales, son conformes con la normativa que resulta de aplicación y que no existe irregularidad que pueda ser objeto de una decisión supervisora por nuestra parte, sin que esta Institución tenga competencia, como se solicita en su escrito, para instar a dicho órgano de control a adoptar una decisión de fondo concreta, lo que en su caso podrá instarse mediante el correspondiente procedimiento ante los órganos jurisdiccionales contencioso-administrativos, a los que remite el artículo 32.5 de la ya citada Ley 8/2015, sin perjuicio de poder hacer con carácter potestativo previo, uso del recurso establecido en el artículo 36 de la misma norma. Debemos indicarle que dicha vía de recurso judicial o administrativo está expresamente señalada como pie de recursos en la Resolución del Consejo de fecha 14 de setiembre, por usted aportada junto a su escrito de queja, sin que nos conste se haya hecho uso de dichos instrumentos jurídicos.

Contra las decisiones y resoluciones del Justicia no cabe la interposición de ningún tipo de recurso, según establece el artículo15.4 de su ley reguladora.".

19. Medio Ambiente, Conservación de la Naturaleza, Flora y Fauna

Expedientes iniciados	22
Expedientes finalizados	33
Resoluciones emitidas	28
Resoluciones aceptadas	14

En esta materia se ha conseguido en el año 2020 saldar un manifiesto de retraso en la resolución de expedientes arrastrado de ejercicios anteriores, lo que explica el alto número de resoluciones dictadas

19.1 Residuos

Consideramos de importancia reseñar el expediente tramitado sobre las emisiones de la fábrica de papel sita en Montañana, en el que se formuló por la Institución Sugerencia (**Expediente 1224/19**) al Departamento de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente del Gobierno de Aragón y al Ayuntamiento de Zaragoza para que, cada uno en el ejercicio de sus competencias, hicieran pública la información medioambiental relativa a la actividad industrial que desarrolla en el Barrio de Montañana la empresa papelera Torraspapel, S.A., de tal forma que la ciudadanía tenga la información medioambiental necesaria para comprobar el cumplimiento de la legislación medioambiental por la referida empresa y ejercer los derechos que les correspondan, y participar en la toma de decisiones medioambientales de la Administración.

También mereció especial atención por parte de la Institución el expediente tramitado en relación con la actividad de la Asociación de Vecinos Ebro de La Almozara y la Asociación de Vecinos y Consumidores Aljafería (**Expediente 214/20**), desplegada ante el Ayuntamiento de Zaragoza y la Diputación General de Aragón sobre los posibles riesgos que pudiera haber para la ciudadanía ante la presencia de suelos contaminados en La Almozara, por la actividad industrial química desarrollada durante el siglo pasado por la compañía mercantil Industrial Química.

Desde la Institución se estimó que ambas Administraciones habían actuado dentro de lo dispuesto en la normativa, adoptando las medidas que habían considerado necesarias con la finalidad de evitar cualquier problema de salud a la ciudadanía residente en el Barrio de La Almozara, pero se consideró necesario formular

Sugerencia al Departamento de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente del Gobierno de Aragón y el Ayuntamiento de Zaragoza para que dieran la publicidad necesaria, y por los cauces que consideren convenientes, a todas las cuestiones medioambientales sobre la contaminación de los suelos del Barrio de La Almozara.

De esta forma, teniendo conocimiento en tiempo la población que reside en el Barrio de todos los datos relativos a la contaminación de los suelos y las actuaciones que realiza la Administración y las mejoras técnicas disponibles, podrá comprobar que se cumple la normativa medioambiental y podrá participar en la protección ambiental poniendo en conocimiento de la Administración los hechos relevantes que considere oportunos, y también comprender la legislación ambiental y los derechos de quienes ejercen actividades y la ciudadanía.

19.2 Biodiversidad

Sobre la protección de los animales se han formulado durante este año 2020 tres resoluciones a la Administración.

La primera, el **Expediente 1274/19**, se presentó ante la Institución un escrito de queja en el que se declaraba que la electrocución y colisión con las conducciones eléctricas representa la causa de mortandad no natural más frecuente de las aves y se finalizaba la queja formulando varias peticiones dirigidas a evitar los riesgos de electrocución de las aves en los tendidos eléctricos.

Desde el Departamento de Medio Ambiente se nos informó que se había procedido a iniciar el procedimiento de identificación de las líneas eléctricas que no se ajustaban a las prescripciones técnicas establecidas en el Real Decreto 1432/2008, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas para la protección de la avifauna contra la colisión y la electrocución en líneas eléctricas de alta tensión. Por tanto, desde la Administración autonómica se había dado cumplimiento a la normativa básica estatal.

No obstante lo anterior, desde el Justicia se consideró necesario formular Sugerencia al Departamento de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente para que continuara con su labor de aplicación de la normativa para la protección de la avifauna contra la colisión y la electrocución en líneas de alta tensión, y fomentara el cumplimiento de las medidas de protección mediante el ejercicio de su potestad

de fomento mediante recursos propios de la Administración autonómica o provenientes de la Administración General del Estado.

También se presentó escrito de queja, **Expediente 964/19**, en relación con la falta de aprobación por la Administración de la Comunidad del Plan de recuperación del oso pardo.

La Administración nos informó que había realizado diversas actuaciones con la finalidad de conservar el oso pardo, pero que no había aprobado el referido Plan de recuperación

Por ello, y en aplicación del artículo 59 de la Ley 42/2007, de 13 de diciembre, del Patrimonio Natural y de la Biodiversidad, fue preciso recordar a la Administración de la Comunidad Autónoma de la necesidad de dar cumplimiento a la obligación legal señalada en dicha norma, y mientras no sea derogada, o modificada excluyendo a los valles del Pirineo aragonés de su ámbito de aplicación, es necesario adoptar un plan de recuperación del oso pardo, que debe incluir las medidas más adecuadas para el cumplimiento del objetivo de eliminar el peligro de la extinción y, en su caso, la designación de las áreas críticas.

El tercer expediente que tramitamos en relación con la protección de los animales, **Expediente 1515/19**, versó sobre la falta de protección por parte de la Administración de la Comunidad Autónoma a especies de aves protegidas sometidas amenaza inminente por proyectos de producción de energía eólica y de evacuación y transporte de energía eléctrica en la Sierra de Luna, y en particular, por los posibles daños que pudieran causarse al alimoche y al buitre leonado, al existir un dormidero comunal de ambas especies en una masa boscosa de pino carrasco en la Sierra de Luna.

Examinado el Informe remitido por el Departamento de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente, desde la Institución no se observó que hubiera irregularidad alguna en el procedimiento seguido por la Administración y que concluyó por Resolución de 9 de abril de 2018, por la que se formuló la Declaración de Impacto Ambiental del proyecto de Parque Eólico “Monlora III” en los términos municipales de Luna, Sierra de Luna y Castejón de Valdejasa (Zaragoza).

No obstante lo anterior, dados los derechos de la ciudadanía en relación con la obligación por parte de la Administración de difundir la información medioambiental relevante que obre en su poder o en el de otra Administración, se consideró procedente desde la Institución formular Sugerencia al Departamento de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente del Gobierno de Aragón para que diera la publicidad necesaria a todas las cuestiones medioambientales sobre la protección y conservación del alimoche y demás aves que se puedan ver afectadas por la actividad de los molinos del parque eólico.

De esta forma, la ciudadanía podrá comprobar que se cumplen los condicionantes de la autorización de la actividad y la legislación ambiental, y podrán participar en la protección ambiental poniendo en conocimiento de la Administración los hechos relevantes que consideren oportuno.

En dicho **Expediente 1515/19**, y ante la información del Departamento de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente sobre la falta de aprobación del Plan de Conservación del alimoche, se recomendó desde la Institución, al igual que con el oso pardo, que aprobara un plan de conservación que debiera incluir las medidas más adecuadas para el cumplimiento del objetivo de eliminar los peligros que han dado lugar a la calificación de como especie vulnerable al alimoche.

En relación con los problemas que causan las palomas en los cascos urbanos, se formuló Sugerencia, **Expediente 1387/19**, al Ayuntamiento de Luceni, aun considerando los esfuerzos de los servicios municipales del Ayuntamiento para atajar y reducir los daños y perjuicios que causan las palomas en algunas calles de la localidad, consideramos oportuno sugerir al Ayuntamiento de Luceni que adoptara las medidas de control adecuadas para que las molestias producidas por las palomas por los excrementos que vierten en los edificios y alrededores queden aminoradas de forma sustancial.

Sobre el mantenimiento del arbolado en la ciudad de Teruel, se formuló Sugerencia al Ayuntamiento para que aprobara una normativa específica para proteger al arbolado de la ciudad de las sucesivas intervenciones urbanísticas que promoviera.

19.3 Aguas

Por parte de algunos vecinos de la localidad de Pina de Ebro se trasladó a esta Institución por medio de escrito su honda preocupación por los efectos que, para su población y, especialmente, para su casco urbano, podían derivarse de las crecidas del río Ebro.

Durante varios años esta Institución ha venido abordando el problema de la inundación de tierras y el consiguiente peligro para las poblaciones ribereñas del Ebro con motivo de las avenidas que se producen a lo largo del tiempo.

Entre las actuaciones de esta Institución resulta destacable la Sugerencia emitida en el **Expediente 145/13**, relativa a la puesta en práctica del llamado Plan Ambiental del Ebro, en el que se exhortaba al Gobierno de Aragón para que impulsara la materialización de las acciones previstas en el "Plan medioambiental del Ebro y tramo bajo del Cinca", en orden al cumplimiento de los objetivos previstos en el mismo, especialmente en lo relativo a la prevención y defensa de personas y bienes en caso de inundación

Teniendo en cuenta la anterior Sugerencia formulada por la Institución en el año 2013, y los Informes remitidos por el Departamento de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente y la Confederación Hidrográfica del Ebro, se consideró necesario formular nueva Sugerencia al Departamento de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente, **Expediente 1027/19**, para que impulse la realización de actuaciones eficaces para atajar los problemas derivados de las avenidas del río, en colaboración estrecha con la Confederación Hidrográfica del Ebro.

En relación con la depuración de aguas residuales, por un particular se presentó un escrito de queja, en el que se hacía mención, entre otras consideraciones a la falta de depuración de las aguas residuales que se producen por visitantes y residentes del núcleo de población de Revilla, que depende del Ayuntamiento de Tella-Sin, y que se vierten al río Yaga. Por parte de la Institución se formuló Sugerencia, **Expediente 1252/19**, al Ayuntamiento de Tella-Sin para que comprobara que el actual sistema de depuración de las aguas del núcleo de población de Revilla cumple con la normativa vigente.

En relación con los cursos fluviales y su limpieza, se formuló nuevamente Sugerencia al Ayuntamiento de Mora de Rubielos, expediente 188/20, para que

diera contestación expresa a la petición de limpieza del cauce del río Mora presentada por un vecino de la localidad, estimado la petición o desestimándola, y en todo caso, ofreciendo los recursos que en Derecho correspondan.

19.4 Caza y pesca

En relación con la toma de los datos de los cazadores con su consentimiento mediante una fotografía de los DNI hecha con el teléfono móvil, para posteriormente y una vez redactada el acta correspondiente, borrar dichos datos, para evitar cualquier posible irregularidad en este modo de actuar, se formuló Sugerencia al Departamento de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente del Gobierno de Aragón, **Expediente 410/19**, para que hiciera las consultas que estimara procedentes ante la Agencia Española de Protección de Datos para obtener un dictamen que respaldara su modo de actuar y el procedimiento que debe seguirse, con la finalidad de garantizar la seguridad de los datos obtenidos sin que pueda haber acceso por terceros.

El Departamento de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente aceptó la Sugerencia formulada.

Establece la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común, en su artículo 12, que las Administraciones Públicas deben garantizar que los interesados pueden relacionarse con la Administración a través de medios electrónicos
Un ciudadano nos presentó fundamentado escrito de queja en el que se consideraba que la actual regulación de expedición de los permisos de pesca no es conforme con la legislación vigente, al no existir un procedimiento para su obtención y pago de la tasa por medio electrónicos.

El Departamento de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente en el cumplido informe que nos remitió, nos informaba que la creación de la aplicación informática que permitiera la solicitud del permiso de pesca y el pago de la tasa que correspondiera requería que antes: a) se aprobara la posibilidad de pago telemática de las tasas con impreso normalizado mediante tarjeta de crédito; b) se modificara el Decreto 17/2013, de 19 de febrero; y c) se creara la pasarela de pago por parte de Aragonesa de Servicios Telemáticos.

Examinado el referido informe, y aunque no sea una tarea nada sencilla el implementar los procedimientos para la obtención de los permisos de pesca y los medios de pago electrónicos a todas las tasas autonómicas, se formuló Sugerencia desde la Institución a los Departamentos de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente, Departamento de Hacienda y Administración Pública y Departamento de Ciencia, Universidad y Sociedad del Conocimiento, del Gobierno de Aragón, **Expediente 1368/19,** para que de forma coordinada impulsaran los procedimientos para que permitieran implementar la aplicación informática para obtener el permiso de pesca y pago de su tasa por medios electrónicos. De esta forma, se es más eficaz en el servicio que se presta a los ciudadanos, simplificando el sistema de pago de la tasa, y el tiempo que debe dedicar un ciudadano a solicitar un permiso de pesca.

Los cazadores locales tienen derecho a ser socios de la sociedad deportiva de cazadores que resulte ser adjudicataria del coto deportivo de la localidad y a cazar en el coto, y siempre y cuando acepten expresamente los estatutos de la sociedad deportiva de caza adjudicataria del aprovechamiento, que no podrá limitar el número de socios cazadores locales.

Un cazador vecino de Sabiñán presentó escrito de queja ante la Institución en el que exponía que le habían denegado ser socio de la sociedad de cazadores adjudicataria del aprovechamiento.

Desde el Justicia, **Expediente 582/19**, se formuló Recomendación al Ayuntamiento de Sabiñán para que se procediera a iniciar las acciones que considerara oportunas con la finalidad de que por la Sociedad de caza adjudicataria del aprovechamiento de caza se diera 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.

19.5 Espacios naturales

Se nos planteó por parte de un empleado público el problema que surgiría caso de producirse un incendio y no estar el camino o pista forestal de evacuación en las debidas condiciones para su salida en vehículo desde el Punto Fijo de Vigilancia en que desarrolla su trabajo.

Desde la Institución formulamos Sugerencia, **Expediente 1334/18**, al considerar que la respuesta al problema planteado por el empleado público debía venir de las Administraciones implicadas, Ayuntamiento de Andorra y Departamento de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente, de forma conjunta o individual, y cada una dentro de sus competencias; el Ayuntamiento como obligado de acondicionar los caminos públicos, y la Administración de la Comunidad Autónoma como obligada a proteger al trabajador en su competencia de seguridad y salud en el trabajo.

El empleado público informó a la Institución que a finales del año 2020 habían procedido a arreglar y acondicionar el camino, quedando en un estado suficiente para circular en vehículo con normalidad.

Se presentó escrito de queja por varias Asociaciones defensoras de la naturaleza en relación con la construcción en el año 2000 de una pista cuyo trazado discurre entre Alfocea, término municipal de Zaragoza, y las fincas de Soto Candespina, en el término municipal de Sobradiel. Dicha pista fue construida sin autorización sobre la ladera media del escarpe El Castellar del río Ebro, y tiene una longitud aproximada de 2.500 metros. Dicha pista se construyó sin autorización, según se dice en el escrito, y por un particular.

Pero dicha pista también forma parte del Lugar de Interés Comunitario (LIC) ES2430080, El Castellar; y por ello se formuló Sugerencia, **Expediente 875/2018**, al Departamento de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente y al Ayuntamiento de Zaragoza para que coordinaran sus actuaciones entre sí y con la Confederación Hidrográfica del Ebro, y realicen las actuaciones necesarias para conservar el Lugar de Interés Comunitario denominado El Castellar, en la zona que coincide con el referido camino construido sin autorización sobre el escarche del río Ebro, de forma favorable a los tipos de habitat naturales y de las especies de interés comunitarios protegidas.

19.6 Montes y caminos

Tras haber arreglado y acondicionado un camino determinadas Administraciones de la Comunidad Autónoma y Local como sendero turístico, éste queda deteriorado por el tratamiento silvícola realizado por orden del Departamento de Medio Ambiente, que incluía la corta de árboles y el transporte de la madera, lo que

conllevaba que por la empresa adjudicataria tuviera que hacerse cargo de la reparación del camino.

Por la Institución se formuló Sugerencia al Departamento de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente, **Expediente 1138/19,** para que en los casos en los que se adjudique un aprovechamiento de un monte público, o se realiza un tratamiento silvícola, en el que los medios de transporte transiten por un sendero turístico, se solicite a la Comisión de Senderos Turísticos de Aragón informe no vinculante sobre la reparación y restauración de los daños que hubiera tenido dicho sendero tras la terminación del aprovechamiento o tratamiento silvícola del monte público.

Se planteó a la Institución la cuestión de la indebida recolección de setas en fincas privadas sin autorización en el término municipal de Fortanete, causando daños a la propiedad, en particular en las alambradas y señales, así como a la crianza del ganado; y sobre la falta de contestación por la Administración al denunciante del resultado de las denuncias formuladas por un guarda rural contratado por los ganaderos.

Desde la Institución se consideró procedente formular Recomendación al Departamento de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente para que por sus servicios competentes se comunicara a los denunciantes el inicio o no de un procedimiento sancionador cuando la denuncia vaya acompañada de una solicitud de iniciación; y Sugerencia al Ayuntamiento de Fortanete para que reforzara y aumentara el número de señales indicativas de coto micológico en los límites de los terrenos colindantes que no forman parte del coto.

19.7 Actividades

Se presentó escrito de queja en relación con la tramitación por el Ayuntamiento de Biescas de un proyecto de construcción de un campo de tiro en terrenos propiedad del Ayuntamiento. Los presentadores, vecinos del núcleo de población de Orós Alto consideraban que les perjudicaba dicha instalación por los ruidos que podía general y al encontrarse dicho campo de tiro cerca de sus casas.

Aun cuando la cuestión objeto de queja se consideró desde la Institución que había decaído, dado que la entidad promotora del campo de tiro había renunciado a su construcción y el Ayuntamiento de Biescas había anunciado la revocación de la

cesión de uso de los terrenos y su aportación dineraria, se consideró por la Institución formular Sugerencia al Ayuntamiento de Biescas, **Expediente 618/18**, para que por sus órganos competentes iniciara las gestiones que correspondieran en aras de determinar si procede declarar la caducidad de las licencias de obras y ambiental de actividad clasificada otorgadas por Decreto de Alcaldía de 12 de enero de 2016 de obras e instalación de campo de tiro.

Se nos planteó en un escrito de queja la existencia de un pozo de agua en terreno rústico sin medidas de protección suficientes en el término municipal de La Muela, al que cayó el perro de caza del interesado en el expediente, provocando la muerte del perro por ahogamiento al no poder su dueño rescatarlo, y la posible responsabilidad patrimonial de la Administración por este hecho.

Dado que los actos de construcción, edificación y uso del suelo y subsuelo requieren, dispone el artículo 225 de la Ley de Urbanismo de Aragón, de licencia, declaración responsable o comunicación previa, se formuló Sugerencia al Ayuntamiento de La Muela, **Expediente 1560/18**, para que ordenara las medidas necesarias de seguridad a realizar en los pozos que se hayan construido en el término municipal para evitar posibles accidentes de personas y animales.

Por último, se formuló Sugerencia al Ayuntamiento de Zaragoza, **Expediente 615/18**, para que incrementara las labores de vigilancia en el entorno del parque sito entre las calles Melilla y Arcipreste de Hita, para tratar de evitar incumplimientos de los propietarios de perros que no recogen los excrementos de sus mascotas.

20. Contratación pública

Expedientes iniciados	2
Expedientes finalizados	4
Resoluciones emitidas	1
Resoluciones aceptadas	0

Planteamiento general

Continúa la escasa actividad en esta materia en cuanto a quejas recibidas en el Justicia, y dentro de las escasas recibidas venían dadas por falta de conocimientos sobre el marco jurídico especial por el que la contratación pública se rige, como sucedió en el **Expediente 1549/19**, en el que la queja era por querer continuar con la concesión de un bar en el hogar de la tercera edad de Ricla, sin participar en la nueva licitación, lo que, evidentemente, no era posible. caso aparte puede considerarse el **Expediente 1410/19**, motivado por la resolución de los contratos de las empresas que participaban tradicionalmente en la Cabalgata de Reyes de Zaragoza. En este caso fueron los propios presentadores de la queja los que solicitaron el archivo del expediente tras alcanzar un acuerdo consensuado al respecto con el ayuntamiento.

Tanto la vigente Ley de Contratos del Sector Público como las anteriores, establecen que su objeto es regular la contratación del sector público con una doble finalidad. Por un lado, garantizar que la misma se ajusta a los principios de libertad de acceso a las licitaciones, publicidad y transparencia de los procedimientos, y no discriminación e igualdad de trato entre los candidatos. Y, por otro lado, asegurar, en conexión con el objetivo de estabilidad presupuestaria y control del gasto, una eficiente utilización de los fondos destinados a la realización de obras, la adquisición de bienes y la contratación de servicios mediante la exigencia de la definición previa de las necesidades a satisfacer, la salvaguarda de la libre competencia y la selección de la oferta económicamente más ventajosa.

Es igualmente objeto de dicha Ley la regulación del régimen jurídico aplicable a los efectos, cumplimiento y extinción de los contratos administrativos, en atención a los fines institucionales de carácter público que a través de los mismos se tratan de realizar.

Las entidades del sector público no pueden celebrar otros contratos que aquellos que sean necesarios para el cumplimiento y realización de sus fines institucionales. A tal efecto, la naturaleza y extensión de las necesidades que pretenden cubrirse mediante el contrato proyectado, así como la idoneidad de su objeto y contenido para satisfacerlas, deben ser determinadas con precisión, dejando constancia de ello en la documentación preparatoria, antes de iniciar el procedimiento encaminado a su adjudicación.

Finalizado el procedimiento de licitación y adjudicación del contrato llega la fase más importante de la contratación pública, la fase de ejecución. Las actuaciones de vigilancia y control realizadas por los órganos de contratación en la ejecución del contrato deben servir para asegurar que el cumplimiento del objeto del contrato se realiza por la empresa adjudicataria conforme a las condiciones pactadas, pues de ello depende el correcto cumplimiento de la necesidad pública a satisfacer con su celebración.

20.1 Contratación en el ámbito sanitario

En el presente año han sido diversas las quejas presentadas, generalmente por colectivos de trabajadores de las concesionarias, relativas al cumplimiento de contratos en el ámbito sanitario, por lo que se ha considerado oportuno dar cuenta de ellos en este subapartado.

A. En el **Expediente 1010/19**, los trabajadores de limpieza de la empresa adjudicataria del Hospital Miguel Servet de Zaragoza manifestaban que la falta de personal en la prestación del servicio suponía una sobrecarga de trabajo. Se superviso la actuación de la Administración referidas al control del cumplimiento del contrato.

Una de las características de este contrato es que los medios empleados para su ejecución son fundamentalmente medios humanos. Por ello, los licitadores en la preparación de sus ofertas deben tener en cuenta el personal necesario para limpiar los centros con las condiciones de calidad exigidos en los pliegos y en el cálculo del importe de su oferta económica valoran el coste laboral que deben asumir.

En los certificados de conformidad del servicio emitidos por el Hospital se observa que la empresa adjudicataria desde el primer mes hasta, al menos el mes de

diciembre de 2018, último mes cuyo certificado consta en el expediente, ha incumplido el contrato al realizar menos horas de las ofertadas.

Para los supuestos de incumplimiento por parte de la empresa contratista, los pliegos que rigen el contrato establecen el procedimiento de imposición de penalidades, En concreto para este incumplimiento se establece la deducción en la factura de las jornadas no prestadas valoradas al doble del importe valor promedio de jornada. En el primer año de ejecución del contrato de abril 2017 a marzo de 2018, se inició en febrero del 2019 un expediente de imposición de penalidades. El Órgano de Contratación sustituyó los 865.673,07 euros a que ascendía la penalidad por un plan de recuperación de las 17.254,54 horas ofertadas y no prestadas. Estos trabajos adicionales no incluidos en los pliegos deberían haber sido objeto de un nuevo procedimiento de contratación que respetase los principios de publicidad y concurrencia. Respecto al segundo año de ejecución del contrato de abril 2018 a marzo de 2019 el órgano de contratación informó que en octubre de 2019 no se había comunicado el inicio de ningún expediente de imposición de penalidades.

Las penalidades tienen naturaleza coercitiva, y se imponen durante la fase de ejecución del contrato cuando el contratista incurre en un cumplimiento defectuoso de la prestación objeto del contrato, siendo su finalidad la de estimular el cumplimiento del mismo. El expediente finalizó recomendando que el Órgano de Contratación dicte las instrucciones necesarias para asegurar que la ejecución del contrato se realiza en los términos pactados; que en los supuestos en que se detectase algún incumplimiento en la prestación del servicio de limpieza se actuase conforme a lo establecido en los pliegos respecto a la imposición de penalidades y se dictasen las instrucciones necesarias para que una vez detectado su incumplimiento no se demorase el inicio del expediente de imposición de las mismas.

La recomendación fue aceptada por la Administración.

B. En el **Expediente 116/20** se indicaba que las bolsas de basura facilitadas por la empresa adjudicataria del contrato de limpieza del Hospital Royo Villanova no cumplían las exigencias establecidas sobre recogida de residuos. El Departamento informó que en su momento se observó que las bolsas no correspondían con las descritas en el pliego, se requirió a la empresa para que subsanase esta deficiencia, deficiencia que fue solucionada. En este caso, el hecho que motivó la queja estaba

solucionado pero teniendo en cuenta la respuesta de la Administración, el número de quejas recibidas sobre la limpieza del Hospital Royo Villanova y el tiempo de vigencia que quedaba del contrato, se consideró oportuno recordar al Departamento que el contrato debía cumplirse de acuerdo a lo pactado y en el supuesto de detectar algún incumplimiento de las obligaciones laborales, seguridad e higiene y de seguridad de la empresa con sus trabajadores o cualquier otro tipo de incumplimiento se debía actuar conforme a lo establecido en los pliegos que rigen el contrato.

La pandemia también ha obligado a replantear los protocolos de limpieza en los hospitales.

C. Actualmente se está tramitando el **Expediente 1433/20** referido al contrato de limpieza del Hospital Miguel Servet por los problemas que la falta de personal y las nuevas necesidades de limpieza exigidas por la Covid-19 suponen para la correcta prestación del servicio de limpieza.

D. Además, se ha tramitado el **Expediente 1275/19**, relativo al contrato de servicio de transporte sanitario terrestre urgente de pacientes en la Comunidad Autónoma de Aragón, del que se da cuenta en el apartado de sanidad de este informe.

21. Mediación

Planteamiento general

En el año 2020, en la Oficina del Justicia de Aragón se han iniciado diez expedientes admitidos a mediación y que, con motivo de la situación sanitaria, menos uno de ellos que ya ha finalizado, el resto se encuentra todavía en tramitación ya que, pese a la aceptación por las partes en conflicto, la inicial reunión o las posteriores, no han podido ser celebradas.

A modo de ejemplo como culminado, cabe referir el **Expediente 52/20**, iniciado en enero de 2020, y que culminó en el mes de febrero del mismo año.

En el mismo, un ciudadano manifiesta disconformidad con la colocación de cuatro contendedores de materia orgánica, envases, papel y vidrio, frente a su local de negocio. Añadía que la reciente ubicación de un supermercado en la plaza, había conllevado la pérdida de nueve plazas de aparcamiento, no entendiendo cómo se había elegido ese emplazamiento, ya que ubicar los contenedores permanentes frente a establecimientos comerciales, pues nos generan molestias por malos olores, ruidos u otras circunstancias que inevitablemente llevan aparejadas los sistemas de depósitos de residuos.

Por ello, sostenía que se debía valorar la posibilidad de nuevas soluciones técnicas para la instalación de contenedores de residuos que permitieran minimizar la incidencia estética y ambiental de los mismos, intensificando las labores de conciencia ciudadana, vigilancia, inspección y control respecto del depósito de residuos.

La respuesta proporcionada a la instancia fue que la distribución actual de los contenedores realizada recientemente por los Servicios Técnicos y él Servicio de Recogida y Transporte de Residuos, se había realizado en base a criterios de viabilidad técnica y económica del servicio y con el fin de mejorar la recogida selectiva y el reciclaje de residuos.

En consecuencia, el Justicia se dirigió tanto al afectado, como al Ayuntamiento de la localidad en la que planteaba la controversia, solicitando que indicaran su parecer cerca de mantener una reunión con el citado Ayuntamiento, el afectado y el personal correspondiente del Justicia y, así, establecer una mediación en este

concreto asunto que ayudara a las partes a encontrar puntos de encuentro y posibles soluciones al conflicto planteado.

Tras la aceptación de todas las partes, se celebró una reunión en la sede del Ayuntamiento, descartándose los emplazamiento alternativo propuestos por varios motivos: unos, porque las islas de reciclaje no pueden tener elementos encima de ellas (cables, farolas…), otros porque distarían en exceso de las distancias de las viviendas y, por último, porque las islas han de estar ubicadas a la derecha del tráfico, puesto que el camión circula por la misma y no podría realizar la maniobra del vaciado.

No obstante lo anterior, el Ayuntamiento se comprometió a mantener la calle en las debidas condiciones de seguridad, salubridad y ornato público, intensificando la limpieza en la misma y manifestando su voluntad de iniciar dicha limpieza fuera del horario laboral, empezando las labores por esa zona.

En otra (**Expediente 57/20**), se hacía mención a que, a raíz de unas obras llevadas a cabo en un nicho contiguo al perteneciente a la promotora de la queja, el suyo había quedado inutilizado para los enterramientos por su fachada delantera, y obligaba a abrir la parte trasera de los mismos.

En el escrito se planteaban alternativas para solucionar los problemas de utilización por lo que, en aras a tratar del tema y conocer los criterios de viabilidad existentes, solicitamos mantener una mediación en este concreto asunto que ayudara a las partes a encontrar puntos de conciliación y posibles soluciones al conflicto planteado. Estamos a la espera de poder celebrar una sesión.

El Justicia de Aragón aboga por propiciar la mediación de manera decidida sobre la base de una cultura de diálogo y mecanismos de autocomposición, situando el origen de la solución en el acercamiento de las partes, y buscando alternativas y propuestas que convenzan a ambas para tratar de solventar definitivamente el conflicto, al ganar todos. Se trata, en definitiva, de restaurar el orden jurídico perturbado con el conflicto, y por eso se habla de la mediación como Justicia Restaurativa.

La mediación ha de velar por garantizar la información veraz y la transparencia concienciando al ciudadano de su enorme capacidad para llegar a la raíz del

conflicto y así, asumir el protagonismo en la toma de sus propias decisiones, encaminadas a resolver el conflicto (lo que ha de favorecer a todas las partes), posibilitando un mutuo entendimiento. Para ello, resulta preciso, cumpliendo con las debidas garantías jurídico-legales, que los cambios de modelo pasen del lineal clásico (proceso adversarial/ ganar-perder) a uno complejo, basado en la oferta de otros mecanismos para la resolución de conflictos en Derecho (proceso colaborativo /ganar-ganar). Es también imprescindible incorporar a éstos, otros métodos de trabajo que sean capaces de arbitrar tres aspectos fundamentales (el conflicto, la comunicación y las relaciones) en donde los protagonistas autogestionen voluntariamente sus diferencias.

En la **cuarta edición del Simposio Mediación y Tribunales que organiza GEMME España, se concluyó que "***Los Defensores del Pueblo se configuran como instituciones idóneas para el impulso de la mediación, en tanto que reciben de primera mano la voz de la ciudadanía, sus necesidades y desesperanzas respecto a la actuación de los poderes públicos.".*

El camino que hemos iniciado en el Justiciazgo está produciendo sus frutos y la colaboración que estamos obteniendo de las administraciones en general, y sobre todo de la local, es esperanzadora.

Para los ciudadanos que acuden al Justicia es una doble oportunidad: primero se intenta una mediación y si no se consigue un resultado positivo se continua con el procedimiento ordinario, sin estar presionados por plazos procesales perentorios, como sucede en la administración de justicia.

El Justicia, en sus comparecencias ante el Pleno de las Cortes de Aragón, con motivo de la presentación de los informes anuales de la Institución de 2018 y 2019, ha trasladado al legislativo aragonés la necesidad, desde el consenso deseable, de una pronta modificación de la Ley 4/1985, de3 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, siendo uno de los puntos en que se entiende debe incidirse en el futuro texto legal en la cobertura para poder realizar actuaciones de conciliación o mediación, figuras que en la práctica la conciliación y mediación se han venido usando en el Justiciazgo desde hace tiempo, con escaso soporte normativo, de tal forma que se puedan solventar mediante la expresa regulación en el texto legal, como se ha venido produciendo de forma importante en otras defensorías, con grandes resultados prácticos, siendo requisito necesario el previo sometimiento a

dichos procedimientos de las partes, pero debiéndose exigir a las administraciones al menos la obligación de acudir a una primera reunión informativa, que a buen seguro en muchos casos podrá ser canal de solución del problema.

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

Expedientes iniciados	21
Expedientes finalizados	17
Resoluciones emitidas	1
Resoluciones aceptadas	1

1. Expedientes relativos a la aplicación del Derecho Foral aragonés.

Como viene siendo tradicional se siguen produciendo diversas quejas sobre distintas cuestiones de nuestro derecho Foral. Las reiteradas consultas en materia de vecindad civil o cuestiones relativas a las consecuencias de crisis de familia (alimentos, custodias, liquidación consorcial, etc.) han seguido produciéndose en el año 2020, y es en el apartado de este Informe dedicado a la jurisprudencia del Tribunal Superior de Justicia de Aragón donde encuentran su mejor respuesta.

Cabe señalar cinco expedientes en materia de Derecho foral que por su objeto singular traemos a este Informe a título cuasi divulgativo, consignando la respuesta dada al ciudadano:

1.1. Expediente 764/20. Autotutela.

"Dejando a un lado la posible "incapacitación civil" a realizar en sede judicial en el momento en que sus padres o su hermano carecieran de las facultades de discernimiento necesarias, dos posibles vías jurídicas que nos presenta nuestro ordenamiento civil aragonés, entre otras, son la "autotutela" y el "mandato de autoprotección". La primera se encuentra regulada en el artículo 108 del Código de Derecho Foral de Aragón, que establece la posibilidad de una persona adopte cuando está en plenitud de sus facultades quién quiere que sea su tutor en caso de perderlas, o, quién quiere que no lo sea.

Se debe realizar ante notario en escritura pública y es un buen instrumento que permite al posible futuro incapaz ser él quien determina su tutor y sus facultades.

La segunda figura, más limitada, regulada en el artículo 109 del mismo código, permite que otorgado un poder (mandato) con las facultades que se quieran otorgar, éste no se extinga cuando se produzca la declaración, o que es la norma general salvo que se indique expresamente lo contrario en la escritura pública a otorgar ante notario".

1.2. Expediente 1627/20. Inexistencia de fuero de "cosecha alzada".

"Nuestro derecho civil no regula la figura que usted indica, existiendo únicamente la previsión de los artículos 539 a 541 del Código de Derecho Foral de Aragón (CDFA), que indican:

<<Artículo 539.

1.- Si las ramas de algunos árboles se extendieren sobre una finca vecina, tendrá el titular de esta derecho a reclamar que se corten en cuanto se extiendan sobre su propiedad, y, si fueren las raíces de los árboles vecinos las que se extendiesen en suelo de otro, el titular del suelo en que se introduzcan podrá cortarlas por sí mismo dentro de su heredad, en ambos casos mediando justa causa.

2.- Si es un árbol frutal el que extiende sus ramas sobre la finca vecina, el titular de esta tiene derecho a la mitad de los frutos que tales ramas produzcan, salvo pacto o costumbre distinta. En caso de que las raíces o ramas ocasionen un perjuicio a su finca, podrá utilizar las facultades que le concede el apartado anterior.

3.- Si, reclamado el corte de las ramas, el poseedor del árbol no lo hiciere en un tiempo prudencial, el titular del suelo podrá cortar las que se hayan introducido en su finca.

4.El corte de raíces y ramas se hará en la época y con las técnicas más adecuadas para la conservación del árbol.

Artículo 540.

1.- El propietario que plante arbustos o árboles en predios destinados a plantación o cultivo deberá hacerlo a la distancia mínima autorizada por la costumbre u ordenanzas del lugar, y, en su defecto, a la de cincuenta centímetros si son arbustos o dos metros si son árboles, a contar desde la línea divisoria.

2.- Los árboles existentes en un seto vivo medianero se presumen también medianeros y no podrán arrancarse sino de común acuerdo entre los colindantes, salvo que causen un perjuicio grave a cualquiera de los dueños.

3.- En las plantaciones forestales se estará a lo dispuesto por la legislación especial.>>

Podemos indicarle igualmente que la costumbre es fuente del derecho en Aragón, por lo que de existir en el caso que nos indica, sería aplicable. En este sentido el citado CDFA, en su artículo2, señala:

<<1.La costumbre tendrá fuerza de obligar cuando no sea contraria a la Constitución o a las normas imperativas del Derecho aragonés.

2.- Los Tribunales apreciarán la existencia de la costumbre a virtud de sus propias averiguaciones y de las pruebas aportadas por los litigantes.>>".

1.3 Expediente 1638/20. Apertura de ventana a finca ajena.

"Lo que permite el derecho aragonés, en concreto el artículo 545 del Código de Derecho Foral de Aragón, dentro del apartado de "Relaciones de vecindad", es:
<<1.-Tanto en pared propia, y a cualquier distancia de predio ajeno, como en pared medianera, pueden abrirse huecos para luces y vistas sin sujeción a dimensiones determinadas.

2-.Dichos huecos carecerán de balcones y otros voladizos y deberán estar provistos de reja de hierro remetida en la pared y red de alambre, o protección semejante o equivalente, si no hay dos metros de distancia envistas rectas o sesenta centímetros en vistas de costado u oblicuas.

3.- Lo dispuesto en el apartado anterior no es aplicable a los huecos abiertos sobre una vía de uso público.>>.

Es decir, se supedita la posible apertura de huecos a la colocación de la "reja y red", y en ningún caso puede ser causa de una posterior alegación de servidumbre de luces y vistas que impidiera poder construir en la finca sobre la que se abre el hueco, el cual en su día incluso podrá ser tapado por una construcción en ella."

1.4 Expediente 659/20. Legítima colectiva aragonesa.

"El Decreto Legislativo 1/2011, de 22 de marzo, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba, con el título de «Código del Derecho Foral de Aragón», el Texto Refundido de las Leyes civiles aragonesas, contiene normas de derecho propio en lo referente a las sucesiones.
El Código de Derecho Foral regula para las sucesiones voluntarias la legítima colectiva, si bien, también permite al causante excluir de la herencia a los legitimarios o descendientes, siempre que se cumplan una serie de requisitos. Es

por ello, que, si su padre así lo hizo constar en el testamento, puede privarle de la legítima colectiva que con carácter general le correspondería."

1.5 Expediente 1583/20. Concepto de familia.

Esta cuestión será en este Informe objeto de mención en el apartado correspondiente a la actuación del Justiciazgo en relación con la pandemia, indicándose en el mismo el enlace al informe elaborado en cuanto a la existencia de un concepto legal de "familia", con análisis del mismo desde la regulación en derecho Foral aragonés y de Código civil, utilizado por el Gobierno de Aragón a fin de establecer excepciones a restricciones de movilidad.

Señalar el E**xpediente 1079/20,** referido a la inexistencia curso Derecho Foral aragonés. La ciudadana plantea la inexistencia de un curso de especialización en Derecho Foral aragonés. Solicitada información a la Universidad de zaragoza y a los Departamentos competentes del Gobierno de Aragón, se expone la contestación dada por la primera:

"2º La facultad de Derecho no tiene previsto ofrecer un título oficial de posgrado de Derecho Aragonés por las dificultades que en la actualidad supone la organización de un Máster Oficial al existir un Máster en Abogacía que cursan la mayoría de los estudiantes. La Facultad no puede ofrecer otro Máster oficial, ni de Derecho Foral Aragonés ni de otra materia jurídica. No existen recursos, al estar comprometida toda la docencia de nuestros profesores en la impartición de los grados y másteres oficiales. El aumento de docencia oficial requeriría un aumento de la partida presupuestaria en profesorado y, en este momento, no habría financiación del Gobierno de Aragón.

3º) Sería posible ofrecer un título propio -no oficial- que se financiaría con la matrícula del propio estudio. La actual situación de pandemia ha hecho que no se lancen varios títulos propios que teníamos previsto ofertar este curso 2020/2021. En relación con un curso de Derecho Foral Aragonés, la baja matrícula de las últimas ediciones se presenta además como un desincentivo para su organización"

Debemos hacer referencia a que la cuantiosa normativa generada en relación con la pandemia, en sus diversas fases, tanto a nivel estatal como autonómico, que ha conllevado que desde el Justiciazgo se hayan tenido que realizar labores interpretativas y divulgativas, a fin de facilitar a los ciudadanos el marco jurídico

en cada momento aplicable, según se indica en el apartado "El Justiciazgo ante la pandemia", incluido en este informe. En él ya se hace referencia a la Nota sobre el concepto de "familia", que utilizado en diversas normas limitativas de la movilidad en nuestra comunidad, en especial en periodo navideño, señalándose que dicho concepto no tiene norma positiva que lo regule en nuestro ordenamiento, ni en el Código de Derecho Foral aragonés (que si que cita el concepto "allegado"), ni en el Código civil estatal, por lo que su uso podía resultar equivoco, máxime cuando la realidad social muestra hoy día distintos tipos de familias, comprensivas de situaciones distintas a la tradicional basada en el matrimonio. como son distintas relaciones de hecho, que hoy día socialmente son totalmente admitidas, y que no cuenta con regulación en muchos supuestos. (https://eljusticiadearagon.es/wp-content/uploads/2021/01/CONSIDERACIONES.pdf).

No podemos cerrar este apartado sin hacer una referencia al ***"Manual de Derecho Foral Aragonés***", Editado por El Justicia de Aragón en colaboración con la Fundación Ibercaja, y que bajo la coordinación de los catedráticos de Derecho Civil (perfil derecho foral aragonés) Carmen Bayod López y José Antonio Serrano García, con la participación de los profesores de la Universidad de zaragoza, Jesús Delgado Echeverría (catedrático emérito), Elena Bellod Fernández de Palencia, Miguel L. Lacruz mantecón, Antonio J. García Gómez, José Luis Argudo Pérez y Aurora López Azcona, deberá convertirse en los próximos años en el claro referente como trabajo completo de estudio de nuestros derecho foral, con la gran novedad frente a otras obras anteriores, no solo del tratamiento y análisis del conjunto de instituciones del derecho civil que nos es propio, sino también su trascendencia fiscal.

2. Jurisprudencia del Tribunal Superior de Justicia de Aragón, Sala de lo Civil y lo Penal

La pandemia, como en tantos otros ámbitos, supuso una interrupción de la actividad de los órganos jurisdiccionales, entre ellos la sala del Tribunal Superior de Justicia de Aragón encargada de tramitar los recursos de casación forales. No obstante tanto en los meses anteriores a la suspensión d ellos plazos procesales, como en los posteriores, el órgano que establece la jurisprudencia en nuestro derecho civil ha dictado más de una decena de resoluciones, en las que si bien sigue siendo la materia más tratada el régimen de custodia de los hijos tras la crisis familiar, en este 2020 se han dictado también sentencias en relación con materias tan "aragonesas" como el derecho de abolorio o la relación abuelos/nietos.

La fuente de las sentencias ha sido la base de datos del Consejo General del Poder Judicial (CENDOJ), a fecha de cierre 30 de enero de 2021 con referencia a las dictadas hasta el 31 de diciembre de 2021, y, en los supuestos en que se ha observado existía alguna carencia, se ha solicitado, y conseguido, directamente desde el Tribunal Superior de Justicia de Aragón.

Se procede a determinar la materia y transcribir la parte de la misma que se entiende de mayor importancia a efectos jurisprudenciales.

2.1 Sentencia nº 1/20, de 15 de enero de 2020. Ponente: Fernando Zubiri de Salinas. Materia: liquidación régimen matrimonial no consorcial.

"NOVENO. De los invocados preceptos no son de aplicación al caso los que regulan el régimen consorcial aragonés, arts. 210 y siguientes del CDFA. El matrimonio de los ahora litigantes se contrajo y rigió por el régimen de separación absoluta de bienes, por lo que ninguna aplicación tiene la regulación del régimen consorcial. En concreto la referencia que en el recurso se hace a los arts. 211 -bienes privativos-, 223 -deudas privativas- y 226 -relaciones entre patrimonios-, carece de la aplicación para la decisión del litigio.

2.2. Sentencia nº 2/20, de 15 de enero de 2020. Ponente: Manuel Bellido Aspas. Materia: Régimen de custodia de los menores tras divorcio.

"SEGUNDO.- (...) Por último, desestimado su recurso de apelación, en el suplico del recurso de casación propone otro nuevo modelo de convivencia para la custodia compartida: el tradicional de semanas alternas, de lunes a lunes, salvo

que los padres acuerden otra forma de distribución de los periodos de convivencia. Sin embargo, para poder hacerlo efectivo ante la dificultad que plantea la distancia entre las residencias de los progenitores y la existente entre su propio domicilio y el lugar de escolarización del menor, opta por una solución que, alejada del interés del hijo común, solo contempla su propio beneficio, pues pretende que se escolarice al niño en el lugar de su residencia (...) sin que se explique los beneficios que para el menor supone trasladarlo a un centro escolar distinto, con nuevos compañeros y profesores...".

2.3 Sentencia 3/20, de 23 de enero 2020. Ponente: Carmen Samanes Ara. Materia: liquidación régimen matrimonial consorcial (inventario).

"SEGUNDO.- Antes de entrar en el examen del único motivo de casación que resultó admitido, parece oportuno recordar que en este recurso extraordinario es carga de la parte alegar y justificar que un precepto ha sido infringido, ya sea por haberse aplicado indebidamente o, porque siendo de aplicación al caso, no se haya aplicado. Y conviene asimismo señalar que aplicar un precepto es tanto como declarar, en el caso concreto, la consecuencia jurídica que la norma, en abstracto, prevé para el supuesto de hecho que dicha norma contempla.

En el motivo se denuncia infracción, por inaplicación del art. 211.e) del CDFA. La recurrente no justifica la infracción que denuncia. Y realmente resulta difícil hacerlo. Ese precepto no es de aplicación al caso. La sentencia que ahora se impugna, pese a que lo cita, no lo aplica. Lo que aquel establece es que son bienes privativos de cada cónyuge los que vienen a remplazar a otros propios, y ello aunque se adquieran con fondos comunes, así como el dinero obtenido por la enajenación o privación de bienes propios y el resarcimiento de los daños inferidos a los mismos. Más, lo que en el pleito se discute, no es si la cantidad (...) percibida por el esposo como precio de un bien privativo suyo debe considerarse común o privativa, sino si debe integrar una de las partidas del pasivo del inventario por ostentar el esposo un crédito frente al consorcio por esa cantidad al haber sido empleado dicho importe en atenciones comunes

TERCERO(...)

Así las cosas, el precepto de aplicación (y el que en realidad se ha aplicado) es el 226.2 b) del CDFA, que otorga a cada cónyuge un derecho de reintegro de los

bienes privativos empleados en el pago de deudas que fueran de cargo de la comunidad…".

2.4 Sentencia nº 4/20, de 30 de enero de 2020. Ponente: Luis Ignacio Pastor Eixarch. Materia: infracción procesal por valoración prueba, en medidas divorcio.

TERCERO.- (…)

Esta valoración de la declaración de IRPF no la hace la sentencia recurrida, pues omite absolutamente tener en cuenta el impreso de IRPF de 2017 aportado por el recurrente. Tal omisión de valoración de parte de la prueba documental es de notoria relevancia en este caso. Porque, además de ser la declaración del IRPF el único documento que obra en las actuaciones que indica el gasto soportado para lograr los ingresos, su contenido contradice el dato obtenido en la sentencia recurrida, que partió de una incompleta, por parcial, comprobación de ingresos y gastos…".

2.5 Sentencia nº 5/20, de 30 de enero de 2020. Ponente; Fernando Zubiri de Salinas. Materia: Visitas abuelos.

"CUARTO.- La relación con los abuelos se configura en el derecho civil aragonés como un derecho del menor, en cuyo interés ha de adoptarse la decisión ; y, como afirma autorizada doctrina, se trata de una relación de carácter funcional que ha de ser ejercida en interés de los menores. (…)

El derecho a la relación de los abuelos no se extiende a exigir un régimen de visitas y estancias similar al que puede corresponder al progenitor no custodio en casos de separación o divorcio, porque la configuración legal de la relación de las personas interesadas es esencialmente distinta: los progenitores ostentan la autoridad familiar sobre los hijos menores, en los términos prevenidos en los arts. 63 y siguientes del CDFA, aunque no tengan la custodia, y por ello el legislador cuida de establecer un régimen de estancias y visitas que permita la relación próxima y fluida de los hijos e hijas con ellos.(…)

El régimen de la relación con los abuelos tiene una finalidad distinta, y, por tanto, la forma de determinarla ha de ser también acorde a esa configuración…".

2.6 Sentencia nº 6/20, de 10 de febrero de 2020. Ponente: Ignacio Martínez Lasierra. Materia; Custodia menores.

"C Somo hemos dicho reiteradamente, ni la atribución de una custodia individual frente a la custodia compartida cuando aparecía como preferente en la anterior

regulación del art. 80.2 CDFA, ni la individual de un progenitor respecto a la del otro, respetando como guía de tales decisiones el interés del menor, pueden interpretarse como infracción de este precepto.

(…)

La sentencia recurrida rechaza este régimen por la imposibilidad de cumplimiento de la visita intersemanal dada la distancia entre Teruel y xxx, y respecto a las vacaciones porque el informe del IMLA recomienda limitar la alternancia del menor entre los domicilios d ellos progenitores. Ciertamente resulta imposible en estas circunstancias la visita intersemanal y en cuanto a las vacaciones resulta igualmente aceptable a criterio de la sentencia recurrida de un reparto igual de las mismas (…). Y este régimen no implica que se produzca infracción del principio de igualdad entre los progenitores por el hecho de que en la sentencia de primera instancia se hubiera decidido de otro modo, pues el criterio es revisable en segunda instancia si se mantiene razonadamente un régimen de visitas acorde con la práctica habitual y no discriminatorio…".

2.7 Sentencia nº 7/20, de 10 de febrero de 2020. Ponente: Luis Ignacio Pastor Eixarch. Materia: determinación pensión de alimentos hijos.

"Tercero.-..
En atención al alcance que en este caso puede tener la mención errónea de ser el salario del recurrente la cantidad de 1.800 euros, debe considerarse que la sentencia recurrida no parte sólo de tal dato para concluir cuál deba ser el importe final a fijar como pensión en favor de los tres hijos menores. Así, la sentencia tiene expresamente en cuenta, para hacer más equitativo el cálculo de pensión, lo acordado respecto de la atribución de la vivienda familiar, la incertidumbre laboral que afecta al recurrente y los pagos que éste debe hacer.
(…)

Fueron así varios los factores tenidos en cuenta por la sentencia recurrida, tanto por apreciación directa como por refrendo de los datos recogidos en la de primera instancia. Datos que, valorados en su conjunto, dieron lugar a concluir en ambas instancias que era correcto que el recurrente pagara 150 euros por las necesidades de cada uno de los hijos. Decisión tomada en el ámbito discrecional de la instancia que no cabe entender así que quedara condicionada por el hecho de haber expresado que en el mes concreto de septiembre de 2018 el recurrente

fuera interino sólo a tiempo parcial y percibiera, en líquido, 613,32 euros menos que lo plasmado en la sentencia recurrida."...

2.8 Sentencia nº 8/20, de 4 de marzo de 2020. Ponente: Manuel Bellido Aspas. Materia: Legítima colectiva en herencia y seguro.

"TERCERO.- ...

12. Como ya se ha indicado, el recurrente entiende que, a pesar de haber sido excluido de la condición de heredero en el testamento, mantiene la de heredero forzoso en sustitución de su padre, sobre el que no consta causa de desheredación. Lo cierto es que el ordenamiento aragonés, en el art. 512.1 CDFA, permite excluir a los legitimarios de carácter preferente aunque no concurra causa legal de desheredación y sin necesidad de alegación de motivo alguno (...)

CUARTO.- ...

17. Por otra parte, conforme al art. 336.1 CDFA, en las sucesiones voluntarias como la discutida -la causante ha dispuesto de sus bienes en testamento-, la sustitución tiene lugar en la posición del llamado premuerto y en el caso debatido, el padre de José María -fallecido antes del testamento- no fue llamado en el mismo, por lo que ninguna sustitución podría tener lugar por ese motivo, salvo en lo que respecta a la sustitución legal en la legítima (art. 335.1 CDFA), al tener que respetar la disponente el contenido imperativo de esta. Sin embargo, como ya se ha indicado, la exclusión del nieto osé María como legitimario preferente -posición que le corresponde por sustitución legal de su padre premuerto (art. 488.1 CDFA)- es perfectamente posible en Aragón al amparo del art. 512.1 CDFA con el efecto de atribuirse toda la legítima colectiva al otro legitimario preferente (art. 486.2 CDFA), su tío ramón, hijo de la causante, tal como establece la sentencia recurrida...".

2.9 Sentencia nº 9/20, de 13 de mayo de 2020. Ponente: Javier Seoane Prado. Materia: Pensión alimenticia a hijo mayor de edad.

"CUARTO.-...

Nos hemos pronunciado ya en diversas ocasiones sobre cómo ha de ser interpretado el art. 69 CDFA. Así, desde la S nº 8/2009 distinguimos claramente entre la continuidad del deber de crianza y educación de los padres para con los hijos mayores de edad y los alimentos entre parientes regulados en el art. 142 CC y ss, en interpretación del entonces en vigor art. 66 L 13/2006 de esta Comunidad Autónoma, En tal ocasión dijimos:

"El referido artículo 66. L, en sede del deber de crianza y autoridad familiar, contempla el supuesto en el que el deber de los padres de sufragar los gatos de crianza y educación pervive a pesar de que el hijo haya alcanzado la mayoría de edad o la emancipación, y se distingue con claridad entre los gastos de crianza y educación de los alimentos en sentido estricto"

(...)

Pues bien, con la superación del máster el mencionado hijo ha terminado su formación, pues la preparación de una oposición para acceder a un puesto en la administración no forma parte de aquella, sino de la procura de un medio de vida, por lo que el recurso ha de ser estimado al no concurrir los presupuestos para que continúe la prestación de alimentos con base al art. 69 CDFA..."

2.10 Sentencia nº 10/20, de 14 de mayo de 2020. Ponente: Fernando Zubiri de Salinas. Materia: Revisión del régimen de custodia de los menores tras el divorcio ante su mayor edad.

"QUINTO.- Infracción del art 79.5 del CDFA

La parte recurrente invoca la infracción del art. 79.5 del CDFA. A su tenor, "Las medidas aprobadas judicialmente podrán ser modificadas cuando concurran causas o circunstancias relevantes. En particular, cuando se haya acordado la custodia individual en atención a la edad del hijo o hija, se revisará el régimen de custodia en el plazo fijado en la propia Sentencia, a fin de plantear la conveniencia de un régimen de custodia compartida". Se trata de un mandato del legislador al tribunal competente para que proceda a la revisión del régimen de custodia del hijo o hija menor de edad, especialmente cuando la determinación de una forma de custodia tuvo en cuenta la edad del menor, lo que siempre es necesario conforme al art. 80.2 a) del CDFA. Pero esa revisión que en este caso se ha producido mediante la tramitación del proceso de modificación de medidas, no impone al juez una decisión de fondo en un sentido determinado, sino que solo debe plantear -si se pidiere- la conveniencia de un régimen de custodia compartida, pero la decisión deberá fundarse en el superior interés del menor, a cuya luz ha de ser valorada la prueba practicada, y que ha de ser el criterio principal de la motivación de la decisión. (...)

SEXTO.- Infracción del art. 80.2 del CDFA.

...pero esta posibilidad ha de aparecer como realizable en el caso concreto que se enjuicia, y en el caso presente la sentencia fija como acreditados unos hechos incompatibles con la pretensión: afirma que el padre carece de disponibilidad para hacerse cargo del menor en periodos laborales "que se han revelado habituales y abundantes", y que nos basta la aptitud o capacidad parental si no van acompañadas de una real y efectiva corresponsabilidad en el cuidado del menos, "lo que aquí no acontece"...

2.11 Sentencia nº 11/20, de 27 de mayo de 2020. Ponente: Ignacio Martínez Lasierra. Materia: Pensión alimentos a hijos, proporcionalidad.

"CUARTO.- El motivo único de casación alega infracción del principio de proporcionalidad del artículo 82 del CDFA porque no ha habido variación de circunstancias que justifique el aumento de la pensión para las hijas en un 100% teniendo en cuenta que con el cambio a custodia compartida los gastos de las menores disminuyen para Dª Adela. (...)

Cuando los hijos conviven con ambos progenitores participan del nivel económico que sus padres les proporcionan y tal situación debe valorarse en el caso concreto y mantenerse, en la medida de los posible cuando hay una ruptura de la convivencia, siempre teniendo en cuenta que se producirá un descenso de nivel para todos, derivado de la inexistencia de una caja común y de mayores gastos que ambos han de afrontar. En un caso como el presente, dados los elevados ingresos del padre, su prestación alimenticia a los hijos no puede limitarse a cubrir necesidades mínimas si, dentro de sus posibilidades, puede mejorar sus condiciones de vida. Los ingresos de la madre escasamente le permiten atender las necesidades más elementales de sus hijas, pero la probada capacidad económica del padre le posibilita, por las razones señaladas, mejorar las pensiones inicialmente establecidas...".

2.12 Sentencia nº 12/20, de 15 de julio de 2020. Ponente: Javier Seoane Prado. Materia: Derecho de abolorio.

"TERCERO.- El único motivo de casación afirma infracción del art. 596 CDFA. Sostiene el motivo que la sentencia recurrida infringe el mencionado precepto al no establecer como efecto del retracto a que da lugar la condena al retrayente a abonar a los retraidos los gastos en que han incurrido y restituir los linderos. (...)

...se trata de obras de limpieza, reparación de acequia y adaptación de un elemento de las fincas, de modo y manera que aquellas se incorporaran a estas

como una unidad hábil para el cultivo, por lo que ha de entenderse, al menos, que perseguían la expresa utilidad para el actor, y de acuerdo con una ya antigua doctrina jurisprudencial han de entenderse por gastos útiles los dirigidos a una mayor comodidad o interés de la cosa retraida (STS 1 de marzo de 1912), como lo son los de transformación de las fincas para su mejor aprovechamiento (STS 10 de marzo de 1980)…"

2.13 Sentencia nº 13/20, de 29 de julio de 2020. Ponente: Carmen Samanes Ara. Materia: Prelación en el orden de nombramiento de tutor.

"TERCERO.- El motivo de casación denuncia infracción del artículo 116 del CDFA. (…)

CUARTO.- En el desarrollo del motivo se insiste, primeramente en que en la primera instancia no fue oído personalmente, y que en la segunda instancia el tribunal se limitó a preguntarle si le parecía bien que su hijo Ceferino fuera su tutor, sin exponer aquel en la sentencia las razones que le llevaban a mantener el nombramiento y rechazar la petición recayera en la Comisión de Tutela dependiente de la DGA. Esto no determina la infracción que denuncia… (…)

En este caso, el juzgado no ha hecho uso de la facultad de alterar el orden preestablecido en el nombramiento de tutor, y además ha motivado ese no uso, dando respuesta a la manifestada disconformidad del demandado con el nombramiento de su hijo para el cargo de tutor…

No apreciamos aquí asomo de arbitrariedad ni falta de lógica y, frente a lo que se dice en el recurso, se ha valorado el interés del tutelado…".

2.14 Sentencia nº 14/20, de 30 de julio de 2020. Ponente: Manuel Bellido Aspas. Materia: Acogimiento familiar de nietos.

"SEGUNDO.- Primer motivo de casación: infracción del art. 86 CDFA.

4. En el primer motivo de casación se alega la infracción del art. 86 CDFA. En síntesis se argumenta que las resoluciones del IASS no aplican el mencionado precepto, que establece como criterio preferente la atribución de la autoridad familiar a los abuelos cuando los padres no atiendan a sus hijos menores. Entienden los recurrentes que, solo cuando con posterioridad a esta asunción automática de la autoridad familiar se produjera un incumplimiento o mal cumplimiento por los abuelos de la función, podría la administración, previa

declaración de riesgo, separar al menor de sus abuelos, siempre contando con autorización judicial.

5. Lo cierto es que el art. 86 CDFA no establece la asunción automática e inmediata por los abuelos de la autoridad familiar sobre los hijos menores -nietos suyos- no atendidos por sus padres. Lo que establece es la posibilidad de hacerse cargo voluntariamente de la crianza y educación de sus nietos, en cuyo caso, la ley les confiere automáticamente una autoridad sobre el menor similar a la de sus padres (art. 88 CDFA).

6. Sin embargo, esta asunción de la autoridad familiar por los abuelos está sujeta, como toda actuación sobre menores, al prevalente interés de éstos. Y, en el presente caso, la asunción de la autoridad familiar por los abuelos no tuvo lugar porque la administración competente declaró a los menores en situación de desamparo, asumiendo la tutela ex lege urgente. Con posterioridad, la misma administración, consideró a los abuelos no idóneos para el acogimiento familiar del menor…".

2.15 Sentencia nº 15/20, de 2 de setiembre de 2020. Ponente: Ignacio Martínez Lasierra. Materia: Pensión compensatoria.

"QUINTO.- El motivo único del recurso de casación alega infracción del artículo 83 del CDFA y se basa en esencia, en que la asignación compensatoria tiene como finalidad restablecer el desequilibrio producido en una de las partes como consecuencia de la ruptura que traiga causa de la mayor atención a la familia y no por distinta cualificación profesional de cada una. (…)

La jurisprudencia (SSTS de 22 de junio de 2011, 10 de octubre de 2011 y 23 de enero de 2012) establece que la pensión compensatoria no tiene como finalidad una garantía vitalicia de sostenimiento, o perpetuar el nivel de vida que venían disfrutando los cónyuges, o equiparar económicamente los patrimonios. El plazo de cinco años establecido en la sentencia recurrida parece suficiente para que la esposa se reincorpore al mercado laboral, teniendo en cuenta sus circunstancias y cualificación, lo que permite concluir que no es la manifiesta desproporción de ingresos y medios de vida de uno y otro lo único que la sentencia recurrida ha tenido en cuenta en el señalamiento y fijación (cuantía y plazo) de la asignación compensatoria…".

2.16 Sentencia nº 16/20, de 7 de octubre de 2020. Ponente: Ignacio Martínez Lasierra. Materia: Medianería entre comunidades de propietarios.

"TERCERO.- ...

Sobre la existencia de ventanas abiertas en el muro, que según la sentencia recurrida serían signo contrario a la medianería y evidenciaría la propiedad exclusiva de los muros sobre los que se ubican, el recurrente alega, al margen de que la apertura de ventanas en Aragón no es signo contrario a la medianería (artículo 547.2 CDFA), que la testifical del Sr. Jesús, cuya familia era la propietaria de todo el edificio de la actora, acreditó que los vecinos pidieron poder abrir ventanas para luces, a lo que se accedió, por lo que si hubo permiso no habría signo contrario a la medianería..."-

2.17 Sentencia nº 17/20 de 8 de octubre de 2020. Ponente: Luis Ignacio Pastor Eixarch. Materia: Modificación custodia de menor.

"SEXTO.- ... Sin duda el interés de la niña, que cuenta en la actualidad con siete años de edad, es el primero y fundamental criterio a seguir, y a él quedan subordinados los intereses de las partes, puesto que asegurar en la mayor medida posible el bienestar, formación y asistencia personal y material integral de la menor es obligación que corresponde afrontar tanto a particulares como a los poderes públicos. Y así lo ha entendido la sentencia recurrida, sin atisbo alguno en ella de que se haya observado de modo preferente el interés de padre o madre, pues el conjunto de su argumentación está en todo momento orientado a concluir qué medidas son las que en este caso concretan cómo puede quedar mejor atendida la niña que se encuentra con la situación provocada por el cese de la vida en común de quienes son sus progenitores...".

2.18 Sentencia nº 18/20, de 28 de octubre de 2020. Ponente: Manuel Bellido Aspas. Materia: Devolución a los progenitores de guarda y custodia de menor.

"TERCERO.- Esta Sala de casación, que ha desestimado previamente el motivo por infracción procesal, debe partir de los hechos declarados probados en la sentencia recurrida, puesto que nos encontramos ante un recurso extraordinario y no ante una nueva instancia, sin que se aprecie la infracción de ninguno de los preceptos mencionados en el recurso. Y por lo que se refiere a los arts. 56 y 59 de la ley aragonesa 12/2001, tan sólo se hace referencia al número 2 del art. 59,

derivando su infracción de la errónea valoración probatoria a la que ya se ha hecho referencia…".

2.19 Sentencia nº 19/20, de 25 de noviembre de 2020. Ponente: Fernando Zubiri de Salinas. Materia: casación y determinación de guarda y custodia.

"Cuarto….

Como mantiene la jurisprudencia del TS en aplicación del régimen establecido en el código civil <<la revisión en casación de los casos de guarda y custodia solo puede realizarse (…) si el juez a quo ha aplicado incorrectamente el principio de protección del interés del menor a la vista de los hechos probados en la sentencia que se recurre>>, -STS de 25-10-2012, nº 633/2012, y las que en ella se citan- criterio que es asumible en el recurso de casación foral aragonés, en este sentido se expresa la sentencia de esta Sala de 14 de mayo de 2020, nº 10/20."

3. Expedientes realizados en relación con distintas normas

3.1 En el ámbito Educativo

A. Expediente 1517/20. INFORME del proyecto de modificación de la ORDEN ECD/606/2017, de 3 de mayo, por la que se regula la admisión, organización y permanencia de alumnos de primer ciclo de educación infantil en centros públicos de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Las modificaciones a la orden se refieren a la existencia de hermanos en zona de escolarización, indicando la modificación del artículo 4C por una parte, y por otra indicando que los padres de un alumno ACNEAE tendrán preferencia para escolarizar a otro de sus hijos en el centro en el que este alumno se encuentre matriculado mediante la introducción de una nueva redacción que garantice la escolarización de estos alumnos en calidad de preferentes.

B. Expediente 1529/20. Informe del Justicia de Aragón en relación con el proyecto de "DECRETO /20XX, de xxx de xxx, del Gobierno de Aragón, por el que se regula la escolarización del alumnado en centros docentes públicos y privados concertados de las enseñanzas de segundo ciclo de educación infantil, educación primaria, educación especial, educación secundaria obligatoria, bachillerato, formación profesional y en CEIP, CPI y CRA que imparten el tercer curso de las enseñanzas de primer ciclo de educación infantil, en la Comunidad Autónoma de Aragón.

La modificación que al Proyecto de Decreto se propone para el artículo 28, sobre la existencia de hermanos matriculados en el centro o padres o tutores legales que trabajen en el mismo para la aplicación en caso de adscripción porque los centros adscritos a otros centros que impartan etapas diferentes, a efectos de escolarización, se considerarán centros únicos; por este motivo, los hijos únicos tienen muy difícil la escolarización en un centro de su elección al que estén adscritos, ya que disponen de menos puntos que las familias con un hijo ya escolarizado. Tampoco tienen tantos puntos las familias en las que el solicitante o alguno de los padres padezca discapacidad. Cabe proponer al Gobierno de Aragón que el hecho de tener hermanos escolarizados en la misma zona de adscripción se valore con los mismos puntos que cualesquiera otras circunstancias.

C. Expediente 1659/20. INFORME del proyecto de Orden por la que se modifica la Orden ECD/623/2018, de 11 de abril, sobre evaluación en Bachillerato en los centros docentes de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Resuelto y cerrado mediante Diligencia interna en la que se valora el trabajo realizado y en la que se concluye que:

a) Se propone que los exámenes de convocatoria extraordinaria se realicen en junio/ julio.

a.a) Este cambio, que viene justificado por el Covid, y no es una propuesta nueva del Departamento, que desde hace años ha intentado modificar la evaluación.

a.b.) Queda pendiente cuánto se adelantan los exámenes ordinarios de última evaluación. Se habla de semanas pero no de fechas de la evaluación ordinaria.

a.c.) No hay referencia a la evaluación de lso alumnos de formación Profesional, que precisan de desarrollo normativo a raíz de los cambios obligados por el COVID19.

a.d.) Asimismo es previsible que en secundaria ESO/ FPB se modifique definitivamente la evaluación a junio.

OBSERVACIÓN:

b) Parece que han desaparecido las oposiciones sindicales , que se oponían al cambio en este sentido porque la realización de un examen extraordinario de junio supone que NO se contrata personal interino para los exámenes de septiembre.

c) Hay otras CCAA que ya han trasladado los exámenes de septiembre extraordinarios a junio (última semana) o las dos primeras de julio.

d) UNIZAR ha trasladado el examen de la EVAU al mes de julio.

3.2 Respecto de distintas ordenanzas municipales

A. Expediente 28/20, relativo al listado de razas de perros potencialmente peligrosos en la Ordenanza Fiscal nº29. de Belchite.
Revisada la ordenanza referida, se apreció existía una discordancia entre la ley aragonesa y la norma local, al ampliar ésta última el número de razas incluidas.

En relación al expediente de oficio que se ha tramitado en esta Institución por la circunstancia arriba expresada, volvemos a ponernos en contacto con usted para comunicarle que, a la vista de la información que ha sido remitida, así como la publicación en el día de hoy en el BOPZ donde se modifica el listado de razas, puede considerarse solucionado el hecho que motivó la misma.

B. Expediente de oficio Ordenanza reguladora del tráfico y circulación en el municipio de Nonaspe.
Se emitió resolución, tras el análisis de la Ordenanza, en el siguiente sentido.
"*RECOMENDACIÓN:*

PRIMERA.- Modificar el artículo 34.1 de la Ordenanza reguladora del tráfico y circulación en el municipio de Nonaspe, dado su incompatibilidad con la normativa en materia de tráfico.

SEGUNDA.- Modificar del artículo 38.2 de la Ordenanza reguladora del tráfico y circulación en el municipio de Nonaspe, al objeto de excluir el concepto "bicicletas" del mismo.

Igualmente, ha resuelto efectuar al Ayuntamiento de Nonaspe la siguiente SUGERENCIA:

PRIMERA.- Valorar la modificación del artículo 38.2 de la Ordenanza reguladora del tráfico y circulación en el municipio de Nonaspe, al objeto de excluir la circulación de patinetes con motor de las aceras, andenes y paseos, todo ellos en aras de la protección de los peatones y la adaptación a los posibles cambios normativos.

SEGUNDA.- Valorar las aportaciones generales realizadas a la ordenanza al objeto de coadyuvar en su redacción."

C. Expediente 982/20 relativo a Ordenanza reguladora del consumo indebido de bebidas alcohólicas y fomento de la convivencia DE Zaragoza.

"PRIMERO.- El artículo 6 establece que: "Se prohíbe la ingesta de bebidas alcohólicas con fines de ocio, en reuniones o concentraciones de tres o más personas, en los espacios públicos, parques, plazas, vías públicas, riberas de los ríos o cualesquiera otros ámbitos de uso público."

La norma prohíbe que se junten más de dos personas para beber, si bien no establece ninguna medida o distancia entre los distintos grupúsculos que puedan ubicarse en mismo espacio realizando tal actividad. Ello puede dar lugar a que decenas de parejas consuman bebidas alcohólicas en la vía pública -sin infringir la norma- con una distancia con otra de un metro, lo que de facto, supondría consolidar lo que norma pretende evitar. Es por ello que se debería de valorar algún tipo de medida para evitar tal situación.

SEGUNDO.- En el apartado segundo del mismo artículo establece que: "Se prohíbe el consumo de bebidas alcohólicas en el interior de vehículos o en su entorno inmediato estacionados en espacios públicos."

Se debería valorar si el concepto jurídico de "espacio público" no contiene diferencias con el de "espacio de uso público", dado que puede darse la situación de que se estacionen vehículos en espacios de titularidad privada de uso público, como pueden ser los parquin ubicados en el entorno de la Plaza del Pilar, centros comerciales ozonas privadas de tal categoría.

TERCERO.- El artículo 8.2 establece que "aquellos espectáculos multitudinarios como conciertos u otros eventos similares que se celebren con autorización municipal que incluyan la posibilidad de dispensar bebidas alcohólicas a mayores de edad, estas se servirán en vasos reutilizables, no permitiendo en ningún caso recipientes de vidrio". El concepto "espectáculos multitudinarios" tiene un carácter de indeterminado, ya que no hace referencia a las definiciones reguladas en el artículo 2 de la Ley 11/2005, de28 de diciembre, reguladora de los espectáculos públicos, actividades recreativas y establecimientos públicos de la Comunidad Autónoma de Aragón, ni a las recogidas en el artículo 2 del Decreto 143/2018, de 26 de julio, del Gobierno de Aragón, por el que se regula 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.

Por ello se debería, bien una clarificación de que tipos de espectáculos deben cumplir tal requisito, o bien, que dicha obligatoriedad, se establezca como una condición particular de la licencia, dotando de este modo de mayor seguridad jurídica la actuación de los promotores de los eventos, así como garantizar su obligatoriedad.

CUARTO.- El artículo 12.2.c establece como infracción grave "las infracciones del artículo 6, en los supuestos en que el consumo se realice en zonas de juego infantil y en horarios diurnos y vespertinos hasta las 21:00 horas, o cuando en estos lugares y horarios, no se proceda a la recogida de los residuos generados con la actividad infractora cuando hubieran sido requeridos para ello por los agentes de la autoridad".

El precepto establece una serie de requisitos acumulativos para que se del tipo infractor; requiere de tres o más personas reunidas con ingesta de bebidas alcohólicas, que dicho acción se lleve a cabo en una zona infantil y que se haga en un horario determinado. Desde esta Institución se considera que tal infracción conlleva la gravedad suficiente como para que el horario no sea un factor a tener en cuenta a la hora de calificarla. El hecho de que la acción se lleve a cabo durante la noche, únicamente varía en que resulte más inverosímil el uso de la zona infantil por los usuarios a los que está destinada, pero en nada varía los riesgos que ello entraña, pues se da con cierta frecuencia la rotura de botellas de vidrio en las losetas de caucho que delimitan las zonas, lo que supone un evidente riesgo de corte para los menores.

Por ello se propone, a efectos orientativos, la siguiente redacción: "Las infracciones del artículo 6, en los supuestos en que el consumo se realice en zonas de juego infantil, o cuando no se proceda a la recogida de los residuos generados con la actividad infractora cuando hubieran sido requeridos para ello por los agentes de la autoridad".

Si no se considerara oportuno acoger la propuesta anterior, se sugiere que se modifique en lo referente a "en horarios diurnos y vespertinos hasta las 21:00 horas". Los conceptos "diurnos y vespertinos" pueden dar lugar a confusión a los receptores de la norma, por lo que se propone su modificación por un horario concreto de inicio y final.

El mismo artículo 12.2.c regula como infracción grave que "no se proceda a la recogida de los residuos generados con la actividad infractora cuando hubieran sido requeridos para ello por los agentes de la autoridad".

Se castiga el abandono de residuos una vez requeridos para ello, pero mención alguna se hace para el mero abandono de residuos. Se podría entender que dicha conducta queda recogida por la actual Ordenanza de limpieza pública, si bien, dado la especialidad de la presente norma, se considera oportuno incluir un nuevo tipo de infracción de carácter leve que regula tan conducta.

QUINTO.- El artículo 14 establece los criterios de graduación de las sanciones, en este aspecto, podría resultar útil para tal finalidad incorporar nuevos criterios, como sería el lugar de la infracción y las molestias generadas con la conducta.

SEXTO.- El prohibir el consumo bebidas alcohólicas en determinados espacios de uso público, puede tener como consecuencia el desplazamiento de tales conductas a otro tipo de espacios. Es probable que estas pasen a llevarse a cabo en lugares como las zonas comunes de las viviendas -rellanos, escaleras, portales...-. Por ello, se debería valorar la viabilidad jurídica de aplicar la citada ordenanza a estos lugares, al objeto de evitar las posibles molestias generadas de dichas acciones".

4. Actuaciones relativas a la constitucionalidad de normas aragonesas o que afectan a Aragón

En el presente apartado se recogen aquellas resoluciones del Tribunal Constitucional, que afectan a normas con rango de ley aragonesas (este 2020 exclusivamente respecto de la Ley 8/2018, de 28 de junio, de actualización de Derechos Históricos, la cual quedó muy mermada en su redacción original tras la sentencia del Constitucional) o normas estatales o de otras autonomías que por su objeto, y por lo sobre él resuelto por el Tribunal Constitucional, pueden afectar a nuestra comunidad en leyes futuras o en la interpretación de normas vigentes. Se cumple con ello la misión encomendada al Justiciazgo por el Estatuto de Autonomía de Aragón, de ser el defensor de éste.

Se incluye en este apartado la referencia a cuestión de inconstitucionalidad planteada desde la Sala de lo Contencioso-administrativo del TSJA, en relación con el artículo 10.8 de la Ley que regula la jurisdicción contencioso-administrativa.

Agradecer la ayuda que desde la Dirección General de Desarrollo Estatutario y Programas Europeos del Gobierno de Aragón, se ha prestado en cuanto a la recopilación de las Sentencias que a continuación se citan, pudiéndose acceder a ellas en su integridad en la web del Tribunal Constitucional: https://www.tribunalconstitucional.es/es/jurisprudencia/Paginas/default.aspx.

4.1. SENTENCIA TRIBUNAL CONSTITUCIONAL 13/20, DE 28 DE ENERO DE 2020 (BOE nº 52, de 29 de febrero de 2020)

Norma afectada: La Ley de las Corte de Aragón 8/2018, de 28 de junio, de actualización de los derechos históricos de Aragón.

Tipo de proceso: Recurso de inconstitucionalidad núm. 976-2019.

FALLO:

1.º Declarar que el recurso de inconstitucionalidad núm. 976-2019, interpuesto por el presidente del Gobierno, ha perdido sobrevenidamente su objeto para los siguientes artículos, apartados o incisos de artículos de la Ley de las Cortes de Aragón 8/2018, de 28 de junio, de actualización de los derechos históricos de Aragón:

- art. 1, apartados 1 y 2.
- art. 2, apartados 1 y 2, letras d) y e) [en este último caso exclusivamente respecto de la mención «pacto» que era impugnada].
- arts. 3 y 4.
- art. 5, apartado 1 y apartado 2, letra b).
- art. 7, apartado 1, letra c).
- art. 9.
- art. 10, apartado 1.
- art. 14, apartados 1, 2 y 3.
- art. 15.
- art. 16, apartado 3.

– art. 18, apartado 1, inciso «tiene su origen histórico en la Diputación del Reino».
– art. 20.
– art. 21.
– art. 22.
– art. 25.
– art. 26, apartados 1, 2 y 3.
– art. 32, letra a).
– art. 33, apartado 5.
– disposición adicional segunda, apartado 1, párrafo primero, inciso «y sus derechos históricos» y párrafo segundo.
– disposición adicional tercera.
– disposición final tercera.

2.º Declarar que el art. 17, apartado 2, párrafo segundo, es inconstitucional y nulo.
3.º Declarar que el párrafo primero del apartado 1 de la disposición adicional segunda no es inconstitucional, siempre que se interprete en los términos establecidos en el fundamento jurídico 3 h) de esta resolución, que se remite a lo ya establecido por este Tribunal en el fundamento jurídico 7 j) de la STC 158/2019, de 12 de diciembre.

4.º Desestimar el recurso en todo lo demás.

4.2 SENTENCIA TRIBUNAL CONSTITUCIONAL 14/20, DE 28 DE ENERO DE 2020 (BOE nº 52, de 29 de febrero de 2020)

Norma afectada: El Real Decreto-Ley 7/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes en materia de vivienda y de alquiler.

Tipo de Proceso: Recurso de inconstitucionalidad núm. 2208-2019.

FALLO:
1.º Estimar en parte el presente recurso de inconstitucionalidad y, en su virtud, declarar inconstitucionales y nulos los siguientes preceptos del Real Decreto-ley 7/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes en materia de vivienda y alquiler: La disposición adicional primera y la disposición adicional tercera.

2.º Desestimar el recurso en todo lo demás.

4.3 SENTENCIA TRIBUNAL CONSTITUCIONAL 16/20, DE 28 DE ENERO DE 2020 (BOE nº 52, de 29 de febrero de 2020)

TIPO DE PROCESO: Recurso de inconstitucionalidad núm. 5530-2019.

NORMA AFECTADA:

La disposición adicional decimoséptima de la Ley 14/2018, de 26 de diciembre, de presupuestos generales de la comunidad autónoma de la Región de Murcia para el año 2019, que establece la recuperación de los conceptos retributivos dejados de percibir correspondientes al ajuste retributivo de los ejercicios 2013 y 2014:

"1. En la nómina del mes de febrero de 2019 se hará efectivo el 75 por 100 de los importes de los conceptos retributivos dejados de percibir correspondientes al ejercicio 2013, en virtud de lo dispuesto en los artículos 1 al 7 de la Ley 4/2013, de 12 de junio, de medidas urgentes en materia de Gastos de Personal y Organización Administrativa.

2. Los importes dejados de percibir correspondientes a junio de 2014, en virtud de lo dispuesto en la Ley 13/2013, de 26 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio 2014, por los conceptos retributivos contemplados en la Ley 4/2013, de 12 de junio, señalada en el apartado anterior, se recuperarán en los ejercicios 2020 y 2021 del siguiente modo:

a) El 50 por 100 se abonará en el mes de marzo de 2020.

b) El 50 por 100 restante en el mes de octubre de 2021".

FALLO:

Estimar el presente recurso de inconstitucionalidad y, en consecuencia, declarar la inconstitucionalidad y nulidad de la disposición adicional decimoséptima de la Ley 14/2018, de 26 de diciembre, de presupuestos generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el año 2019, con los efectos previstos en el fundamento jurídico 6.

4.4 SENTENCIA TRIBUNAL CONSTITUCIONAL 65/20, DE 18 DE JUNIO DE 2020 (BOE nº 196, de 18 de julio de 2020)

Tipo de proceso: Recurso de inconstitucionalidad núm. 4362-2020.

Norma afectada: El artículo 5 de la Ley del Parlamento de Cataluña 17/2017, de 1 de agosto, del Código tributario de Cataluña y de aprobación de los libros primero, segundo y tercero, relativos a la administración tributaria de la Generalitat.

FALLO:

Estimar parcialmente el recurso de inconstitucionalidad promovido por el presidente del Gobierno y, en consecuencia:

1.º Declarar la inconstitucionalidad y nulidad de los siguientes preceptos, apartados o incisos que aprueba el art. 5 de la Ley17/2017: el inciso «aprobada por el Parlamento y desarrollada por el Gobierno» del art. 111-2; los apartados segundo a quinto del art. 111-4; los incisos «de prescripción y» y «las causas de interrupción del cómputo de plazos de prescripción» del apartado 1 b) del art. 111-6; el art. 111-7; el apartado primero del art. 111-8; las letras c), d), e), f), g), h), i) y j) del art. 122-2; el apartado primero y el apartado segundo del art. 122-4; el apartado sexto del art. 122-10, con los efectos establecidos en el fundamento jurídico 17; los apartados 3 d) y 3 e) del art. 217-3; y el apartado 3 c) del art. 217-5.

2.º Declarar que son conformes a la Constitución, siempre que se interpreten en los términos establecidos en el fundamento jurídico que se indica en cada caso, los siguientes preceptos, apartados o incisos que aprueba el art. 5 de la referida Ley 17/2017: el art. 111-1 [fundamentos jurídicos 8 B) y 8 C)]; el apartado 1 a) del art. 111-6 [fundamento jurídico 31 C)]; los incisos «Los plazos de [...] caducidad» y «los plazos de [...] caducidad de los procedimientos tributarios» del apartado 1 b) del art. 111-6 [fundamento jurídico 31 C)]; el apartado quinto del art. 111-8 [fundamento jurídico 12 C)]; la letra o) del art. 122-2 (fundamento jurídico 14); el inciso «de acuerdo con lo establecido por el presente Código» del art. 122-6 [fundamento jurídico 13 D)]; el apartado 1 c) del art. 122-3 [fundamento jurídico 18 d)]; el apartado primero del art. 221-1 [fundamento jurídico 21 b)]; el apartado cuarto del art. 221-1 [fundamento jurídico 23 a)]; los apartados 1 d) y 1 f) del art. 221-2 (fundamento jurídico 22); el art. 222-4 (fundamento jurídico 29); el art. 222-5 (fundamento jurídico 30); el art. 223-1 [fundamento jurídico 28 A)]; y el art. 223-2 [fundamento jurídico 28 B)].

3.º Desestimar el recurso de inconstitucionalidad en todo lo demás.

4.5 SENTENCIA TRIBUNAL CONSTITUCIONAL 78/20, DE 1 DE JULIO DE 2020 (BOE nº 207, de 31 de julio de 2020)

Tipo de proceso: Cuestión de inconstitucionalidad núm. 1021-2019.

Norma afectada: El artículo único del Real Decreto-ley 2/2013, de 30 de septiembre, por el que se introducen medidas tributarias dirigidas a la reducción del déficit público –que añadió una nueva disposición adicional decimocuarta ("Modificaciones en el régimen legal de los pagos fraccionados") a la Ley 27/2014, de 27 de noviembre, del impuesto sobre sociedades.

FALLO:

Estimar la cuestión de inconstitucionalidad y, en consecuencia, declarar que el Real Decreto-ley 2/2016, de 30 de septiembre, es inconstitucional y nulo, con los efectos previstos en el FJ 6º.

4.6 SENTENCIA TRIBUNAL CONSTITUCIONAL 81/20, DE 15 DE JULIO DE 2020 (BOE nº 220, de 15 de agosto de 2020)

Tipo de proceso: Recurso de inconstitucionalidad núm. 1203-2019.

Norma afectada: La Ley 6/2018, de 26 de noviembre, de protección de los animales en la Comunidad Autónoma de La Rioja: artículos 1; 2.1; 2.2 g); 5 e); 5 i); 5 o); 6.1; 6.2, letras a), b), c), d), e), f), g), h) y l); 7, apartados 3, 4, 8, 10, 11, 12, 13, 14 y 28; 11, apartados l y 2; 12.2, letras a) y b); 15; 39.1 a); 45.1 e); 54, apartados 6 y 19; 55.1; 56.1, letras b) y c); y 56.4, letras b), c), d), e) y f).

FALLO:

1.º Inadmitir la solicitud de adhesión del Consejo de Gobierno de La Rioja, en los términos señalados en el fundamento jurídico 1 de esta sentencia.

2.º Estimar parcialmente el recurso de inconstitucionalidad y, en consecuencia, declarar inconstitucionales y nulos los apartados 8, 10, 11, 12 y 14 del art. 7 de la Ley 6/2018, de 26 de noviembre, de protección de los animales en la Comunidad Autónoma de La Rioja.

3.º Declarar que la impugnación de los arts. 2.1, 5 e), 5 o), 6.2, letras a), b), c), d), e), f), g), h) y l), 7.4, 7.28 y 12.2 b) de la Ley 6/2018, de 26 de noviembre, ha perdido su objeto.

4.º Desestimar el recurso en todo lo demás.

4.7 SENTENCIA TRIBUNAL CONSTITUCIONAL 82/20, DE 15 DE JULIO DE 2020 (BOE nº220, de 15 de agosto de 2020)

Tipo de proceso: Recurso de inconstitucionalidad núm. 3135-2019.

Norma afectada: Los arts. 27.5, 30, 104.1 b), 105.1, 106.2 y 3, 107.2 y 3, 108, 109 y 110, las disposiciones transitorias primera, cuarta (apartados 4 y 5) y quinta (apartados 2 y 3) y la disposición final segunda (apartados 2 y 3) de la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunidad Valenciana, publicada en el «Diario Oficial de la Generalitat Valenciana» núm. 8491, de 21 de febrero de 2019

FALLO:

Estimar parcialmente el recurso de inconstitucionalidad núm. 3135-2019 promovido por más de cincuenta diputados del grupo parlamentario Popular del Congreso de los Diputados contra diversos preceptos de la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunidad Valenciana y, en consecuencia:

1.º Declarar la inconstitucionalidad y nulidad de los siguientes apartados e incisos de la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunidad Valenciana: la letra b) del apartado 4 de la disposición transitoria cuarta; y el inciso «de acuerdo con la distribución establecida en el apartado 4 b) de la disposición transitoria cuarta» recogido en la letra b) del apartado 2 de la disposición transitoria quinta.

2.º Desestimar el recurso de inconstitucionalidad en todo lo demás.

4.8 SENTENCIA TRIBUNAL CONSTITUCIONAL 84/20, DE 15 DE JULIO DE 2020 (BOE nº 220, de 15 de agosto de 2020)

Tipo de proceso: Recurso de inconstitucionalidad núm. 4929-2019.

Norma afectada: Artículo único, apartado cuarto, de la Ley de Cortes de Castilla y León 6/2018, de 13 de noviembre, por la que se modifica el impuesto sobre la afección medioambiental causada por determinados aprovechamientos del *agua*

embalsada, por los parques eólicos y por las instalaciones de transporte de energía eléctrica de alta tensión regulado en el texto refundido de las disposiciones legales de la Comunidad de Castilla y León en materia de tributos propios y cedidos.

FALLO:

Estimar el recurso de inconstitucionalidad interpuesto por el presidente del Gobierno y, en consecuencia, declarar inconstitucionales y nulos:

1.o El artículo 51.1 c) del texto refundido de las disposiciones legales de la Comunidad de Castilla y León en materia de tributos propios y cedidos, aprobado por Decreto Legislativo 1/2013, de 12 de septiembre, y establecido por el artículo único, apartado cuarto de la Ley 6/2018, de 13 de noviembre, por la que se modifica el impuesto sobre la afección medioambiental causada por determinados aprovechamientos del agua embalsada, por los parques eólicos y por las instalaciones de transporte de energía eléctrica de alta tensión regulado en el texto refundido de las disposiciones legales de la Comunidad de Castilla y León en materia de tributos propios y cedidos.

2.o Por conexión con el apartado primero de este fallo se declaran también inconstitucionales y nulos:

a) El inciso «, por las centrales nucleares» incluido en el capítulo I del título II y en el artículo 50.1 del texto refundido aprobado por el Decreto Legislativo 1/2013, en la redacción dada por la Ley 6/2018.

b) Los artículos 50.4, 54.4 y 55.4 del texto refundido aprobado por el Decreto Legislativo 1/2013, en la redacción dada por la Ley 6/2018.

c) La disposición transitoria de la Ley 6/2018.

4.9 SENTENCIA TRIBUNAL CONSTITUCIONAL 100/20, DE 22 DE JULIO DE 2020 (BOE nº 220, de 15 de agosto de 2020)

Tipo de proceso: Recurso de inconstitucionalidad núm. 1893-2019.

Norma afectada: El art. 23.1 a) y 23.2 de la Ley Foral 14/2018, de 18 de junio, de residuos y su fiscalidad.

FALLO:

Desestimar el recurso de inconstitucionalidad.

4.10 SENTENCIA TRIBUNAL CONSTITUCIONAL 134/20, DE 23 DE SEPTIEMBRE DE 2020 (BOE nº 289, de 2 de noviembre de 2020)

Tipo de proceso: Recurso de inconstitucionalidad núm. 4178-2019.

Norma afectada: Artículos 9, 10 y 11, disposición adicional novena, disposición final tercera y Anexo I del Real decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre, de Medidas urgentes para la transición energética y la protección de los consumidores:

«Artículo 9. Criterios de distribución de la ayuda del Bono Social Térmico entre los beneficiarios.

1. La cantidad consignada en la partida presupuestaria con cargo a la que se financie el Bono Social Térmico en cada ejercicio presupuestario se distribuirá, entre todos los beneficiarios del artículo 8, mediante la concesión de un pago único anual.

2. La cuantía a percibir por cada beneficiario se determinará atendiendo a su grado de vulnerabilidad según se defina en la normativa reguladora del bono social eléctrico, así como a la zona climática en la que se localice la vivienda en la que se encuentre empadronado, todo ello en aplicación de la metodología contemplada en el anexo I del presente real decreto-ley.

Artículo 10. Procedimiento para la determinación y pago del importe de la ayuda.

1. El número total de beneficiarios del Bono Social Térmico se determinará, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 8, atendiendo al número total de consumidores que sean beneficiarios del Bono Social de Electricidad previsto en el artículo 45 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, a 31 de diciembre del año anterior.

2. La gestión y el pago de las ayudas corresponderá a las Comunidades Autónomas y a las Ciudades con Estatuto de Autonomía. A estos efectos, el Ministerio para la Transición Ecológica, a partir de la información a que hace referencia el artículo 11, calculará la distribución territorial del presupuesto disponible en el ejercicio para este fin y transferirá los importes a las Administraciones competentes para su pago, junto con la información de los

beneficiarios y los importes que les corresponden de acuerdo con lo previsto en los apartados anteriores.

3. Las Comunidades Autónomas y Ciudades con Estatuto de Autonomía realizarán el pago de la ayuda a los beneficiarios durante el primer trimestre del año, en la forma que estimen más procedente de acuerdo a sus procedimientos, organización y el colectivo de beneficiarios, garantizando en todo caso la posibilidad de renuncia a la ayuda por parte de los beneficiarios que así lo soliciten.

4. En las comunicaciones y procedimientos que las Administraciones competentes para la gestión y el pago establezcan en relación al Bono Social Térmico, se especificará con claridad que la ayuda es otorgada con cargo al presupuesto del Ministerio para la Transición Ecológica.

5. Las Comunidades Autónomas y Ciudades con Estatuto de Autonomía podrán ampliar la cuantía otorgada con cargo a sus propios presupuestos, debiendo especificarse el porcentaje de cofinanciación de las Administraciones participantes en las comunicaciones a que se refiere el apartado anterior.

6. Una vez realizado el pago, las Comunidades Autónomas y Ciudades con Estatuto de Autonomía remitirán en el primer semestre del año un informe a la Secretaría de Estado de Energía detallando las ayudas otorgadas, las renuncias registradas, el grado de cofinanciación que, en su caso, se haya producido y los remanentes que se pudieran haber generado, a los efectos de su consideración en el cálculo del reparto del siguiente ejercicio.

Artículo 11. Obligaciones de los Comercializadores de Referencia.

Con el único fin de poder determinar el importe de la ayuda del Bono Social Térmico y proceder a su pago, los Comercializadores de Referencia deberán remitir a la Dirección General de Política Energética y Minas, antes del 15 de enero de cada año, un listado de aquellos de sus clientes que sean beneficiarios del Bono Social Eléctrico a 31 de diciembre del año anterior, en el que conste la siguiente información.

i. Nombre y DNI del beneficiario.

ii. Domicilio completo, indicando vía, número, código postal y municipio.

iii. Si tiene la consideración de consumidor vulnerable severo o en riesgo de exclusión social.

iv. Datos de la cuenta bancaria.

Disposición final tercera. Título competencial.

Este real Decreto-ley tiene carácter básico y se dicta al amparo de la competencia que las reglas 13.ª, 14.ª y 25.ª del artículo 149.1 de la Constitución Española atribuyen al Estado en materia de bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica, de Hacienda general y bases del régimen minero y energético.

ANEXO I

Metodología para el cálculo de la cuantía de la ayuda del Bono Social Térmico Para determinar la cuantía anual a asignar a cada uno de los beneficiarios del Bono Social Térmico se aplicará la siguiente metodología...»

FALLO:

Estimar parcialmente el recurso de inconstitucionalidad y en su virtud:

1º Declarar que son inconstitucionales y nulos los incisos "*mediante la concesión de un pago único anual*" del apartado primero del art. 9; "*junto con la información de los beneficiarios y los importes que les corresponden de acuerdo con lo previsto en los apartados anteriores*" y "*a partir de la información a que hace referencia el artículo 11*" del apartado segundo del art. 10 y "*durante el primer trimestre del año*" del apartado tercero del art. 10, así como el art. 11 del Real Decreto-ley 15/2018.

2º Declarar que la disposición adicional novena y la disposición final tercera del Real Decreto-ley 15/2018 son inconstitucionales en los términos de los fundamentos jurídicos 7 y 6 e), respectivamente.

4.11 SENTENCIA TRIBUNAL CONSTITUCIONAL 172/20, DE 19 DE NOVIEMBRE DE 2020 (BOE nº 220, de 22 de diciembre de 2020).

Tipo de proceso: Recurso de inconstitucionalidad núm. 2896-2015.

Norma afectada: Los arts. 30.3 y 37.3 y 7, así como la disposición final primera de la Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana (en adelante, LOPSC).

FALLO:

1.º Declarar la inconstitucionalidad y la nulidad del inciso «no autorizado» del art. 36.23 de la Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana (LOPSC).

2.º Declarar que los arts. 36.23, 37.3 y 37.7 no son inconstitucionales siempre que se interpreten en el sentido establecido, respectivamente, en el FJ 7 C) el art. 36.23; en el FJ 6 E) el art. 37.3 y en el FJ 6 F) el art. 37.7.

3.º La disposición final primera por la que se introduce la disposición adicional décima en la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, es conforme a la Constitución, siempre que se interprete tal y como se ha indicado en el fundamento jurídico 8 C), concretado en los siguientes puntos:

a) Aplicación a las entradas individualizadas.

b) Pleno control judicial.

c) Cumplimiento de las obligaciones internacionales.

4.º Desestimar el recurso de inconstitucionalidad en todo lo demás.

12. Cuestión de inconstitucionalidad. TSJA.

Cabe en este punto señalar que la Sección Primera de la Sala de lo Contencioso Administrativa del Tribunal Superior de Justicia de Aragón, ha planteado a finales de 2020, al Tribunal Constitucional una cuestión de inconstitucionalidad por el art. 10.8 de la Ley que regula la jurisdicción contencioso-administrativa (LJCA). Dicha ley, en el mencionado artículo, impone que las salas de los Tribunales Superiores de Justicia deben ratificar las decisiones sanitarias de carácter general, como los confinamientos perimetrales de localidades. Lo que cuestionan los magistrados del órgano superior aragonés es si el mencionado artículo está acorde con los artículos 106 y 117.3 y 4 de la Constitución española de 1978.

C) MATERIAS CON OBLIGACIÓN LEGAL DE INFORME DEL JUSTICIA

1. Menores

La Ley 12/2001, de 2 de julio, de la infancia y la adolescencia en Aragón, en su artículo 8.4.d establece 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".

Al igual que en años anteriores, desde esta Institución se presenta un informe, independientemente del informe general, a las Cortes de Aragón, tras haberse procedido en los meses pasados a visitar los centros dependientes del Gobierno de Aragón, así como centros concertados en los que hay niños y niñas bajo la tutela de la Administración autonómica, tanto de protección como de cumplimiento de medidas judiciales, y haber recabado del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón, los aspectos más relevantes de las actuaciones realizadas con la Infancia y Adolescencia en Aragón.

Asimismo, y tal como se estableció en el informe de 2019 se realiza un análisis transversal de las quejas referidas a menores en las distintas Áreas de esta Institución.

Continuando con el compromiso del Justicia de Aragón de dar visibilidad a toda la infancia de Aragón, y en colaboración con el Instituto Aragonés de Estadística del Gobierno de Aragón, se aportarán datos básicos sobre la infancia en Aragón tanto de carácter demográfico como sobre las situaciones de vulnerabilidad y pobreza en nuestra Comunidad.

Durante el año 2020 y, a pesar de las dificultades derivadas de la pandemia sanitaria por el Covid-19, pero también instados por la misión de proteger a los más vulnerables, se han realizado varios informes relacionados con menores, uno de ellos ya previsto, sobre menores y juego en Aragón, y otros a raíz de la repercusión del Covid-19; uno sobre escolarización, y otro sobre la afectación de la pandemia a centros de acogida residencial de menores, en la primera fase.

Respecto al **Informe Especial sobre el Juego y los Menores en Aragón** , el Justicia de Aragón decidió abrir expediente de oficio y realizar un proceso de elaboración colectiva, con todo su equipo de asesores y los principales actores en esta materia, para conocer en profundidad las características de las nuevas modalidades de juego, y especialmente las repercusiones entre los aragoneses más jóvenes. Conscientes del incremento de esta actividad entre ellos, y las consecuencias que tiene la ludopatía no sólo para la persona que lo padece, sino para su entorno familiar.

Debido a la pandemia se tuvo que reestructurar el plan proyecto previsto inicialmente, especialmente el trabajo de campo en colaboración con la Universidad de Zaragoza, si bien las aportaciones han sido amplias y enriquecedoras, como así lo reflejan las propuestas realizadas para abordar a fondo esta situación y adoptar medidas, por parte de las diferentes administraciones competentes y la sociedad, para que el juego sea un elemento lúdico y de crecimiento personal y social y no una adicción con consecuencias negativas personales, familiares y sociales.

Si bien se hace referencia en el Área de Educación; dejar constancia aquí del Informe **Monográfico de Educación durante la Alarma Sanitaria y propuestas para la escolarización en el curso 2020-2021**, elaborado con el objetivo de ofrecer algunos datos y propuestas en relación con la incidencia del Covid-19 en la educación aragonesa, que se realizó entre marzo y junio de ese año, teniendo en cuenta para ello, tanto la normativa emanada al respecto, como las quejas recibidas en nuestra Institución y haciendo especial incidencia en lo que iba a suponer la vuelta a las aulas en el curso académico 2020/2021, elaborando una serie de propuestas con el fin mejorar de la educación en Aragón. Para acceder a dicho informe:

Respecto al **Informe sobre centros de protección de menores y Covid-19**, este se realizó de oficio, desde la competencias y preocupación del Justicia de Aragón, para conocer la situación y actuaciones que se llevaban a cabo con niños, niñas y adolescentes que están bajo la protección del Sistema de Atención a la Infancia y Adolescencia en Aragón, ante el estado de alarma decretado a raíz de la crisis sanitaria por la pandemia del Covid-19.

Para ello, se dirigió escrito a la Consejería de Ciudadanía y Derechos Sociales, para que informase de las medidas adoptadas.

Por último, referenciar que sigue siendo objetivo del Justicia de Aragón dar los pasos oportunos para la creación de la *"Defensoría del Menor",* implementar de forma más intensiva y concreta las actuales competencias legales en esta materia, aprovechando la tramitación del proyecto de ley de modificación de la Ley de infancia y adolescencia de Aragón. Sin embargo, este proyecto de ley sigue pendiente de su tramitación parlamentaria y por tanto este objetivo queda pendiente.

2. Igualdad

La Ley 7/2018, de 28 de junio de 2018, de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en Aragón, 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. Esta norma modifica la Ley del Justicia y nos obliga a incluir en el informe anual a presentar en Cortes de Aragón "*un capítulo específico dedicado a la igualdad de género.*"

A la hora de realizar nuestro informe, seguimos considerado adecuado adoptar un **concepto amplio de igualdad por razón de género** y atender también las cuestiones que tienen que ver con la igualdad de derechos de las personas LGTBIQ reguladas por 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, y por la Ley 18/2018, de 20 de diciembre, de igualdad y protección integral contra la discriminación por razón de orientación sexual, expresión e identidad de género en la Comunidad Autónoma de Aragón.

2.1 Actuaciones normativas en 2020 en el ámbito de la igualdad en Aragón

Dado el carácter transversal de la materia regulada por las leyes citadas, prácticamente todos los Departamentos del Gobierno de Aragón han de desarrollar y aplicar aspectos puntuales de las mismas y así han ido haciendo, en mayor o menor medida, desde su entrada en vigor. Excede al objeto de este informe señalar todas y cada una de las normas dictadas, por lo que, y dada su especial trascendencia implícitamente reconocida por el propio Gobierno de Aragón, nos vamos a centrar fundamentalmente en las previsiones recogidas en el Plan Normativo que el Gobierno de Aragón aprobó para el año 2020 que guardan relación con esta materia. Somos plenamente conscientes de las dificultades para

el normal desarrollo de la actividad normativa y el cambio de prioridades que ha supuesto la evolución de la pandemia del Covid-19 durante todo este año 2020 por lo que entendemos los retrasos acumulados, pero debemos instar a que, tan pronto como sea posible, se recupere el ritmo normal de producción normativa y se de cumplimiento a las exigencias de desarrollo legal previstas.

Así, desde el Departamento de Presidencia y Relaciones Institucionales estaba previsto llevar a cabo dos iniciativas legislativas. La primera debía haberse concretado en un Proyecto de Ley de Modificación de la Ley 2/1993, de 19 de febrero, por la que se creó el Instituto de la Mujer, y la segunda, un Proyecto de Ley de modificación de la Ley 4/2007, de 22 de marzo, de Prevención y Protección Integral a las Mujeres Víctimas de Violencia en Aragón. Hasta el momento de escribir este informe dichos proyectos no han visto la luz.

Lo mismo podemos decir de distintas iniciativas reglamentarias que, estando previstas en el Plan Normativo, a día de hoy siguen pendientes:

- El Decreto por el que se crea y regula el *Consejo Aragonés por la Igualdad de Género* y el Decreto por el que se crea y regula la *Comisión Interdepartamental para la Igualdad* siguen sin aprobarse y no nos consta actividad alguna al respecto.

- Por lo que se refiere al Decreto por el que se regula la *"Marca de Excelencia en Igualdad"* si bien no se ha aprobado aún, nos consta que se concluyó un proceso de Consulta Pública cuyo plazo de aportaciones finalizó el 10 de agosto de 2020

- Tampoco se ha elaborado el Decreto para la creación del *Registro Aragonés de Planes de Igualdad de Empresas*, si bien hemos de señalar que, a nivel estatal, se aprobó el Real Decreto 901/20 por el que se regulan los Planes de Igualdad y sus registros con fecha 13 de octubre de 2020 y entrada en vigor el 14 de enero de 2021. Confiamos en que, ahora que el marco legislativo estatal está más claro, se pueda agilizar la aprobación de la norma aragonesa.

Sin embargo, el 26 de febrero de 2020 se aprobó el *Decreto 19/20 de ayudas complementarias del Instituto Aragonés de la mujer para víctimas de violencia* que, tal como señalábamos en el informe del año pasado, acumulaba un importante retraso. En relación con este punto, también queremos dejar constancia de que durante este año se ha concluido el trámite de consulta pública para la elaboración de una Orden para modificar la Orden de 26 de junio de 2006

por la que se regula el procedimiento administrativo para la concesión de ayudas económicas a mujeres víctimas de violencia de género sin que, a fecha del informe, nos conste su aprobación efectiva.

Por otra parte, tal como ya señalábamos en nuestro anterior informe, el desarrollo reglamentario básico de 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* que debería haber sido realizado en el plazo de 9 meses de su entrada en vigor y el de los diversos protocolos que recoge la Ley 18/2018, de 20 de diciembre, sigue acumulando retrasos y tampoco ha visto la luz durante el año 2020 y sigue en el debe del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales. No obstante, a lo largo de este año 2020 se han concluido sendos trámites de consulta pública para la aprobación de los Reglamentos reguladores de la estructura, composición y funcionamiento del Observatorio aragonés contra la discriminación por orientación sexual, expresión e identidad de género, por un lado; y del Comité consultivo contra la discriminación por identidad o expresión de género. Confiamos que ambos organismos puedan comenzar su andadura durante el año 2021 ya que, en el momento de escribir este informe hemos sido citados a participar en el trámite de audiencia de ambas normas y, por tanto, vemos como el procedimiento sigue su curso.

También podemos señalar que este año 2020 ha sido constituida la Mesa de Mujer y Deporte en desarrollo de la Ley 16/2018, de 4 de diciembre, de la actividad física y el deporte en Aragón.

Por otra parte, en el mes de diciembre, el Gobierno de Aragón anunció el fin de la negociación del primer Plan de Igualdad entre mujeres y hombres en el ámbito de la Administración General que tendrá vigencia desde 2021 a 2024.

Por último, además de estas apreciaciones propias, solicitamos al Departamento de Presidencia y relaciones institucionales, por ser el competente en la materia, su reflexión acerca de las actividades realizadas durante este año 2020 en materia de políticas públicas y actividades relacionadas con la igualdad de género y este ha sido el informe que nos ha remitido:

"INFORMACIÓN SOBRE POLÍTICAS PÚBLICAS Y MEDIDAS ADOPTADAS PARA PROMOVER LA IGUALDAD DE GÉNERO DURANTE EL AÑO 2020

El Departamento de Presidencia y Relaciones Institucionales es el Departamento competente en materia de igualdad de género y al mismo se encuentra adscrito el Instituto Aragonés de la Mujer, por lo que en este Informe se incluyen las actuaciones que se han llevado a cabo desde ese organismo autónomo.

La crisis de la COVID-19 ha condicionado la implementación de políticas públicas o la adopción de medidas para promover la igualdad de género en las diferentes áreas del Gobierno de Aragón en este año 2020. No obstante, se han impulsado los trámites para la creación de la Comisión Interdepartamental para la Igualdad; la regulación de las Unidades de igualdad de género y de la Marca de Excelencia en Igualdad; así como se ha aprobado el Decreto 19/20, de 26 de febrero, del Gobierno de Aragón por el que se regulan las prestaciones económicas complementarias para víctimas de violencia.

Dada la importancia de las Unidades de igualdad de género para impulsar, coordinar e implementar la perspectiva de género en la planificación, gestión y evaluación en las respectivas políticas de los departamentos y organismos autónomos, se han realizado las correspondientes modificaciones de las relaciones de puestos de trabajo, atribuyendo las funciones en materia de igualdad en el 81 % de los departamentos y organismos autónomos.

Asimismo, desde el ***Instituto Aragonés de la Mujer*** *se han realizado también las siguientes actuaciones:*

- Impartición de ***formación específica de igualdad de género*** *a través de cursos en colaboración del Instituto Aragonés de Administración Pública: 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; Lenguaje inclusivo en la Administración Pública; Violencia en el ámbito laboral por razón de género; Cláusulas Sociales en la Contratación Pública, etc.... Parte de la formación programada hubo que suspenderla por la situación sanitaria creada por la COVID19.*

- Campañas y acciones de sensibilización social en materia de igualdad*, en las fechas más señaladas: Día Internacional de la Mujer y la Niña*

(11 de febrero), Día Internacional de las Mujeres trabajadoras (8 de marzo), Día Internacional contra la trata de personas con fines de explotación sexual y contra el tráfico de niños y niñas (23 de septiembre), Día Internacional de las Mujeres Rurales (15 de octubre), día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer (25 de noviembre).

*- **Asesoramiento y acompañamiento en la elaboración de planes de igualdad** a empresas, entidades y centros educativos, tanto en los casos de obligado cumplimiento como de carácter voluntario.*

*- Desarrollo e implementación de **una aplicación informática para el registro de planes de igualdad** de empresas, con carácter voluntario, con domicilio o que dispongan de un centro de trabajo en Aragón.*

*- Actualización de la **Guía Práctica sobre la inclusión de Cláusulas Sociales en la Contratación Pública**, con especial atención a las cláusulas que permitan la integración y participación en los contratos de las mujeres, realizada en 2018.*

*El Instituto Aragonés de la Mujer también ha formado parte de la Comisión Negociadora del Plan de Igualdad de Administración General que ha elaborado el **Plan de Igualdad entre mujeres y hombres en el ámbito de Administración General de la Comunidad Autónoma de Aragón (2021-2024),** y que fue publicado en el Boletín Oficial de Aragón de fecha 30 de diciembre de 2020.*

Su objetivo principal es que el hecho de ser mujer u hombre sea irrelevante en el ámbito de Administración General desde el punto de vista de su acceso, carrera y promoción profesional, y erradicar el acoso sexual y por razón de sexo en el trabajo.

Sus ejes de actuación son:

- *Acceso al empleo público, selección de personal y provisión de puestos de trabajo.*
- *Clasificación profesional.*
- *Sensibilización y formación.*

- *Promoción profesional.*
- *Condiciones de trabajo.*
- *Ejercicio corresponsable de los derechos de la vida personal, familiar y laboral.*
- *Infrarrepresentación femenina.*
- *Retribuciones.*
- *Salud laboral.*
- *Prevención y protección contra el acoso sexual y por razón de sexo.*
- *Protección del embarazo, lactancia y maternidad.*

En este mismo ámbito, señalar que en los Decretos 131/20, 132/20 y 134/20, de 23 de diciembre, en los que se aprueba la ***Oferta de Empleo Público para 2020*** *en el ámbito de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Aragón; del personal docente no universitario y del personal estatutario del Servicio Aragonés de Salud, respectivamente, se recogen las reservas de plazas para mujeres víctimas de violencia de género.*

Prácticamente todos los Departamentos vienen aplicando medidas para promover la igualdad de género dada ***su transversalidad.***

En este sentido, se está profundizando en la evaluación previa del impacto de género en el desarrollo de su normativa, planes, programas y actuaciones, destacando el Informe de Impacto de Género del Proyecto de Ley del Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Aragón para el ejercicio; en la implantación del uso integrador y no sexista de todo tipo de lenguaje; o en la obtención de datos desagregados por sexo que permitan el conocimiento del hecho y situación diferencial entre mujeres y hombres en los distintos ámbitos de intervención autonómica.

De este modo y a título de ejemplo, podemos destacar:

- En el ***Informe sobre Juego en Aragón 2020****, se ha introducido la variable sexo en la recogida de datos y encuesta relativa al Registro del Juego de Prohibidos; o el registro de los accidentes e incidentes de trabajo y de las*

enfermedades profesionales debidamente desglosados por sexo en la Orden PRI/1183/20, de 23 de noviembre, por la que se aprueba la norma de distribución de funciones y responsabilidades en materia de prevención de riesgos laborales entre los diferentes órganos de la Presidencia del Gobierno, del Departamento de Presidencia y Relaciones Institucionales y del Instituto Aragonés de la Mujer.

- La situación de crisis sanitaria ha concentrado muchos esfuerzos en la enfermedad por la COVID-19, disponiéndose de la ***información estadística necesaria desagregada por sexos*** *y que se viene actualizando con carácter diario.*

- Teniendo en cuenta que el mundo rural y el sector primario están muy masculinizados, desde el Departamento de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente se incluyen desde hace años de acuerdo con la legislación que regula las ayudas comunitarias, medidas que favorecen la incorporación y la visibilidad de las mujeres. Concretamente son ***dos medidas las que buscan incrementar la incorporación de la mujer a la actividad agraria*** *y que se incluyen en el Plan de Desarrollo Rural (PDR). Estas medidas en las que se valora la condición de ser mujer, son la incorporación de jóvenes agricultores y la modernización de explotaciones. Desde su inicio en el 2001, se ha incrementado en número de mujeres solicitantes del 13 al 27% en el caso de la incorporación de jóvenes y del 7 al 18% en la medida de mejora de explotaciones.*

Durante el 2020 también se han ***realizado dos análisis comarcales de la situación de las mujeres rurales*** *en colaboración con la Universidad de Zaragoza. Uno de ellos de carácter sociológico aplicando el índice VIMUR (Valoración de la Integración de las Mujeres en el Medio Rural) elaborado por el Departamento de Geografía y Ordenación del Territorio; y otro de carácter económico con el Departamento de Análisis Económico para analizar la contribución de las mujeres al crecimiento y desarrollo socioeconómico del medio rural en Aragón. Sus resultados se expondrán en el primer trimestre de 2021. Con estos datos se podrán plantear políticas de apoyo teniendo en cuenta sus puntos de vista y sus demandas.*

- Para promover la participación política con perspectiva de género y la visibilización de las mujeres en los asuntos públicos, se inició en noviembre de 2020 ***el proyecto ASPASIA****. Este proyecto del Laboratorio de la Dirección General de Gobierno Abierto e Innovación Social en colaboración con el Instituto Aragonés de la Mujer, destaca entre sus líneas de trabajo:*

- El Observatorio: identificar desequilibrios en la composición de mesas, foros, paneles…; participar la elaboración de las políticas públicas a través de los procesos de participación ciudadana; o el envío de propuestas de mejora de los servicios públicos.

- Actividades formativas y participativas: en diciembre de 2020 se realizó una píldora formativa sobre "Reuniones eficaces y conciliadoras"; y una Editatona para aumentar la presencia de mujeres en la Wikipedia y en la que se biografiaron a 9 aragonesas ilustres.- En el año 2020 se ha elaborado ***el Plan Director de la Cooperación aragonesa para el Desarrollo (2020-2023)*** *y que recoge la promoción de la igualdad entre mujeres y hombres como uno de los cuatro principios transversales del Plan, señalando que ha de ser tenida en cuenta en todas y cada una de las actuaciones de la cooperación aragonesa para el desarrollo. Asimismo, una de las siete prioridades sectoriales se centra en la igualdad efectiva y real entre mujeres y hombres, la participación equitativa e igualitaria en los procesos de desarrollo, y la prevención y erradicación de la violencia contra las mujeres, refiriéndose el texto de dicha prioridad sectorial al Objetivo de Desarrollo Sostenible 5 (ODS 5) "Igualdad de género".*

Finalmente, es necesario incidir en las circunstancias especiales de este año 2020. Se mencionaba al inicio de este Informe, el ***condicionamiento que ha supuesto la crisis de la COVID-19 en la implementación de políticas públicas*** *o la adopción de medidas para promover la igualdad de género, pero también se han evidenciado una serie de consecuencias con carácter general:*

- *Sobrecarga del trabajo sanitario y de servicios esenciales (personal sanitario, comercio, alimentación) que se encuentran feminizados.*
- *Centralidad de las tareas de cuidado de las cuales se encargan en su mayoría las mujeres.*
- *Las mujeres sufren mayor precariedad y pobreza laboral lo que las sitúa en peor posición para afrontar un nuevo período de crisis.*
- *Aumento del riesgo de violencia de género derivado de la situación de confinamiento.*

El Instituto Aragonés de la Mujer ha visto aumentada la atención dispensada en los servicios relacionados con la atención telefónica del teléfono al efecto del que es titular; los servicios relacionados con los alojamientos de mujeres víctimas de

violencias e hijos se incrementado debido a la pandemia y por efecto del confinamiento, así como sus recursos habitacionales han tenido que readaptarse."

2.2. Actuaciones del Justicia de Aragón en el ámbito de la igualdad

Desde nuestra Institución procuramos seguir manteniendo una fluida comunicación con el Instituto Aragonés de la Mujer (IAM) y con la Casa de la Mujer dependiente del Ayuntamiento de Zaragoza; organismos que ha mostrado una actitud muy proclive a la colaboración interinstitucional, en todo momento. Este año, evidentemente, la fluidez se ha visto sometida a los imponderables derivados de la situación de pandemia por Covid-19.

Como señalamos ya en el informe anterior, La Ley de Igualdad establecía que a la institución del Justicia de Aragón se la dotará de una **estructura de personal formado en igualdad**, para lo cual no se incorporó nuevo personal, siendo asumidas las nuevas funciones con el personal del que ya disponía la Institución, si bien se invirtió en acciones formativas específicas en esta materia ya en los años 2018 y 2019, de manera que dos Asesores completaron su formación en el "Programa Modular en Igualdad y Género: Formación de Agentes de Igualdad" de la Universidad de Enseñanza a Distancia (UNED).

Por otra parte, durante el año 2020 se han visto interrumpidas las labores formativas que se preveía realizar, en colaboración con el IAM, para todo el personal al servicio de la Institución, para incidir en la igualdad de género, debido a las restricciones derivadas de las medidas para paliar los efectos del Covid-19 y evitar situaciones de riesgo.

Dentro del marco de la **Región europea de la Red de Defensorías de la Mujer** de la Federación Iberoamericana de Ombudsman, organizada por el Diputado del Común de las Islas Canarias, se celebraron unas Jornadas transnacionales de forma telemática, sobre los Derechos de las Personas Transgénero. En esta ocasión, participamos presencialmente en la sesión virtual además de participar el proceso de recogida de datos para valorar la situación actual de la respuesta institucional, las debilidades y fortalezas de nuestros sistemas de protección de los derechos humanos de este colectivo en concreto. El cuestionario que enviamos – y que realizamos con la colaboración de varias asociaciones a las que agradecemos expresamente su colaboración (https://eljusticiadearagon.es/download/37797/), así como las conclusiones de la

Jornadas que están disponibles en el siguiente enlace a nuestra web: https://eljusticiadearagon.es/download/37700/

También atendimos otra solicitud hecha por la Diputación del Común de Canarias en nombre de la Región Europea de la Red de Defensorías de la Mujer de la Federación Internacional de Ombusdman (FIO), conforme a la cual debíamos completar un cuestionario de datos relativos a Aragón, acerca de la situación de los menores, las víctimas de violencia de género y las mujeres integrantes de familias monoparentales y de las medidas que se hubieran adoptado en consideración al estado excepcional provocado por el Covid-19. Solicitamos colaboración a diversas administraciones, pero el informe no pudo ser muy exhaustivo dada la premura de tiempo, puesto que se nos solicitó a finales de noviembre y debía estar contestado el 5 de diciembre para poder tratar los datos antes del inicio del Congreso que se celebró a finales de año telemáticamente. El resultado también puede consultarse en el siguiente enlace: https://eljusticiadearagon.es/download/37793/

2.3 Expedientes relacionados con igualdad.

No han sido muy numerosos los expedientes que este año hemos recibido en los que se haya alegado la **quiebra del principio de igualdad entre mujeres y hombres**. No obstante, podemos referir los siguientes:

Fue esta la causa aducida ante el cambio del protocolo de atención al parto del Hospital Clínico Universitario conforme al cual, y a causa del Covid-19, no se permitía a las parejas de las embarazadas el acompañamiento en la sala de dilatación, ni permanecer en el Hospital más de 24 horas tras el parto acompañando a la madre y a su criatura. Hemos de señalar que, desde la dirección del Centro se rectificó antes de que iniciáramos diligencias y, por tanto, archivamos el expediente por asunto resuelto.

También, desde el ámbito laboral, hemos recibido quejas, alguna de las cuales planteaba una supuesta discriminación por género, sobre la mayor necesidad de medidas de conciliación familiar y personal a causa del Covid-19 e, incluso tuvimos abierto un expediente por las quejas de una organización sindical con representación en la empresa ALUMALSA por entender que la afección a la plantilla femenina del ERE extintivo en curso era excesiva y discriminatoria.

Especial trascendencia ha tenido la queja tramitada en el **Expediente 182/19** que se ha resuelto durante este año 2020 con la respuesta del Departamento de

Hacienda del Gobierno de Aragón a nuestra Sugerencia. La queja estaba motivada en el hecho de que en Aragón se impartía un Ciclo Formativo de Grado Superior de Promoción de Igualdad de Género, que sin embargo, no se preveía reconocer específicamente en la oferta pública de empleo, y por tanto no se demandaban en nuestra Comunidad a las personas que terminaban sus estudios de técnicos en igualdad: La Sugerencia, que se dirigió a diferentes Departamentos del Gobierno de Aragón y a los consistorios de las tres provincias aragonesas establecía la necesidad de que, para el acceso a determinados puestos de trabajo, se estableciera como requisito, y no solo como mérito, la formación en materia de igualdad de género. En definitiva, en diversos Departamentos y Organismos Públicos dependientes del Gobierno de Aragón se aprobó la modificación de la relación de puestos de trabajo en la que, o se creaba el puesto de Responsable de Igualdad de Género, o se modificaba un puesto ya existente, para adaptarlo a las características del puesto de Responsable de Igualdad de Género, y en ambos casos-, se incluyó, en el apartado de Formación Específica la "Formación habilitada por el Instituto Aragonés de la Mujer en relación con el principio de igualdad entre mujeres y hombres", por lo que esta formación se constituía como un requisito y no como un mérito para el desempeño de dichos puestos. Además, otros Departamentos estaban en el mismo proceso.

Diversos expedientes han guardado relación con disfunciones que se producen por la aplicación de la Legislación de Familias Numerosas, así como por el reconocimiento de título de familia monoparental y su falta de equiparación a las familias numerosas, en los que también se aduce la discriminación por razón de género, pero el análisis más detallado lo haremos en el apartado de Igualdad y Familia dentro del epígrafe de Bienestar Social.

En relación con la **violencia de género,** en primer lugar, debemos señalar que hemos recibido, desde Asociaciones de mujeres víctimas de violencia, algunas reivindicaciones de cambios legislativos que, por tratarse de cuestión que excede nuestra competencia, hemos trasladado a los organismos competentes.

También tuvimos un **Expediente 1195/20** sobre la actuación de los órganos de la Universidad de Zaragoza ante la denuncia de una agresión sufrida por una alumna a manos de un profesor que dicha alumna no presentó como un acto de violencia machista. Dicha situación fue objeto de un proceso penal -que afectó dilatando el proceso disciplinario de la Universidad – en el que, sin embargo, el agresor fue juzgado por un delito de lesiones sin que se tuviera en cuenta ninguna

de las circunstancias modificativas de la responsabilidad criminal. No obstante hicimos dos sugerencias, que fueron aceptadas por el Rectorado:

"Primera.- Que se analice el impacto de las campañas informativas de los distintos protocolos y procedimientos puestos a disposición de la Comunidad Universitaria para la resolución de problemas e incidencias que puedan surgir y que se incida en la formación de los profesionales que deben aplicarlos desde los distintos órganos de la Administración Universitaria

Segunda.- Que, en el caso concreto que nos ocupa, se valore las posibles vías de reparación moral de los perjuicios sufridos por Dña. AAA como una forma de ayudarle a superar el trauma vivido".

No han faltado quejas derivadas de retrasos provocados por el Covid-19 a la hora de obtener las prestaciones derivadas de la maternidad y paternidad, que hemos desarrollado en el epígrafe de Seguridad Social. No obstante, queremos dejar constancia aquí, por su interés, de un expediente que trasladamos al Defensor del Pueblo y que se refería a una situación que se produjo por el cambio de criterio interpretativo del INSS a la hora de decidir la concesión la prestación por paternidad cuando el hijo, después de más de 180 días de gestación, nace muerto.

El fondo del asunto trae causa de la aprobación del Real Decreto-ley 6/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes para garantía de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación, que introdujo modificaciones sustanciales que afectaban a las suspensiones del contrato de trabajo y de los permisos por nacimiento, adopción, guarda con fines de adopción o acogimiento, previstos, respectivamente, en los artículos 45 y 48 del texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre (TRLET), y en el artículo 49 del texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, aprobado por Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre (TRLEBEP). Tales suspensiones y permisos pasan a configurarse como derechos individuales de las personas trabajadoras que podrán ejercerse indistintamente por uno u otro de los progenitores, adoptantes, guardadores con fines de adopción o acogedores, con la misma duración y sin posibilidad de transferencia. Todo esto hizo que se debieran adecuar las prestaciones económicas previstas para proteger dichas situaciones, recogidas en el capítulo VI del Título II del Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la

Seguridad Social y para ello la Subdirección general de Ordenación y Asistencia Jurídica del INSS dictó una serie de criterios que trataban de unificar la toma de decisiones en toda España.

Así, desde el 11 de junio de 2019 y hasta el 21 de abril de 2020 en el que cambió el criterio, desde el INSS, se reconocía el subsidio por paternidad en estas circunstancias, atendiendo precisamente al principio de no discriminación entre mujeres y hombres y, sin embargo, desde esa fecha, se ha pasado a considerar que el permiso a la madre se le reconoce por la necesidad de recuperarse físicamente del parto mientras que al padre no se le debe reconocer por no existir deber de cuidado.

Se da la paradoja que, en el caso concreto de la pareja que acudió a nosotros, el hecho causante ocurrió en el mes de marzo, mientras todavía regía el criterio interpretativo anterior, pero el retraso acumulado en la gestión del expediente por causa del Covid-19 hizo que la resolución se realizase con posterioridad a que hubiese cambiado dicho criterio interpretativo, lo que redundo en perjuicio del ciudadano. A la hora de redactar este informe no tenemos noticias de la resolución del caso.

A la hora de redactar este informe seguimos sin respuesta por parte de la Federación Aragonesa de Fútbol acerca de la aceptación de las Sugerencia derivadas del **Expediente 1038/20**; no así, de la Dirección General de Deportes que, en reunión mantenida con el Lugarteniente ya declaró su aceptación de la misma. En dicho expediente se instaba a la Federación Aragonesa de Fútbol a seguir las instrucciones dadas por la D.G de Deportes para dejar sin efecto la modificación del artículo 121.1.f) de su Reglamento y permitir la participación de equipos en ligas infantiles sin limitación porcentual por razón de género. Así mismo, se sugería a la D:G de Deportes que, caso de incumplimiento de su resolución, se acogiese al régimen sancionador que proporciona La Ley de Igualdad y la Ley del Deporte. En estos momentos las competiciones deportivas están suspendidas por causa de la pandemia y, por tanto, no se despliegan los efectos de la modificación reglamentaria

Por último, señalar que también hemos colaborado con estudios, realizados por la Asociación "Towanda" por encargo de la Administración aragonesa, sobre la aplicación de las llamadas leyes "Trans" (*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*) y LGTBIQ. *(LEY 18/2018, de 20 de diciembre, de igualdad*

y protección integral contra la discriminación por razón de orientación sexual, expresión e identidad de género en la Comunidad Autónoma de Aragón).

3. Mandatos de la Ley 8/2018, de actualización de Derechos Históricos.

3.1 Tratamiento de la Historia de Aragón

Durante el año 2020 se ha realizado el seguimiento de los aspectos que se abordan a continuación para dar cumplimiento a los dispuesto por el artículo 29.5 de la Ley 8/2018, de 28 de junio, de actualización de los derechos históricos de Aragón, que encomienda al Justicia de Aragón la inclusión en su informe anual de las referencias a 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.

Sin embargo, la dificultad para abordar esta encomienda es grande porque no hay personal ni capacidad material para valorar, estudiar, acometer y abordar específicamente la tergiversación histórica de la Comunidad Autónoma, o las publicaciones que se hayan distribuido en distintas editoriales, revistas de difusión local o nacional con medios informáticos o soporte tradicional, con voluntad de falsear.

El citado artículo 29.5 que justifica la existencia de este apartado en el informe anual del Justicia de Aragón señala que se dejará constancia de "*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*".

En cumplimiento de lo dispuesto en la normativa vigente, interesados en el conocimiento de las actividades que se llevan a cabo en la Comunidad Autónoma sobre la Historia de Aragón, la asesora de cultura y patrimonio asistió al curso de didáctica de la historia que fue notificado a Gabinete del Justicia de Aragón por parte del Consejo Asesor de la Historia. Dicho curso se articulaba en tres jornadas vespertinas en el primer trimestre del año 2020, recogidas bajo el nombre de HACES que responde al acrónimo de Historia e Historia de Aragón en los centros Educativos de Educación Secundaria. En estas sesiones impartieron ponencias

expertos historiadores y docentes, se realizaron talleres para los docentes matriculados, y estaba asimismo planeado un encuentro con miembros del propio Consejo Asesor al que se hace referencia más adelante.

3.2. Información solicitada

A fin de dar cumplimiento al mandato legalmente impuesto a esta Institución, se procedió en el ejercicio 2020 a la apertura de oficio en esta Institución del **Expediente 209/20**, en el que se agrupaban las actuaciones y denuncias realizadas conforme al mandato de la Ley.

Durante la instrucción del expediente se solicitó información sobre las actuaciones emprendidas que propiciaran la atención a la veracidad de la historia de la Aragón a las siguientes entidades:

- al Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón, para que diera traslado al Consejo Asesor para la Enseñanza de la Historia,
- al Rectorado de la Universidad de Zaragoza, para que diera traslado al Decano de la Facultad de Filosofía y Letras,
- a la Real Academia de Nobles y Bellas Artes de San Luis, y
- al Departamento de Industria, Competitividad y Desarrollo Empresarial para que diera traslado a la Dirección General de Turismo,

De diferente manera se ha respondido con interés a la solicitud de información del Justicia de Aragón.

Las respuestas de las entidades requeridas han sido las siguientes:

A. El Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón nos ha hecho llegar información relevante sobre el Consejo Asesor para la Enseñanza de la Historia, que ha celebrado diferentes sesiones desde la aprobación del mismo por el Gobierno de Aragón el 23 de enero de *2018 a través del Decreto 1312018, de 23 de enero, del Gobierno de Aragón, por el que se crea y se regula la organización y el funcionamiento del Consejo Asesor para la Enseñanza de la Historia,* publicado en el Boletín Oficial de Aragón de 6 de febrero de 2018. En las sesiones del Consejo se informa de que, además de la designación

de los miembros propuestos y régimen de funcionamiento del mismo, se plantean las siguientes actuaciones:

"- Habilitación de un banner en la página web del Departamento de Educación, Cultura y Deporte para poder colgar en él todo lo relativo al Consejo Asesor.

- Realización de un diccionario digital con los términos, de forma consensuada, estructurado no alfabéticamente sino por conceptos, y habilitar un buzón de dudas.

Elaboración de textos que recojan consensuados conceptos básicos sobre historia de Aragón, comenzando con el término Aragón: río, lugar, condado, reino, dinastía, emblema, corona, confederación..., e incluirlos en una futura biblioteca digital didáctica de historia de Aragón.

- Revisión y complementación de los currículos de Historia de ESO y Bachillerato existentes, capacitando a los docentes a un currículo por competencias y creación de un correo electrónico corporativo y de un repositorio de materiales en Google Drive."

Asimismo, informa el Consejo de que ya en la sesión mantenida en octubre de 2018 se valoró *"(...) la elaboración de textos que recojan consensuados conceptos básicos sobre historia de Aragón, comenzando con el término Aragón: río, lugar, condado, reino, dinastía, emblema, corona, confederación..., el documento Aragón: lapa/abra y/a evolución de/concepto (apunte) elaborado por D. Guillermo Fatás Cabeza, documento que, una vez valorado por los miembros del Consejo Asesor, se consensuó y aprobó de forma unánime y se acordó remitirlo, a través de unas Instrucciones firmadas por el Director General de Planificación y Formación Profesional y presidente del Consejo, a todos los centros docentes de la Comunidad Autónoma de Aragón, con el objetivo de velar por la veracidad de los contenidos relacionados con la historia de Aragón que se difunden en el ámbito de la educación no universitaria y ofrecer unas breves definiciones de términos relacionados con la historia de Aragón, conocidas y consensuadas por el Consejo Asesor para la Enseñanza de la Historia, con el fin de apoyar el currículo de las materias de Geografía e Historia en Educación Secundaria Obligatoria y de Historia de España en Bachillerato.*

En la misma sesión se valoró la propuesta de trabajo de abrir un espacio on line abierto bajo el título: "Fichas sobre Aragón para docentes".

La primera ficha (Ficha 1) sería la presentada como documento Aragón: la palabra y la evolución del concepto (apunte) y el resto de fichas a elaborar de forma progresiva serían las siguientes:

Ficha 2: Con términos relacionados con reconquista/expansión;
Ficha 3: Con entradas referentes a distinción entre Leyes, derechos, fueros, decretos; derecho histórico;
Ficha 4: Para aclarar términos como nación, país, estado:
Ficha 5: Numeración de los reyes aragoneses;
Ficha 6: Documentos clave sobre la Unión dinástica de Aragón y los condados catalanes (fuentes históricas trascritas y comentadas brevemente) y
Ficha 7:
Documentos clave sobre la Unión dinástica de Aragón y Castilla (fuentes históricas trascritas y comentadas brevemente).

Como concreción, se plantea, como primer paso, el desarrollo de una jornada, dirigida al profesorado de las materias de Geografía e Historia en Educación Secundaria Obligatoria y de Historia de España en Bachillerato con el objetivo de proponer futuras actuaciones vinculadas al ámbito de actuación del Consejo Asesor así como plantear las sugerencias que se estimen oportunas al documento Aragón: la palabra y la evolución del concepto (apunte), contando con la participación de los miembros del Consejo Asesor para la Enseñanza de la Historia."

Asimismo, informa el Consejero de Educación de la presentación que se realizó del propio Consejo Asesor en el Centro de Profesorado María de Ávila de Zaragoza, así como del apoyo que este Consejo plantea a los grupos de investigación que hay en la Comunidad Autónoma y que trabajan sobre el cambio de dinastía que supuso la llegada de Carlos I al trono, y el papel de Aragón y Alonso de Aragón en ese momento de nuestra Historia.

El Consejo Asesor propone que la Universidad de Zaragoza dé la oportunidad de formación a docentes de Secundaria cuando se organicen seminarios o cursos, con

lo que se facilite una actualización científica y una buena coordinación, que puede gestionarse a través d ellos centros de profesorado.

Por último, informa el Departamento que el Consejo Asesor de la Historia *"apoya lo referido por el Dr. Guillermo Fatás, en relación con la noticia publicada en el Heraldo de Aragón de 20 de marzo en la que se señala que se cambie en una edición del Cantar de Mio Cid de la editorial Austral el linaje aragonés por el de "familia real de Cataluña". A este respecto el Dr. Guillermo Fatás señala que la edición en la veterana colección Austral ha sido superada con mucho por la del profesor Alberto Montaner para la Biblioteca Clásica de Editorial Crítica, colección dirigida por Francisco Rico y que esa denominación de Casa Real de Cataluña es un absurdo, sobre todo referido a tiempos anteriores a la unión dinástica de la Casa condal de Barcelona con la de Aragón. Lo que concierne a las hijas del Cid lo explica in extenso el profesor Montaner en las páginas 583 y 584 de la citada edición."*

Por último, se acordó que el Consejo Asesor de la Historia revisaría, daría el visto bueno, y difundiría, si procede de:

- *"los seminarios organizados por Grupos de Investigación de Referencia, como el realizado por el grupo de investigación HO117R "Blancas" de la Diputación General de Aragón, Carlos V y su imagen;*

- *el asesoramiento, por parte de los miembros del Consejo Asesor, en la elaboración, dentro de la propuesta de la Biblioteca Nacional de España, BNEscolar, y a partir del fondo documental digital de la BNE, de una secuencia didáctica sobre la historia de la Corona de Aragón, con el objetivo de velar por la veracidad de los contenidos relacionados con la historia de Aragón que se difundan en el ámbito de la educación no universitaria y con el fin de apoyar el currículo de las materias de Geografía e Historia en Educación Secundaria Obligatoria y de Historia de España en Bachillerato, impulsando la presencia y uso del patrimonio cultural digital en la enseñanza y el aprendizaje escolar:*

- *el contacto con otras Comunidades Autónomas en relación con la enseñanza de la Historia en las distintas etapas educativas y el análisis de cómo se lleva a cabo dicha enseñanza y la presencia y repercusión en ella de la Historia de la Corona de Aragón.*

- *y la organización de unas jornadas, en busca de una mejor difusión de la Historia en el ámbito de la educación no universitaria, bajo el nombre "Haces".*

B. La Real Academia de Nobles y Bellas Artes de San Luis ha hecho llegar al Justicia de Aragón la siguiente nota a propósito de la solicitud formulada sobre las actuaciones que hubieran podido abordar para la defensa de los derechos de los aragoneses. *"(...) a día de hoy no consta ninguna ",* poniéndose a disposición de Justicia de Aragón para cuanto se precise.

C. A fecha de la elaboración de este Informe no se ha recibido en la Institución la respuesta de la **Universidad de Zaragoza**.

D. La Dirección General de Turismo, por su parte, y desde el Servicio de Promoción, Planificación y Estudios Turísticos en particular, en relación con la historia y la cultura de Aragón, para dar cumplimiento al artículo 29.5 de la Ley 8/2018, de 28 de junio, de actualización de los derechos históricos de Aragón responde a la solicitud de información formulada por el Justicia de Aragón en los siguientes términos:

"(...) *el apartado h) del artículo 17.1 del Decreto 18/20, de 26 de febrero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba la estructura orgánica del Departamento de Industria, Competitividad y Desarrollo Empresarial, indica que corresponde a la Dirección General de Turismo el ejercicio de las competencias en materia de: "protección y conservación de los recursos turísticos, en particular del patrimonio natural y cultural, así como la adopción de medidas tendentes a su efectiva utilización y disfrute, todo ello en el ámbito de sus competencias".*

Al mismo tiempo, y según establece el artículo 20 del citado Decreto de Estructura, se establece como función del Servicio de Promoción, Planificación y Estudios Turísticos, adscrito a la Dirección General de Turismo, "la promoción genérica del turismo aragonés en colaboración con otras instituciones, entidades y empresas públicas o privadas en los mercados nacionales e internacionales, tanto de forma individual como en colaboración con otras Comunidades Autónomas y con la Administración General del Estado".

A lo largo del año 2020, y pese a la situación de alarma sanitaria declarada en marzo del año en curso, se han realizado las siguientes acciones de promoción

turística relacionadas con el objeto de la solicitud de información formulada por el Excelentísimo Justicia de Aragón:

- Estudio para la creación del producto turístico de la Corona de Aragón, enfocado en la explotación turística de actividades artísticas y culturales que ayudan a comprender la historia y la importancia de la historia de la Corona de Aragón, y de ciertos lugares relacionados con ella, para atraer a turistas y visitantes tanto nacionales e internacionales de calidad, interesados en el patrimonio histórico-artístico, y dispuestos a sentir experiencias únicas, recordar y aprender de nuestro pasado y vivir unos días inolvidables. No obstante, el objetivo final del estudio es detectar las acciones que deberían llevarse a cabo para la promoción, gestión y venta del producto de la Corona de Aragón a tour operadores, agencias de viaje y público en general interesados en estas actividades.

- Estudio para la creación del producto turístico del Mudéjar en Aragón.

- Estudio para la creación del producto turístico Goya.

- Diseño de la página web de "Recreaciones históricas de Aragón", fruto de la creación del producto turístico de recreaciones históricas en años anteriores y como continuidad al desarrollo de ese producto.

- Colaboraciones en Revistas de viaje (Viajero El País, Heraldo de Aragón, etc.) y colaboraciones programas de TV y radio (Ondacero, Cadena SER...)

- Exposición itinerante, por varios municipios del territorio aragonés, de fotografías con mostradores de información para la promoción de los recursos naturales, paisajísticos, monumentales, culturales, y de patrimonio artístico, desde un punto de vista turístico, más importantes de la Comunidad Autónoma, durante los meses de junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2020.

En vista de todo lo anterior, se acepta la solicitud de información presentada por el Excelentísimo Justicia de Aragón a raíz de una Queja formulada ante esta institución, poniendo de manifiesto la determinación de la Dirección General de Turismo por detectar cualquier irregularidad, inexactitud o tergiversación histórico-cultural que afecte a la imagen de Aragón, ya no solo como destino

turístico sino también como realidad histórica y cultural, requiriendo su rectificación a la persona o entidad responsable. Tal fue el caso de una publicación online en la revista "Elite Traveler", donde se situaba al Parque Nacional de Ordesa y Monte Perdido en la Comunidad Autónoma de Cataluña, lo que conllevó la correspondiente queja por parte del Servicio de Promoción y la posterior rectificación de la imagen y el texto en la citada publicación.

Desde la Dirección General de Turismo se tienen en consideración el mandato legal de la Ley 8/2018, de 28 de junio, de actualización de los derechos históricos de Aragón y la sugerencia del Excelentísimo Justicia de Aragón, y se continuarán dedicando esfuerzos para hacerlos efectivos en todas la acciones y actividades de promoción turística que se promuevan Por último, en relación el artículo 29 de la Ley 8/2018, de 28 de junio, es necesario precisar que otros Departamentos del Gobierno de Aragón, como el competente en materia de cultura o el de Presidencia, a [os que se suman los entes locales de la Comunidad Autónoma, llevan a cabo su propia política y acciones al respecto en el ámbito de sus competencias ".

D) ACEPTACIÓN DE LAS RESOLUCIONES DEL JUSTICIA

Establece el artículo 22.5 de la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, que: *"en su informe anual a las Cortes, el Justicia destacará el sentido de sus resoluciones poniendo especial atención el hecho de que fueran seguidas o no"*. Es mediante la remisión de las resoluciones que dicta el Justiciazgo a las administraciones afectadas (sugerencias o recomendaciones), como se tiene conocimiento de si dicha administración en principio acepta o no la misma, en este sentido a lo largo de este informe, en las distintas materias se ha venido exponiendo respecto a las distintas resoluciones en ellas destacadas si las mismas han sido aceptadas o no por las administraciones implicadas, sin que en estos momentos se cuente con un instrumento para el efectivo control de dicha "aceptación" en su caso.

No obstante debemos señalar que en estos momentos no se cuenta con un instrumento normativo apropiado para el efectivo control de dicha "aceptación" en su caso, en lo que sería una fase de ejecución de las resoluciones, trasladándose generalmente al ciudadano que acude al Justicia para indicar que lo aceptado no se está cumpliendo, a que inicie un nuevo expediente de queja por ese "incumplimiento".

Sería deseable de futuro, si se acomete por las Cortes de Aragón la reforma de la ley reguladora del Justicia de Aragón, el poder contar con dicho instrumento en ejecución de resolución aceptada, que evitaría, entre otras cosas, que las administraciones muestren su conformidad a lo sugerido o recomendado desde el Justicia, pero que en la práctica el ciudadano no vea cumplida su demandad, con la consiguiente frustración y pérdida de confianza en la citada Administración, pero también en el Justiciazgo.

Señalar igualmente que muchas administraciones, generalmente las de mayor tamaño (Gobierno de Aragón, grandes ayuntamientos), no proceden desde sus órganos político-administrativos (consejeros, alcaldes) a mostrar una aceptación o negación clara y precisa de la resolución a ellos remitida, sino que se limitan a trasladar al Justiciazgo el informe que al respecto los servicios técnicos afectados por la misma emiten, y que si bien suelen aportar una distinta y enriquecedora visión de la cuestión, no siempre acaban de entrar en la concreta aceptación o no, cuando no en muchos casos expresamente indican que como servicios técnicos no son competentes para ello. En las distintas reuniones mantenidas con las administraciones ésta ha sido una de las cuestiones que en todo momento se

traslada a las personas responsables de las mismas: se proceda a una inequívoca comunicación de la aceptación total o parcial, o el rechazo, de la sugerencia o recomendación.

Los datos a fecha de cierre del informe, 31 de diciembre de 2020, en cuanto a la aceptación o rechazo de las recomendaciones realizadas por el Justicia de Aragón en 2020, ha sido:

Respuestas a sugerencias y recomendaciones a 31/01/2021						
Tipo de resolución	**Aceptadas**	**Aceptada parcialmente**	**No aceptada**	**Sin respuesta**	**En tramitación**	**Total general**
Recomendación	8	1	2	1	3	15
Sugerencia	107	22	22	14	50	215
	115	**23**	**24**	**15**	**53**	**230**

(En el apartado tramitación se recogen aquellas resoluciones en las que a fecha de cierre de este informe se está a la espera del posicionamiento por parte de la Administración afectada)

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

La obligación legal de colaborar con el Justicia de Aragón en el desarrollo de las misiones estatutaria y legalmente a él conferidas, tiene su apoyo normativo concreto en el artículo 19 de la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora de la Institución, que determina:

1. Todos los poderes públicos y entidades afectadas por esta Ley están obligados a auxiliar al Justicia en sus investigaciones.

2. Las autoridades, funcionarios y todo el personal dependiente de la Administración deberán facilitar al Justicia o a aquel en quien delegue, las informaciones, asistencia y entrada a todas las dependencias, centros y organismos. Igualmente deberán poner a su disposición los datos, expedientes o cualquier clase de documentos que permitan llevar a cabo adecuadamente la actuación investigadora.

Es bajo este amparo legal como se realizan las labores de instrucción de los expedientes de queja, y aún de los relativos a informes de otra índole, siendo imprescindible la colaboración de las distintas administraciones respecto a facilitar la información que se les demanda.

Continua siendo la tónica general que en la inmensa mayoría de los casos dicha obligación legal de colaboración se produce de forma correcta, y en unos plazos adecuados, siendo conscientes desde los instructores de los procedimientos que en determinados momentos (ejemplo: periodos de elaboración de presupuestos) o en determinados entes (ejemplo: ayuntamientos con escaso personal, especialmente en aquellos casos en que la secretaria es compartida por varios consistorios, cuando no se encuentra vacante).

La utilización del trámite *"Requerimiento previo a traslado a Ministerio Fiscal"*, utilizado en supuestos en los que se observa una clara posición de obstaculización, que tiene expreso apoyo en lo previsto en el artículo 502 del Código Penal, y en el artículo 21.2 de la ley reguladora de la Institución, que indica: *"Quienes impidieran la actuación del Justicia de cualquier forma podrán incurrir en responsabilidad penal. Para el esclarecimiento de ésta, el Justicia dará traslado de los hechos al Ministerio Fiscal, si fueran susceptibles de constituir delito o falta"*, se ha producido en muy contadas ocasiones (3) y en todas ellas, tras la remisión del

citado escrito, y una comunicación personal telefónica, se ha conseguido la remisión inmediata de la información solicitada.

A continuación, se procede a dar cuenta, en uso de la facultad que en dicho sentido impone el artículo 21.1 de la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, de los organismos públicos que, con la no remisión de la información a ellos solicitada, han obstaculizado, o cuando menos no han favorecido de forma apropiada, la labor del Justiciazgo.

Indicar que en algunos supuestos se ha procedido, tras dictar formalmente el recordatorio de deberes legales, y por tanto una vez archivado ya el procedimiento, a la remisión de informe por parte de la administración compelida, siendo conscientes que en el presente ejercicio, por mor de la pandemia, la actividad en muchas administraciones se ha visto dificultada y ralentizada, y de ello no ha escapado el cumplimiento en plazo y forma de los requerimientos desde el Justiciazgo realizados, de ahí que el número de recordatorios sea en este especial 2020 más alto que en años anteriores.

1. Recordatorios de deberes legales

La siguiente tabla quiere recoger de forma porcentual, y respecto de las Administraciones que encabezarían el listado, 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 del deber legal de asistir al Justicia en el año			
Organismo	**RDLs**	**Exp**	**Porcentaje**
Ayuntamiento de Biescas	2	2	100%
Ayuntamiento de Cadrete	1	1	100%
Ayuntamiento de Chiprana	1	1	100%
Ayuntamiento de Fuentes de Jiloca	1	1	100%
Ayuntamiento de Las Peñas de Riglos	1	1	100%
Ayuntamiento de Monterde	1	1	100%
Ayuntamiento de Mora de Rubielos	1	1	100%
Ayuntamiento de Nonaspe	1	1	100%
Ayuntamiento de Ontinar de Salz (Entidad Local Menor)	1	1	100%

Ayuntamiento de Sabiñán	1	1	100%
Ayuntamiento de Borja	1	3	33%
Ayuntamiento de Gallur	1	4	25%
Ayuntamiento de Monzón	1	4	25%
Ayuntamiento de Teruel	2	12	17%
Ayuntamiento de Huesca	2	19	11%
Departamento de Educación, Cultura y Deporte	7	142	5%
Departamento de Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda	1	22	5%

Expediente 818/19
Ayuntamiento de Andorra
En un pleno extraordinario del Ayto. de Andorra (Teruel), se adoptó el acuerdo de "Solicitar un informe de auditoría de actividad de Somudan", y en Junta de Gobierno se desestimó.

Expediente 1041/19
Ayuntamiento de Biescas
Solicita que se interceda ante el Ayuntamiento de Biescas para que obligue a la Urbanización Los Valles a desmantelar las barbacoas por los ruidos y humos que provocan.

Expediente 1444/19
Ayuntamiento de Biescas
Molestias provocadas por la actividad de dos establecimientos (un hotel y una bodega), colindantes a su vivienda en Biescas.

Expediente 1/20
Ayuntamiento de Borja
Acumulación de agua de origen desconocido en vivienda en Borja.

Expediente 723/20
Ayuntamiento de Cadrete
Han ampliado el horario de apertura de piscina comunitaria hasta las 23:00.

Expediente 995/19
Ayuntamiento de Calamocha
Deficiente estado de conservación de la torre de la iglesia de Lechago.

Expediente 471/20
Ayuntamiento de Chiprana
Se queja de que no le dan trabajo en el Ayuntamiento de Chiclana. El alcalde se lo da a trabajadores de su finca y a personas que no son del pueblo.

Expediente 1161/19
Ayuntamiento de Fortanete
Problemas con las personas que invaden sus fincas para recoger los rebollones.

Expediente 1530/19
Ayuntamiento de Fuentes de Jiloca
Llevan casi cuatro años con dos farolas averiadas en la salida de su casa, y el ayuntamiento de Fuentes de Jiloca no las arregla.

Expediente 1530/19
Ayuntamiento de Fuentes de Jiloca
Llevan casi cuatro años con dos farolas averiadas en la salida de su casa, y el ayuntamiento de Fuentes de Jiloca no las arregla.

Expediente 846/19
Ayuntamiento de Gallur
Vulneración de sus derechos ante la convocatoria del Ayto. de Gallur para la provisión de una plaza de Técnico de Gestión de Admón. General mediante concurso-oposición.

Expediente 1256/19
Ayuntamiento de Huesca
Expone el mal estado en que se encuentra la calle Pablo Luis Maza de Huesca.

Expediente 182/19-8
Ayuntamiento de Huesca
Titulada en Grado Superior de Promoción de Igualdad de Género, pero no existen puestos de trabajo acordes con sus estudios.

Expediente 187/20
Ayuntamiento de Las Peñas de Riglos

Nadie se hace cargo de la zanja que le han abierto a la entrada de su finca.

Expediente 203/19
Ayuntamiento de Las Peñas de Riglos
Existencia de dos solares dentro del casco urbano de Santa Mª y La Peña en muy mal estado.

Expediente 26/20
Ayuntamiento de Monterde
Solicita información del informe técnico relativo a un inmueble sobre el proceso de derribo y su afectación a la propiedad.

Expediente 720/19
Ayuntamiento de Monzón
Molestias por ruidos y vibraciones procedentes de la nevera de un comercio de carnicería que hay debajo de su vivienda.

Expediente 188/20
Ayuntamiento de Mora de Rubielos
Solicitó al Ayto. de Mora de Rubielos una información relacionada con la situación del cauce del río a su paso por la población y no ha tenido contestación.

Expediente 1358/19
Ayuntamiento de Munébrega
Reforma de una nave y corral en Munébrega, sin respetar el retranqueo previsto en la normativa.

Expediente 157/20
Ayuntamiento de Nogueruelas
Lentitud en la concesión de permisos para ampliación de la Residencia de la Tercera Edad de Nogueruelas.

Expediente 947/19
Ayuntamiento de Nonaspe
Se queja del mal estado en que se encuentra la casa colindante a la suya en el municipio de Nonaspe.

Expediente 1414/18
Ayuntamiento de Obón
Queja contra el "modo de actuar" del Alcalde de Obón en Teruel, que denuncia que "no cobra los impuestos" por igual a todos los vecinos.

Expediente 1029/19
Ayuntamiento de Ontinar de Salz (Entidad Local Menor)
Queja contra la entidad local menor de Ontinar de Salz por la contratación de una persona de confianza

Expediente 276/19-2
Ayuntamiento de Pina de Ebro
Proceso selectivo para puesto de Auxiliar Administrativo en el Ayuntamiento de Pina de Ebro.

Expediente 582/19
Ayuntamiento de Sabiñán
Empadronado en Sabiñán, solicita poder cazar en el coto municipal y la sociedad de cazadores se lo deniega.

Expediente 588/19
Ayuntamiento de Sarrión
Poseen licencia para tenencia de animales potencialmente peligrosos expedida por el Registro de Canarias, y al desplazarse a vivir a Sarrión (Teruel), les dicen que esa licencia no es válida aquí, y que tienen que tramitar una nueva licencia.

Expediente 777/19
Ayuntamiento de Teruel
Falta de legislación municipal y autonómica sobre arbolado urbano.

Expediente 1159/19
Ayuntamiento de Teruel
Cierre de camino por parte de Dinópolis.

Expediente 1339/19
Ayuntamiento de Zaragoza
El Ayto. de Zaragoza les reclama el pago de una sanción por no tener un baden, y además hacerse cargo del borrado y repintado de un paso de cebra en calle Gaspar Torrente.

Expediente 712/19
Ayuntamiento de Zaragoza
Disconforme con el mayor pago que hace por el abono de las piscinas de Zaragoza, al no estar empadronada en la ciudad.

Expediente 655/19
Ayuntamiento de Zaragoza
Le han denegado la instalación de 6 veladores en la Plaza Santa Cruz.

Expediente 756/19
Ayuntamiento de Zuera
Interpuso queja en relación al vallado de una finca en Zuera, y el Ayto. le ha respondido haciendo referencia a otro vallado distinto al que él hacía referencia.

Expediente 135/19
Ayuntamiento de Zuera
Molestias por ruidos provenientes de una empresa, en Zuera.

Expediente 1470/19
Comarca de Campo de Cariñena
Convocaron una oferta pública de trabajo en la Comarca de Cariñena para trabajar como peón forestal y al final contrataron a 4 trabajadores sin realizar ninguna prueba.

Expediente 136/20-1
Departamento de Educación, Cultura y Deporte
Vulneración de la normativa aplicable y falta de actuaciones administrativas sobre publicidad en recintos deportivos de casas de juego.

Expediente 1298/19-2
Departamento de Educación, Cultura y Deporte
Licenciado en Derecho y Máster en profesorado, especialidad Economía y Empresa, solicitó la acreditación o habilitación de profesor en centros educativos privados de Aragón, en las mismas materias que se acreditan a los graduados en Derecho.

Expediente 918/19
Departamento de Educación, Cultura y Deporte
Falta de información y normas en la guardería "El Carmen".

Expediente 1112/19
Departamento de Educación, Cultura y Deporte
Existen máquinas expendedoras de alimentos en los centros educativos con comida poco saludable.

Expediente 1401/19
Departamento de Educación, Cultura y Deporte
Su hijo, estaba matriculado en el Conservatorio de Música de Alcañíz. Por razones laborales se han trasladado a Zaragoza y han solicitado traslado de expediente al Conservatorio Profesional de Música de Zaragoza, el cual les ha sido denegado.

Expediente 1191/19
Departamento de Educación, Cultura y Deporte
Niña con necesidad de atención permanente, el colegio Jesuitas El Salvador no se lo proporciona, y tiene que estar su madre permanentemente en clase con ella.

Expediente 1293/19
Departamento de Educación, Cultura y Deporte
Denegación de beca de transporte escolar para acudir al Instituto, en Barbastro.

Expediente 474/18
Departamento de Educación, Cultura y Deporte
Deficientes instalaciones del Conservatorio Profesional de Música de Zaragoza.

Expediente 122/20
Departamento de Hacienda y Administración Pública
Auxiliares de Educación Especial en Prácticas, que desean que se incorporen a la RPT todas las plazas vacantes, a fin de poder elegir en el momento en que pasen a ser funcionarias de carrera.

Expediente 1152/19
Departamento de Presidencia y Relaciones Institucionales
Trabajador del Juzgado de Monzón, inscrito en el INAEM, que tiene que gastar sus días de asuntos propios para acudir a ofertas del INAEM, en Tarazona.

Expediente 1205/19
Departamento de Sanidad Educación
Este año no hay servicio de fisioterapia para los niños discapacitados en el C.P. Miraflores.

Expediente 489/19
Departamento de Sanidad
Deficiencias en la accesibilidad con sillas de ruedas en las habitaciones de la planta de psiquiatría del Hospital Royo Villanova.

Expediente 1552/19
Departamento de Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda
Deficiente conservación de la carretera de Caminreal.

Expediente 1365/19
Diputación Provincial de Teruel
Solicitan se reconsidere el cese por incompatibilidad con su puesto en el Servicio de Bomberos de la Diputación Provincial de Teruel de un profesor del Grado Superior de Coordinación de Emergencias y Protección Civil del IES Francés de Aranda de Teruel.

Expediente 995/19
Diputación Provincial de Teruel
Deficiente estado de conservación de la torre de la iglesia de Lechago.

Expediente 1038/20
Federación Aragonesa de Fútbol
La asamblea extraordinaria por la Federación Aragonesa de Fútbol ha decidido que los equipos femeninos jueguen exclusivamente en liga femenina.

Expediente 1596/18
Federación Aragonesa de Fútbol Cultura y Patrimonio
El Seguro de la Federación de Fútbol no cubre los gastos médicos de una lesión producida por su hijo en la práctica de este deporte.

Expediente 966/19
Federación Aragonesa de Fútbol
Propone que los equipos de fútbol mixtos puedan competir en todas las categorías de Fútbol Base o Aficionados, en lugar de terminar su participación en la categoría Cadete y obligar a las niñas a abandonar los equipos.

Expediente 524/19
Instituto Aragonés de Empleo
Procedimiento de adjudicación de dos plazas de limpiadoras de carácter temporal en el IES Lázaro Carreter, de Utrillas.

2. Resoluciones sin respuesta de la Administración

El siguiente cuadro recoge los supuestos en los que una vez emitida resolución por parte del Justiciazgo, en forma de Sugerencia o Recomendación, y trasladada ésta a la correspondiente Administración no se ha producido posicionamiento al respecto en la misma.

Resoluciones sin respuesta de la Administración			
Expediente	**Materia / Submateria**	**Fecha resolución**	**Organismo**
1358/19	Urbanismo / Disciplina Urbanística	09-ene-20	Ayuntamiento De Munébrega
1365/19	Interior / Animales	27-feb-20	Ayuntamiento De Sarrión
1339/19	Educación / Medios	14-abr-20	Diputación Provincial De Teruel
1339/19	Interior / Tráfico	14-abr-20	Ayuntamiento De Zaragoza
1530/19	Servicios Públicos / Varios	21-abr-20	Ayuntamiento De Fuentes De Jiloca
1/20	Servicios Públicos / Aguas	28-abr-20	Ayuntamiento De Borja

1152/19	Empleo Público / Interinos	28-abr-20	Consejería de Presidencia Y Relaciones Institucionales
1205/19	Educación / Medios	05-may-20	Consejería de Sanidad
1161/19	Medio Ambiente / Varios	07-may-20	Ayuntamiento De Fortanete
1470/19	Empleo Público / Acceso	21-may-20	Comarca De Campo De Cariñena
157/20	Asistencia Social / Residencias	09-jun-20	Ayuntamiento De Nogueruelas
122/20	Empleo Público / Varios	17-ago-20	Sr. Consejero De Hacienda Y Administración Pública
1444/20	Hacienda	18-ago-20	Ayuntamiento De Biescas

F) OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

La Oficina de Atención a la Ciudadanía (OAC), es un servicio interno del Justiciazgo, encargado de la atención a los ciudadanos bajo la coordinación de un asesor de área, que desde el ejercicio 2.019 cuenta con un despacho propio en la planta baja del Palacio de Armijo sede de la Institución, y que igualmente desarrolla su actividad en las oficinas delegadas de Huesca y Teruel con carácter quincenal, a donde se desplazan los distintos asesores a fin de atender presencialmente en ellas a los ciudadanos.

Entre las tareas de la OAC que quedaron pendientes en el citado año 2019, se encontraba la creación de una Carta de Servicios en la Institución, la cual fue aprobada mediante RESOLUCIÓN de 11 de mayo de 2020, del Justicia de Aragón, por la que se aprobaba la Carta de Servicios de El Justicia de Aragón.

Entre sus objetivos se encuentra la de informar a la ciudadanía sobre los servicios que se prestan y establecer los compromisos que se adquieren y guían las actuaciones de la misma.

Su contenido comienza con unas disposiciones generales sobre la actuación de la Institución y la finalidad y ámbito de aplicación de la Carta de Servicios. Continúa con unos principios generales de actuación que deben regir la tramitación de los expedientes como son imparcialidad, celeridad y motivación, entre otros.

También contiene un capítulo sobre los derechos y servicios reconocidos a la ciudadanía dentro de su relación con el Justicia de Aragón. La Carta finaliza con unos compromisos de actuación donde se recogen los plazos concretos de duración de cada trámite del expediente y se incorpora la posibilidad de tramitación del expediente por vía de urgencia, donde los plazos establecidos se ven reducidos a la mitad y se flexibilizan los cauces de tramitación con el objeto de ganar celeridad en su resolución.

OAC	
Servicios	**Plazos**
Espera para la atención presencial	30 minutos
Registro de documentos	Día de su presentación o laborable siguiente
Acuse de recibo de la recepción de la queja	2 días hábiles desde la entrada en la Institución
Rechazo o admisión a trámite	15 días hábiles desde el envío del acuse de recibo
Petición de información al órgano supervisado	15 días hábiles desde el envío del acuse de recibo
Resolver el expediente	40 días hábiles desde la recepción de la información solicitada al órgano supervisado, ampliables hasta 60 días hábiles por situaciones de acumulación de trabajo o complejidad del asunto

La digitalización de la OAC ha sido una de las tareas que se ha llevado a cabo en el 2020 junto a la incorporación de un nuevo programa informático. De este modo se ha realizado una apuesta firme por el expediente electrónico.

El sistema actual de recepción de quejas en las diferentes oficinas, se lleva a cabo a través de formularios electrónicos que son rellenados por el personal de la OAC, y todos los documentos que desean aportar al expediente son digitalizados e incorporados en el acto, devolviendo los originales a sus promotores. Además se ha incorporado un sistema de doble pantalla que permite a los ciudadanos poder visualizar la recepción de su queja, sin que sea necesario imprimirla para su verificación.

Con este sistema se ha ganado en eficiencia al reducir el trabajo que se realiza en el registro de las quejas, además se ha dado preferencia a las comunicaciones por medios electrónicos, pero siendo siempre el ciudadano quien decide el medio por el que desea comunicarse con la Institución.

Entre las medidas adoptadas por la Institución como consecuencia de la pandemia, se encuentra la Instrucción 03/20 en la que se viene a regular el sistema de citas previas para aquellas personas que deseen presentar una queja. En la misma consta como se debe de dar preferencia a los medios telemáticos para su presentación, en caso de optar por la vía presencial, se procederá a asignarle una hora dentro de los horarios establecidos.

Se venía observando, y así se ha expuesto a lo largo del presente informe, los problemas que ocasionaba la imposibilidad de obtener una cita previa dentro de un plazo razonable. Es por ello, que esta Institución se comprometió a poner a disposición de la ciudadanía una cita dentro de las 48 horas hábiles desde su solicitud. En caso de que todas las citas en dicho plazo estuvieran ocupadas, se debería de ampliar los horarios de la OAC o establecer todos los medios disponibles para que pudieran presentar su queja en el plazo máximo de 48 horas.

El sistema de cita previa también ha servido para informar y asesorar a los ciudadanos en aquellos expedientes que escapaban del ámbito competencial legalmente establecido, de las distintas herramientas que se encontraban a su alcance y a las que podían acudir para ayudarles en la tramitación de su queja. De este modo se ha conseguido reducir el flujo de personas dentro de la Institución.

El 30 de septiembre de 2020 finalizó la beca establecida por el Justicia de Aragón para alumnos que hubieran finalizado su formación en el Grado de Derecho. La persona a la que le fue concedida estuvo durante un año realizando funciones de apoyo dentro de la OAC en la recepción de quejas, colaboró con el personal de la Institución en la tramitación de expedientes y se le impartió formación relacionada con el Derecho en general, y con el Derecho Foral en particular. No obstante, a pesar de ello, no ha sido objeto de renovación la beca del Justicia de Aragón para el ejercicio 2020-2021 dada la situación sanitaria que vive la sociedad, con el deseo de poder retomarla más adelante.

EL JUSTICIAZGO ANTE LA PANDEMIA

La situación vivida durante, y aún hoy, el periodo álgido de la pandemia de la COVID19 nos situó a todos, tanto a este Justiciazgo como a las administraciones por él supervisadas, ante el reto de poder seguir cumpliendo con nuestras "misiones" legalmente establecidas, alterando la ordinaria forma de trabajar, la presencialidad durante el periodo de confinamiento de los ciudadanos en las oficinas públicas, y en especial en nuestras sedes, y la derivación de la temática de las quejas, muchas directamente relativas a la situación de pandemia, pero otras más habituales que se veían de una u otra forma influenciadas por el ello.

Es por ello que en el presente Informe anual del Justicia de Aragón del ejercicio 2020 se ha considerado procedente la inclusión de un apartado específico relativo al trabajo llevado a cabo en la pandemia que sufrimos, sin perjuicio de las posibles menciones que en las distintas materias puede efectuarse en asuntos concretos.

A) EL TRABAJO DEL JUSTICIA DE ARAGÓN DURANTE LA PANDEMIA

Primeras semanas. La declaración del Estado de Alarma llevó a que se tuvieran que adoptar desde un primer momento diversas medidas tendentes por un lado a poder continuar con la actividad ordinaria de la institución, y especialmente de cara a la problemática que el propio excepcional marco conllevaba, y por otro a garantizar la seguridad sanitaria tanto del personal del Justiciazgo como de los propios ciudadanos.

En ese primer momento se establecieron unos servicios mínimos presenciales en la sede Zaragoza de la institución (las oficinas de Huesca y Teruel quedaron sin servicio presencial), compuesto por el Lugarteniente y un asesor, que atendían las llamadas y correos externos, y servían de apoyo administrativo y de coordinación con el resto de personal que teletrabajaba desde sus domicilios. No sin alguna puntual dificultad el sistema se mostró eficiente y el trabajo ordinario anterior, como las nuevas quejas y consultas pudieron ser tramitadas sin mayores problemas. El equipo directivo de la institución mantuvo durante este periodo una reunión telemática diaria de coordinación y control.
Destacar en esta primera fase, que tuvo una duración de unas seis semanas, el incremento de consultas telefónicas o vía correo electrónico a las direcciones de información de la institución, relativas a la normativa aplicable a la nueva situación, y su concreta aplicación a casos muy puntuales, llegando registrarse

unas cuatrocientas llamadas respecto a dudas que fueron solventadas sin apertura de expediente de queja, y unas ciento cincuenta quejas tramitadas como tales.

Las consultas puntuales ante supuestos afectados por la Covid fueron tramitadas en la mayoría de los casos sin seguir el proceso ordinario de tramitación de expedientes de queja, intentando dar soluciones a las cuestiones concreta planteadas mediante comunicaciones directas, mayormente vía telefónica, con las administraciones afectadas.

Inicio de la desescalada. Tras esta primera fase, y en torno a la última semana de mayo, se acordó una vuelta a la normalidad en la actividad presencial en la institución por parte de sus trabajadores (salvo los que se encontraban en grupos de riesgo), con la creación e dos grupos de personales que alternaban su presencia en la institución día sí, día no, a fin de crear grupos cerrados y, en su caso, ante un posible contagio, tener que aislar únicamente a los miembros del grupo concreto.

En esta fase se volvió ya a la tramitación ordinaria de los expediente, sin dejar de solventar de forma urgente las cuestiones concretas que se planteaban en materia de Covid (fundamentalmente residencias, sanidad y ERTES), y, de acuerdo fundamentalmente con las dos mayores administraciones supervisadas desde el Justiciazgo: Gobierno de Aragón y Ayuntamiento de Zaragoza, implantado como sistema ordinario de solicitud de información y facilitación de ésta, el correo electrónico, dejando a un lado el sistema que hasta entonces había sido el habitual de correo escrito, el cual ya se ha acordado quede en desuso de futuro.
En este periodo se continuó sin asistencial presencial alguna.

Vuelta a la normalidad. A partir del 1 de junio la institución volvió a su actividad normal en cuanto a la presencia de todo el personal en la misma, abriéndose a la ciudadanía pero con el sistema de "cita previa" que hoy se mantiene, lo que ha supuesto potenciar la "Oficina de Atención a la Ciudadanía" que recoge los correos y llamadas de los ciudadanos que requieren cita inicial o durante la tramitación de los expedientes.
Las oficinas de Huesca y Teruel se han reactivado de igual forma a partir de setiembre de 2020, pero con el requisito ya mencionado de "cita previa".

Normativa covid

Debemos comenzar exponiendo que la declaración del estado de alarma, -incluso de excepción o sitio-, no interrumpe, con carácter general, la actividad del Justicia de Aragón, ni el derecho de las personas afectadas de acceder a él.

Por ello, como queda dicho, en nada se ha visto afectada la actividad de esta Institución, más bien todo lo contrario, ya que ha visto aumentado el número de solicitudes ciudadanas, ya sea solicitando información sobre la legislación aplicable a determinados supuestos, o bien manifestando su desacuerdo con la misma.

En referencia a ello han sido decenas de expedientes tramitados, donde el elevado número de normas, así como su constante evolución en relación con la pandemia, ha obligado a un seguimiento, análisis y actualización permanente por parte del personal de la Institución al objeto de ayudar en su difusión y comprensión. En esta misma línea se han llevado a cabo apariciones por parte del propio Justicia y el Lugarteniente en medios de comunicación autonómicos para facilitar el conocimiento de las normas.

Algunas de las cuestiones que fueron planteadas por los ciudadanos hacían referencia a la obligatoriedad de usar mascarilla en la vía pública. Desde esta Institución, dentro de su marco competencial y con respeto a los órganos jurisdiccionales, se manifestó sobre la ausencia de irregularidad en dicha prohibición dado que debía prevalecer la salud global de los ciudadanos, frente a derechos individuales. Posición que más tarde confirmo el Tribunal Supremo, entre otros, en su STS de 20 de noviembre de 2020.

Entre los expedientes tramitados también se hacía referencia a la prohibición de acudir a los huertos, segundas residencias, aforo en determinados actos, información sobre los confinamientos perimetrales y desacuerdos con los mismos. En todos ellos se informaba a los ciudadanos sobre la normativa aplicable y la posición de esta Institución al respecto. Únicamente cuando los motivos expuestos por los ciudadanos se entendían que no quedaban incluidos en la normativa, o sus excepciones, se solicitaba información al Departamento de Presidencia y Relaciones Institucionales para conocer su posición al respecto en base a la propuesta realizada desde el Justiciazgo.

Respecto a los expedientes en los que se planteaban dudas sobre la normativa de aplicación dependiendo de la fase del municipio, además de darle respuesta a la misma, se les informaba del teléfono habilitado por el Gobierno de Aragón del Centro de Coordinación Operativa del 112, dada su facilidad y rapidez con la que pueden resolver las dudas a la ciudadanía.

B) RELACIONES CON OTRAS DEFENSORÍAS Y REDES

La coordinación y relación entre las distintas defensorías españolas se llevaron a cabo desde un primer momento a fin de poner en común situaciones, posturas y posiciones, aunque se tuvieron que suspender la Jornadas de Coordinación anuales en las que se realizan trabajos en distintos talleres a lo largo del año, y que bajo la coordinación del Procurador del Común de Castilla y León, este año se iban a dedicar a la situación de la sanidad en el ámbito rural...oportuno tema.
Se realizaron tres trabajos concretos:

- Aportaciones del Justicia de Aragón a la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO) para su informe " Medidas económico-sociales COVID-19".

- Aportaciones a la encuesta realizada desde el defensor del Pueblo Europeo para su análisis sobre la limitación de derechos por la pandemia. Posteriormente se participó en una reunión virtual propiciada por la red europea de defensorías.

- Aportaciones al informe del Ararteko del País sobre Covid y administración electrónica.

C) ACTIVIDAD INSTITUCIONAL Y DE COMUNICACIÓN

El total de eventos que se organizan desde la institución: charlas, reuniones académicas, visitas a la sede, etc., fueron cancelados en su día, aunque tras el periodo estival se han ido reanudando según consta en el apartado de comunicación y relaciones institucionales de este informe. y a medio plazo no ha previsión de reanudación. Si que se han mantenido, y se siguen manteniendo, actividades vía on-line, y se han reanudado las reuniones de coordinación con distintas administraciones en especial en las competentes en sanidad y servicios sociales.

Cabe destacar la labor divulgativa sobre la situación jurídica y social fruto de la pandemia llevada a cabo desde la Institución, en primer lugar la realizada por el propio Justicia en sus intervenciones y artículos en los distintos medios de comunicación, las intervenciones del Lugarteniente en AragónTV, y el recopilatorio normativo que se fue incluyendo y actualizando en la web del Justiciazgo, realizado por el becario de la Institución, Jaime Magallón.

Informes y sugerencias sectoriales realizados en relación con la pandemia.
Junto a la actividad ordinaria llevada a cabo en el seno del Justiciazgo durante el periodo de pandemia, con las ya citadas peculiaridades ya citada en cuanto a la forma de acceso y tramitación de las quejas e incluso en cuanto al objeto de las mismas, se realizaron diversos trabajos, ya abiertos de oficio ya por quejas o consultas concretas, en pos de lograr esa reflexión sosegada de la que se es consciente muy difícilmente podía gozar las administraciones que en el día a día debían acometer soluciones ante los múltiples y complejos sucesos y situaciones que se iban sucediendo, ya que resultaba precisa la inmediata toma de decisiones en muchos casos sin posibilidad de una mínima reflexión.

Cabe traer a este Informe anual los siguientes concretos trabajos realizados:
Informes:

Informes:

- Informe del Justicia sobre las Residencias de Personas Mayores en Aragón durante el Estado de Alarma por el Covid-19**.**
  https://eljusticiadearagon.es/wp-content/uploads/20/09/INFORME-RESIDENCIAS-Y-COVID.pdf

- Informe sobre Menores tutelados COVID-19.
  http://eljusticiadearagon.es/wp-content/uploads/20/06/INFORME-FINAL-SOBRE-CENTROS-DE-PROTECCI%C3%93N-DE-MENORES-Y-COVID-19.pdf

- Informe sobre Alarma Sanitaria y Escolarización.
  http://eljusticiadearagon.es/wp-content/uploads/20/06/Informe-Escolarizacio%CC%81n.pdf.

- Nota sobre el concepto de familia ante las restricciones de movilidad. **https://eljusticiadearagon.es/wp-content/uploads/2021/01/CONSIDERACIONES.pdf**

Sugerencias:

- Expediente 385/20 ; Actuación de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza ante la pandemia.
  https://eljusticiadearagon.es/download/37653/.

- Expediente 539/20 (TOJA): Uso de piscinas comunitarias privadas en las distintas fases de la desescalada.
  https://eljusticiadearagon.es/wp-content/uploads/dlm_uploads/2021/01/539-2020.pdf

ANÁLISIS INSTITUCIONAL DE FUNCIONAMIENTO 2020

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

A) DEL PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN

1. 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) y personal eventual (9 puestos de Asesor de los cuales tres son Asesores Responsables de Departamento, 1 Secretaria General, 3 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; acuerdos de 28 de abril de 2005, 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.

Mediante Resolución de 25 de diciembre de 2018, del Justicia de Aragón, se dispone la nueva composición y estructura del equipo asesor del Justicia de Aragón y las retribuciones de los Asesores Responsables de Departamento y de los Asesores de Área, con efectos de 1 de enero de 2019.

Al objeto de dar cumplimiento a lo señalado en el artículo 38.2 de la Ley 4/1985, y el artículo 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 son tres, uno de los cuales se mantiene vacante, y el resto son Asesores de Área. Así mismo, se amortizaron dos plazas de Asesor.
Asociada a dicha reestructuración, se ajustaron 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 es la siguiente:

- Asesor-Jefe. (Puesto vacante no dotado, asumiendo sus funciones el Lugarteniente).
- Secretaria General.
- 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.

En el BOCA nº1, de 27 de junio de 2019, se publica la Resolución del Justicia de Aragón, de 21 de mayo de 2019, por la que se modifica la relación de puestos de trabajo de esta Institución (RPT), que establece efectos de 1 de julio de 2019.

En la misma se recoge el cambio en la estructura y composición del equipo asesor, conforme a lo referido anteriormente y la modificación en la estructura del personal de administración tras el análisis de cargas de trabajo y responsabilidad de las funciones y tareas a llevar a cabo.

A fecha 31 de diciembre de 2020, el personal de la Institución es el siguiente:

Justicia de Aragón: Ángel Dolado Pérez (E.P.)[1].

Lugarteniente del Justicia: Javier Hernández García (E.P.) .

<u>Personal eventual</u>:

Secretaría General y Gabinete

Secretaria General y Jefa de Gabinete: María Jesús Lite Martín (E.P.).

Asesor de Comunicación y Relaciones Institucionales: Mario San Miguel Amo (E.P.).

Secretaria del Justicia: Blanca García Arruga.

Secretaria del Lugarteniente del Justicia: Ana Gabás Añaños.

[1] E.P.: Empleado Público

Secretario de Gabinete: Miguel Pinilla Enseñat.

Conductor del Justicia: Carlos Marina Garcés.

Asesores

Javier Oliván del Cacho. Asesor Responsable de Departamento (E.P.)

Isabel de Gregorio-Rocasolano Bohórquez. Asesora Responsable de Departamento.

David Acín Llera. Asesor de Área (E.P.)

Juan Campos Ara. Asesor de Área

M.ª Jesús Cruz Gimeno. Asesora de Área (E.P.)

Andrés Esteban Portero. Asesor de Área (E.P.)

Alicia Íñiguez Remón. Asesora de Área (E.P)

Jorge Lacruz Mantecón. Asesor de Área

Personal funcionario:

Técnico de Sistemas: Javier Gracia de las Heras [2].

Técnico de Gestión de asuntos económicos, contratación y personal: Luis Gomollón Martínez [3].

Jefe de Negociado de Gestión Económica: Tomás Latorre Oliver [3].

Jefe de Negociado de Gestión Administrativa: Blanca Navarro Miral [2].

Oficiales administrativos de Servicios Generales: Milagros Martín Cotaina [2] y Florentina Lahoz Vila [3].

Ujier-conductor: vacante-dotada

---

[2] Funcionarios de las Cortes de Aragón adscritos al Justicia

[3] Funcionarios de otras administraciones aragonesas en Comisión de Servicios Interadministrativos en el Justicia.

Ujier-telefonista: Raúl Jánovas Merino [2].

Puestos de trabajo

Puestos de trabajo a fecha 31 de diciembre de 2.020 en el Justicia de Aragón y retribuciones

Altos cargos						
Cod	**Denominación**	**F.P.**	**Titulación académica del titular actual**	**Características del puesto**	**Retribuciones**	
1	Justicia de Aragón	ND	Derecho (E.P.)		R.B. O.R.	30.485,00 45.988,18
2	Lugarteniente	ND	Derecho (E.P.)		R.B. O.R.	29.910,72 42.335.30

Asesores						
Cod	**Denominación**	**F.P.**	**Titulación académica del titular actual**	**Características del puesto**	**Retribuciones**	
1	Asesor jefe	ND	Vacante (no dotada)	Apoyo directo y asesoramiento al Justicia y coordinación general de los Asesores		
2	Asesor responsable de Departamento	ND	Derecho	Apoyo directo y asesoramiento al Justicia y coordinación del área/s asignada/s. Coordinación de áreas	S.B. O.R. Prd	29.910,72 24.974,32 3.069,72
3	Asesor responsable de Departamento	ND	Derecho. (E.P.)	Apoyo directo y asesoramiento al Justicia y coordinación del área/s asignada/s. Coordinación de áreas	S.B. O.R. Prd	29.910,72 24.974,32 3.069,72
4	Asesor responsable de Departamento	ND	Vacante dotada	Apoyo directo y asesoramiento al Justicia y coordinación del área/s asignada/s. Coordinación de áreas	S.B. O.R. Prd	29.910,72 24.974,32 3.069,72

5	Asesor de Área	ND	Filosofía y Letras. (E.P.)	Apoyo directo y asesoramiento al Justicia y coordinación del área/s asignada/s	S.B. O.R. Prd	29.910,72 20.269,48 3.069,72
6	Asesor de Área	ND	Derecho	Apoyo directo y asesoramiento al Justicia y coordinación del área/s asignada/s	S.B. O.R. Prd	29.910,72 20.269,48 3.069,72
7	Asesor de Área	ND	Derecho. (E.P.)	Apoyo directo y asesoramiento al Justicia y coordinación del área/s asignada/s	S.B. O.R. Prd	29.910,72 20.269,48 3.069,72
8	Asesor de Área	ND	Filología Clásica e Hispánica. (E.P.)	Apoyo directo y asesoramiento al Justicia y coordinación del área/s asignada/s	S.B. O.R. Prd	29.910,72 20.269,48 3.069,72
9	Asesor de Área	ND	Derecho	Apoyo directo y asesoramiento al Justicia y coordinación del área/s asignada/s	S.B. O.R. Prd	29.910,72 20.269,48 3.069,72
10	Asesor de Área	ND	Derecho. (E.P.)	Apoyo directo y asesoramiento al Justicia y coordinación del área/s asignada/s	S.B. O.R. Prd	29.910,72 20.269,48 3.069,72

Gabinete						
Cod	**Denominación**	**F.P.**	**Titulación académica del titular actual**	**Características del puesto**	**Retribuciones**	
1	Asesor de Comunicación y Relaciones Institucionales	ND	(E.P.)	Coordinación de áreas en materia de imagen y relación con medios de comunicación	S.B. O.R. Prd	29.910,72 20.269,48 3.069,72
2	Secretaria Particular	ND		Funciones del puesto relacionadas con asistencia inmediata al Justicia	S.B. O.R. Prd	17.860,50 11.828,88 2.156,64
3	Secretaria del Lugarteniente	ND		Funciones del puesto relacionadas con asistencia inmediata al Lugarteniente o Asesor Jefe	S.B. O.R. Prd	17.860,50 11.828,88 2.156,64
4	Secretario Gabinete	ND		Funciones del puesto relacionadas con la asistencia inmediata a Gabinete	S.B. O.R. Prd	17.860,50 11.828,88 2.156,64
5	Conductor del Justicia	ND		Funciones propias del puesto	S.B. O.R. Prd	15.361,92 16.652,86 1.725,12

Secretaría General								
Cod	**Denominación**	**NIV CD**	**TP**	**FP**	**AA**	**Gr**	**Características del puesto**	**Retribuciones**
1	Secretaria General			ND		A_1	Apoyo directo y asesoramiento al Justicia y funciones propias del puesto en materia económica, de personal y asuntos generales.	S.B. O.R. Prd. 29.910,72 24.974,32 3.069,72
2	Técnico Sistemas	24	S	C	CA, CAA	A_2	Funciones propias del puesto en materia de gestión informática, sistemas y telecomunicaciones	S.B. C.D. C.E. 23.699,76 10.582,74 6,822,90

3	Jefe de Negociado Gestión Económica	22	S	C	CA	C	Funciones propias del puesto en materia de coordinación de los asuntos económicos.	S.B. C.D. C.E. C.T.	17.913,84 9.038,54 6.662,32 2.084,76
4	Jefe de Negociado Gestión Administrativa	22	S	C	CA	C	Funciones propias del puesto en materia de coordinación de expedientes administrativos y asuntos generales.	S.B. C.D. C.E.	17.913,84 9.038,54 5.844,16
6	Oficial Administrativo. Servicios Generales	21	S	C	CA	C	Funciones propias del puesto en materia de gestión económica y tramitación de expedientes administrativos.	S.B. C.D. C.E.	17.913,84 8.416,66 4,574,36
7	Oficial Administrativo. Servicios Generales	21	S	C	CA	C	Funciones propias del puesto en materia de gestión de personal y tramitación de expedientes administrativos.	S.B. C.D. C.E.	17.913,84 8.416,66 4,574,36
8	Oficial Administrativo. Servicios Generales	21	S	C	CA	C	Funciones propias del puesto en materia de gestión de documentación, publicaciones y tramitación de expedientes administrativos.	S.B. C.D. C.E.	17.913,84 8.416,66 4,574,36
9	Ujier-Conductor	14	S	C	CA	E	Vacante dotada. Funciones propias del cuerpo.	S.B. C.D. C.E.	15.407,70 5.993,96 5.326,44
10	Ujier-Telefonista	14	S	C	CA	E	Funciones propias del cuerpo	S.B. C.D. C.E. C.T.	15.407,70 5.993,96 3.661,42 1.687,80
11	Técnico en Asuntos Económicos, Contratación y Personal	24	S	C	CA, CAA, AL	A_2	Funciones propias del puesto en materia de gestión económica, contratación y personal	S.B. C.D. C.E.	23.699,76 10.582,74 7.791,82

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; "C.T.": Complemento de Tarde

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; "Prd" Productividad; "EP": Empleado Público.

2. Becario

La Institución del Justicia de Aragón ha venido convocando desde hace años becas dirigidas a alumnos del último curso de estudios de Derecho y cuyo objeto es el estudio del ordenamiento jurídico aragonés, público y privado. Con ello se pretendía fomentar un mejor conocimiento de nuestro derecho propio en el ámbito universitario. Sin embargo, teniendo en cuenta los nuevos planes de estudios en los que la especialización se adquiere con posterioridad a la obtención del grado, se consideró adecuado que los beneficiarios fuesen graduados o licenciados. Por otra parte, al objeto de que la formación pueda ser más completa, y el beneficiario pueda conocer en profundidad las funciones de la Institución, se consideró oportuno ampliar el tiempo de duración de la beca y, consecuentemente, se ha incrementar el importe a percibir.

El criterio de selección único que se ha establecido en las anteriores convocatorias, centrado en el expediente académico, se ha sustituido por un proceso selectivo en dos fases: Una primera fase en la que se valora la formación académica y una segunda fase de entrevista. Se considera que este sistema permite una más adecuada valoración de los aspirantes, acorde con los principios constitucionales de mérito y capacidad. Por ello, las Bases contienen unos criterios muy detallados de valoración de los méritos, garantizándose la plena transparencia del proceso. Con estas premisas, El Justicia de Aragón modificó las bases de la convocatoria de beca, cuya primera convocatoria tuvo lugar en junio de 2019. Sin duda, con la convocatoria de esta beca se contribuye al cumplimiento de la función que el Estatuto de Autonomía encomienda al Justicia de velar por la defensa y aplicación del Derecho aragonés.

Finalizado el proceso de selección, mediante Resolución de 26 de septiembre de 2019, del Justicia de Aragón, se adjudica la beca de formación de esta Institución a D. Jaime Magallón Salegui con fecha de inicio el 1 de octubre de 2019 y de finalización el 31 de agosto de 2020. La valoración tanto por parte del becario como de la Institución ha sido de excelente. Cabe mencionar especialmente la compilación comentada de la normativa relacionada con la pandemia Covid19 europea, nacional y autonómica.

En el ejercicio 2020, ante la incertidumbre en la evolución de la pandemia, El Justicia de Aragón decidió no convocar la beca citada al objeto de minimizar el riesgo sanitario en la Institución y ante la duda de poder alcanzar los objetivos marcados con la beca.

3. Estudiantes universitarios y postgraduados en prácticas

El 1 de octubre de 2018 el Justicia de Aragón firmó un convenio de colaboración educativa con la Universidad de Zaragoza con el objeto de acoger por esta Institución a estudiantes de los centros de la Universidad de Zaragoza para la realización de prácticas académicas externas.

Durante la anualidad 2020 han realizado prácticas curriculares los estudiantes del Grado de Derecho: Irene Borraz Grijalba y Jorge Martín Guillén en la modalidad de prácticum, por un total de 175 horas cada uno. Todas ellas han dispuesto de un plan formativo en prácticas de carácter rotatorio que les ha permitido conocer todas las áreas de trabajo de la Institución, tanto aquellas directamente relacionadas con los objetivos de la misma como en materia de comunicación, gabinete, asuntos económicos, personal y contratación. A pesar de la incertidumbre generada por la evolución de la Covid19, se han mantenido los estudiantes de practicum del Grado de Derecho y Derecho y Administración de Empresa para contribuir como entidad colaboradora ya que con la pandemia disminuyó la oferta de centros. Al tratarse de prácticas curriculares, en caso de no poder llevarse a cabo, los estudiantes no podrían graduarse.

Esta experiencia se valora muy positivamente tanto por los estudiantes participantes como por el personal de la Institución y, aunque el personal de la Institución resulta muy ajustado para las funciones y tareas que en la misma se llevan a cabo, además de mantener la oferta actual de las plazas señaladas hemos ampliado la oferta de plazas con practicum de investigación de la Facultad de

Ciencias Sociales y del Trabajo. Finalmente, las prácticas con estudiantes de practicum de investigación no pudieron tener lugar porque se trataba de trabajos de campo a llevar a cabo de marzo a junio de 2020 y el devenir de la pandemia Covid19 impidió su realización.

En todo caso, la Institución está abierta a valorar la posibilidad de que alumnos o egresados universitarios recientes en otras disciplinas puedan realizar prácticas en el marco del convenio mencionado o a firmar convenios de colaboración con otros centros universitarios o no universitarios de Aragón.

B) DE LOS MEDIOS ECONÓMICOS

1. Medios Económicos

Presupuesto por capítulos económicos		
Capítulo	**2020**	**Incremento sobre 2019**
Capítulo I:	1.606.801,14	4,68%
Capítulo II:	320.300,00	-5,84%
Capítulo IV:	18.736,00	47,11%
Capítulo VI:	27.000,00	100,00%

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. La Institución durante el ejercicio 2020 ha continuado atendiendo el objetivo de contención y racionalización del gasto público en aquellos aspectos que no contribuyan al logro de los objetivos marcados por esta en beneficio de los ciudadanos o no aporten 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 a la redistribución del presupuesto en coherencia con lo indicado.

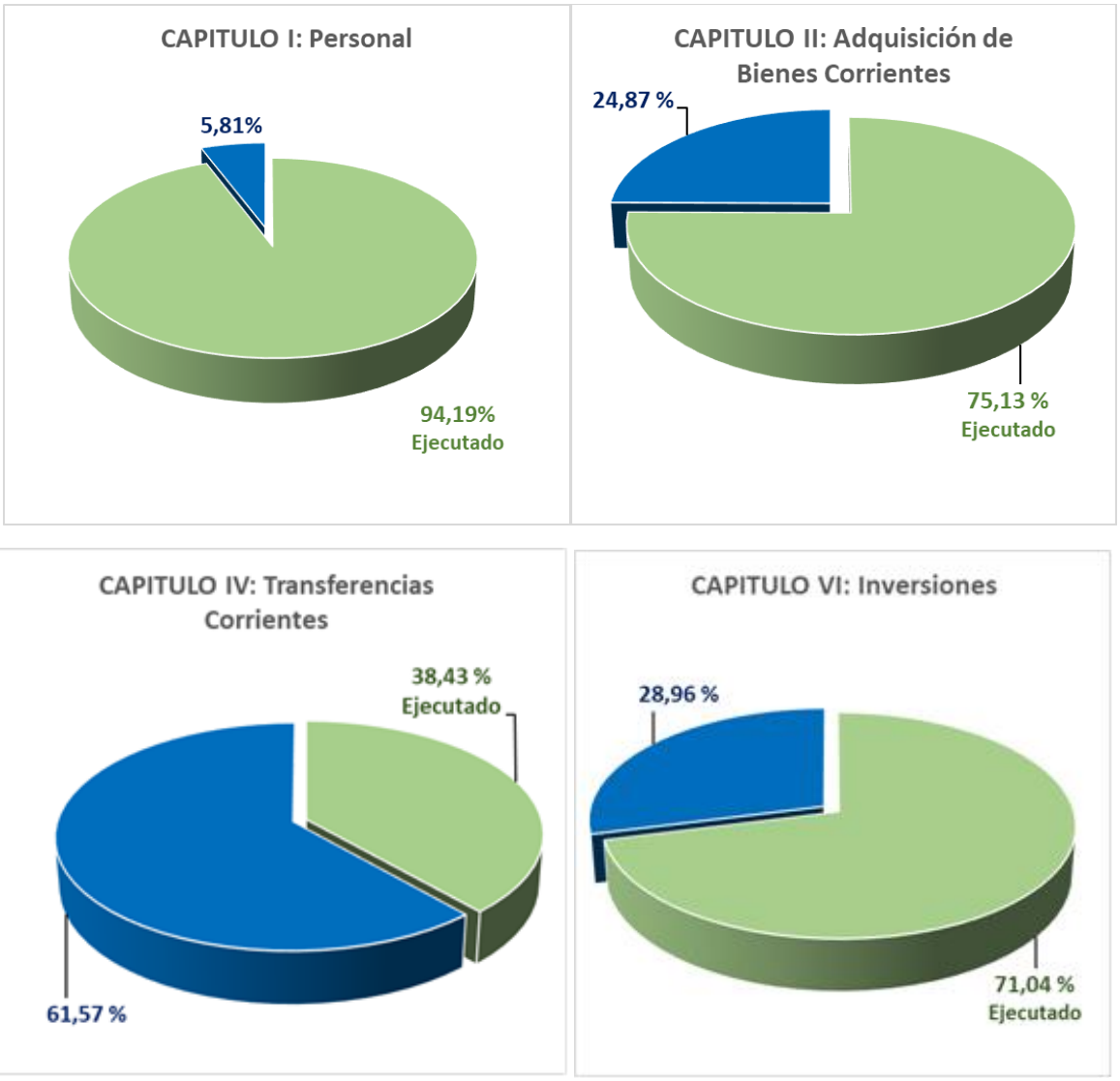
Aunque pueda apreciarse un incremento técnico del presupuesto del 2020 del 4,5% respecto a 2019 este no se corresponde con la realidad, tal como se explica a continuación.

El Proyecto de Presupuesto para el ejercicio 2019, que presentó El Justicia de Aragón a la Cortes de Aragón el 19 de diciembre de 2018, contemplaba una

reducción global del mismo del 0.04%. Sin embargo, la Mesa de las Cortes de Aragón, en sesión de 9 de enero de 2019, acordó prorrogar los créditos correspondientes al ejercicio 2018 a excepción del capítulo VI, por lo que el Presupuesto del Justicia para el año 2019 se vio reducido un 1,3%. De ello, cabe concluir que el incremento en el Presupuesto del Justicia de Aragón acumulado en las anualidades 2019 y 2020 es de 3,2%. Por tanto, el incremento acumulado en el Presupuesto del Justicia de Aragón desde el 2018 ha sido del 2.8%. Este incremento se atribuye exclusivamente al cumplimiento de las obligaciones establecidas por las respectivas Leyes de Presupuestos respecto al incremento de las retribuciones del personal y a los acuerdos de la Mesa de las Cortes relativos al incremento de nivel en determinados puestos de trabajo.

2. Presupuesto aprobado y grado de ejecución

GRADO DE EJECUCIÓN DE EJERCICIO ECONÓMICO 2020						
PARTIDA PRESUPUESTARIA	**Presupuesto 2020**	**Modificaciones**	**TOTAL**	**Disponible**	**Obligaciones reconocidas**	**Grado de Ejecución**
CAPITULO I Personal	1.606.801,14€	0,00 €	1.606.801,14€	93.334,27 €	1.513.466,87 €	94,19%
CAPITULO II Adquisición de Bienes Corrientes	320.300,00 €	9.016,00 €	329.316,00 €	88.662,57 €	240.653,43 €	75,13%
CAPITULO IV Transferencias Corrientes	18.736,00 €	-9.016,00 €	9.720,00 €	2.520,00 €	7.200,00 €	38,43%
CAPITULO VI Inversiones	27.000,00 €	0,00 €	27.000,00 €	7.818,30 €	19.181,70 €	71,04%
TOTAL PRESUPUESTO 2020	**1.972.837,14€**	**0,00 €**	**1.972.837,14€**	**192.335,14€**	**1.780.502,00€**	**90,25%**



Capítulo I. Personal. Su ejecución ha sido del 94,19% dado que una plaza de Asesor Responsable de Departamento y la plaza de ujier-conductor continúan sin cubrir, aunque se mantienen como vacantes dotadas. La plaza de Asesor Responsable de Departamento se mantiene como vacante dotada en previsión del aumento de las necesidades de personal derivadas de que esta Institución pueda asumir a corto plazo las funciones de Defensoría del Menor; así como, para poder llevar a cabo las tareas y funciones asignadas al Justicia de Aragón por nuevas Leyes aprobadas por las Cortes de Aragón. La plaza de ujier-conductor continúa sin cubrir al quedar vacante tras el concurso del funcionario que la ocupaba a un puesto en las Cortes. La redistribución de tareas, pasando a ser el conductor de El

Justicia conductor de la Institución y el cambio en el contrato de comunicaciones con servicio de centralita, nos permite asumir las funciones de ujier en la Institución con un único puesto de trabajo en esta categoría. Una vez consolidadas dichas funciones y tareas y tras el proceso de negociación correspondiente, se determinará lo que proceda.

Capítulo II. Adquisición de bienes corrientes. El presupuesto de este capítulo en el ejercicio 2020 disminuyó un 6% respecto a 2019 con el fin de aumentar la dotación del Capítulo IV.

Continuando con la línea iniciada tras la toma de posesión del Justicia de Aragón, Ángel Dolado, en abril de 2018, los cambios más significativos en dicho capítulo han sido:

- Se ha reducido un 50% 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. Se ha limitado la suscripción de prensa escrita a los periódicos más representativos de cada una de las provincias y comarcas de Aragón.

- En libros y otras publicaciones la reducción ha sido del 20%. Por una parte, se considera que la larga trayectoria de la Institución como editora de libros y revistas de difusión del Derecho Foral Aragonés hace que haya en el mercado un importante acervo al que recurrir. No obstante, la Institución continuará con ahínco en la difusión del mismo, a través del uso de nuevas tecnologías de la información y mediante la colaboración con otras Instituciones, lo que permite aprovechar sinergias.

- En este ejercicio 2020 la Institución ha firmado un nuevo convenio para la edición de la Revista Actualidad del Derecho Aragonés ADA cuyo importe se ha reducido en un 50% combinando la edición impresa y la digital.

- La colaboración con la Fundación Ibercaja, a través del correspondiente convenio, ha permitido la edición de un nuevo *Manual de Derecho Foral Aragonés*, coordinado por los catedráticos Carmen Bayod López y José Antonio Serrano García. Se trata de un preciado e imprescindible trabajo, si tenemos en cuenta que la primera edición de un manual de similares características tuvo lugar en 2006 con cinco reediciones posteriores.

- En el año 2020 se ha cumplido el 25 aniversario de la sede propia y definitiva de la Institución del Justicia de Aragón en el Palacio de Armijo que se rehabilitó en 1995 con este fin. La evolución de la pandemia no ha permitido otra cosa para poner en valor este hecho que la edición del libro *El Justicia de Aragón: Un palacio, una sede,* en el que se refleja el paralelismo en la historia, recuperación y reconstrucción del edificio con la creación de las bases de una institución histórica y su adaptación a los nuevos tiempos.

- Se ha reducido en un 24 % la partida dedicada a la energía eléctrica para ajustarla al coste real. La disminución de dicho coste viene dada, por una parte, por la obtención de unos precios del kw/h más reducidos tras la adhesión de la Institución al Catálogo de contratación centralizada de suministro de energía eléctrica de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón. Por otra parte, por la disminución de las potencias contratadas y su ajuste a las necesidades, tras el estudio efectuado por la Secretaría General de la Institución con personal propio. Y finalmente, por el cambio a tecnología LED de la iluminación interna del edificio, con el consiguiente ahorro energético y disminución del impacto ambiental.

- Se ha disminuido en un 50% el coste de las comunicaciones en la Institución (telefonía fija, móvil y datos). Revisados los servicios que se prestaban por empresas externas en la Institución se comprobó que los servicios de comunicaciones no se ajustaban a las necesidades reales de la misma. Por lo que sólo se prorrogó el contrato existente por el tiempo mínimo indispensable para realizar una nueva licitación y adjudicación de dicho servicio en el que se ha reducido el número de líneas móviles y fijas. Este ajuste y el cambio de tecnología de analógica a digital ha permitido dicha reducción de costes.

- En el presupuesto se redujo un 30% el coste en comunicaciones postales y del mismo sólo se ha ejecutado 35%. 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 redunda en la eficacia de la Institución en su conjunto.

- Se redujo en un 50% la partida de 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. Por otra parte, su ejecución ha sido del 15% como consecuencia de la implementación de sistemas telemáticos ante las restricciones impuestas por la Declaración del Estado de Alarma y la evolución de la pandemia Covid-19.

- En presupuesto, gastos postales a través de empresas de servicios se redujo un 60 %. Ello se estimó con 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. Sin embargo, la situación de pandemia ha hecho que la ejecución haya sido del 1%.

- Se efectuó en el ejercicio 2020 un reajuste en las partidas destinadas a gastos protocolarios con una reducción del 25%, los gastos de divulgación y promoción se reducen en un 16% para incrementar la partida de reuniones y conferencias en la parte proporcional. Esto se debe a un cambio de enfoque de las actividades de El Justicia de Aragón, de manera que la escucha y la resolución de las necesidades de los ciudadanos sea la vía de divulgación de la Institución. No obstante, ante la declaración de la pandemia Covid-19 y su evolución la ejecución de las partidas en atenciones protocolarias y reuniones y conferencias no alcanza el 15%. Durante el ejercicio 2020 no han tenido lugar actividades consolidadas en la Institución tales como el Foro de Derecho Aragonés, las Jornadas Constitucionales, el Foro de Derechos ciudadanos o la semana del Justicia.

- En el presupuesto 2020 se incrementó la partida destinada a trabajos realizados por otras empresas al objeto de poder llevar a cabo la implantación en la Institución del programa de gestión de expedientes de queja desarrollado por el Defensor del Pueblo Andaluz en lugar de desarrollar un programa nuevo. La necesidad de cambiar el actual se debe, fundamentalmente, a la falta de soporte del mismo y su dificultad para adaptarlo a la normativa en materia de seguridad de la información. Implantar el programa de Andalucía permite aprovechar sinergias entre defensorías, ya que también está implantado en Canarias y

Navarra, además de reducir costes. El nuevo sistema se implantó con éxito en junio de 2020 y los trabajos finalizarán en marzo de 2021 con la integración en el Sistema Integrado de Registros (SIR).

- En el presupuesto 2020 las indemnizaciones por razones de servicio se reducen en más del 50% en la partida de dietas y en más del 40% en la partida 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. Como consecuencia de la evolución de la pandemia covid19 la ejecución de estas partidas ha sido del 8.7%.

La reducción en la dotación de las partidas señaladas en el Presupuesto 2020 y la reducción en la ejecución en las ya indicadas ha permitido que la Institución haya podido realizar actuaciones de reparación y conservación del edificio, maquinaria, instalaciones y utillaje, muy necesarias en una sede de evidente valor histórico-artístico, restauración del alero, cuya rehabilitación ha cumplido 25 años. Algunas de las actuaciones, además de responder a la máxima de "mantener para conservar", han permitido mejorar la eficiencia energética de las instalaciones.

En el capítulo IV. Transferencias corrientes. Este presupuesto se destina a una beca de formación en la Institución y a una subvención otorgada a un curso de Derecho Aragonés realizado por UNIZAR. En el ejercicio 2020 la ejecución ha sido del 38, 45%. Esta baja ejecución se ha debido, por una parte, a la no realización del curso de Derecho Aragonés ante la incertidumbre en la evolución de la pandemia Covid19. Este mismo motivo es por el que El Justicia de Aragón no convocó la Beca de formación para el curso 2020-21, aún a pesar de la valoración altamente positiva obtenida en la experiencia del curso 2019-2020 que finalizó el 30 de setiembre de 2020.

En capítulo VI. Inversiones. En el ejercicio 2020 se incrementó el presupuesto en este capítulo para atender a las siguientes necesidades:

Por una parte, alcanzar el veinticinco aniversario del inicio de la reforma del Palacio de Armijo, sede de la Institución, implica que se ha superado ampliamente el periodo de amortización y con ello la necesidad de realizar sustituciones. Dado el carácter de Monumento Histórico del edificio, cualquier inversión en maquinaria, instalaciones, utillaje, mobiliario y enseres debe ser acorde al mismo.

Por otra parte, los sistemas operativos instalados en los equipos informáticos han dejado de recibir soporte del fabricante, lo que los hace especialmente vulnerables e implica inversiones en seguridad, además de las necesarias para adaptarnos al nuevo Reglamento de Protección de Datos y demás normativa relativa a la seguridad de la información. Esta institución maneja datos de carácter sensible especialmente en materias de sanidad, educación y servicios sociales.

Con la implantación del nuevo sistema de gestión de quejas, debe garantizarse su interoperabilidad con la web de la Institución desarrollada en el ejercicio 2019 y con el desarrollo de la administración electrónica que garantice la integración con el Sistema de Interconexión de Registros. Era previsible, así mismo la necesidad de comprar licencias.

Finalmente, la ejecución de este Capítulo ha sido del 71, 04%, pero no por ello se han dejado de cumplir los objetivos previstos. Además de realizar las obras necesarias para el mantenimiento del edificio hemos reducido el coste y aumentado la seguridad en materia de Protección de datos, TIC y administración electrónica con la firma de un convenio de colaboración entre la entidad "Aragonesa de Servicios Telemáticos" y "El Justicia de Aragón" para la provisión de servicios de informática y telecomunicaciones.

Así mismo, El Justicia de Aragón se ha adherido al Convenio de Colaboración entre el Gobierno de Aragón y la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre - Real Casa de la Moneda (FNMT-RCM) para la innovación y adecuación de la prestación de servicios de identificación y firma electrónica mediante la plataforma pública de certificación de la FNMT-RCM en la Comunidad Autónoma de Aragón 2018-2021 y al Convenio de colaboración entre la Administración General del Estado (MINHAP) y la Comunidad Autónoma de Aragón para la prestación mutua de soluciones básicas de administración electrónica, ambos sin coste alguno para la Institución.

El ahorro en estas partidas nos ha permitido comprar un nuevo servidor y adaptar a la Institución al teletrabajo con la compra de ordenadores portátiles, licencia para conexión en remoto, antivirus para los nuevos elementos, ratones, pantallas y amplificadores de wifi. Estas necesidades no estaban previstas en la elaboración del Presupuesto 2020 y la optimización de los recursos y medios de la Institución ha permitido alcanzar los objetivos fijados y afrontar los nuevos retos que se han presentado.

3. Compromisos medioambientales

El Justicia de Aragón, Ángel Dolado, desde su toma de posesión ha puesto de manifiesto en las diferentes actuaciones de la Institución su compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y, en el caso que nos ocupa, más concretamente, en relación con la lucha contra el cambio climático y la disminución de la Huella de Carbono de la Institución. En el ejercicio 2020 hemos mantenido todas las actuaciones referidas en el informe anual 2019 y hemos implementado otras que han quedado reflejadas en el **"Compromiso del Justicia de Aragón de reducción de gases de efecto invernadero en la Institución"** firmado el 01/07/20.

Siguiendo la línea de actuación marcada, el Justicia de Aragón ha firmado un contrato con ECODES con el objeto de calcular la Huella de Carbono de la Institución, realizar la inscripción de cálculos de Huella de Carbono en el Registro de la Oficina Española de Cambio Climático (OECC) y obtener el certificado correspondiente del año 2019. Así mismo, se obtiene o el sello CeroCO2 2019. Las herramientas CeroCO2 permiten calcular nuestra Huella de Carbono, reducirla y compensar la que no se ha podido evitar hasta el momento.

El compromiso adquirido por El Justicia establecía una reducción total de la Huella de Carbono de la Institución del 30% en el año 2022 respecto al año de referencia que es el 2018. Esta reducción se fundamenta en las siguientes actuaciones:

- ACTUACIÓN 1. Fomentar el uso de electricidad de origen renovable.
- ACTUACIÓN 2. Reducción del consumo eléctrico del edificio.
- ACTUACIÓN 3. Reducción de las emisiones derivadas del consumo del vehículo oficial.
- ACTUACIÓN 4. Reducción de las emisiones derivadas del consumo de papel.
- ACTUACIÓN 5. Institución libre de plásticos de un solo uso.

La Huella de Carbono de la Institución en el 2018 fue de 44,997 tCo2e y en el 2019 16,847tCo2e. Por lo que **la reducción real de la Huella de Carbono del 2019 respecto al 2018 ha sido del 62.56 %**, superando ampliamente el compromiso en un solo año. Esto se ha debido fundamentalmente a que el suministro de energía

eléctrica de la Institución procede en más del 50% de fuentes renovables y a la reducción del consumo eléctrico del edificio. Las acciones llevadas acabo se centran en estos elementos, ya que representan casi el 60% de la Huella de Carbono de la Institución.

En este año 2020 la Institución ha adquirido un nuevo compromiso, la **compensación del 100% su Huella de Carbono**. Así, ha compensado las 16, 847tCo2e generadas en 2019 en el proyecto "Conservación de la Amazonía en Madre de Dios en Perú (4ª fase)". Hubiese sido el deseo del Justicia de Aragón compensarlas con un proyecto sito en la Comunidad Autónoma de Aragón. Sin embargo, tras una búsqueda activa para ello, no ha sido posible encontrar un proyecto para dicho fin en nuestra comunidad autónoma.

4. Responsabilidad Social Corporativa (RSC)

El compromiso del Justicia de Aragón, Ángel Dolado Pérez, en su toma de posesión y las actuaciones recogidas en sus informes de actividad avalan el carácter social de nuestro Justicia de Aragón. Como no podía ser de otra manera, ello también se plasma en su liderazgo a la hora de establecer formalmente la Responsabilidad Social Corporativa de la Institución.

Si bien, hasta el momento, además de los aspectos medioambientales señalados en el apartado anterior, se habían formalizado documentos aislados en relación con la RSC, es en el año 2020 cuando se realiza el diagnóstico, compromiso y plan correspondiente.

En febrero de 2020 El Justicia solicita la adhesión al Plan de Responsabilidad Social de Aragón. Como es preceptivo, la Secretaria General y el Secretario de gabinete reciben la formación pertinente del IAF que refuerza su formación previa en la materia. En Julio de 2020 el Justicia de Aragón firma los **"Compromisos del Justicia de Aragón en materia de Responsabilidad Corporativa".**

La Institución elabora el "Diagnóstico en RSC del Justicia de Aragón" y tras su evaluación por el IAF, **El Justicia de Aragón obtiene el sello RSA2020.**

El comité evaluador ha puesto en valor los siguientes puntos fuertes del Justicia de Aragón:

- Planificación estratégica a cinco años vinculada con el mandato, en este caso, con los compromisos adquiridos en la toma de posesión de El Justicia de Aragón, que abarca el periodo 2018-2023. Aterrizaje de estos compromisos en planificaciones anuales.

- Cultura organizativa clara que favorece el cumplimiento de los objetivos, la relación interinstitucional y la actuación con carácter correctivo y, fundamentalmente, preventivo.

- Existencia de un **Código Ético** de elaboración participativa. Alineación de las personas empleadas con la misión, visión y valores de la entidad a través de mecanismos establecidos: mesas negociación, reuniones generales, grupos de trabajo temáticos, buzón de sugerencias, contactos directos y accesibilidad horizontal y vertical.

- Abordaje proactivo de necesidades sociales a través de herramientas como la mediación, las mesas de trabajo y otras fórmulas variadas de gobernanza.

- Grupos de interés identificados con los que se realiza una gestión diferenciada y se dispone de mecanismos específicos para detectar y responder a sus necesidades y expectativas.

- Ejercicio de cargo en primera persona, de forma activa y responsable, del máximo órgano de gobierno y dirección, en este caso, unipersonal. Conocimiento a fondo de la entidad.

- Máxima transparencia en las actividades, funcionamiento, perfiles profesionales y gestión económica, a través de la web, muy por encima de requisitos legales. Rendición pública de cuentas en presentación de informe anual pormenorizado.

- Gestión de personas cuidada y procedimentada, que fomenta la implicación, participación y buen desempeño profesional.

- Compromiso público con la Agenda 2030 y el cumplimiento de los ODS sobre los que mayor impacto tiene.

- Actuaciones sociales y colaboración en proyectos sociales afines a la cultura corporativa.

- Actuaciones medioambientales, en especial, reducción y compensación de la huella de carbono.

Las propuestas de mejora sobre las que se va a trabajar en la Institución a corto plazo son las siguientes:

- Desarrollar e implantar un plan de igualdad. Valoraremos la posibilidad de ampliar el concepto de plan de igualdad, limitado a razones de género, para desarrollar un plan de gestión de la diversidad, que incorpora cualquier colectivo susceptible de ser discriminado.

- Definir las metas de los ODS sobre los que mayor impacto tiene la Institución y establecer objetivos propios alrededor de estas metas. Además, de trasladar el compromiso público de la Institución con los ODS a los grupos de interés y a través de la página web a la ciudadanía en general.

C) COMUNICACIÓN Y RELACIONES INTITUCIONALES

1. Relaciones Institucionales

Las relaciones institucionales, en el marco de actuación del Gabinete de la Institución, son las actuaciones que El Justicia de Aragón realiza con otras instituciones y entidades para el desarrollo de las misiones encomendadas por el Estatuto de Autonomía.

1.1 Cortes de Aragón

Es nuestro Parlamento la institución a través de la cual El Justicia rinde cuentas de su actividad a la sociedad aragonesa, por ello a lo largo del año 2020 como es preceptivo, fueron entregados los informes anuales y especiales elaborados en el año en curso, e igualmente fueron enviados aquellos otros informes elaborados por la Institución y que entendíamos eran de interés para el conjunto de grupos parlamentarios que la componen.

De esta manera, fueron entregados al Presidente de las Cortes de Aragón los Informes Anual de 2019 (24 de febrero) y de Menores de 2019 (19 de junio), siendo expuesto al Pleno de las Cortes el 19 de septiembre el Informe Anual de 2019, tal y como marca la Ley reguladora del Justicia de Aragón

Igualmente, se entregó al Presidente de las Cortes el Informe Especial sobre el Juego y los Menores en Aragón (14 diciembre), y fueron remitidos a los grupos parlamentarios el Informe del Justicia sobre Seguridad en la Montaña, el Informe del Justicia sobre las Residencias de Personas Mayores en Aragón durante el Estado de Alarma por el Covid-19, el Informe del Justicia sobre Menores Tutelados COVID-19 y el Informe del Justicia sobre Alarma Sanitaria y Escolarización.

Por último, el Lugarteniente del Justicia participo en la Comisión Especial de Estudio sobre la Red de Centros Asistenciales de Mayores de Aragón (28 de septiembre).

1.2 Gobierno de Aragón

El Gobierno de Aragón es la administración que, habida cuenta de sus competencias, tiene una mayor interacción con nuestra Institución; por ello y en la búsqueda de una mayor agilidad en la tramitación y gestión de los expedientes,

existe desde el anterior ejercicio una voluntad mutua de mejora de los procedimientos y el establecimiento de una comunicación fluida entre ambas.

Estas medidas han sido supervisadas por el Lugarteniente del Justicia y el Director General de Relaciones Institucionales del Gobierno de Aragón, manteniendo para ello reuniones periódicas que en 2020 se materializaron los días 12 de marzo, 21 de mayo y 19 de octubre.

En el primer trimestre del año, y dentro de la normalidad en el funcionamiento de ambas instituciones tuvieron lugar reuniones con la Consejera de Derechos Sociales y Ciudadanía y el Gerente del Instituto Aragón de Servicios Sociales (21 enero), así como con el recién nombrado Comisionado para la Infancia de Aragón (11 de febrero).

Posteriormente y ya con el fin del primer estado de alarma, y con el objetivo de analizar los expedientes derivados durante el mismo, se establecieron reuniones con los responsables de los Departamentos del Gobierno de Aragón competentes en los mismos, realizándose con la Consejera y Directores Generales del Departamento de Sanidad (29 junio) y con la Consejera y Directores Generales de Derechos Sociales y Ciudadanía (30 junio).

Así mismo, el 8 de septiembre, tuvo lugar una reunión en la sede del Gobierno de Aragón entre los Consejeros de Educación, Sanidad, Derechos Sociales y Ciudadanía y la de Presidencia y el Justicia, Lugarteniente del Justicia y Asesores de Área de la Institución con el fin de analizar y compartir el estado de los asuntos que se han recibido y trabajado desde El Justicia de Aragón durante este periodo de pandemia con el Gobierno de Aragón y los planes previstos por cada uno de los Departamentos para afrontar los siguientes meses en la situación de pandemia.

Con los mismos fines, pero con un análisis territorializado de los mismos tuvieron lugar sendos encuentros del Justicia con el Delegado Territorial del Gobierno de Aragón en Teruel (14 septiembre), y con la Delegada Territorial del Gobierno de Aragón en Huesca con el Lugarteniente del Justicia (16 julio) y con el Justicia (21 septiembre).

Respecto a la información al Gobierno de los informes realizados; la totalidad de ellos: Informes; anuales, especiales y monográficos fueron trasladados al Gobierno de Aragón junto a la preceptiva presentación a las Cortes de Aragón.

En 2020 tuvo lugar la constitución del Observatorio Aragonés contra la Soledad (OAS) por el Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales y El Justicia de Aragón, cuyo principal objetivo es crear un grupo permanente de análisis dirigido a velar por las personas mayores que viven en soledad no elegida; favoreciendo la atención, prevención y protección social y fomentando su bienestar emocional y seguridad para prevenir el riesgo de aislamiento y exclusión social, firmándose para ello un convenio de colaboración entre ambas instituciones el 10 de junio y constituyéndose el plenario de este 30 de septiembre

El Lugarteniente del Justicia asistió, como integrante de este, a las reuniones celebradas por el Consejo de Transparencia de Aragón, el órgano independiente destinado a promover la transparencia de la actividad pública en la Comunidad Autónoma de Aragón (17 febrero, 15 junio y 19 octubre)

Por último, el 26 de febrero tuvo lugar la firma entre la Consejera de Ciencia, Universidad y Sociedad del Conocimiento y el Justicia de Aragón del convenio de colaboración entre Aragonesa de Servicios Telemáticos (AST) y El Justicia de Aragón para la provisión de servicios de informática y telecomunicaciones.

1.3 Administraciones Locales

Las reuniones de trabajo entre el Justicia, Lugarteniente del Justicia y Asesores de Área han sido constantes a lo largo de 2020 con las administraciones locales, con la misma voluntad establecida con el Gobierno de Aragón de lograr una agilidad en la tramitación de expedientes y una disminución de los procedimientos administrativos derivados de esa tramitación.

Por su número, quedan la totalidad de estas recogidas en los anexos donde se han vertido las agendas del Justicia y Lugarteniente.

Sin embargo, hay que destacar que, en el contexto de los expedientes derivados de la pandemia, se realizaron reuniones especiales tanto con el Ayuntamiento de Teruel (19 octubre) como con el de Zaragoza (17 diciembre) así como con los ayuntamientos y comarcas titulares de residencias de mayores.

1.4 Administración General del Estado

Como en anteriores referencias en las relaciones institucionales tuvieron lugar reuniones con el mismo fin: analizar y compartir los asuntos trabajados durante

este periodo de pandemia, con la Delegada del Gobierno en Aragón (26/2) y con los Subdelegados del Gobierno en Huesca (16 julio Lugarteniente y 21 septiembre Justicia) y Teruel (14 septiembre).

Se han realizado gestiones extraordinarias, por su ámbito competencial, con organismos dependientes del Estado para la resolución de expedientes que están señalados y desarrollados en el apartado de este Informe sobre la actuación del Justiciazgo en la pandemia.

Por último, desde la Secretaria General de la Institución se ha mantenido una comunicación constante para el desarrollo y aplicación de diferentes iniciativas en materia de accesibilidad web, administración electrónica y sostenibilidad a través de la reducción de huella de carbono, que se detallan de manera más pormenorizada en sus respectivos apartados de este Informe.

1.5 Instituciones Afines en Materia de Defensa de Derechos Individuales y colectivos

Los días 2, 3 y 4 de marzo se organizaron unas sesiones formativas y de coordinación en nuestra sede para la implantación de la plataforma conjunta de gestión de expedientes para el Defensor del Pueblo Andaluz, el Diputado del Común de Canarias y El Justicia de Aragón.

La situación sanitaria no ha permitido la realización de las habituales actividades de las organizaciones coordinadoras en el ámbito nacional, europeo e iberoamericano de las diferentes defensorías u ombudsman de forma presencial.

Únicamente se realizó por parte del Ararteko del País Vasco y con la participación del Justicia de forma presencial el Curso de Verano de la Universidad del País Vasco UPV/EHU "La soledad no buscada. Modelos de políticas públicas y compromiso de la ciudadanía". Nuestro titular moderó la Mesa: "Miradas y abordajes de la soledad", el 29 de septiembre en el Centro Carlos Santamaría del Campus de Gipuzkoa

No obstante, en formato digital se ha participado en diferentes actividades e iniciativas; comenzando por la realizada desde Zaragoza y por la Fundación Ibercaja “Jornada Derechos Sociales, Ciudadanía y Covid", junto a La Valedora do Pobo y el Procurador del Común de Castilla León (18 junio).

El Asesor del Área de Derechos Sociales e Igualdad de la Institución participó en las "Conclusiones sobre la situación actual de la respuesta institucional, recogida de datos, así como sobre las debilidades y fortalezas de nuestros sistemas de desarrollo y protección de los derechos de las personas trans" organizadas por la Federación Iberoamericana de Ombudsman (8 junio), así como en la presentación de la Adjuntía especial sobre Igualdad y Violencia de Genero del Diputado del Común de Canarias (10 diciembre).

Desde El Justicia realizamos aportaciones a los varios estudios realizados por las diferentes organizaciones en los que se analizaban las consecuencias y propuestas frente a la pandemia , como las realizadas por la Federación Iberoamericana del Ombudsman para su informe "Medidas económico-sociales COVID-19", la encuesta realizada desde el Defensor del Pueblo Europeo para su análisis sobre la limitación de derechos por la pandemia, o el Informe del Ararteko del País Vaco sobre Covid y administración electrónica.

1.6 Instituciones afines en materia de Defensa del Derecho Aragonés y el Estatuto de Autonomía

El Justicia tiene encomendadas dos funciones que lo hacen singular y que al tiempo definen el entramado institucional de nuestra Comunidad: la Tutela del Ordenamiento Jurídico Aragonés y la Defensa del Estatuto.

Además de la labor realizada como tal en esa tutela y defensa y que está desarrollada en el correspondiente apartado del presente Informe, desde la Institución se realizan actividades dirijas a difundir entre la ciudadanía nuestro Derecho Foral y Estatuto de Autonomía.

En el caso del Derecho Foral, se realizaron de manera presencial las siguientes:

Conferencia del Justicia "El Derecho civil aragonés hoy: una perspectiva práctica", organizada por la Universidad de la Experiencia de Caspe e impartida en la Casa de la Cultura de Caspe. (30 enero)

Charlas sobre aspectos básicos de Derecho Foral en Junta de Distrito del Rabal (4 marzo) y Universidad de la Experiencia (15 septiembre, on line), a cargo del Lugarteniente.

El Foro de Derecho Aragonés hubiera celebrado en noviembre de 2020 sus XXX Encuentros, pero por parte de todos los coorganizadores: Tribunal Superior de Justicia de Aragón, Cámara de Cuentas de Aragón, Academia Aragonesa de Jurisprudencia y Legislación, Facultad de Derecho de la Universidad de Zaragoza, Real e Ilustre Colegio de Abogados de Zaragoza, Ilustre Colegio de Abogados de Huesca, Ilustre Colegio de Abogados de Teruel, Ilustre Colegio Notarial de Aragón, Ilustre Colegio de Registradores de la Propiedad y Mercantiles de España (Decanato Autonómico), Ilustre Colegio de Procuradores de Zaragoza y nuestra Institución, se decidió suspenderlo y poder celebrar tan señalada efeméride cuando la situación sanitaria permita realizarla con las garantías y características que merece.

En el apartado de publicaciones, se ha mantenido con normalidad la publicación por parte de El Justicia de las "Actas de los vigesimonovenos encuentros del Foro de Derecho Aragonés" correspondientes al Foro de Derecho Aragonés del pasado año y remitidas, tanto a las entidades coorganizadores como a las principales entidades jurídicas aragonesas.

Por otro lado, se ha realizado, en este caso de la mano de Fundación Ibercaja, la edición de un nuevo "Manual de Derecho Foral" coordinado por Carmen Bayod y José Antonio Serrano; y ha continuado nuestra participación en la "Revista de Derecho Civil Aragonés" de la Institución Fernando El Católico y en la redacción, edición y publicación de la revista "Actualidad del Derecho en Aragón" junto a la Asociación de Letrados de la Comunidad Autónoma de Aragón, el Colegio Oficial de Graduados Sociales de Aragón, la Facultad de Derecho de la Universidad de Zaragoza y el Gobierno de Aragón.

Igualmente, quedaron suspendidas las Jornadas Constitucionales que anualmente celebraba la Facultad de Derecho de la Universidad de Zaragoza junto a El Justicia.

En la Defensa del Estatuto se aplazó la edición del Foro de Derechos Ciudadanos que, junto a la Fundación Manuel Giménez Abad, busca que la temática a abordar sea el análisis de los derechos reconocidos por el Estatuto desde su última reforma de 2007 y que, previsiblemente, se celebrará el próximo mes de junio centrado en el derecho al medio ambiente.

Atendiendo a la petición de entidades, se realizaron también actividades encaminadas a la difusión de la Institución como la charla del Justicia impartida sobre "Soledad forzada de nuestros mayores" (20 febrero) organizado por la Junta

Municipal El Rabal , la intervención sobre la Institución en el Colegio Condes de Aragón (27 febrero), la intervención del Justicia en la "Jornada sobre la figura institucional del Justicia de Aragón", organizada por la Asociación de Exparlamentarios de las Cortes de Aragón (2 marzo) o la conferencia del Justicia; "El Justicia de Aragón y la protección de nuestros mayores", en la apertura del curso 20/21 de la Universidad Experiencia que tuvo lugar en el Paraninfo de la Universidad de Zaragoza (8 octubre)

1.7 Entidades Ciudadanas y Agentes Sociales

Durante el año 2020, El Justicia de Aragón ha continuado trabajando estrechamente con las entidades ciudadanas, asociaciones, fundaciones y agentes sociales por la importancia que para la eficaz tarea de defensa de los derechos y libertades representa la colaboración con el tercer sector.

Las organizaciones no gubernamentales y la sociedad civil organizada constituyen un reflejo de los carencias y fortalezas de nuestra sociedad, por ello, la información que nos transmiten es clave tanto para las iniciativas consolidadas y colectivas, como el Observatorio Aragonés de la Soledad, como para la realización de las mesas de mediación o como una evaluación de las políticas que las administraciones realizan para la garantía de los derechos colectivos.

El conjunto de reuniones y entrevistas con este sector, habida cuenta de su número y diversidad temática, puede consultarse en el anexo de este Informe.

La cooperación que habitualmente mantenemos con entidades y agentes sociales nos sigue demostrando, año tras año, que estas entidades son, en la práctica, el mejor intermediario con que cuenta esta Institución para llegar a los colectivos sociales más vulnerables de nuestra sociedad, dándoles a conocer sus derechos y las vías de resolución de conflictos, exigiendo a las Administraciones el respeto y protección de esos derechos, posibilitando su acercamiento a las instituciones públicas y favoreciendo, en definitiva, su integración y normalización social.

2. Comunicación

Las políticas de comunicación de la Institución están encaminadas a mantener una relación constante con la sociedad a la que sirve; de forma que conozcan y reconozcan a El Justicia de Aragón como institución básica de autogobierno de la

Comunidad, valedor de sus derechos individuales y colectivos y defensor del Derecho Aragonés y de su Estatuto de Autonomía.

Estas se materializan a través de los medios de comunicación social, su presencia en internet, su actividad divulgativa y cultural, así como el conjunto de publicaciones que se realizan de manera directa o en colaboración con otras entidades.

2.1 Relaciones con la sociedad a través de los medios de comunicación

Como en los dos anteriores ejercicios del Justicia, se ha mantenido una constante difusión de la actividad de la Institución a través de los medios de comunicación social: prensa, radio y televisión.

La relación con estos ha sido a través de la publicación de notas de prensa, ruedas de prensa y presentaciones específicas de los Informes del Justicia en nuestra sede para los profesionales de la información.

Un total de 27 notas de prensa se han emitido a través de su publicación en web, así como por correo electrónico y WhatsApp.

Fruto de estas, sirva como muestra las 292 referencias a la Institución solamente en prensa archivadas, o las 13 entrevistas de televisión y 25 de radio realizadas y de las que hay constancia en la agenda del titular.

Es de destacar en este 2020, de forma notable, la presencia del Lugarteniente del Justicia en los medios de comunicación durante el primer estado de alarma y la posterior desescalada, con una labor de divulgación y aclaración de las diferentes normativas en vigor en cada momento.

La complejidad de estas, sumada a que en muchos casos suponía una suspensión de derechos fundamentales o la necesaria comparación de la terminología propia del derecho civil común con la propia de nuestro Derecho Foral, ha hecho que esta presencia del Lugarteniente en los medios haya sido muy oportuna, reafirmando con ello la misión estatutaria de la defensa del derecho aragonés.

Igualmente, como desde 2018, el Justicia ha publicado en los cuatro principales medios impresos de la Comunidad: Heraldo de Aragón, El Periódico de Aragón, Diario de Teruel y Diario del Alto Aragón, de forma periódica, artículos de opinión

que en esta anualidad se han centrado en la actualidad de la pandemia en relación con la Institución.

2.2 Relaciones con la sociedad a través de la Web y Redes Sociales

Estrenado el 17 de diciembre de 2019, nuestro nuevo portal web ha cumplido su primer año de existencia.

Por lo que este ejercicio es el primero que nos permite hacer un análisis del grado de aceptación del mismo por parte de los ciudadanos, y comparar con el anterior formato y diseño.

Además, con sus prestaciones analíticas nos permite conocer cuáles son las preferencias y actividad de los usuarios.

22.516 visitantes han llegado hasta nuestro portal web, de ellos 14.791 son nuevos respecto al periodo anterior, con lo que hemos logrado un incremento de un 83,4%.

El número acumulado de páginas visitadas en el portal es de 56.725, siendo las más visitadas aquellas que acceden a los servicios de la Institución: presentación de quejas, modo de tramitación, estructura de la institución, solicitud de información…

El total de documentos descargados es de 35.395, destacando los Informes del Justicia y las resoluciones, que otro año más han sido son publicadas en su totalidad.

9.486 visitantes han llegado a través de buscadores, 4167 de manera directa, 830 a través de otras páginas y 708 a través del enlace de nuestras redes sociales.

Respecto a los dispositivos utilizados para su acceso destacan los realizado desde ordenador 8.804, seguido de móvil 5.608, y por último desde Tablet 483.

De igual forma que en otros aspectos derivados de la situación de pandemia,en la necesidad de mejorar el acceso de los ciudadanos a través de vías telemáticas, se procedió a destacar en la portada de la web los accesos directos a las principales gestiones que son más requeridas por los ciudadanos, así como la publicación de un importante repositorio de la legislación y normativa aplicable en cada momento a nivel autonómico, nacional y europeo.

Por último, 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 del 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 y del Lugarteniente. Igualmente, se encuentra publicada la relación de bienes del Justicia y del Lugarteniente.

La presencia de la Institución en redes sociales se ha mantenido a través de las cuentas existentes: Facebook y Twitter, donde se da cuenta de toda la actividad ordinaria de la Institución, así como de las referencias y menciones que terceros realizan sobre nosotros, esto exclusivamente en Twitter.

En ambas se mantiene la política de moderación en el número de publicaciones, centrándose en los contenidos realmente importantes para la Institución o de utilidad para el ciudadano.

El incremento plurianual en redes sociales es el siguiente

- Facebook:
    - 31/12/2017 493 seguidores
    - 31/12/2018 801 seguidores
    - 31/12/2019 1.262 seguidores
    - 31/12/20 1570 seguidores
- Twitter:
    - 31/12/2017 5.400 seguidores

- 31/12/2018 5.933 seguidores
- 31/12/2019 6.260 seguidores
- 31/12/20 6.624 seguidores

Igualmente, se mantienen cuentas tanto en Flickr como en YouTube, no tanto como transmisoras de la información de la Institución, sino como archivo de fotografías y videos accesible y publico de El Justicia.

2.3 Actividades divulgativas y culturales

Las actividades encaminadas a divulgar la historia, funciones y funcionamiento de la Institución se han venido realizando de forma tradicional mediante las visitas a nuestra sede, El Palacio de Armijo.

En este actual mandado se le han sumado la realización de actividades culturales en el mismo y la celebración de los actos institucionales propios del Justiciazgo.

Sin embargo, la casi totalidad de las primeras se han visto interrumpidas por la situación pandémica vivida a partir del primer trimestre del año.

Antes de esa fecha, los grupos que visitaron nuestras instalaciones fueron los siguientes:

- 14-01-2020: Visita a la sede de la Institución de varios centros educativos, participantes en el Modelo Parlamento Europeo.
- 16-01-2020: Visita a la sede de un grupo de 20 alumnos del Curso “Zaragoza Monumental de la Universidad Popular.
- 21-01-2020: Visita a la sede de un grupo de 23 alumnos de la Universidad de la Experiencia.
- 22-02-2020: Visita a la sede de un grupo de 22 alumnos de la Universidad de la Experiencia.
- 05-02-2020: Visita a la sede de un grupo de 12 alumnos de 1º de Bachillerato del IES Azucarera.

- 21-02-2020: Visita a la Sede de los profesionales participantes en las XXXI Jornadas Nacionales de la Asociación Nacional de Directivos de Enfermería (ANDE).

- 26-02-2020: Visita a la sede de alumnos de la Universidad de la Experiencia en Épila (Grupo 1º).

- 26-02-2020: Visita a la sede de alumnos de la Universidad de la Experiencia en Épila (Grupo 2º)

Con motivo de la semana del Día del Justicia se celebraban varias jornadas de puertas abiertas y la realización de toda una serie de actos culturales, todos ellos encaminados a un mejor conocimiento de los ciudadanos de la Institución y su historia.

A estas iniciativas llevadas a cabo desde 2018, se unía en 2020 una efeméride especial; la celebración del 25 aniversario del Palacio de Armijo como sede del Justiciazgo.

Aunque los actos previstos para estos días fueron suspendidos, se han llevado a cabo mejoras que permitirán cuando la situación lo permita, retomar estas actividades con mejores instrumentos.

El más importante de todos es la restauración total del alero, elemento característico de los palacios renacentistas aragoneses, y por tanto de nuestra sede, realizado desde Secretaría General.

También se han inventariado todos los bienes muebles de valor artístico o histórico que están identificados con unas cartelas explicativas.

Por otro lado, se ha mejorado la iluminación y distribución de la Sala de Cuadros, que en estos meses ha sido habilitada como recinto para la atención de quejas de carácter no individual, y se está enriqueciendo con nuevos elementos expositivos el Espacio Emilio Gastón.

Además de estas mejoras en las instalaciones del Palacio, y con motivo de su 25 aniversario, se ha llevado a cabo la edición e impresión del libro “El Justicia de Aragón. una sede, un palacio” de Sergio Sebastián y Alex Garris, que elabora un estudio pormenorizado de nuestra sede; su historia, arquitectura y configuración

actual, y que queremos sirva como homenaje a todos aquellos que la hicieron posible y a quienes han trabajado en ella en este cuarto de siglo.

La presentación de esta obra queda pendiente y se realizará cuando la situación sanitaria lo permita.

A pesar de la anteriormente referida suspensión de todos los actos correspondientes al Día del Justicia, así como de su semana de actos culturales y divulgativos que lo acompañaban, desde la Institución se quiso mantener el acto de homenaje a Don Juan de Lanuza V con motivo del aniversario de su ejecución, y que da razón de ser al resto de actividades.

Por ello, se realizó en la mañana del 20 de diciembre un sencillo homenaje en el que participaron los titulares de las instituciones básicas de autogobierno que marca nuestro Estatuto de Autonomía; es decir Presidente de Aragón, Cortes de Aragón, Gobierno de Aragón y Justicia de Aragón, así como la Ciudad de Zaragoza y el Gobierno de España, por su representatividad.

El desarrollo del acto comenzó con un minuto de silencio en memoria de las víctimas de la pandemia, seguido de un homenaje a Juan de Lanuza con coronas de laurel.

Durante el mismo; una representación del Conservatorio Profesional de Música de Zaragoza compuesto por su director al violín: Pedro Víctor Rodríguez, su jefa de estudios al violonchelo: Pilar Juan, y el alumno Enrique Baile a la tiorba interpretaron la Albada de Labordeta, La Marcha de los Reyes de Aragón y el Himno de la Comunidad.

2.4 Publicaciones

Aunque la casi totalidad de las publicaciones de la Institución ya han sido reseñadas en cada uno de los diferentes apartados del presente Informe, enumeramos a continuación las mismas, tanto las editadas de forma individual por El Justicia, como por las colectivas o realizadas en colaboración con otras entidades. Por último, se han mantenido las aportaciones en la redacción y gestión de la Revista Actualidad del Derecho en Aragón, así como la publicación de contenido en la Revista Aragonesa de Derecho Civil.

- "Actas XXIX Encuentros del Foro de Derecho Aragonés" Zaragoza (2020). Zaragoza. Ed. El Justicia de Aragón.

- "Los Pactos Sucesorios: su vigencia hoy y su tratamiento tributario", por D. Javier José Palazón Valentín, D. Javier Oñate Cuadros y D. Francisco Pozuelo Antoni.

- "Libertad religiosa en la escuela Aragonesa y en la apertura de centros de culto", por D. Juan Carlos Zapata Híjar, Dª María Jesús Cruz Gimeno y D. Fernando Zamora Martínez.

- "La nueva normativa aragonesa en materia de discapacidad a la luz de la convención de Nueva York: visión de conjunto y novedades procesales", por Dª María Victoria Mayor del Hoyo, D. Rafael López-Melús Marzo y Dª Nuria Souto Abad.

- Sebastián Franco, S. y Garris Fernández, A. El Justicia de Aragón. Un Palacio, una Sede (2020) Zaragoza. Ed. El Justicia de Aragón.

- Bayod López, C. y Serrano García, J.A. (coord.) Manual de Derecho Foral Aragonés. (2020) Zaragoza. Ed. El Justicia de Aragón.

- VV.AA. Revista de Actualidad del Derecho Aragonés. (2020) Zaragoza. Participación de la Institución en el Consejo de Redacción y responsables de su impresión.

Pendientes de maquetación e impresión:

- Libro sobre la figura del Lugarteniente del Justicia, elaborado por Javier Hernández y a publicar por Mira Editores

- Estudio sobre la Carta Intimada, elaborado por Carlos Laliena y Guillermo Domingo y a publicar por la Institución.

- Resultados de los trabajos de la Comisión para el Estudio Antropológico e histórico de los restos de Don Juan de Lanuza, llevado a cabo por parte del Grupo Henneo, la Universidad de Zaragoza, la Hermandad de la Sangre de Cristo y el Justiciazgo.

ANEXOS

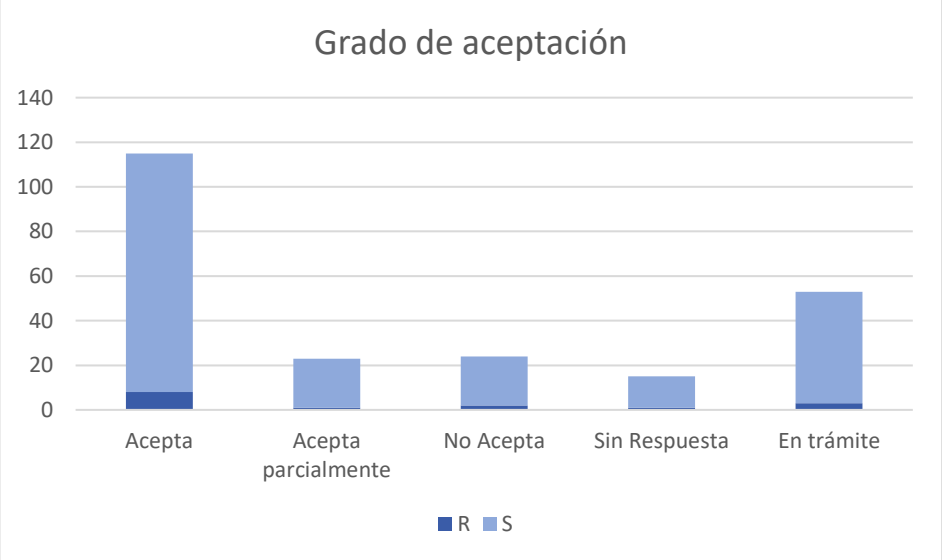
A) DATOS ESTADÍSTICOS

Registro de entrada y salida		
Mes	**Entradas**	**Salidas**
Enero	527	617
Febrero	448	628
Marzo	299	509
Abril	195	282
Mayo	305	277
Junio	353	467
Julio	343	586
Agosto	413	697
Septiembre	606	1130
Octubre	485	1039
Noviembre	494	796
Diciembre	548	847
Total	**5016**	**7875**

Expedientes iniciados y cerrados		
Mes	**Iniciados**	**Cerrados**
Enero	142	145
Febrero	136	153
Marzo	92	107
Abril	90	102
Mayo	116	92
Junio	147	148
Julio	128	71
Agosto	172	143
Septiembre	184	208
Octubre	163	163
Noviembre	140	177
Diciembre	159	124
Total	**1669**	**1633**

Estado de tramitación de los expedientes por áreas					
Área	Expedientes iniciados en el año	Expedientes de años anteriores	Total expedientes gestionados	Estado a 31/12/2020	
				En trámite	Cerrados
Agricultura	19	9	28	11	17
Comercio	31	3	34	4	30
Cultura y Patrimonio	13	8	21	5	16
Contratación	2	2	4	0	4
Derechos	116	8	124	12	112
Economía	11	2	13	3	10
Educación	227	51	278	73	205
Empleo Público	104	59	163	49	114
Ganadería	6	5	11	4	7
Hacienda	71	50	121	27	94
Industria	3	0	3	0	3
Igualdad	10	0	10	4	6
Interior	137	25	162	48	114
Justicia	78	14	92	10	82
Medio Ambiente	22	28	50	17	33
Menores	42	31	73	16	57
Obras Públicas	10	10	20	1	19
Sanidad	153	46	199	50	149
Servicios Sociales	249	26	275	65	210
Servicios Públicos	117	32	149	50	99
Seguridad Social	42	7	49	1	48
TOJA	21	1	22	5	17
Transparencia	9	1	10	1	9
Trabajo	89	1	90	0	90
Universidad	2	0	2	0	2
Urbanismo	39	23	62	27	35
Varios	3	0	3	1	2
Vivienda	44	18	62	13	49
Total	**1670**	**460**	**2130**	**497**	**1633**

Respuestas a sugerencias y recomendaciones a 09/02/2021						
Tipo de resolución	**Aceptadas**	**Aceptada parcialmente**	**No aceptada**	**Sin respuesta**	**En tramitación**	**Total general**
Recomendación	8	1	2	1	3	15
Sugerencia	107	22	22	14	50	215
Total	**115**	**23**	**24**	**15**	**53**	**230**



Expedientes iniciados en el año por áreas	
Áreas de actuación	**Expe-dientes**
Agricultura	**20**
Bienes Comunales y Patrimoniales Municipales	2
Concentración Parcelaria	2
P.A.C.	4
Riegos	2
Sanciones	1
Varios	9
Comercio	**31**
Junta Arbitral de Consumo	7
Reclamaciones Administrativas	12
Varios	12
Contratación	**2**
Varios	2
Cultura y Patrimonio	**13**
Acceso	1
Asociaciones	1
Deportes	4
Festejos	5
Patrimonio	1
Varios	1
Derechos	**116**
Políticos	20
Varios	96
Economía	**11**
Varios	11
Educación	**226**
ACNEAE	10
Covid	56
Derecho	38
Funcionamiento	42
Igualdad	1
Medios	27
Menores	1
Transporte	8
Varios	43
Empleo Público	**103**
Acceso	38
Derechos y Deberes	19
Función Pública Docente	6
Provisión de Puestos de Trabajo	13
Retribuciones	4
Situaciones Administrativas	7
Varios	16
Ganadería	**6**
Granjas	6
Hacienda	**71**
Catastro	4
Impuestos Autonómicos	26
Impuestos Estatales	11
Impuestos Locales	12
Ordenanzas Fiscales de los Ayuntamientos	1
Sanciones	1
Tasas y Precios Públicos	6
Varios	10
Igualdad	**10**
Derechos	2
Educación	1
Varios	5
Violencia	2
Industria	**3**
Sanciones	1
Varios	2
Interior	**137**
Animales	10
Funcionamiento	19
Licencias	1
Ocio y Espectáculos	14
Procedimiento sancionador	11
Seguridad Ciudadana	11
Trafico (Normativa)	12
Tráfico (Seguridad Vial)	10
Varios	49
Justicia	**78**
Asistencia gratuita	5
Colegios Profesionales	2
Funcionamiento	19
Instituciones Penitenciarias	12
Medios	1
Nacionalidad y Registros	22

Retrasos	3
Sentencia	5
Varios	9
Medio Ambiente	**22**
Actividades	2
Aguas	3
Caza y Pesca	2
Espacios Naturales	2
Evaluación de Impacto Ambiental	3
Infraestructuras	1
Residuos	3
Ruidos	5
Varios	1
Menores	**42**
Acogimiento	2
Adopción	5
Centros Residenciales	6
Conflicto Social	4
Discapacidad	2
Protección	4
Situaciones Familiares	11
Varios	8
Obras Públicas	**10**
Carreteras y Caminos	4
Conservación y Mantenimiento	3
Expropiaciones	2
Varios	1
Sanidad	**153**
Atención recibida	17
Centros sanitarios	20
Derechos usuarios	40
Listas de espera	31
Prestaciones sanitarias	15
Reclamaciones	2
Responsabilidad Patrimonial	1
Salud mental	4
Varios	23
Seguridad Social	**41**
Cotizaciones	4
I.L.P.	8
I.L.T.	4
Pensiones Contributivas	7
Reintegro de Prestaciones	1
Varios	17
Servicios Públicos	**117**
Aguas	9
Basuras	5
Cementerios	3
Otros Transportes	12
Responsabilidad Patrimonial	11
Transportes Ferroviarios	8
Transportes Urbanos e Interurbanos	7
Varios	62
Servicios Sociales	**250**
Centros	33
Dependencia	34
Derecho de Información y Atención a Usuarios Servicios Sociales	5
Discapacidad	26
Exclusión Social	10
Mujer, igualdad y familia	2
Personas Mayores	8
Prestaciones	30
Residencias	73
Varios	29
TOJA	**20**
Varios	20
Trabajo	**89**
Condiciones Laborales	6
Inmigración	3
Políticas Activas de Empleo	10
Políticas Pasivas de Empleo	47
Riesgos Laborales	1
Varios	22
Transparencia	**9**
Varios	9
Universidad	**2**
Becas	1
Varios	1
Urbanismo	**39**
Disciplina Urbanística	13
Gestión Urbanística	6
Licencias Urbanísticas	5
Responsabilidad urbanística	1
Ruina y deber de conservación	10

Varios	4
Varios	**3**
Varios	3
Vivienda	**44**
Arrendamientos	13
Comunidades de Propietarios	9
Conservación y Mantenimiento	3
Rehabilitación	2
Subvenciones y Ayudas	7
Varios	7
Viviendas Sociales	3
Total general	**1669**

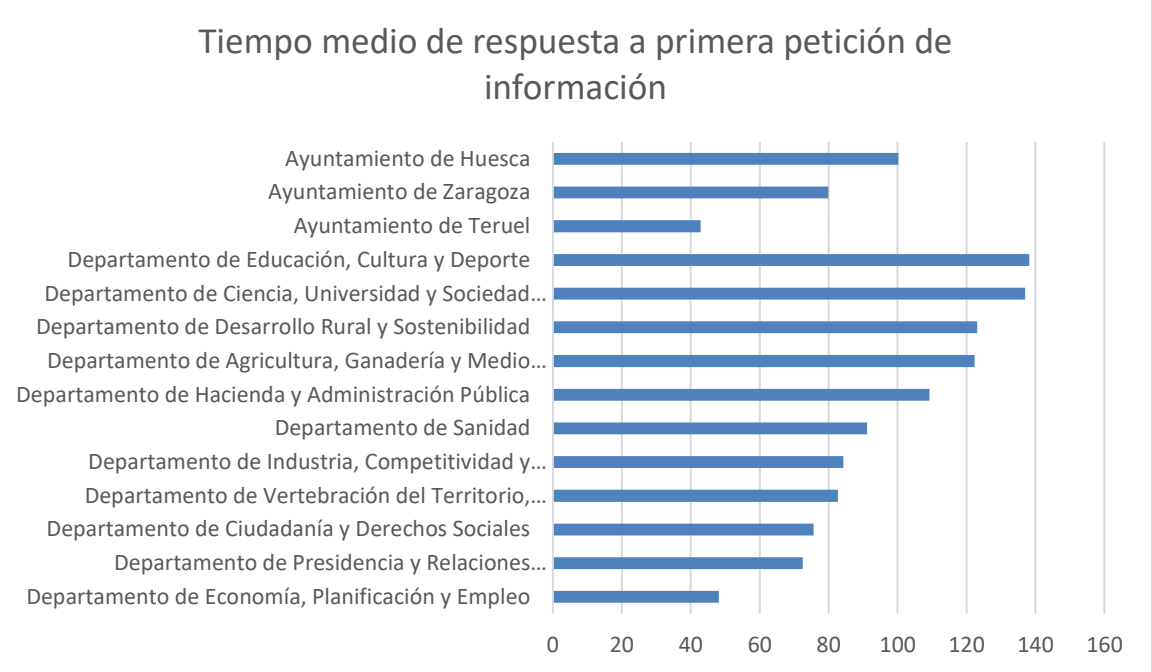
Motivos de rechazo de los expedientes iniciados en el año														
Áreas	**Datos insuficientes del ciudadano**	**No Admitida. Asunto solucionado**	**No Subsanación (completa datos/ratifica)**	**Desiste**	**Duplicidad**	**No existe irregularidad**	**Conflicto entre particulares**	**Más de un año**	**Anulada**	**Sin competencia**	**Vía judicial**	**Sin pretensión**	**Sin recurrir a la Admón.**	**Total**
Agricultura									1		1			2
Comercio							7			1				8
Derechos						5	6	2		12	2	3	10	40
Economía						1	1				1			3
Educación		1	1	5	3	21				2	3	1	15	52
Empleo Público	1			1	2	3				1		2	3	13
Ganadería													1	1
Hacienda											1		1	2
Industria						1				1				2
Igualdad										1				1
Interior				2	1	8				2				13
Justicia				2							6	2		10
Medio Ambiente					2								1	3
Menores					1	1	1			3	4			10
Obras Públicas											1			1
Sanidad	1	3			2	10		2		1	1	2	4	26
Servicios Sociales	1	9			2	1	6	2			2		6	29
Servicios Públicos	1	1					2			2				6
Seguridad Social								1						1
TOJA											1			1
Transparencia					1			1		1		1		4
Trabajo		1					1	1	1					4
Universidad						1								1
Urbanismo				1										1
Vivienda							8				2	1		11
Total	**4**	**15**	**1**	**11**	**14**	**52**	**32**	**9**	**2**	**27**	**25**	**12**	**41**	**245**

Remisión a los Defensores del Pueblo de los expedientes cerrados en el año	
Área	**Expedientes**
Agricultura	2
Comercio	4
Cultura y Patrimonio	0
Contratación	0
Derechos	7
DEA	0
Economía	0
Educación	3
Empleo Público	5
Ganadería	1
Hacienda	15
Industria	0
Igualdad	1
Interior	18
Justicia	33
Medio Ambiente	4
Menores	1
Obras Públicas	3
Sanidad	7
Servicios Sociales	3
Servicios Públicos	11
Seguridad Social	25
TOJA	0
Transparencia	0
Trabajo	19
Universidad	1
Urbanismo	2
Varios	1
Vivienda	1
Total	**167**

Motivos de cierre de los expedientes en el año	
Motivo	**Expedientes**
Información con gestiones	397
Información sin gestión	279
Remitida a otra administración (previa a Admisión)	184
En vías de solución	139
No existe irregularidad	136
Administración acepta resolución	106
Asunto solucionado	60
Desiste	41
Otros motivos	40
No existe irregularidad	38
Sin recurrir a la administración	36
Vía judicial	32
Sin respuesta	28
Sin competencia	22
Conflicto entre particulares	19
Duplicidad	16
Asunto solucionado	15
Conflicto entre particulares	11
Sin pretensión	10
Transcurrido plazo de más de un año	9
Administración acepta la pretensión	4
Desiste	3
Cierre acuerdo total	2
Datos insuficientes del ciudadano	2
Vía judicial	2
Remitida a otra admón. (tras Admisión)	1
Anulada	1
Total	**1633**

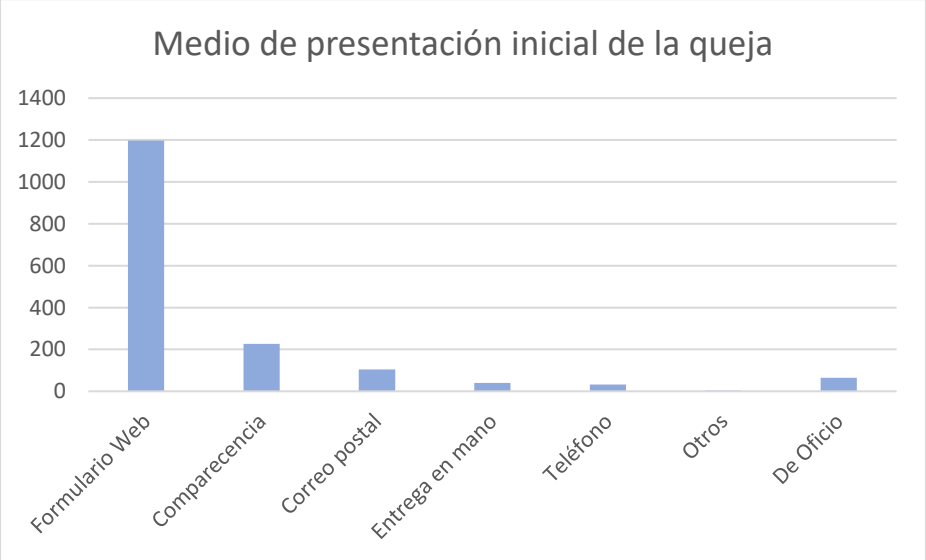
Duración de los expedientes admitidos cerrados en el año		
Área	**Duración media**	**Más de 120 días**
Agricultura	301	9
Comercio	36	2
Cultura y Patrimonio	200	9
Contratación	134	2
Derechos	35	6
DEA	0	0
Economía	156	3
Educación	142	78
Empleo Público	272	71
Ganadería	525	5
Hacienda	261	44
Industria	63	0
Igualdad	80	1
Interior	102	32
Justicia	61	11
Medio Ambiente	393	24
Menores	132	24
Obras Públicas	263	13
Sanidad	147	57
Servicios Sociales	84	53
Servicios Públicos	156	42
Seguridad Social	44	5
TOJA	36	1
Transparencia	15	0
Trabajo	39	9
Universidad	0	0
Urbanismo	285	21
Varios	20	0
Vivienda	139	18

Tiempo medio de respuesta a la primera petición de información		
Organismo	**Expedientes**	**Media**
Ayuntamiento de Huesca	22	100
Ayuntamiento de Zaragoza	125	80
Ayuntamiento de Teruel	12	43
Departamento de Educación, Cultura y Deporte	89	138
Departamento de Ciencia, Universidad y Sociedad del Conocimiento	3	137
Departamento de Desarrollo Rural y Sostenibilidad	13	123
Departamento de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente	10	122
Departamento de Hacienda y Administración Pública	24	109
Departamento de Sanidad	116	91
Departamento de Industria, Competitividad y Desarrollo Empresarial	8	84
Departamento de Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda	20	83
Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales	92	76
Departamento de Presidencia y Relaciones Institucionales	12	73



Modo de apertura de expedientes	
Modo	**Expedientes**
A instancia de parte	1605
De Oficio	64
Total	**1669**

Modo de presentación inicial de la queja		
Medio	**Medio**	**Expedientes iniciados**
Formulario Web	Formulario Web	1197
Comparecencia	Comparecencia	227
Correo postal	Correo postal	105
Entrega en mano	Entrega en mano	40
Teléfono	Teléfono	33
Otros	Otros	3
Total		**1605**



Personas que han presentado queja en el año				
Área	**Hombres**	**Mujeres**	**Desconocido**	**Total**
Agricultura	12	7	0	19
Comercio	18	11	0	35
Cultura y Patrimonio	10	1	0	11
Contratación	1	1	0	2
Derechos	67	46	0	113
DEA	0	0	0	0
Economía	6	5	0	11
Educación	111	213	0	324
Empleo Público	58	152	0	210
Ganadería	6	0	0	6
Hacienda	45	27	0	72
Industria	1	0	0	1
Igualdad	3	4	0	7
Interior	120	125	0	245
Justicia	43	34	1	78
Medio Ambiente	13	8	0	21
Menores	13	24	0	37
Obras Públicas	5	5	0	10
Sanidad	58	92	0	150
Servicios Sociales	84	140	0	224
Servicios Públicos	82	60	0	142
Seguridad Social	25	18	0	43
TOJA	9	6	0	15
Transparencia	6	0	0	6
Trabajo	55	34	2	91
Universidad	2	0	0	2
Urbanismo	21	18	0	39
Varios	0	3	0	3
Vivienda	24	20	0	44
Total	**898**	**1060**	**3**	**1961**

Entidades a las que hemos solicitado información en expedientes cerrados en el año	
ADIF	1
Aldea Infantil Sos Zaragoza	2
Area de Educación y Accion Social Ayuntamiento de Zaragoza	1
Ayuntamiento de Ainzón	1
Ayuntamiento de Alagón	2
Ayuntamiento de Alberuela de Tubo	1
Ayuntamiento de Alcañiz	2
Ayuntamiento de Alcorisa	2
Ayuntamiento de Aliaga	1
Ayuntamiento de Alpartir	1
Ayuntamiento de Alpeñés	1
Ayuntamiento de Andorra	1
Ayuntamiento de Ansó	1
Ayuntamiento de Ariza	1
Ayuntamiento de Barbastro	2
Ayuntamiento de Belchite	2
Ayuntamiento de Benasque	1
Ayuntamiento de Biescas	2
Ayuntamiento de Borja	3
Ayuntamiento de Cadrete	1
Ayuntamiento de Calamocha	2
Ayuntamiento de Calanda	1
Ayuntamiento de Calatayud	11
Ayuntamiento de Calatorao	1
Ayuntamiento de Castejón de Sos	1
Ayuntamiento de Castejón del Puente	1
Ayuntamiento de Cetina	1
Ayuntamiento de Chiprana	1
Ayuntamiento de Cuarte de Huerva	2
Ayuntamiento de Ejea de Los Caballeros	4
Ayuntamiento de El Burgo de Ebro	3
Ayuntamiento de El Frasno	1
Ayuntamiento de Estercuel	1
Ayuntamiento de Fombuena	1
Ayuntamiento de Fortanete	1
Ayuntamiento de Fraga	1
Ayuntamiento de Fuentes de Ebro	2
Ayuntamiento de Fuentes de Jiloca	1
Ayuntamiento de Gallur	4
Ayuntamiento de Gurrea de Gállego	1
Ayuntamiento de Huesca	19
Ayuntamiento de Ilche	1
Ayuntamiento de Jaca	4
Ayuntamiento de Jatiel	1
Ayuntamiento de La Muela	3
Ayuntamiento de La Puebla de Castro	1
Ayuntamiento de La Sotonera	1
Ayuntamiento de las Peñas de Riglos	1
Ayuntamiento de Loporzano	1
Ayuntamiento de Manchones	1
Ayuntamiento de María de Huerva	1
Ayuntamiento de Molinos	2
Ayuntamiento de Montalbán	1
Ayuntamiento de Monterde	1
Ayuntamiento de Monzón	4
Ayuntamiento de Mora de Rubielos	1
Ayuntamiento de Moros	1
Ayuntamiento de Noguera de Albarracín	1
Ayuntamiento de Nogueruelas	1
Ayuntamiento de Nonaspe	1
Ayuntamiento de Obón	1
Ayuntamiento de Ontinar de Salz (Entidad Local Menor)	3
Ayuntamiento de Osera de Ebro	1
Ayuntamiento de Osso de Cinca	1
Ayuntamiento de Panticosa	1
Ayuntamiento de Pedrola	1
Ayuntamiento de Pinseque	2
Ayuntamiento de Puente de Montañana	1
Ayuntamiento de Ráfales	1
Ayuntamiento de Ricla	1
Ayuntamiento de Samper de Calanda	1
Ayuntamiento de Sariñena	1
Ayuntamiento de Sarrión	1
Ayuntamiento de Sástago	3
Ayuntamiento de Tabuenca	1
Ayuntamiento de Tarazona	2
Ayuntamiento de Teruel	12
Ayuntamiento de Torralba de Ribota	1
Ayuntamiento de Torrecilla del Rebollar	1
Ayuntamiento de Torres de Berrellén	1

Ayuntamiento de Utebo	6
Ayuntamiento de Villafeliche	1
Ayuntamiento de Villanueva de Gállego	1
Ayuntamiento de Zaragoza	113
Ayuntamiento de Zuera	6
Capítulo General de Herederos del Término de Almozara	1
Casa Familiar San Vicente de Paúl Hermanos Franciscanos de Cruz Blanca	2
Centro de Acogida de Menores Ateca	1
Centro de Atención Al Menor "Madre Rafols"	2
Centro de Educación E Internamiento por Medida Judicial	1
Centro de Menores Casa Acogida III	1
Centro de Menores Casa Acogida IV	1
Centro de Menores Casa Autonomía	1
Centro de Menores Casa Saim	1
Centro de Menores Hogar I	1
Centro de Menores Juan de Lanuza I	1
Centro de Menores Juan de Lanuza II	1
Centro de Menores Medina Albaida	1
Centro de Menores Salduba	1
Centro de Menores Vivienda "Lorenzo Loste"	1
Centro de Menores Vivienda Hogar de Teruel	1
Centro de Salud de La Jota	1
Centro Emancipación	1
Centro Menores Río Grío	1
Centro Residencial de Menores Casa Latorre. La Cartuja. Zaragoza	2
Colegio de Abogados de Zaragoza	2
Colegio Oficial de Agentes de la Propiedad Inmobiliaria	1
Comarca Alto Gállego	1
Comarca Andorra-Sierra de Arcos	1
Comarca Campo de Belchite	1
Comarca Campo de Borja	1
Comarca Campo de Cariñena	2
Comarca Comunidad de Calatayud	2
Comarca Comunidad de Teruel	2
Comarca de Bajo Aragón-Caspe	2
Comarca de Cuencas Mineras	1
Comarca de Daroca	1
Comarca de Gúdar-Javalambre	1
Comarca de La Hoya de Huesca	1

Comarca de La Jacetania	1
Comarca de La Litera	1
Comarca de La Ribagorza	1
Comarca de La Ribera Alta del Ebro	1
Comarca de La Ribera Baja del Ebro	2
Comarca de La Sierra de Albarracín	1
Comarca de las Cinco Villas	1
Comarca de Los Monegros	1
Comarca de Matarraña	1
Comarca de Sobrarbe	1
Comarca de Somontano de Barbastro	1
Comarca de Tarazona y El Moncayo	1
Comarca de Valdejalón	2
Comarca del Aranda	2
Comarca del Bajo Aragón	1
Comarca del Bajo Cinca/Baix Cinca	1
Comarca del Bajo Martín	1
Comarca del Cinca Medio	2
Comarca del Jiloca	2
Comarca del Maestrazgo	1
Comisión de Comparecencias y Peticiones Ciudadanas	1
Confederación Hidrográfica del Ebro	1
Consejo de Colegios de Abogados de Aragón	1
Consejo de Transparencia de Aragón	1
Consorcio de Transportes del Área de Zaragoza	1
Corporación Aragonesa de Radio y Televisión	2
Cortes de Aragón	2
Defensor del Pueblo Andaluz	1
Defensor del Pueblo de Navarra	2
Defensora del Pueblo	74
Defensora Universitaria	3
Delegacion del Gobierno En Aragón	6
Departamento de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente	10
Departamento de Ciencia, Universidad y Sociedad del Conocimiento	7
Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales	89
Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales	0
Departamento de Desarrollo Rural y Sostenibilidad	17
Departamento de Economía, Industria y Empleo	1

Departamento de Economía, Planificación y Empleo	11
Departamento de Educación, Cultura y Deporte	142
Departamento de Educación, Cultura y Deporte	0
Departamento de Educación, Cultura y Deporte	0
Departamento de Hacienda y Administración Pública	32
Departamento de Hacienda y Administración Pública	0
Departamento de Industria, Competitividad y Desarrollo Empresarial	8
Departamento de Presidencia	2
Departamento de Presidencia y Relaciones Institucionales	18
Departamento de Sanidad	132
Departamento de Sanidad	0
Departamento de Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda	22
Departamento de Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda	0
Diócesis de Teruel y Albarracín	2
Diputación Provincial de Huesca	4
Diputación Provincial de Teruel	4
Diputación Provincial de Zaragoza	5
Dirección General de Vivienda y Rehabilitación	1
Dirección Provincial del Servicio Público de Empleo Estatal	3
Embou Nuevas Tecnología (Grupomasmovil)	1
Endesa Distribución Electrica, S.L.	3
Endesa Energía, S.A.U.	3
Endesa Gas	1
Federación Aragonesa de Espeleología	1
Federación Aragonesa de Fútbol	2
Federación Aragonesa de Montañismo	1
Fiscal Jefe Audiencia Provincial de Zaragoza	3

Fiscal Superior de Aragón	1
Fiscalía Provincial de Huesca	1
Iberdrola	1
Ilustre Colegio Notarial de Aragón	1
Inspección Provincial de Trabajo y S.S.	1
Instituto Aragonés de Empleo	2
Instituto Aragonés de Empleo	0
Instituto Aragonés de La Mujer	1
Instituto Nacional de La Seguridad Social	1
Inversiones Inmobiliarias Limara, S.L.	1
Jazztel	2
Juzgado Decano de Zaragoza	1
Mancomunidad de Aguas de las Torcas	1
Mancomunidad Ribera Bajo Huerva	1
Piso Tutelado Teruel	1
Presidente del Gobierno de Aragón	3
Real Academia de Nobles y Bellas Artes de San Luis	1
Redexis Gas Aragón, S.A.	1
Registro de la Propiedad de Zaragoza Nº 15	1
Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda, S.L.U.	2
Sr. Decano del Colegio Oficial de Farmacéuticos de Zaragoza	1
Dirección General de Deporte	1
Sr. Superintendente de La Policía Local de Zaragoza	1
Sr. Vicepresidente del Gobierno de Aragón	1
Subdelegación del Gobierno En Zaragoza	2
Telefónica Móviles España, S.A.U.	4
Universidad de Zaragoza	9
Vodafone España, S.A.	3
YMCA en Aragón	2

Ámbito geográfico por áreas de los expedientes instruidos en el año. Comarca de residencia del primer ciudadano que presenta la queja (1 de 2)																	
Área	**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**	**Central**	**Cinca Medio**	**Cinco Villas**	**Comunidad de Calatayud**	**Comunidad de Teruel**	**Cuencas Mineras**
Agricultura				1								6		1			1
Comercio	1											24					
Contratación																	
Cultura y Patrimonio												9				1	
Derechos			1	2	1	2		1			1	45			7	4	
Economía		1				1						3		1		1	
Educación	1		1	1			1					161	1		4	4	1
Empleo Público	1			1								60		2	3	14	
Ganadería													1	1			1
Hacienda				1			1		1			45			1		
Igualdad												2					
Industria												2					
Interior		1		1		5						82	1	2	2	6	
Justicia		2		1				1			1	58	1		1	3	
Medio Ambiente												10	1			2	
Menores				1	1							17	1	1	2		
Obras Públicas	1					1			1	1		4	1				
Sanidad			1	4			1					106	1	2	2	5	
Seguridad Social			1						1			34				1	
Servicios Públicos			1	2				1	1		1	62	1	1	7	4	
Servicios Sociales	1	1	3			1		1	1	3		150	3	1	5	8	
TOJA												10			1	1	1
Trabajo				2	1					1		56		1			1
Transparencia												4	2				
Universidad				1								1					
Urbanismo	1				1							20			2	1	1
Varios												1	1				
Vivienda		1		1		1						30	1			1	
Total	**6**	**6**	**8**	**19**	**4**	**11**	**3**	**4**	**5**	**5**	**3**	**1002**	**16**	**13**	**37**	**56**	**6**

Ámbito geográfico por áreas de los expedientes instruidos en el año. Comarca de residencia del primer ciudadano que presenta la queja (2 de 2)																	
Área	**Gúdar-Javalambre**	**Hoya de Huesca / Plana de H.**	**Jiloca**	**La Jacetania**	**La Litera / La Llitera**	**La Ribagorza**	**Los Monegros**	**Matarraña / Matarranya**	**Maestrazgo**	**Ribera Alta del Ebro**	**Ribera Baja del Ebro**	**Sierra de Albarracín**	**Sobrarbe**	**Somontano de Barbastro**	**Tarazona y el Moncayo**	**Valdejalón**	**Otras CCAA**
Agricultura			1	1									1	1			3
Comercio	1	1			1		1										2
Contratación		1														1	
Cultura y Patrimonio		1															
Derechos		5			1	1	1			1				1		1	32
Economía		2															1
Educación		4	1	1	1	2	2	1		1			1			3	17
Empleo Público		5		2		1	1								3		7
Ganadería				1													1
Hacienda		5			1		2			1		1		3		1	4
Igualdad		1												1			1
Industria																	1
Interior		7	1	1			1			4	1				1	2	8
Justicia		1	1		1		1			2							2
Medio Ambiente		1		1													6
Menores		3				1							1			2	5
Obras Públicas																	1
Sanidad		3	1	1	3		1			1				2	2		9
Seguridad Social		2		1													
Servicios Públicos		11		1		1	4		1	3	1			1		3	8
Servicios Sociales		10	1								1			1	1	5	12
TOJA																	2
Trabajo		3		1						3	1			1			12
Transparencia																1	
Universidad																	
Urbanismo		2			1					2	1		1			2	3
Varios																	1
Vivienda		1		1							1		1	1			
Total	**1**	**69**	**6**	**12**	**9**	**6**	**14**	**1**	**1**	**18**	**6**	**1**	**5**	**12**	**7**	**21**	**138**

Nota: La referencia a la Comarca Central incluye todos los expedientes dirigidos al Gobierno de Aragón.

B) AGENDAS

1. Actividades de El Justicia

EL JUSTICIA	
09-01-2020	Entrevista telefónica Radio Nacional sobre el Observatorio de Mayores
09-01-2020	Visita de responsables de la organización Amigos de los Mayores; Dª Ester Catalán, Responsable Técnica, D. Pau Berbel, Coordinador de Desarrollo y D. Albert Quiles, Gerente
10-01-2020	Reunión en la sede de la Institución con Dª Carmen Gallego sobre el Practicum de Investigación del Grado de Trabajo Social
10-01-2020	Visita de FeSP UGT Aragón, para tratar la situación laboral de las trabajadoras de las Residencias de Mayores
13-01-2020	Reunión en la sede con miembros del Grupo Municipal PSOE
13-01-2020	Inauguración del III Encuentro Anual de ADIA (Asociación para el Diálogo Interreligioso e Interprovincial en Aragón), en el Salón de Actos del Centro Joaquín Roncal
14-01-2020	Entrevista telefónica con Radio Calamocha sobre el Observatorio de Mayores
14-01-2020	Festividad de San Voto, en el Teatro de la Villa de Ejea. Acto de entrega de los Títulos Honoríficos de Hijo Predilecto a D. Javier Lambán Montañés y de las Medallas de Oro de la Villa de Ejea de los Caballeros
15-01-2020	Reunión con D. Manuel Arnal, Presidente de la FABZ (Federación Aragonesa de Barrios de Zaragoza), en la sede de la Institución
17-01-2020	Se reúne en la sede de la Institución con D. David Arranz, Portavoz del Grupo Parlamentario Vox en Aragón
17-01-2020	Asiste a la reunión de la Comisión de Mayores, en el Centro Cívico Teodoro Sánchez Punter

20-01-2020	Acto de la Conmemoración del Aniversario de la creación de la Policía Nacional, celebrada en Edificio CAIXAFORUM
21-01-2020	Reunión en la sede de la Institución con Dª Adriana Oliveros de la empresa Mediapro
21-01-2020	Reunión con Dª Mª Victoria Broto, Consejera de Ciudadanía y Derechos Sociales y D. Joaquín Santos, Gerente IASS
23-01-2020	Asiste al Foro ADEA (Asociación de Directivos y Ejecutivos de Aragón), en el cual D. Mariano Rajoy presenta su libro "Una España mejor"
27-01-2020	Reunión con ARADE, Asociación Aragonesa para la Dependencia, en la sede de la Institución
27-01-2020	Reunión con D. Alberto Navarro Bayo, responsable de la Federación de Servicios de OSTA y varios de sus miembros
27-01-2020	Asiste en el Teatro Principal, a la celebración de la Gala de la Fundación Carlos Sanz
28-01-2020	Asiste, en la Sala Mozart del Auditorio de Zaragoza, al Concierto de presentación de la Orquesta Clásica de España, dentro de los actos de conmemoración del XXV Aniversario del Auditorio de Zaragoza
30-01-2020	Recibimiento de la Corporación Municipal en el Salón de Plenos del Ayuntamiento de Caspe y firma en el Libro de Honor
30-01-2020	Conferencia del Justicia "El Derecho civil aragonés hoy: una perspectiva práctica", organizada por la Universidad de la Experiencia de Caspe e impartida en la Casa de la Cultura de Caspe
31-01-2020	Entrevista con Dª Pilar Bellé de Argón TV, en la sede de la Institución
03-02-2020	Reunión con D. Ignacio Montaner, Director de Endesa en Aragón, en la sede de la Institución
04-02-2020	Se reúne en la Institución con miembros de la Fundación Giménez Abad
05-02-2020	Reunión con la Asociación TCA Aragón, en la sede de la Institución

05-02-2020	Asiste al acto de inauguración de la exposición de pintura "La solidaridad a través del mundo", a cargo del artista D. José Manuel Cardiel, beneficios destinados al Proyecto de atención postemprana para niños de Fundación DFA (Disminuidos Físicos en Aragón)
06-02-2020	Reunión en la sede con Dª María Ángeles Ortiz, Concejala de Equipamientos, Infraestructuras y Servicios (Grupo Municipal PSOE), para tratar el tema de las Casas de Apuestas
10-02-2020	Se reúne con D. Javier de Pedro, letrado del Gobierno de Aragón
11-02-2020	Reunión con D. Florencio García Madrigal, Comisionado para la Infancia del Gobierno de Aragón, en la sede de la Institución
14-02-2020	Asiste a la celebración de los Actos con motivo de la festividad de San Raimundo de Pañafort, Patrón de la Facultad de Derecho, en el Aula Magna de la Facultad de Derecho
17-02-2020	Asiste al "Foro por la Recuperación de la Anorexia", organizado por ARBADA, APE y TCA Aragón, en el Aula Magna del Edificio Paraninfo de la Universidad de Zaragoza
18-02-2020	Asistencia a la Presentación del Programa de Aragón TV "El Último Show", en los Cines Palafox
19-02-2020	Inauguración de la I Jornada sobre Justicia Social, "Justicia Social en los albores del siglo XXI", organizada por la Universidad de San Jorge, en el Patio de la Infanta de Ibercaja
20-02-2020	Asiste en la Sala Goya del Palacio de la Aljafería, a la Presentación del Informe: "Jóvenes, Internet y Democracia", organizado con la Fundación Manuel Giménez Abad, y la Fundación Felipe González
20-02-2020	Conferencia impartida en el Pleno monográfico "Soledad forzada de nuestros mayores", organizado por la Junta Municipal El Rabal
22-02-2020	Asiste al acto de toma de posesión de la Delegada del Gobierno en Aragón, Dª Mª Pilar Alegría Continente, en la sede de la Delegación del Gobierno en Aragón
24-02-2020	Entrega al Presidente de las Cortes el Informe Anual de la Institución del año 2019
24-02-2020	Entrevista en Aragón TV

24-02-2020	Asiste en la Sala de Plenos del Ayuntamiento a la entrega de los Premios del Deporte "Ciudad de Zaragoza 2019"
25-02-2020	Entrevista telefónica con Radio Ebro FM
26-02-2020	Entrevista en Aragón Radio
26-02-2020	Visita a la sede de la Institución de Dª Mª Pilar Alegría Continente, Delegada del Gobierno en Aragón
26-02-2020	Firma del Convenio con AST, Aragonesa de Servicios Telemáticos y la Consejera de Ciencia, Universidad y Sociedad del Conocimiento, Dª María Eugenia Díaz, en la Sala Jerónimo Zurita del Edificio Pignatelli
27-02-2020	Charla del Justicia sobre la Institución en el Colegio Condes de Aragón
28-02-2020	Grabación del programa "Arte y Cultura" en el Espacio Emilio Gastón de la sede de la Institución
02-03-2020	Reunión en la Sede con D. José Ángel Oliván García, Secretario General de UCARAGÓN, (Unión de Consumidores de Aragón)
02-03-2020	Reunión con Dª Mª Ángeles Orós, Diputada Grupo Parlamentario Popular, en el Palacio de la Aljafería
02-03-2020	Intervención del Justicia en la "Jornada sobre la figura institucional del Justicia de Aragón", organizada por la Asociación de Exparlamentarios de las Cortes de Aragón, en la Sala Goya de las Cortes de Aragón
03-03-2020	Asiste al Foro ADEA con la participación de D. Fidel Cadena, en el Hotel Palafox
03-03-2020	Se reúne con ASAFRE, Asociación de Afectados por las Riadas del Ebro, en la sede de la Institución
03-03-2020	Asiste al concierto conmemorativo del LXXV Aniversario del primer concierto público de la Unidad de Música de la Academia General Militar, en la sede de Caja Rural de Aragón
09-03-2020	Entrevista en Cope Aragón

10-03-2020	Reunión en la Sede con D. José Luis Laguna, miembro del Comité de Bioética
10-03-2020	Reunión con miembros de CSIF Prisiones, en la sede de la Institución
10-03-2020	Visita a la Sede de D. Pedro Cía, Hermano Mayor de la Cofradía de Ntra. Sra. de la Piedad y del Sto. Sepulcro
10-03-2020	Asiste a la conferencia de D. José Manuel Bandrés Sánchez – Cruzat, en el Paraninfo de la Universidad de Zaragoza
11-03-2020	Presenta el "Informe sobre la seguridad en la montaña" elaborado por la Institución, en el Palacio de Congresos de Jaca
23-04-2020	Asiste al Acto de celebración de Día de Aragón en el Palacio de la Aljafería
02-06-2020	Visita de Dª Consuelo Alcalá (Presidenta de la Asociación TCA Aragón), con motivo del Día Mundial de la Acción por los Trastornos de la Conducta Alimentaria
03-06-2020	Entrevista del Justicia en el programa Buenos días Aragón de Aragón TV, realizada por Skype
05-06-2020	Entrevista telefónica con Ebro FM
08-06-2020	Entrevista telefónica con COPE
09-06-2020	Grabación de TVE en la sede de la Institución
10-06-2020	Entrevista telefónica en el programa "La Rebotica" de Radio Zaragoza
10-06-2020	Reunión con Dª Ana Prieto, Presidenta y Dª Isabel Recio, Psicóloga de la Asociación de Fibromialgia y Síndrome de Fatiga Crónica de Zaragoza (ASAFA), en la sede de la Institución
10-06-2020	Acto de Firma del Convenio del Observatorio Aragonés para la Soledad (OAS), con la Consejera de Ciudadanía y Derechos Sociales, Dª Mª Victoria Broto
10-06-2020	Entrevista telefónica con Onda Cero

10-06-2020	Entrevista de Aragón TV
11-06-2020	Entrevista en Aragón Radio
12-06-2020	Asiste a la Jornada de ADEA Conecta "Los Pilares del Estado. La Justicia". Con la intervención de D. Manuel Bellido, D. Antonio Morán, D. Alberto San Juan y D. Daniel Chóliz
18-06-2020	Interviene en la Jornada Videoconferencia organizada por Ibercaja; "Derechos Sociales, Ciudadanía y Covid", participan El Justicia de Aragón, La Valedora do Pobo y el Procurador del Común de Castilla León
19-06-2020	Entrega del Informe de Menores del año 2019 al Presidente de las Cortes de Aragón
22-06-2020	Entrevista telefónica de Radio Ebro FM
23-06-2020	Entrevista en la sede de la Institución, para la nueva revista "Alcance Digital"
25-06-2020	Asiste al acto homenaje a las víctimas del terrorismo en la confluencia de las calles Antonio Val Carreres y Marceliano Isábal
25-06-2020	Entrevista telefónica con Ser Caspe
27-06-2020	Asiste al acto "Aragón, a los que nos faltan", en recuerdo a las personas fallecidas durante la pandemia del COVID-19, en la Plaza de la Ciudadanía
29-06-2020	Reunión en la Consejería de Ciudadanía y Derechos Sociales
30-06-2020	Reunión en el Departamento de Sanidad
30-06-2020	Visita de presentación del nuevo General Jefe de la Base Aérea de Zaragoza, General de Brigada D. José Luis Ortiz-Cañavate Levenfeld
30-06-2020	Asiste al acto solemne de Jura del cargo de los nuevos Policías Nacionales de la XXXIV promoción, en el Pabellón Príncipe Felipe
07-07-2020	Asiste en la Plaza del Pilar al acto homenaje a la memoria de las personas fallecidas en la ciudad como consecuencia del Covid-19, "Zaragoza no olvides"

07-07-2020	Reunión con miembros de la Universidad de la Experiencia, en la sede de la Institución
08-07-2020	Asiste al acto organizado en el Monasterio de San Juan de la Peña con motivo de la visita de SSMM Los Reyes de España
08-09-2020	Reunión con los Departamentos de Educación, Sanidad, Ciudadanía y Presidencia del Gobierno de Aragón, en el Edificio Pignatelli
09-09-2020	Grabación entrevista telefónica de Onda Cero
09-09-2020	Visita de presentación del Comandante Militar de Zaragoza y Teruel, Director de la Academia General Militar. D. Manuel Pérez López
10-09-2020	Acto de toma de posesión de la nueva rectora de la Universidad San Jorge, Dª Berta Sáez Gutiérrez, en el Aula Magna de la Facultad de Ciencias de la Salud. Campus Villanueva de Gállego
11-09-2020	Entrevista con Ebro FM
14-09-2020	Reunión en Teruel con el Subdelegado del Gobierno en Teruel, D. José Manuel Morro García
14-09-2020	Reunión con el Delegado Territorial del Gobierno de Aragón en Teruel, D. Benito Ros Corella
15-09-2020	Asiste al acto de entrega del Premio Aragón Medio Ambiente 2020 en la Sala de la Corona de Aragón del Edificio Pignatelli
15-09-2020	Acto de presentación del libro "Los imperfectos", de Dª Margarita Barbachano en el Teatro Principal de Zaragoza
16-09-2020	Asistencia a la Ceremonia de entrega de los Premios Heraldo, XVII Edición Especial 125 Aniversario, con la presidencia de SSMM Los Reyes
17-09-2020	Presentación del Informe Anual de la Institución del año 2019, en las Cortes de Aragón
17-09-2020	Entrevista de Aragón TV en las Cortes de Aragón
18-09-2020	Entrevista en Aragón Radio

21-09-2020	Reunión en Huesca con Dª Carmen Luesma, Delegada Territorial del Gobierno de Aragón en Huesca
21-09-2020	Reunión en Huesca con Dª Silvia Salazar, Subdelegada del Gobierno en Huesca
22-09-2020	Presentación en la Sede del Informe sobre las Residencias de Personas Mayores en Aragón durante el Estado de Alarma por el covid-19, elaborado por la Institución
22-09-2020	Entrevista con Aragón TV
22-09-2020	Entrevista telefónica con Cope
22-09-2020	Entrevista telefónica de Ser Huesca
23-09-2020	Asiste al Curso de Verano de la Universidad del País Vasco UPV/EHU "La soledad no buscada. Modelos de políticas públicas y compromiso de la ciudadanía". Modera la Mesa I: "Miradas y abordajes de la soledad", en el Centro Carlos Santamaría del Campus de Gipuzkoa, organizado por la institución del Ararteko
24-09-2020	Entrevista de Es Radio Huesca, con Dª Mayte Salvador
24-09-2020	Entrevista de Radio Calamocha
25-09-2020	Asiste al acto de Apertura del Año Judicial 2020/2021, en el Patio del Palacio de Justicia
28-09-2020	Grabación vídeo para el Día del Mayor "El futuro entre generaciones" organizado por la FABZ, Federación Aragonesa de Barrios de Zaragoza
28-09-2020	Celebración del Día Europeo de las Lenguas 2020, instituido por el Consejo de Europa, en el salón de actos de Caja Rural de Aragón
30-09-2020	Reunión Constitutiva del Observatorio Aragonés de la Soledad, celebrada en la sede de la Institución
01-10-2020	Entrevista telefónica de Ebro FM

01-10-2020	Asiste en el Teatro Principal, a la Gala Love, para impulsar la declaración de la Jota Aragonesa como Patrimonio Cultural Inmaterial de la Humanidad por la UNESCO
05-10-2020	Acto de Presentación del libro "20 Años de Certámenes HORECA", organizado por la Asociación de empresarios de Restaurantes de Zaragoza, en el Restaurante Aura
06-10-2020	Reunión de la Revista de Actualidad del Derecho en Aragón, en la Sede
08-10-2020	Conferencia del Justicia; "El Justicia de Aragón y la protección de nuestros mayores", en la Apertura del Curso de la Universidad Experiencia que tuvo lugar en el Paraninfo de la Universidad de Zaragoza
15-10-2020	Se reúne con Dª Lourdes Barón y Dª Altamira Gonzalo de ALAZ (Asociación de Abogados y Abogadas Libres de Zaragoza)
15-10-2020	Asiste a la inauguración de la temporada 2020-2021 de Zaragoza Club de Fútbol Femenino, en el Restaurante Torreluna
19-10-2020	Reunión en el Ayuntamiento de Teruel con D. José Polo, Presidente de la Asociación Acompañando-Teruel y con Dª Lucía Caballero
20-10-2020	Entrevista telefónica en Ser Teruel
22-10-2020	Acto de entrega al Justicia de la Cruz con Distintivo Blanco, de ingreso en la Orden al Mérito Policial, por el Jefe Superior de Policía de Aragón, D. Juan Carlos Hernández Muñoz, en la sede de la Institución
26-10-2020	Reunión en la sede con Dª Mª José Fernández y D. Carlos Acolea, de la empresa Alumalsa
28-10-2020	Reunión con Dª Cristina Sola, Presidenta del Colegio Profesional de Trabajo Social de Aragón y Dª Selena Gálvez, en la sede de la Institución
28-10-2020	Se reúne en la sede con Dª Beatriz Gimeno López, Mezzosoprano
29-10-2020	Asiste (In streaming) al debate de política general sobre el estado de la Comunidad Autónoma de Aragón con la intervención del Presidente del Gobierno de Aragón, D. Javíer Lambán Montañés

03-11-2020	Entrevista de Aragón TV para el programa Objetivo, en la sede de la Institución
05-11-2020	Entrevista por Skype de la alumna Leyre Puyuelo Vidal, estudiante del doble grado de Periodismo y Relaciones Internacionales en la Universidad Rey Juan Carlos de Madrid, como práctica para una asignatura académica
18-11-2020	Asistencia a la Ceremonia de entrega del Premio a la Excelencia Empresarial de Aragón 2020 realizado on line
18-11-2020	Asiste a la entrega de Premios del Club de Opinión La Sabina 2020, retrasmitido por CARTV (in streaming)
25-11-2020	Asiste al minuto de silencio en la Delegación del Gobierno en Aragón, por las víctimas de la violencia contra las mujeres, en el Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres
30-11-2020	Entrevista de Aragón TV
09-12-2020	Visita al Ayuntamiento de Mallén y a la Residencia San Sebastián
11-12-2020	Asistencia al acto de entrega del "Premio General Palafox", concedido a la Policía Local de Zaragoza por la Comandancia Militar de Zaragoza y Teruel, en el Palacio de la Antigua Capitanía General de Aragón
14-12-2020	Entrega al Presidente de las Cortes el Informe especial sobre "El juego y los menores en Aragón"
14-12-2020	Presentación del Informe especial sobre "El juego y los menores en Aragón", en la sala de prensa de la Institución
14-12-2020	Entrevista de Aragón TV
14-12-2020	Entrevista telefónica con Cope Aragón
15-12-2020	Asistencia a la Convención de Directivos ADEA "Los jóvenes, en el centro de todo", y a la entrega de Premios ADEA a Directivos, en el Auditorio de Zaragoza
15-12-2020	Entrevista telefónica con Onda Cero Radio

15-12-2020	Entrevista telefónica con Ebro FM
15-12-2020	Entrevista telefónica con Ser Huesca
17-12-2020	Reunión en el Ayuntamiento de Zaragoza con el Alcalde, D. Jorge Azcón
20-12-2020	Ofrenda floral a D. Juan de Lanuza en el 429º Aniversario de su ejecución, en el monumento de la Plaza Aragón
22-12-2020	Asiste al discurso de Dª Mª Cristina Chárlez, acto organizado por la Academia Aragonesa de Jurisprudencia y Legislación en el Colegio de Abogados de Zaragoza
29-12-2020	Entrevista en directo de Radio La Comarca

2. Actividades del Lugarteniente y del Equipo del Justicia

LUGARTENIENTE	
14-01-2020	Reunión con el Director de Cáritas, D. Carlos Gómez
15-01-2020	Reunión con el Director Gerente del Instituto Aragonés de la Juventud, D. Adrián Gimeno
23-01-2020	Reunión con Dª Manuela Berges, Alcaldesa de Pedrola
24-01-2020	Reunión con los responsables del Centro Municipal de Atención y Prevención de las Adicciones (CMAPA)
27-01-2020	Reunión, junto con el Justicia, con D. Alberto Navarro Bayo, responsable de la Federación de Servicios de OSTA y varios de sus miembros
03-02-2020	Visita a las instalaciones de la Fundación San Blas de Zaragoza

04-02-2020	Reunión con D. José Ramón Reyes, alcalde de El Frago
04-02-2020	Reunión con el coordinador del Centro de Salud de Luna
06-02-2020	Reunión con Dª Mª Ángeles Ortiz, Concejala de Equipamientos, Infraestructuras y Servicios del Ayuntamiento de Zaragoza
11-02-2020	Reunión, acompañando al Justicia, con D. Florencio García Madrigal, Comisionado para la Infancia del Gobierno de Aragón
17-02-2020	Asistencia al Consejo de Transparencia de Aragón
18-02-2020	Asistencia a la Comisión de Discapacidad de Aragón (Grupo de trabajo de reglamento de la ley)
20-02-2020	Asistencia a la entrega de la III Edición de los Premios Cuarto Pilar
25-02-2020	Asistencia a la Comisión Técnica de Discapacidad en Aragón
02-03-2020	Reunión, junto con el Justicia, con el Presidente de la Unión de Consumidores de Aragón (UCARAGÓN)
04-03-2020	Impartición de charla de Derecho Aragonés en la Junta del distrito del Raval de Zaragoza
05-03-2020	Asistencia al Observatorio de la Convivencia del Ayuntamiento de Huesca
09-03-2020	Reunión en el Ayuntamiento de Alpartir
12-03-2020	Reunión con el Director General de Relaciones Institucionales, D. Ricardo Almalé
15-06-2020	Asistencia al Consejo de Transparencia de Aragón
30-06-2020	Videoconferencia "Derechos Sociales, Ciudadanía y Covid"
29-06-2020	Reunión con el Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales

14-07-2020	Reunión con la Alcadesa de Predola, Dª Manuela Berges
16-07-2020	Visita a la Delegación Territorial del Gobierno de Aragón en Huesca y la Subdelegación del Gobierno de España en Huesca
29-07-2020	Reunión de los miembros del Observatorio Aragonés de la Soledad
08-09-2020	Reunión junto con el Justicia con los Departamentos de Sanidad, Ciudadanía y Presidencia del Gobierno de Aragón
09-09-2020	Reunión con D. Alfonso Mendoza Trell, Concejal Delegado de Interior del Ayuntamiento de Zaragoza
10-09-2020	Asistencia a mesa redonda "Visibilidad de la infancia en tiempos de pandemia. Retos educativos, sanitarios y sociales"
11-09-2020	Reunión mediante videoconferencia de la Mesa de Trabajo sobre la Ley de Derecho y Garantías de las Personas con Discapacidad en Aragón
14-09-2020	Reunión con el Subdelegado del Gobierno en Teruel, D. José Manuel Morro García
14-09-2020	Reunión con el Delegado Territorial del Gobierno de Aragón en Teruel, D. Benito Ros Corella
15-09-2020	Impartición de charla en la Universidad de la Experiencia
17-09-2020	Asistencia a la presentación del Informe Anual de la Institución en las Cortes de Aragón
24-09-2020	Reunión con el Director General de Deporte del Gobierno de Aragón, D. Javier de Diego Pagola
28-09-2020	Comparecencia en las Cortes de Aragón – Adaptación de la Red de Centros Asistenciales de Mayores en Aragón
29-09-2020	Visita al Colegio Sagrada Familia de Zaragoza
06-10-2020	Reunión de la Revista de Actualidad del Derecho en Aragón

21-10-2020	Reunión en la Concejalía de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza
26-10-2020	Videoconferencia " El futuro del Defensor del Pueblo Europeo"
27-10-2020	Videoconferencia "Impacto Covid-19 en los miembros de la Red Europea de Defensores del Pueblo" y "Futuras investigaciones en paralelo y operaciones en la red"
27-10-2020	Reunión en el Departamento de Sanidad del Gobierno de Aragón
28-10-2020	Reunión con la Presidenta del Colegio Profesional de Trabajo Social de Aragón, Dª Cristina Sola
28-10-2020	Reunión con el Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza
04-11-2020	Reunión con el Presidente del Consejo Escolar de Aragón, D. Jesús Garcés
05-11-2020	Asistencia a la Mesa-Coloquio "La ocupación ilegal de viviendas. Análisis jurídico de la situación en España" de la Facultad de Derecho de la Universidad de Zaragoza
17-12-2020	Reunión junto con El Justicia con el Alcalde de Zaragoza, D. Jorge Azcón
20-12-2020	Asistencia a la Ofrenda Floral a D. Juan de Lanuza en el 429º Aniversario de su ejecución, en el monumento de la Plaza de Aragón

ASESORES	
14-01-2020	La Asesora Mª Jesús Cruz acompaña al Justicia en la visita de varios centros educativos – Modelo Parlamento Europeo (Ecología) a la Sede de la Institución
15-01-2020	Reunión, acompañando al Lugarteniente con el Director Gerente del Instituto Aragonés de la Juventud, D. Adrián Gimeno
17-01-2020	Reunión junto con el Justicia con la Comisión de Mayores en el Centro Cívico Teodoro Sánchez Punter

24-01-2020	Reunión del Asesor Andrés Esteban y el Lugarteniente con los responsables del Centro Municipal de Atención y Prevención de las Adicciones (CMAPA)
14-02-2020	Asistencia del Asesor Juan Campos al Seminario de Investigación para la Paz, reconciliar la vida
14-02-2020	La Asesora Mª Jesús Cruz acude, junto con el Justicia, a los actos motivo de la festividad de San Raimundo de Peñafort y se le hace entrega de un reconocimiento como coordinadora de prácticum en nuestra Institución
19-02-2020	Asistencia de la Asesora Alicia Iñiguez al Foro por la Recuperación de la Anorexia
19-02-2020	Asistencia de la Asesora Mª Jesús Cruz al II Torneo Autonómico de Debate Escolar Pablo Gargallo
19-02-2020	El Asesor Andrés Esteban acude a la Jornada sobre Justicia Social de la Universidad San Jorge
20-02-2020	Asistencia del Asesor Andrés Esteban a la entrega de la III Edición de los Premios Cuarto Pilar
20-02-2020	Los Asesores David Acín y Mª Jesús Cruz asisten a la presentación del Informe "Jóvenes, Internet y Democracia", organizado por la Fundación Giménez Abad y la Fundación Felipe González
20-02-2020	El Asesor Andrés Esteban acude a la segunda "Jornada sobre Justicia Social" de la Universidad San Jorge
24-02-2020	Reunión de la Asesora Mª Jesús Cruz con la Defensora Universitaria, Dª Dolores Mariscal
25-02-2020	Asistencia de la Asesora Mª Jesús Cruz al curso de "Nueva Ley de Formación Profesional"
25-02-2020	Asistencia de la Asesora Mª Jesús Cruz al curso de "Didáctica de la Historia"
27-02-2020	La Asesora Mª Jesús Cruz asiste a la charla impartida por el Justicia sobre nuestra Institución
03-03-2020	Asistencia de la Asesora, Mª Jesús Cruz, a la charla "GIR admisión infantil y primaria-Comisión Garantías de Escolarización

04-03-2020	Asistencia del Asesor Juan Campos a la jornada "Diversidad en el Ámbito Laboral – Día Internación de Cero Discriminación"
10-03-2020	Asistencia del Asesor Juan Campos a la Mesa-Debate "El falso síndrome de alineación parental"
10-03-2020	La Asesora Mª Jesús Cruz asiste a al Curso de Didáctica de la Historia del Consejo Asesor de la Historia del CIFE Juan de Lanuza
02-06-2020	Reunión de la Asesora Alicia Iñiguez con la Presidenta de la Asociación TCA Aragón, Dª Consuelo Alcalá
08-06-2020	El asesor Juan Campos asiste a una videoconferencia del Encuentro Virtual FIO
21-07-2020	Reunión virtual del Asesor David Acín del Grupo de Trabajo de las Fiestas del Pilar
09-09-2020	El asesor David Acín asiste junto con el Lugarteniente a una reunión con D. Alfonso Mendoza Trell, Concejal Delegado de Interior del Ayuntamiento de Zaragoza
10-09-2020	Asistencia del asesor Andrés Esteban a la mesa redonda "Visibilidad de la infancia en tiempos de pandemia. Retos educativos, sanitarios y sociales"
29-09-2020	Visita, acompañando al Lugarteniente, de la asesora Mª Jesús Cruz al Colegio Sagrada Familia de Zaragoza
30-09-2020	Asistencia de los asesores, Juan Campos y Andrés Esteban a la reunión constitutiva del Observatorio Aragonés de la Soledad
21-10-2020	Reunión de los Asesores Juan Campos y Andrés Esteban, junto con el Lugarteniente con la Concejalía de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza
27-10-2020	Reunión de la Asesora Alicia Iñiguez, junto con el Lugarteniente, en el Departamento de Sanidad del Gobierno de Aragón
27-10-2020	Asistencia de la Asesora Mª Jesús Cruz al Observatorio Aragonés por la convivencia y contra el acoso escolar

28-10-2020	Reunión, junto con el Lugarteniente, de los Asesores Juan Campos y Andrés Esteban con la Presidenta del Colegio de Trabajo Social de Aragón, Dª Cristina Sola
28-10-2020	Reunión por videoconferencia, del Asesor Andrés Esteban, de la Comisión del Foro de la Inmigración de Aragón
28-10-2020	Reunión, junto con el Lugarteniente, de los Asesores Andrés Esteban y Juan Campos con el Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza
28-10-2020	Reunión por Videoconferencia del Asesor Andrés Esteban de la Comisión del Foro de la Inmigración de Aragón
04-11-2020	La Asesora Mª Jesús Cruz, asiste a una reunión, junto con el Lugarteniente con el Presidente del Consejo Escolar de Aragón, D. Jesús Garcés
24-11-2020	El asesor Juan Campos asiste al seminario on line "Discriminación en relación con la diversidad afecto-sexual de género y familiar" y "El papel de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado en los incidentes de odio"
25-11-2020	El asesor Juan Campos asiste al seminario on line "Los delitos de odio, el proceso de denuncia y los canales para denunciarlos"
10-12-2020	Asistencia on line del Asesor Andrés Esteban al XXI Foro Estatal "La Justicia e Infancia" y II Foro "Investigación, prevención e intervención de violencia sexual contra las personas menores de edad con discapacidad intelectual o del desarrollo: buenas prácticas desde el enfoque de los derechos de la infancia"
10-12-2020	Asistencia del Asesor Juan Campos a la videoconferencia de presentación de Adjuntía "Especial de Igualdad entre Mujeres y Hombres y Violencia de Género 2019"
14-10-2020	Asistencia del Asesor Juan Campos Al XXVII Congreso de la Asociación de Directoras y Gerentes en Servicios Sociales
20-12-2020	Asistencia de los Asesores a la Ofrenda Floral a D. Juan de Lanuza en el 429º Aniversario de su ejecución, en el monumento de la Plaza de Aragón

Informe Anual del Justicia 2020