

Expte.

DI-178/2011-1

**Excmo. Sr. Alcalde-Presidente  
AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA  
Plaza del Pilar, 18  
50001 Zaragoza**

**ASUNTO:** Sugerencia relativa a los Centros Municipales de Servicios Sociales

## **I.- ANTECEDENTES**

**PRIMERO.-** El día 28 de enero de 2011 tuvo entrada en esta Institución una queja relativa al funcionamiento de los servicios sociales municipales. En concreto, el contenido de la queja aludía a la tardanza en ser atendido un ciudadano en el Centro Municipal de San José, en donde se le informó de que el plazo de espera era de un mes.

**SEGUNDO.-** Consecuencia de la queja presentada, el día 2 de febrero de 2011 esta Institución incoó el presente expediente y emitió el correspondiente acuerdo de supervisión. Ese mismo día nos dirigimos al Ayuntamiento de Zaragoza. Tras un único recordatorio emitido el día 2 de marzo de 2011, el día 17 de ese mismo mes, tuvo entrada la respuesta del Ayuntamiento en los siguientes términos:

*“Efectivamente, el tiempo de demora de un mes para ser atendida en la mayoría de Centros Municipales de Servicios Sociales de la ciudad está siendo desde hace tiempo lo habitual.*

*De hecho, a fecha de hoy, en el Centro Municipal de San José se está dando cita para los días entre 14 de abril y 9 de mayo, en función de la profesional asignada al caso.*

*El motivo es el considerable aumento de la demanda en el último año, sin que haya variado el número de profesionales para atender dicha demanda”.*

## II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS

**PRIMERA.-** La dicción literal del artículo 59 del Estatuto de Autonomía de Aragón, que regula las disposiciones generales relativas a la Institución del Justicia de Aragón establece lo siguiente:

*“1.- El Justicia de Aragón, sin perjuicio de la institución prevista en el artículo 54 de la Constitución y su coordinación con la misma, tiene como misiones específicas:*

*a) La protección y defensa de los derechos individuales y colectivos reconocidos en este Estatuto.*

*b) La tutela del ordenamiento jurídico aragonés, velando por su defensa y aplicación.*

*c) La defensa de este Estatuto.”*

Las funciones de esta Institución se plasman de idéntica forma en el artículo 1 de la Ley Reguladora del Justicia de Aragón.

La nueva redacción del segundo párrafo del artículo 59 del Estatuto de Aragón regula, además, su ámbito competencial, disponiendo:

*“2.- En el ejercicio de su función, el Justicia de Aragón podrá supervisar:*

*a) La actividad de la Administración de la Comunidad Autónoma, constituida a estos efectos por el conjunto de órganos integrados en el Gobierno de Aragón, así como por la totalidad de los entes dotados de personalidad jurídica dependientes del mismo.*

*b) La actividad de los entes locales aragoneses y de las comarcas, sus organismos autónomos y demás entes que de ellos dependan, en los términos que establezca la Ley del Justicia.*

*c) Los servicios públicos gestionados por personas físicas y jurídicas mediante concesión administrativa, sometidos a control o tutela administrativa de alguna institución de la Comunidad -Autónoma de Aragón.”.*

**SEGUNDA.-** Es objeto de estudio en el presente expediente la demora en la atención a los ciudadanos por parte de los servicios sociales municipales.

Esta Institución es consciente de que el incremento de las personas que se dirigen a los servicios sociales de base, como consecuencia de una crítica situación, ha supuesto el aumento de las solicitudes que demandan ser atendidos por los diversos centros municipales. Igualmente somos conscientes de que esta primera fase desempeñada por los servicios

sociales de base es imprescindible para conocer la real situación de las personas que hasta ellos acuden y en consecuencia poder asesorarles de la mejor manera posible. En último lugar, esta Institución es también conocedora de la atención personalizada prestada en aquellos casos en los que la urgencia de las circunstancias obligan a dar preferencia a según qué supuestos.

El motivo de la queja que dio lugar al presente expediente no era otro que la tardanza para obtener un informe de la Trabajadora Social del Centro Municipal de San José. En concreto, al ciudadano se le citó pasado un mes para dicho trámite, lo cual no supone ninguna irregularidad administrativa, pero es comprensible que al ciudadano pudiera resultarle molesto en el caso de tener que presentar previamente dicho documento.

Puesto que se trata del mero funcionamiento interno de estos servicios, se entiende que es el propio Ayuntamiento de Zaragoza el encargado de organizar sus distintos centros municipales para que, en la medida de lo posible, puedan reducir ese plazo de un mes con el que se está citando a los ciudadanos.

### **III.- RESOLUCIÓN**

Por todo lo expuesto y en virtud de las facultades que me confiere la Ley 4/1985, de 27 de junio, Reguladora del Justicia de Aragón, he resuelto dictar la siguiente

#### **SUGERENCIA**

**UNICA.-** Que el Ayuntamiento de Zaragoza, atendiendo a las anteriores consideraciones, valore la posibilidad de reorganizar los centros municipales de servicios sociales, trasladando funcionarios de otros servicios que tengan menos demanda, con el fin de disminuir los plazos de espera de los ciudadanos.

Agradezco de antemano su colaboración y espero que en un plazo no superior a un mes me comunique si acepta o no la Sugerencia formulada, indicándome, en este último supuesto, las razones en que funde su negativa.

Zaragoza, a 6 de abril de 2011

**EL JUSTICIA DE ARAGÓN**

**FERNANDO GARCÍA VICENTE**