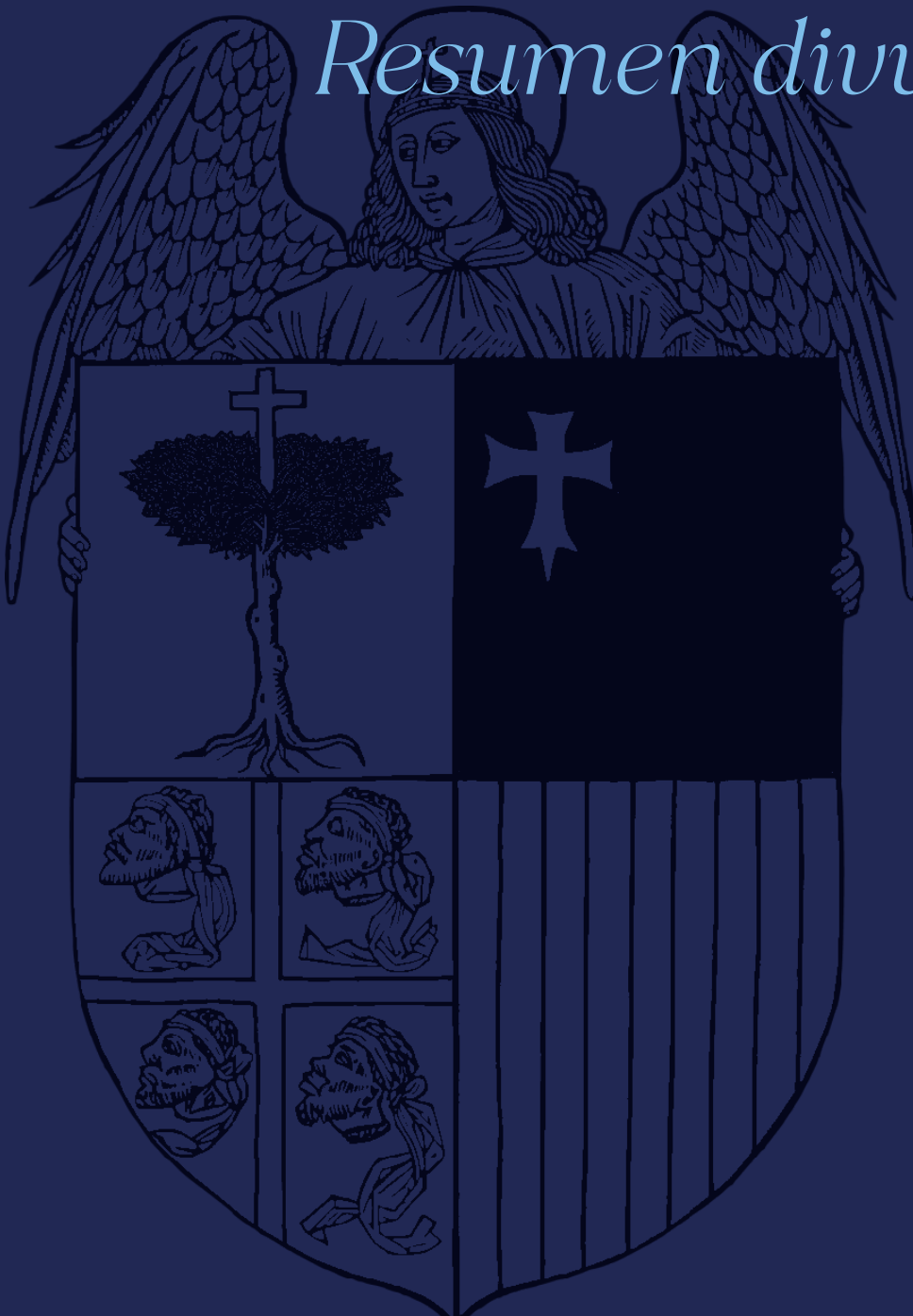




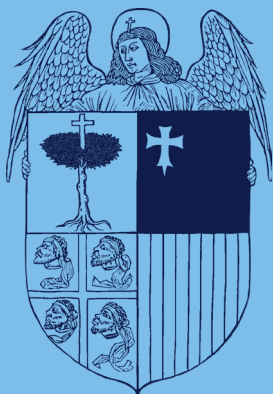
Informe anual del Justicia de Aragón

Resumen divulgativo

2024



Nuestra **misión**



“

La protección y defensa de los derechos y libertades, individuales o colectivas, reconocidos en el Estatuto, la tutela del ordenamiento jurídico aragonés velando por su defensa y aplicación y la defensa del Estatuto”

ART. 1, LEY 4/1985, DE 27 DE JUNIO,
Reguladora del Justicia de Aragón

Todos los cometidos que se explican en estas páginas se han querido hacer desde la máxima cercanía al ciudadano, intentando resolver los problemas con rigor y trabajo, muchas veces silencioso, y desde la mayor imparcialidad posible. Se ha tenido en cuenta el pasado glorioso de nuestra institución, pero también la necesidad irrenunciable de que el Justicia de Aragón sea útil y provechoso para la ciudadanía en nuestros días.

—La justicia de Aragón

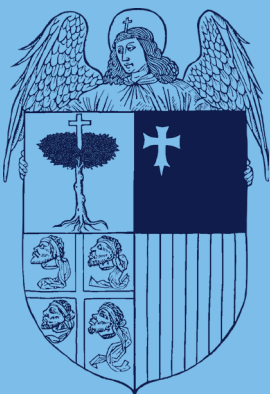
Concepción Gimeno Gracia

O

Índice



01.	La actividad del Justicia de Aragón <i>en cifras</i>	9
02.	Oficina de atención <i>al ciudadano</i>	13
03.	Protección y defensa de los derechos y libertades <i>individuales y colectivos</i>	17
04.	Derecho Aragonés y Estatuto <i>de Autonomía</i>	33
05.	Actividad institucional <i>y comunicación</i>	37
06.	Organización <i>y funcionamiento</i>	41



01

La actividad del
Justicia de Aragón
en cifras



La actividad del Justicia de Aragón en cifras

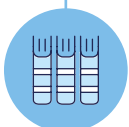


Personas atendidas | **11.406**



De forma presencial, en la oficina de Zaragoza

843



Expedientes **1.955**

De oficio **39**



Sugerencias | **156**



Aceptadas total y parcialmente

102



Pendientes de respuesta

28



Rechazadas

16



Archivadas sin respuesta

10



Información

Con gestiones



506



61



Sin gestiones



Actividad institucional de la justicia de Aragón



Actos

143



Reuniones con entidades

33



Visitas culturales a la institución

363



Presupuesto ejecutado

1.848.104,18

un 81,28% del total



Impactos en medios

213



Seguidores redes sociales

X x 7.880

Instagram 531

Facebook 2.252



Páginas vistas

eljusticiadearagon.es

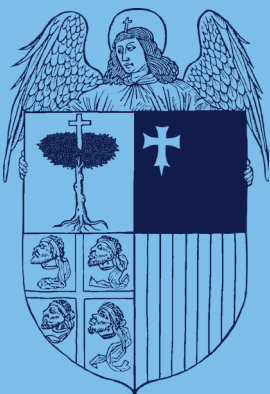
147.010



Número de empleados

23





02

Oficina de atención
al ciudadano

Una *escucha activa* sin cita previa ni límite de tiempo

La Oficina de Atención al Ciudadano (OAC) del Justicia de Aragón ofrece una atención cercana y personalizada, valorada especialmente en un contexto donde la digitalización predomina. Esta atención directa es uno de los aspectos más importantes de la institución; el enfoque humano no solo facilita la resolución de quejas, sino que, en ocasiones, el simple acto de escuchar contribuye significativamente a aliviar el malestar de los ciudadanos.

La atención en la OAC está a cargo de los asesores de la institución, quienes se encargan de registrar las quejas presentadas, recoger la documentación adjunta requerida para la resolución de la queja y orientar al ciudadano en lo que fuera necesario.

Un aspecto destacado es que no existe un límite máximo de tiempo para la atención, dedicando a cada persona el tiempo necesario para atender su caso. Además, la atención presencial es sin cita previa e inmediata, sin tiempo de espera por parte del ciudadano, con independencia de que es posible solicitar cita previa si el ciudadano lo prefiere.

El perfil de personas que acuden a la OAC es muy variado, si bien predominan las personas de avanzada edad. El contenido de las quejas es diverso, pero cabe destacar que el número más elevado de ellas versa sobre Servicios Sociales y Sanidad.



Horario y oficina

Zaragoza

Palacio de Armijo C/ Don Juan de Aragón, 7 50001 Zaragoza
Lunes a viernes de 8.30 a 14.30 horas y miércoles de 16.00 a 18.00 horas

Huesca

Plaza Cervantes, 1. Planta baja, Edificio de Servicios Múltiples. 22003 Huesca
La atención presencial se realiza lunes y viernes de 10.00 a 13.00 horas

Teruel

Ronda Dámaso Torán, 54, 44002. Archivo Histórico Provincial de Teruel
La atención presencial se realiza lunes y martes de 10.00 a 13.00 horas



Cómo se presentan las quejas al Justicia de Aragón



Formulario web **1.146**



Presencial **392**



Correo electrónico **282**



Correo postal **65**

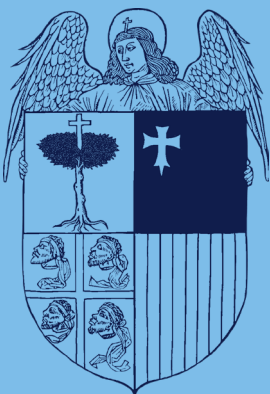


De oficio **39**



Sistema de Intercambio de Registros (SIR) **31**

TOTAL DE QUEJAS PRESENTADAS **1.955**



03

**Protección y defensa de
los derechos y libertades
*individuales y colectivos***

El Informe Anual del Justicia de Aragón 2024 refleja la labor de supervisión de la actividad de las administraciones aragonesas en cumplimiento de la misión de protección y defensa de los derechos y libertades, individuales o colectivos, reconocidos en el Estatuto de Autonomía de Aragón, así como la tutela del ordenamiento jurídico aragonés velando por su defensa y aplicación y la defensa del Estatuto.

En ejercicio de la actividad de protección y defensa de los derechos y libertades de los aragoneses, en 2024, la institución **ha tramitado casi 2.000 expedientes** que recogen las preocupaciones e inquietudes de más de 11.406 personas que se han personado en las oficinas de atención al ciudadano de Zaragoza, Huesca y Teruel o que han remitido su queja a través del formulario habilitado en la web.

El área de actividad con mayor número de quejas fue Sanidad, con 251 expedientes tramitados, seguida de Servicios sociales (232),

sin contar los expedientes de oficio, Empleo Público (197), Servicios Públicos y Transportes (184) y Educación (182). El acceso a la vivienda, el funcionamiento de los servicios públicos esenciales, la preocupación por el impacto medioambiental en el territorio de determinadas actividades o el ejercicio de derechos civiles y políticos como el derecho de participación o de acceso a la información pública también han sido asuntos de relevancia en el año 2024.



Sanidad

La mayor preocupación de las personas que acuden al Justicia de Aragón



TOTAL DE EXPEDIENTES **251**



PRINCIPALES TEMAS DE QUEJAS

- Falta de médicos de atención primaria, sobre todo en zonas rurales
- Listas de espera en atención especializada, pruebas diagnósticas y en intervenciones quirúrgicas

El área de sanidad ha sido **una de las más sensibles** en cuanto a quejas ciudadanas durante 2024, con un total de 251 expedientes tramitados. La principal preocupación sigue siendo la falta de médicos en centros

de atención primaria y de especialidad, especialmente en zonas rurales y hospitales periféricos como Barbastro, San Jorge de Huesca, Ernest Lluch de Calatayud y Obispo Polanco de Teruel. Esta situación ha gene-

rado dificultades en el acceso a la atención médica, con consecuencias directas en el bienestar de los ciudadanos.

La demora en la obtención de citas médicas ha sido uno de los problemas más señalados, afectando tanto a la atención primaria como a las consultas de especialidades como neurología y traumatología. Además, se han registrado quejas por listas de espera prolongadas para la realización de pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas. En este sentido, **el Justicia de Aragón ha**

instado a la administración sanitaria a agilizar estos procesos, redistribuir recursos y adoptar medidas extraordinarias para garantizar una atención médica más eficiente.

En una de las sugerencias sobre la atención médica a los mutualistas adscritos a entidades de seguro sanitario concertado con el Gobierno de Aragón, se pide a la administración garantizar el cumplimiento del convenio establecido y mejorar la cobertura en zonas rurales.



Servicios sociales

Retrasos en ayudas y valoraciones de dependencia agravan la vulnerabilidad



TOTAL DE EXPEDIENTES **232**



PRINCIPALES TEMAS DE QUEJAS

- Gestión de prestaciones para colectivos vulnerables
- Retrasos en las valoraciones de la dependencia
- Protección de los menores

La mayor parte de las quejas están relacionadas con la gestión de prestaciones para personas en situación de vulnerabilidad, sobre todo, retrasos en la tramitación de las ayudas que agravan la situación de las personas afectadas, ya sea la Prestación Aragonesa Complementaria al Ingreso Mínimo Vital, las ayudas al alquiler o la ayuda a domicilio. Las quejas referidas a los retrasos en la concesión del Ingreso Mínimo Vital, que gestiona el Estado, así como las derivadas de reclamaciones de ingresos indebidos, se remiten al Defensor del Pueblo, previa atención al ciudadano ofreciéndole la informa-

ción requerida, sobre todo, para evitar perjuicios derivados del transcurso de plazos.

Igualmente, se ha intervenido en casos de retrasos en la valoración de la dependencia, así como en la falta de recursos para personas sin hogar. **En las sugerencias, se ha puesto el énfasis en la necesidad de agilizar la tramitación de valoraciones y resoluciones en estas materias.**

Por otro lado, además de la atención a las personas que acuden a la institución para plantear su queja, destaca la actividad de su-

pervisión del Justicia de Aragón para garantizar el ejercicio de los derechos de los menores. Con este fin, **los asesores del Justicia han visitado todos los centros de menores por la Comunidad Autónoma** y realizado 28 informes específicos de los que se dará cumplida cuenta en el Informe Especial sobre Infancia y Adolescencia 2024, que próximamente se entregará a las Cortes de Aragón.

En 2024, se ha mantenido la actividad del **Observatorio Aragonés de la Soledad**

(OAS): se han actualizado sus miembros, cumpliendo las previsiones de ampliación del convenio firmado por el Justicia de Aragón y el Gobierno de Aragón, teniendo en cuenta los cambios de representantes en las administraciones y en las entidades integrantes y se ha celebrado la primera comisión permanente preparatoria de la sesión plenaria.



Empleo Público

Igualdad, mérito, capacidad y publicidad



TOTAL DE EXPEDIENTES **197**



PRINCIPALES TEMAS DE QUEJAS

- Acceso al empleo público
- Procesos de estabilización de empleados públicos
- Provisión de puestos de trabajo

El acceso y la estabilidad en el empleo público han sido en 2024 una de las principales preocupaciones ciudadanas, reflejadas en el **notable aumento de quejas recibidas en esta materia**. Durante el año, se han tramitado un total de 197 expedientes, lo que supone un incremento del 48% respecto a 2023. Este incremento no solo evidencia un creciente interés por las oportunidades laborales en la administración pública, sino también la inquietud sobre el desarrollo de los procesos selectivos, así como sobre las condiciones de trabajo de los empleados públicos.

Uno de los temas más recurrentes ha sido el acceso al empleo público. Se han recibido

numerosas reclamaciones que cuestionan la aplicación de los principios de igualdad, mérito, capacidad y publicidad en las oposiciones y concursos. Algunos aspirantes han manifestado su disconformidad con la valoración de méritos en los procesos de estabilización derivados de la Ley 20/2021, especialmente en lo que respecta a la puntuación otorgada a la experiencia laboral previa en diferentes administraciones. En este sentido, **se ha recomendado que los criterios de valoración sean claros, justificados y proporcionados para evitar desigualdades entre aspirantes con trayectorias similares**.

Un caso relevante ha sido el expediente derivado del Acuerdo de la Comisión Bilateral de Cooperación Aragón-Estado, que analizaba el impacto de la prórroga de los Presupuestos Generales del Estado en la actualización de retribuciones de los funcionarios aragoneses. Gracias a la interpretación de la normativa aplicable a través de un nuevo acuerdo en agosto de 2024, se pudo garantizar la viabilidad del incremento salarial del 2% más un 0,5% adicional. Una vez solucionado el conflicto competencial, el expediente fue archivado.

También se ha recomendado que los funcionarios rehabilitados tras una incapacidad permanente puedan ver reconocida su antigüedad en el puesto que ocupaban antes de la jubilación por enfermedad, evitando así cualquier discriminación por razones de salud.

Otra sugerencia destacada ha sido la que **instaba a la habilitación del título de Periodismo para la docencia en centros públicos en la especialidad de Lengua Castellana y Literatura,** que ha sido aceptada.



Servicios Públicos

Calidad y accesibilidad en los servicios esenciales



TOTAL DE EXPEDIENTES **184**



PRINCIPALES TEMAS DE QUEJAS

- Gestión del abastecimiento de agua
- Funcionamiento del transporte urbano e interurbano
- Problemas con empresas suministradoras de electricidad, gas y telefonía

Sobre Servicios Públicos y Transportes, destacan las quejas relacionadas con el abastecimiento de agua y también con el transporte urbano e interurbano. Entre ellas, mención especial merecen las presentadas tras la reestructuración de las líneas de autobús que atienden el área metropolitana de Zaragoza, en concreto la referida al servicio público de autobús entre la capital y la Puebla de Alfindén, acompañada de 4.039 firmas.

En el caso del transporte urbano, se han recibido quejas relacionadas con la falta de

frecuencia en algunas líneas de autobús y con la saturación en determinados horarios. Un ejemplo significativo ha sido el expediente que recogía las dificultades de los usuarios para acceder a los autobuses que parten desde el centro comercial Puerto Venecia los sábados por la noche. En este caso, los ciudadanos denunciaban que las líneas afectadas viajaban con aforo completo desde la primera parada, dejando a numerosos pasajeros sin servicio. Ante esta situación, **se formuló una sugerencia al Ayuntamiento de Zaragoza para que revisara la planificación del transporte en esos horarios y**

adoptara medidas que evitaran la saturación, que fue aceptada.

Dentro de esta área, y de la de Industria, se tramitan las quejas derivadas de la prestación de servicios esenciales, como la luz, el gas y la telefonía, por compañías privadas en las que, mayoritariamente, la persona afectada expone las dificultades para hacer frente al precio de estos suministros. A pesar de que el Justicia de Aragón carece de competencias para supervisar la actividad de estas compañías, existe una fluida relación de colaboración que permite la gestión de estas quejas.

Otro aspecto relevante dentro de este apartado ha sido la responsabilidad patrimonial de la administración pública. Se han presentado reclamaciones por caídas en la vía pública debido al mal estado del pavimento, así como por daños en propiedades privadas ocasionados por la ejecución de obras públicas. **Se ha recordado a las administraciones la obligación de tramitar y resolver estos expedientes en un plazo razonable,** garantizando que los afectados reciban una respuesta adecuada a sus reclamaciones.



Educación

Pilar esencial del *desarrollo social*



TOTAL DE EXPEDIENTES **182**



PRINCIPALES TEMAS DE QUEJAS

- Transporte escolar
- Apoyo en el aula para alumnos con necesidades educativas especiales
- Protección de datos de alumnos con discapacidad

A diferencia de años anteriores, en el área de Educación, apenas se han recibido quejas sobre el proceso de escolarización en Zaragoza, modificado en 2024 para establecer la zona única. Lo que sugiere que su implantación ha transcurrido sin grandes incidencias. No obstante, el Justicia de Aragón ha seguido de cerca su desarrollo y ha velado para que las familias reciban información clara sobre el proceso y sus criterios.

Sí continúan recibándose quejas relacionadas con el apoyo en el aula para alumnos con necesidades educativas especiales,

aunque menos que en 2023. Desde la institución se ha reconocido el esfuerzo del Departamento de Educación por aumentar la contratación de estos profesionales, pero se ha reiterado la necesidad de seguir reforzando estos recursos para garantizar una atención adecuada a todos los alumnos que lo necesiten.

Entre otras sugerencias formuladas, la institución ha pedido a la administración que incluya a los estudiantes de ciclos formativos de grado superior como beneficiarios de la ayuda de transporte escolar.

Se han detectado casos en los que la publicación de listas de admitidos ha expuesto información sensible de estos estudiantes, generando inquietud entre las familias y los colectivos de defensa de los derechos de las personas con discapacidad. A raíz de estas

preocupaciones, **el Justicia ha recomendado que la administración educativa adopte sistemas de identificación alternativos que garanticen la privacidad del alumnado sin comprometer la transparencia del proceso.**



Economía y Hacienda

Resolución en plazo: garantía del principio de buena administración



TOTAL DE EXPEDIENTES **132**



PRINCIPALES TEMAS DE QUEJAS

- Disconformidad con el Impuesto Medioambiental sobre las Aguas Residuales (IMAR)
- Revisión de expedientes del impuesto de "plusvalía" municipal
- Diferencia de trato entre vecinos empadronados y no empadronados en la cuantificación de tasas por servicios locales.

En 2024, también fue significativo el número de quejas agrupadas en Economía y Hacienda (132, un 29,41% más que en 2023) de casuística y carácter muy variado, en sintonía con la diversidad de tributos autonómicos y locales.

Una parte de las quejas han estado relacionadas con el Impuesto Medioambiental sobre las Aguas Residuales (IMAR), anteriormente conocido como ICA. Los contribuyentes han manifestado su disconformidad con el sistema de notificación de los recibos, argumentando que la falta de información clara sobre la obligación de pago ha derivado en situaciones de impago involuntario. En respuesta a estas reclamaciones, la Justicia de Aragón ha emitido una sugerencia al

Departamento de Medio Ambiente y Turismo, **instando a que se refuercen los canales de comunicación con los contribuyentes para garantizar que todos ellos reciban la información necesaria sobre los plazos y métodos de pago.**

Otro de los impuestos que ha suscitado un mayor número de reclamaciones ha sido el de plusvalía municipal, debido a la incertidumbre sobre su aplicación tras los cambios normativos recientes y la jurisprudencia del Tribunal Supremo. En este sentido, **se ha recomendado la tramitación y resolución de las solicitudes de revisión de liquidaciones firmes en aquellos casos en los que no se haya producido un incremento real del valor del suelo.**

Asimismo, también se han recibido reclamaciones en relación con el Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) y el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica.

Como en años anteriores, se reciben quejas ante la diferencia de trato entre vecinos empadronados y no empadronados en el municipio en el cobro de tasas por la prestación de servicios locales. **La institución ha subrayado la necesidad de garantizar la equidad en la aplicación de estos tributos y evitar posibles situaciones de discriminación entre los contribuyentes.**

Uno de los casos más significativos ha sido el expediente promovido por la Asociación de Vecinos Río Gállego en relación con la

tasa municipal por la existencia de badenes en Peñaflores de Gállego.

La justicia de Aragón también ha señalado la importancia de cumplir los plazos legales en la resolución de solicitudes, reclamaciones y recursos en materia fiscal. En numerosas ocasiones, los ciudadanos han denunciado la falta de respuesta por parte de las administraciones dentro de los plazos establecidos, lo que genera inseguridad jurídica y dificultades para ejercer su derecho de defensa. En este sentido, se ha recordado que el Tribunal Supremo ha vinculado estas incidencias con el principio de buena administración, subrayando que la demora en la respuesta administrativa afecta negativamente a la confianza de los ciudadanos en las instituciones.



Interior

Movilidad y seguridad vial, sanciones y motivación de las resoluciones



TOTAL DE EXPEDIENTES **104**



PRINCIPALES TEMAS DE QUEJAS

- Sanciones de tráfico
- Seguridad vial y ciudadana
- Movilidad urbana y uso de la bicicleta

Las cuestiones más recurrentes en este ámbito han estado relacionadas con las sanciones de tráfico, la regulación de la movilidad urbana y el derecho de los ciudadanos a recibir una respuesta motivada en los procedimientos administrativos sancionadores.

Sirva como ejemplo, **la sugerencia al Ayuntamiento de Zaragoza para que revisara una sanción impuesta con la cuantía máxima permitida sin una justificación específica de los criterios utilizados.** Finalmente, el consistorio aceptó la sugerencia y redujo el importe de la multa.

Otra cuestión que ha generado debate ha sido la regulación del uso de remolques y semirremolques en bicicletas para el transporte de personas en Zaragoza. Mientras que en ciudades como Madrid, Valencia o Sevilla ya se permite su uso dentro de normativas específicas, en la capital aragonesa la ordenanza municipal no contemplaba explícitamente esta posibilidad.

A raíz de la queja presentada por un ciudadano, la institución del Justicia de Aragón instó al ayuntamiento a reconsiderar su normativa para permitir el uso de remolques en bicicletas, siempre bajo criterios de seguridad vial y con una regulación clara. La recomendación fue aceptada.



Derechos civiles y políticos

Derechos a la información pública y a la participación ciudadana



TOTAL DE EXPEDIENTES **91**



PRINCIPALES TEMAS DE QUEJAS

- Participación política de los cargos electos en los ayuntamientos
- Transparencia y derecho a la información pública de concejales y ciudadanos

El derecho de los ciudadanos a acceder a la información pública y a participar en los asuntos de interés general ha sido una de las preocupaciones objeto de queja en 2024. A lo largo del año, el Justicia de Aragón ha tramitado 85 expedientes en este ámbito, reflejando la necesidad de reforzar los mecanismos de transparencia, acceso a la información y buen gobierno en las administraciones públicas.

Uno de los aspectos que ha generado más quejas ha sido la dificultad de los concejales de ayuntamientos para acceder a información municipal relevante. En repetidas ocasiones, los ediles han denunciado la falta de respuesta a sus solicitudes de documentación sobre la gestión municipal, lo que obstaculiza su labor de control y fiscalización. En este sentido, **se formuló sugerencia al Ayuntamiento de Cadrete para que garan-**

tizara el acceso a la información solicitada por los concejales dentro de los plazos legales. La recomendación fue aceptada.

Otro motivo de queja ha sido el incumplimiento de los plazos de convocatoria de sesiones plenarios en ayuntamientos y comarcas. En algunos casos, se ha observado una dilación injustificada en la celebración de plenos ordinarios, afectando al correcto funcionamiento de las instituciones locales y a la toma de decisiones clave para la ciudadanía. Un ejemplo es la **sugerencia en la que se instó a la Comarca del Aranda a respetar la periodicidad de las sesiones del Consejo Comarcal**, asegurando el cumplimiento de la normativa vigente.

Asimismo, han sido frecuentes las quejas de ciudadanos que han solicitado información a

la administración y no han recibido respuesta en los plazos establecidos por la ley. La Ley de Transparencia reconoce el derecho de acceso a la información pública, pero en la práctica, en ocasiones se producen retrasos o respuestas incompletas que generan incertidumbre y desconfianza. **El Justicia de**

Aragón ha insistido en la necesidad de que los organismos públicos agilicen sus procedimientos y refuercen la atención a los ciudadanos en este ámbito.



Medio Ambiente

Equilibrio entre desarrollo y protección del entorno natural



TOTAL DE EXPEDIENTES **74**



PRINCIPALES TEMAS DE QUEJAS

- Ruido y molestias derivadas de bares y establecimientos de ocio
- Impacto medioambiental en el territorio de los proyectos de renovables

Uno de los temas más recurrentes en las quejas ha sido la contaminación acústica. La actividad nocturna, los eventos al aire libre y las dificultades de control sobre los niveles de ruido han generado numerosos conflictos entre ciudadanos y administraciones locales, lo que ha llevado a la institución a sugerir que se refuercen los mecanismos de vigilancia y control, garantizando que se respeten los límites acústicos establecidos por la normativa.

Otro motivo de quejas ha sido la implantación de parques de energías renovables y la inquietud de muchos ciudadanos por la falta de planificación de infraestructuras de energía eólica y fotovoltaica. En algunas zonas, la proliferación de estos proyectos puede generar impacto ambiental acumulativo, afectando a ecosistemas naturales y al paisaje rural. Ante esta situación, **el Justicia de Aragón ha instado al Gobierno autonómico**

a desarrollar un Plan Energético de Aragón que establezca criterios claros para la ordenación del territorio en relación con estas instalaciones. Además, se ha recomendado que se lleven a cabo evaluaciones ambientales estratégicas que valoren los efectos acumulativos de estos proyectos en cada área antes de su aprobación.

Además, han surgido reclamaciones relacionadas con la gestión de los espacios naturales y la caza, así como por daños ocasionados por especies cinegéticas en propiedades privadas. Un ejemplo de ello es la sugerencia en la que se ha solicitado a la administración que **clarifique si los particulares tienen derecho a solicitar informes a los agentes de protección de la naturaleza para acreditar daños provocados por animales provenientes de reservas de caza gestionadas por la administración pública.**

Asimismo, se ha recibido una reclamación sobre la actividad minera en Estercuel, en la que los ciudadanos han denunciado la falta de medidas de vigilancia y control para garantizar el cumplimiento de la normativa ambiental. A raíz de esta queja, el Justicia de

Aragón **ha instado al Ayuntamiento de Estercuel a adoptar las medidas necesarias para asegurar que la explotación minera respete los estándares de sostenibilidad** y no genere un impacto negativo en la comunidad local.



Justicia

Retrasos y burocracia que dificultan el ejercicio de *derechos fundamentales*



TOTAL DE EXPEDIENTES **73**



PRINCIPALES TEMAS DE QUEJAS

- Registro Civil: dificultades para obtener cita previa, retrasos en la tramitación de expedientes matrimoniales y jura de nacionalidad
- Asistencia jurídica gratuita: denegaciones por motivos económicos
- Colegios profesionales: disconformidad con decisiones de los colegios de abogados y administradores de fincas
- Instituciones penitenciarias: traslados de presos, acceso al tercer grado y falta de apoyo tras la excarcelación
- Acceso a la justicia: retrasos procesales y obligatoriedad de representación letrada en ciertos procesos

Uno de los temas más recurrentes ha sido el colapso del Registro Civil, especialmente en Zaragoza. Obtener una cita para la tramitación de un expediente matrimonial o para la jura de nacionalidad se ha convertido en un proceso lento y complejo, con tiempos de espera que en algunos casos han llegado a varios meses. Esta situación ha generado un profundo malestar entre los ciudadanos, que han visto cómo trámites esenciales para su vida personal y administrativa se retrasaban sin una solución clara. Desde el Justicia de Aragón se ha mantenido un diálogo con el Gobierno autonómico para abordar esta

problemática, **valorando la posibilidad de crear un segundo Registro Civil en Zaragoza o de implementar medidas que permitan agilizar la prestación de estos servicios.**

Otra cuestión que ha generado un incremento en las reclamaciones ha sido la denegación de la asistencia jurídica gratuita. Aunque este derecho está garantizado para quienes cumplen los requisitos establecidos por la Ley 1/1996, los ciudadanos han expresado su disconformidad con algunos de los criterios aplicados en su concesión, en particular, los motivos económicos.

Aunque la gestión de las prisiones sigue dependiendo del Estado, el Justicia de Aragón ha recibido numerosas reclamaciones de internos que solicitaban traslados a otros centros o que mostraban su desacuerdo con la denegación del acceso al tercer grado. También se han planteado problemas en relación con el transporte público hacia el centro penitenciario de Daroca y con la falta de recursos para las personas excarceladas. La desaparición del antiguo Ingreso Aragonés de Inserción y su sustitución por el Ingreso Mínimo Vital ha dejado a muchos exreclusos sin un soporte económico inmediato, lo que dificulta su proceso de reinserción. A este respecto, **el Justicia ha mantenido reuniones con la Coordinadora EnlaZaDos**, una

red de entidades que trabajan en el ámbito penitenciario, para analizar posibles soluciones a esta problemática.

Por último, el funcionamiento de la Administración de Justicia ha sido objeto de quejas por la tardanza en la tramitación de procedimientos judiciales, la obligación de contar con abogado y procurador en ciertos procesos y la falta de respuesta en determinadas actuaciones procesales. **Aunque el Justicia de Aragón no tiene competencias sobre decisiones judiciales, sí ha tratado de orientar a los ciudadanos sobre sus derechos** y los cauces adecuados para canalizar sus reclamaciones.



Vivienda

La asignatura pendiente del *alquiler social para colectivos vulnerables*



TOTAL DE EXPEDIENTES **66**



PRINCIPALES TEMAS DE QUEJAS

- Escasez de viviendas de alquiler social
- Retrasos en la devolución de las fianzas del alquiler en Zaragoza

La vivienda sigue siendo un ámbito con importantes retos pendientes, como el del alquiler social, que ha sido uno de los motivos de queja más recurrentes.

Se han recibido múltiples quejas de ciudadanos que, a pesar de haber sido incluidos en el registro de demandantes de vivienda social y protegida, llevan años esperando una vivienda sin obtener respuesta clara por parte de la administración. En muchos

casos, estas personas se encuentran en situaciones de vulnerabilidad, lo que agrava aún más su situación. **La justicia de Aragón ha insistido en la necesidad de agilizar estos procesos y ha recomendado priorizar los casos más urgentes mediante mecanismos de adjudicación más flexibles y eficientes.** Al respecto, la administración ha informado de la implantación de un nuevo programa informático y un aumento de la plantilla para agilizar el trámite.

Además, han sido numerosas las reclamaciones sobre la devolución de fianzas de alquiler. En Zaragoza, en particular, se han detectado retrasos en la devolución de las

fianzas gestionadas por el Gobierno de Aragón, problemas a inquilinos que han finalizado su contrato y necesitan recuperar su depósito.



Urbanismo

Planificación, conservación y regeneración del espacio urbano



TOTAL DE EXPEDIENTES **56**



PRINCIPALES TEMAS DE QUEJAS

- Tramitación de licencias urbanísticas
- Conservación de inmuebles y mantenimiento de solares

El urbanismo es un ámbito fundamental para garantizar un entorno habitable, accesible y equilibrado en las ciudades y municipios de Aragón. A lo largo de 2024, el Justicia de Aragón ha recibido 56 expedientes en esta materia sobre cuestiones relacionadas con la planificación del territorio, la conservación de inmuebles, la tramitación de licencias y los procesos de regeneración urbana.

Uno de los principales motivos de queja ha sido la falta de diligencia en la concesión de licencias urbanísticas. Otro de los problemas más recurrentes ha sido la falta de conservación de edificios y espacios urbanos. Se han recibido denuncias sobre inmuebles en evidente estado de deterioro que representan un riesgo para la seguridad de los vecinos, así como sobre el abandono de solares en núcleos urbanos sin que se adopten medidas para su adecuación. En este sentido, se ha subrayado la responsabilidad de los propietarios y de la administración municipal

en la conservación del patrimonio edificado y se ha instado a las entidades locales a ejercer su labor de control urbanístico para evitar situaciones de riesgo.

Asimismo, han surgido reclamaciones en torno a los procesos de regeneración y reurbanización de barrios. En algunos casos, los vecinos han expresado su preocupación por la falta de información sobre actuaciones que afectan directamente a su entorno, como la reordenación de espacios públicos, el derribo de infraestructuras o la creación de nuevas zonas verdes, como en el caso de la queja expuesta por la Plataforma de afectados del gancho y Pignatelli, de Zaragoza.

Entre las sugerencias formuladas, **destaca la dirigida al Ayuntamiento de Teruel en relación con el cumplimiento del deber de conservación en condiciones adecuadas de salubridad y seguridad de los inmuebles de la zona de la calle San Francisco**, mediante el ejercicio de las potestades urbanís-

ticas que fueran procedentes a tal efecto, así como la necesidad de valorar la realización de actuaciones de conservación y manteni-

miento del callejón "Del gato" mencionado en la queja, así como la posibilidad de acometer una actuación integral de dicha zona.



Otras áreas

El Justicia de Aragón: *observador privilegiado* de la realidad



En el ámbito de la **Seguridad Social**, las quejas han estado vinculadas a la tramitación de prestaciones y a los plazos en la resolución de expedientes. Se han registrado reclamaciones sobre retrasos en la concesión de pensiones y prestaciones, en particular, el Ingreso Mínimo Vital, que gestiona el Estado, y que pueden superar el año de espera, con graves consecuencias para las personas necesitadas, así como

las derivadas de reclamaciones de ingresos indebidos. Estas quejas se remiten al Defensor del Pueblo, previa atención al ciudadano ofreciéndole la información requerida y para evitar perjuicios derivados del transcurso de plazos, en colaboración con los trabajadores sociales.

Sobre **Industria y Comercio** se recibieron 32 quejas, la mayor parte sobre las actua-

ciones de las empresas suministradoras de energía eléctrica y de gas. En particular, por el aumento del precio de estos suministros y las consiguientes dificultades con las que se están encontrando muchas familias para poder abonar los gastos.

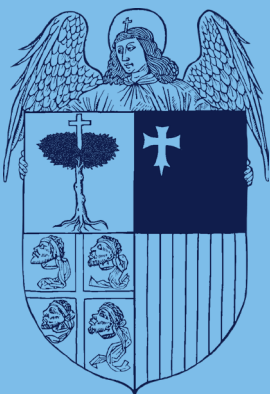
En menor medida, hay otras reclamaciones que se refieren a la Administración Autonómica en materia de Consumo y suelen resolverse mediante la facilitación de información previamente obtenida de la citada Administración, para aclarar las dudas o discrepancias planteadas en queja

En el ámbito de **la Cultura, el Patrimonio y los Deportes**, se han tramitado 34 expedientes que, en su conjunto, reflejan la preocupación por el estado del patrimonio cultural y la conservación de bienes históricos. En este sentido, se ha instado a la administración a incluir la Iglesia de San Bartolomé en alguna de las tres categorías del patrimonio cultural aragonés y a mejorar la protección de yacimientos arqueológicos. Igualmente, se ha instado a la administración a valorar la creación de una orquesta sinfónica en Aragón, así como la posibilidad de hacer uso de las líneas presupuestarias de actuación para los bienes inmateriales del patrimonio cultural, en orden a financiar intervenciones en materia de lenguas y modalidades lingüísticas propias de Aragón.

Sobre **Agricultura**, un tercio de las quejas son de partícipes de las Comunidades de Regantes y se han formulado dos sugerencias para que las resoluciones que dictan se motiven y ofrezcan los recursos administrativos correspondientes, de tal forma que el regante tenga constancia de los argumentos de la resolución para poder recurrir a la Confederación Hidrográfica del Ebro, en caso de estimarlo necesario.

La actividad sobre **Contratación Pública** ha servido de base para insistir en la importancia de que las administraciones apliquen de manera rigurosa los principios de publicidad, concurrencia y objetividad, garantizando que todos los licitadores tengan las mismas oportunidades y que los procesos se ajusten a la Ley de Contratos del Sector Público.

Las quejas del área de **Obras Públicas** no destacan por su cantidad (14) pero sí por el número de personas que las suscriben en dos expedientes concretos: el referido al mal estado de la carretera de Tardienta, acompañado de 101 firmas, y el tramitado por la disconformidad de 562 personas ante el proyecto de construcción del Ayuntamiento de Sallent de Gállego de un aparcamiento subterráneo en la plaza Valle de Tena.



04

**Derecho Aragonés
y Estatuto
*de Autonomía***

El Justicia de Aragón: *garantía* del autogobierno y del Derecho Foral

El Justicia de Aragón, como institución garante de los derechos ciudadanos, posee competencias singulares que van más allá de la protección frente a la administración: la tutela del Ordenamiento Jurídico Aragonés y la defensa del Estatuto de Autonomía. Estas funciones resultan esenciales para preservar el derecho civil propio de Aragón y su marco normativo.

En su desarrollo, la actividad del Justicia de Aragón en 2024 se puede clasificar en cinco apartados:

01. Expedientes tramitados en relación con el Derecho foral aragonés, que analizan la implicación de nuestro derecho propio en determinados problemas de los ciudadanos

Como ejemplo, la sugerencia dirigida al Gobierno de Aragón para que propicie una iniciativa de reforma del Código de Derecho Civil que suprima la pérdida de la vecindad civil por la residencia continuada de diez años o que, en su caso, permita la recuperación de dicha vecindad civil, una vez perdida, que no exija una nueva residencia en el territorio de origen.

02. Recopilación de la doctrina del Tribunal Superior de Justicia de Aragón en el ámbito del Derecho civil aragonés para conocer los criterios de quienes tienen la responsabilidad de unificar la interpretación de la legislación civil aragonesa

En el informe completo se relacionan las correspondientes sentencias, con indicación de su ponente, la referencia en la base de datos del Centro de Documentación Judicial y de algunos conceptos tratados en las mismas.

03. Exposición de las incidencias en los conflictos competenciales ante el Tribunal Constitucional entre el Estado y la Comunidad Autónoma de Aragón y relación de acuerdos adoptados por la Comisión Bilateral de Cooperación Aragón-Estado con carácter previo a la eventual iniciación de procesos ante el Tribunal Constitucional

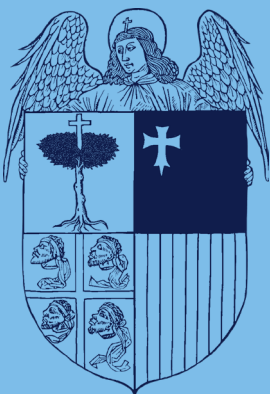
Estos datos resultan muy interesantes para dar curso a nuestra responsabilidad en materia de defensa del Estatuto de Autonomía de Aragón.

04. Recopilación de las sentencias del Tribunal Constitucional relativas a las normas aragonesas o que pueden incidir en el ámbito de autonomía de Aragón

En este apartado, el informe da cuenta del pronunciamiento del Alto Tribunal que anuló el Decreto-ley autonómico en materia de energía, así como de otras sentencias dictadas en temas absolutamente capitales para los poderes públicos autonómicos, como son la vivienda o el ingreso mínimo vital.

05. Análisis de los problemas jurídicos derivados con la administración obligatoria de la vacunación a menores y personas con discapacidad

A las sentencias de 2023 del Alto Tribunal, siguieron otras en 2024, algunas de las cuales han confirmado decisiones judiciales de juzgados aragoneses, que tuvieron que ponderar también la legislación civil aragonesa en materia de autoridad familiar y relaciones paterno-filiales.



05

Actividad institucional *y comunicación*

El Justicia de Aragón: *una casa de Derecho* que escucha a las personas y les pone voz ante las administraciones

Las relaciones institucionales son clave para garantizar la conexión del Justicia con la ciudadanía y las administraciones públicas. Entre estas, destacan los vínculos con las Cortes de Aragón, el presidente de Aragón y el Gobierno, las instituciones del Estado con presencia en la Comunidad Autónoma, las Defensorías del Pueblo de España y las entidades locales de Aragón.

Por la competencia del Justicia de tutela del Ordenamiento Jurídico Aragonés, resultan especialmente estrechas las relaciones con las profesiones jurídicas de Aragón, con el fin de promover espacios de diálogo y colaboración.



Actividades *destacadas*

Entre las actividades desarrolladas en 2024 destacan:

- La celebración de los XXXIII Encuentros del Foro de Derecho Aragonés
- La participación en la Cátedra de Derecho Civil y Foral de Aragón
- La edición de la Revista «Actualidad del Derecho en Aragón»
- Iniciativas conjuntas realizadas con colegios profesionales, universidades y asociaciones para la divulgación del Derecho Foral
- La publicación del libro «Introducción al Derecho Aragonés», de Guillermo Vicente y Guerrero

Igualmente, la misión de defender los derechos y libertades de las personas favorece la creación de vínculos sólidos con las entidades del tercer sector que protegen a las personas más vulnerables. **La justicia de Aragón, Concepción Gimeno, recibió en la institución a 33 entidades sociales, que le trasladaron los problemas e inquietudes de los colectivos representados por ellas.**

En total, 2024, Concepción Gimeno, asistió a casi 150 actos, encuentros y reuniones fuera de la institución.

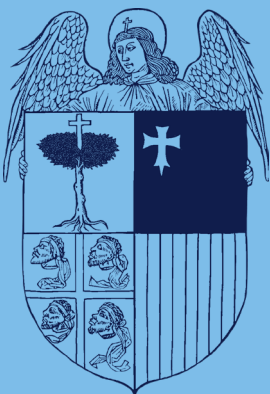
La apertura de puertas de la institución, también se reflejó en el número de visitas de escolares y particulares concertadas para conocer el Palacio de Armijo, 363 personas que pudieron recorrer con visitas guiadas los rincones de la sede del Justicia de Aragón.



Comunicación *externa*

La estrategia de comunicación externa desarrollada en 2024 busca acercar la institución a la ciudadanía a través de:

- La página web, que ha duplicado el número de visitas, lo que refleja un mayor interés por la información y servicios ofrecidos.
- Las redes sociales, mediante una presencia constante en Twitter, Facebook, Instagram, YouTube y Flickr, con contenido atractivo, de carácter divulgativo sobre las funciones de la institución, el Derecho aragonés y la actualidad del Justicia.
- Los medios de comunicación, para quienes se han publicado 99 notas de prensa que, junto a otras informaciones, han generado 213 impactos.



06

Organización *y funcionamiento*

El personal de la institución se rige por el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Justicia de Aragón y el Estatuto de Personal y Régimen Interior de las Cortes de Aragón. Está compuesto por funcionarios adscritos y personal eventual.

En 2024, con la toma de posesión de Concepción Gimeno Gracia como nueva Justicia de Aragón, se realizaron varias modificaciones en la estructura del personal que, en la actualidad, se asienta en tres pilares: la jefatura de asesores, la Secretaría General y la Dirección de Gabinete y Comunicación.

Se transformó la plaza de Técnico de Sistemas A2 en Analista de Sistemas A1, acorde a las necesidades tecnológicas de la institución que, en los próximos años, deberá afrontar una modernización, que no puede eludirse por más tiempo.

Con todo, a 31 de diciembre de 2024, el personal de la institución suma 33 personas e incluye a la justicia de Aragón, asesores especialistas en las diversas áreas de gestión de las quejas, personal de gabinete y comunicación, administrativo y funcionarios en diversas áreas.

Comprometidos con la formación de las nuevas generaciones y convencidos del enriquecimiento intelectual y de vida que aportan a la organización los estudiantes en prácticas, la institución ha reformulado su programa de becas universitarias y prácticas, ampliando su duración y enfoque.

Así, en 2024, tras un proceso selectivo basado en expediente académico y entrevista, se adjudicó la beca de formación para licenciados a María Martínez Larraz, graduada en Trabajo Social.






Continúa el programa de prácticas para estudiantes universitarios y, en 2024 dos estudiantes de Grado en Derecho realizaron prácticas en régimen presencial, con un enfoque rotatorio, que les permitió conocer todas las áreas de trabajo de la institución.

Presupuesto y Ejecución

El presupuesto aprobado para el ejercicio 2024 se mantuvo constante respecto al ejercicio 2023 a excepción del Capítulo I, donde se incluyen las obligaciones establecidas por la Ley de Presupuestos respecto al incremento de las retribuciones del personal y a los acuerdos de la Mesa de las Cortes y por cumplimiento de trienios o sexenios, así como por el aumento de las bases de cotización de Seguridad Social. A 31 de diciembre de 2024, el porcentaje de ejecución era del 81,28 %.



Presupuesto aprobado y grado de ejecución

PARTIDA PRESUPUESTARIA	PRESUPUESTO	MODIFICACIONES	TOTAL	DISPONIBLE	OBLIGACIONES RECONOCIDAS	GRADO EJECUCIÓN
 Capítulo I: <i>Personal</i>	1.843.807,17€	63.961,15€	1.907.768,32€	313.616,69€	1.594.151,21€	83,56%
 Capítulo II: <i>Adquisición de Bienes Corrientes</i>	313.700,00€	6.052,02€	319.752,02€	94.455,44€	225.296,58€	70,46%
 Capítulo IV: <i>Transferencias</i>	19.720,00€	3.467,22€	23.187,22€	1.506,41€	21.680,81€	93,50%
 Capítulo VI: <i>Inversiones</i>	32.600,00€	0,00€	32.600,00€	25.624,42€	6.975,58€	21,40%
 TOTAL	2.209.827,17 €	73.480,39 €	2.273.788,32 €	435.202,96 €	1.848.104,18 €	81,28 %

Contacto



TELÉFONO GRATUITO

900 210 210



EMAIL

informacion@eljusticiadearagon.es



ATENCIÓN PRESENCIAL EN OFICINA

ZARAGOZA

Palacio de Armijo
en calle don Juan de Aragón, 7
Lunes a viernes de 8:30 a 14:30 h
y miércoles de 16:00 a 18:00 h

HUESCA

Plaza de Cervantes, 1
Lunes y viernes de 10:00 a 13:00 h

TERUEL

Ronda Dámaso Torán, 54
(provisional)
Lunes y martes de 10:00 a 13:00 h



WEB Y REDES SOCIALES

www.eljusticiadearagon.es

