



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

**EL JUSTICIA DE ARAGÓN**

**202100006975**

**14 JUL 2021**

**REGISTRO DE SALIDA**

**Exp: Q21/863/08**

**Sr. Consejero de Educación, Cultura y  
Deporte**

[eljusticiatramitesdgri@aragon.es](mailto:eljusticiatramitesdgri@aragon.es)

**ASUNTO:** Sugerencia relativa a la recuperación de la atención presencial en el Servicio Provincial de Educación de Zaragoza.

**I.- ANTECEDENTES**

**PRIMERO.-** El día 16 de mayo de 2021 tuvo entrada en esta Institución una queja motivada por los problemas que denunciaban un grupo de docentes para ser atendidos en el Servicio Provincial de Educación de Zaragoza. En el contenido del escrito presentado, se expone que los docentes, -como otros funcionarios y otros profesionales-, atienden en persona. Sin embargo, cuando ellos se dirigen a resolver asuntos administrativos con el Servicio Provincial de Educación de Zaragoza precisan registro electrónico, y no pueden presentar personalmente nada. En la redacción del escrito se afirma:

*“Los docentes llevamos un curso entero, en plena pandemia, atendiendo a nuestro alumnado de forma presencial, corriendo más de un riesgo de contagio, pasando verdadero frío en las aulas, metiendo horas sin conocimiento para atender a todo*



*el alumnado que cae enfermo y resulta que cuando necesitamos solicitar algún tipo de documentación al servicio provincial, no se nos puede atender porque estamos en pandemia.*

*Hasta hace un mes aún se podía realizar algún trámite vía correo electrónico, pero ahora mismo ni eso, todo debe solicitarse a través del registro electrónico”.*

Y termina la queja afirmando que *“no le importan los docentes a los responsables del Servicio Provincial de Educación”, y los considera el propio Departamento “profesionales de menor categoría”, cuyo riesgo de enfermedad y de contagio no se tiene en cuenta, además de referir que no atiende la Administración a sus administrados.*

**SEGUNDO.-** A la vista de la queja presentada, y puesto que este es un motivo que se ha repetido en boca de padres o estudiantes, durante el proceso de adscripción y escolarización, quienes reclamaban la falta de atención personal en el Servicio Provincial de Educación de Zaragoza, se resolvió admitir la queja a trámite, efectuando la oportuna asignación del expediente para su instrucción.

Con tal objeto, se envió con fecha 18 de mayo de 2021 un escrito al Consejero de Departamento de Educación, Cultura y Deporte recabando información acerca de cuándo se prevé recuperar la atención al público en el Servicio Provincial de Educación de Zaragoza.

**TERCERO.-** La respuesta del Departamento de Departamento de Educación, Cultura y Deporte se recibió el 1 de julio de 2021, y en ella hace constar textualmente, lo siguiente :

*“Con fecha 25 de mayo de 2020, y debido a la situación sanitaria en la que nos encontramos, la Dirección General de Patrimonio y Organización habilitó el sistema de “Cita Previa” de los diferentes Registros de la Diputación General de Aragón para que la ciudadanía pudiera realizar los trámites que considerara necesarios.*

*Desde el Servicio Provincial de Educación de Zaragoza se solicitó también la “Cita Previa” para Información y de esta manera se consiguió que desde el principio de la “desescalada” hubiera una relación fluida entre ciudadanos/as y Administración.*



*También desde las diferentes Secciones del Servicio Provincial se facilitó desde el comienzo del estado de alarma varias direcciones de correo electrónico para resolver cuestiones que tanto el personal docente como la ciudadanía en general pudieran plantear.*

*Ahora bien, el correo electrónico no es un cauce formalmente establecido en la Ley de Procedimiento Administrativo para presentar documentación ni realizar trámites con el Servicio Provincial. Por tanto, para realizar cualquier solicitud se encuentra a disposición de los ciudadanos la cita previa de todos los Registros Físicos de toda la Comunidad Autónoma y, por supuesto el Registro Electrónico. La tramitación electrónica ya ha dejado de ser una forma especial de gestión de los procedimientos, y constituye la actuación habitual de las Administraciones, siempre con la vocación de lograr un mejor y más eficaz servicio a los ciudadanos.*

*En cuanto a la queja vertida por la persona que interpone la queja afirmando que el Departamento considera al personal docente como “personas de menor categoría” “cuya salud es poco importante”, lamentamos que pueda haber llegado a esta conclusión, más cuando todo el trabajo del Departamento y las personas que trabajan en él ha estado constantemente encaminado a salvaguardar la seguridad y la salud de todos los miembros de la comunidad educativa, vigilando la elaboración y cumplimiento de los Planes de Contingencia, haciendo llegar los Equipos de Protección que se han considerado necesarios, elaborando conjuntamente con el Departamento de Sanidad un calendario de vacunación para todos los trabajadores de los Centros Educativos, etc.*

*En este momento, y por mandato de las autoridades sanitarias, sigue siendo necesario el control de acceso a muchas instalaciones, pero la relación entre ciudadanos y Administración está resultado eficaz y sobre todo se está garantizando la constancia de cada documentación aportada al constar de número de registro, así como la fecha y hora de presentación.”*



## II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS

**PRIMERA.-** En la tramitación del expediente hemos apreciado dos hechos diferenciados que son, por un lado la demanda de atención presencial a los ciudadanos en el Servicio Provincial de Educación de Zaragoza, y por otra la necesidad que impone dicha administración educativa de presentar telemáticamente todos los documentos.

Todos los ciudadanos hemos sufrido, con motivo de la Alarma Sanitaria del pasado marzo de 2020, que se limitaran la presencialidad en espacios públicos y las reuniones de ámbito privado por motivos de salud. Pero las condiciones sanitarias han cambiado desde el pasado año, y la ansiada recuperación de la vida ordinaria está siendo pautada por el ritmo que imponen las sucesivas Órdenes del Departamento de Sanidad de la Comunidad Autónoma. Además, es una necesidad de los ciudadanos.

Sin embargo, nos consta que hay todavía sectores en la Administración en los que no se ha recuperado el pulso de una vida normal, justificando la desatención presencial a los ciudadanos en motivos sanitarios y de seguridad, por lo que obligan a que los trámites se realicen telemáticamente y las consultas se hagan por teléfono que, a decir que varios ciudadanos que han presentado quejas en esta Institución, *“puede estar más de 20 minutos en espera sin que nadie atienda”*. -Las infructuosas consultas en los teléfonos durante el proceso de escolarización y matrícula en institutos durante el mes de junio han provocado que algunos miembros de la comunidad educativa se dirigieran al Justicia solicitando ayuda para interpretar la normativa, poniendo quejas por la exigencia de la Administración de que tengan una competencia digital y unos medios de los que no disponen, o lamentando la falta de atención y asistencia de la Administración.

Asimismo, hemos de comprender las protestas de los docentes, -cuya queja ha dado lugar a este expediente-, quienes llevan desde el principio de curso en las aulas, de los ciudadanos que trabajan en bares, en zapaterías, en supermercados, en servicios públicos como la policía, o en tiendas, porque la Administración educativa mantiene las puertas cerradas para facilitar los trámites y las consultas por motivos de seguridad sanitaria. Y se plantean las preguntas lógicas de por qué los ciudadanos deben relacionarse con los funcionarios de la Administración a través de los medios telemáticos, y *“estos mismos funcionarios pueden acudir libremente al cine, al super o a la farmacia sin que se les diga “no, que si quiere algo lo pida por internet”*.



Debemos recordar que el DECRETO-LEY 4/2021, de 8 de julio, del Gobierno de Aragón, por el que se modifica la Ley 3/2020, de 3 de diciembre, por la que se establece el régimen jurídico de alerta sanitaria para el control de la Pandemia COVID-19 en Aragón, para el establecimiento del nivel de alerta sanitaria 2 en la Comunidad Autónoma de Aragón y la ORDEN SAN/790/2021, de 8 de julio, de modulación de medidas del nivel de alerta sanitaria 2 aplicables en las provincias de Huesca, Teruel y Zaragoza. Publicadas el pasado 8 de julio limita los aforos permitidos en función del espacio al 75%, y regula los aforos de supermercados, salas de concierto, lugares de ocio nocturno, celebraciones, transporte público, lugares de culto, y además en el Artículo octavo se señala que los encuentros y reuniones de trabajo o conferencias, sean promovidas por entidades públicas o privadas se podrán celebrar ajustándose al aforo del 75% de la capacidad, observando la distancia interpersonal y el uso obligatorio de mascarilla. Entendemos desde esta institución que la atención de la Administración a sus administrados es indispensable, y no lo está teniendo en cuenta el Servicio Provincial de Educación porque no se atiende a los ciudadanos presencialmente.

**SEGUNDA.-** Han de tomarse en consideración, asimismo, en la presentación de la queja, las dificultades técnicas y de competencia digital consustanciales a los procedimientos de tramitación electrónica.

Los problemas de la implantación de la administración electrónica de los procedimientos administrativos, y su imposición a determinados colectivos, está pasando por alto que es la propia Administración la que sufre dificultades y retrasos para su implantación. No puede pasarse por alto la incongruencia de imponer a los ciudadanos que se relacionen con la Administración, mientras la propia Administración no tiene resuelto el problema de sus comunicaciones por lo que no debería exigir a los ciudadanos que, para relacionarse con ella, utilice medios electrónicos únicamente, sin alternativa posible ni asistencia de los funcionarios para servir al ciudadano.

Parece que la Administración educativa, alejándose de la realidad de los zaragozanos en este expediente que tratamos, exige la tramitación electrónica de determinados procedimientos a los docentes y a la ciudadanía, y no tiene en cuenta las dificultades técnicas y operativas que este cambio supone para los ciudadanos. A esta dificultad para los ciudadanos no es ajena ni es ignorante la Administración, en tanto es conocedora de que la puesta en práctica de las disposiciones sobre administración electrónica y la tramitación de procedimientos administrativos por esta vía,



entrañan dificultades de índole técnica que han determinado que se demore la entrada en vigor en las distintas leyes reguladoras de esta materia.

El hecho de que se utilicen medios electrónicos en la relación de la Administración educativa con los docentes posibilita una carga burocrática aparentemente más ágil. Sin embargo, no puede olvidarse que los medios electrónicos no son un fin en sí mismos, y que la Administración está obligada a respetar y garantizar el desarrollo de los procedimientos, y corregir las incidencias que se han detectado, adaptarlas a las demandas de los usuarios y garantizar un uso eficaz de las tecnologías y de la administración electrónica, que no es excluyente de otra forma de relación con la Administración.

A fin de evitar disfuncionalidades y situaciones difíciles que pudieran terminar afectando a la efectiva tramitación de los procedimientos administrativos que docentes y ciudadanos realizan con la Administración, y al ejercicio de sus derechos, cabría sugerir al Departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón que retome la atención personal de los administrados y al público en general, ya que se ha demostrado que, insatisfacción y frustración aparte al intentar encontrar cuál es la pestaña en la que hay que depositar un documento, el servicio de atención de la Administración a los ciudadanos es obligado, y que se facilite dicha atención presencial para que los funcionarios solventen dificultades en la tramitación de cualquier expediente y atiendan al público en general, dando opción de ser atendidos sin cita previa telemática ni telefónica.

**TERCERA.-** Por último, únicamente cabe recordar que la Administración pública está obligada a servir los intereses generales, como se contiene en el artículo 103.1 de la Constitución, y ese servicio es el eje sobre el que debe gravitar la actuación de la Administración educativa. En función de los conceptos fundamentales de eficacia y eficiencia, la Administración debe estar guiada por la búsqueda y prosecución del interés público que le corresponde.

Estando de acuerdo con que es preciso establecer una relación entre el ciudadano y la Administración que sea electrónica, no entenderíamos que fuera esta la única forma de relación, dadas las competencias digitales de la ciudadanía aragonesa, y de acuerdo con la Sentencia del Tribunal Supremo de 17 de enero de 2018, *“el establecimiento de una Administración electrónica es absolutamente necesario desde parámetros de modernidad y tiene como objetivo la obtención de una mayor eficacia en la actuación administrativa”, en el sentido del art. 103 de la Constitución.*



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

Pero, al mismo tiempo, esa implantación de la administración electrónica debe realizarse salvaguardando los derechos de la ciudadanía en sus relaciones con la Administración, porque, como advertía dicho Tribunal en su Sentencia de 16 de noviembre de 2016, " *pues se afecta directamente al principio básico de no indefensión y es medio necesario para a la postre alcanzar la tutela judicial efectiva.*" Nunca debería olvidarse que la Administración está al servicio de los ciudadanos, y no a la inversa.

### III.- RESOLUCIÓN

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 Departamento de Departamento de Educación, Cultura y Deporte la siguiente **SUGERENCIA**:

**Primera.-** Que se establezcan las medidas oportunas y necesarias para que se retome la atención presencial a los administrados, y al público en general, en el Servicio Provincial de Educación de Zaragoza, sin necesidad de obtener cita previa telemática o telefónica.

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



P.A. Javier Hernández García  
Lugarteniente del Justicia

Le rogamos que en las sucesivas comunicaciones que nos dirija sobre el asunto planteado, **haga mención al número de expediente** indicado en la parte superior de este escrito.