

EL JUSTICIA DE ARAGÓN

n° 2 2003

EDITORIAL

A través de esta ventana, tengo el honor de presentarme ante ustedes con ilusión renovada y nuevos propósitos que se enmarcan en la labor realizada hasta el momento y sobre todo, en el respaldo que los ciudadanos demuestran cada día a esta Institución milenaria.

El dato que mejor refleja la confianza en el Justicia es el número de quejas que hemos tramitado en este último periodo y que han pasado de 1081 en 1998 a 1476 el pasado año. En cuanto a los temas que mayor número de reclamaciones suscitan, tengo que destacar una creciente preocupación por el Medio Ambiente, en especial el urbano, con el problema de los ruidos a la cabeza. Educación, Sanidad y Función Pública son otros asuntos de prioritaria preocupación para los ciudadanos a tenor del número de quejas recibidas.

Como no podía ser de otra manera, el incremento en el número de quejas ha traído consigo un aumento del número de Sugerencias y Recomendaciones dirigidas a la Administración, que han pasado de 166 en 1998, a 266 el pasado año. Detrás de cada una de ellas se encuentra una o varias personas; en ocasiones, incluso cientos de ciudadanos afectados por un mismo problema. Hay que decir,



que en la mayoría de los casos, la Administración atiende el consejo del Justicia basado en fundamentos de derecho y equidad, pero también se dan situaciones de silencio administrativo, que resultan especialmente injustas porque para cada persona su problema es el más importante y no merece la llamada por respuesta.

Creo sinceramente, que tanto las Sugerencias como las Recomendaciones y los Informes Especiales que desde el Justicia de Aragón hemos elaborado a lo largo de los últimos años reflejan la realidad de nuestra Comunidad Autónoma. A través de estos documentos, accesibles a todos los ciudadanos en la web www.eljusticiadearagon.es conforman una fotografía sin retoques que es posible gracias a la perspectiva que proporciona el mirador del Justicia de Aragón. En el futuro, queremos seguir próximos al terreno y en este empeño no vamos a escatimar esfuerzos y dedicación. Seguiremos desarrollando las posibilidades que nos proporcionan las nuevas tecnologías, nos acercaremos a las comarcas para estrechar la relación que une a los aragoneses con su Justicia y mejoraremos en todo lo posible la atención al público tanto en la sede de Zaragoza como en las Oficinas Delegadas de Huesca y Teruel. Queremos que los escolares aragoneses conozcan bien a su Justicia y para eso mantendremos las puertas de la Institución siempre abiertas a sus demandas e inquietudes. En este sentido, hemos querido que en esta revista fueran los niños los que expresaran a través de sus dibujos cómo ven las distintas áreas de actividad del Justicia de Aragón. A todos, les agradezco la participación, porque con su imaginación han enriquecido el significado de esta Institución.

En estos años, he descubierto que ser Justicia de Aragón es sobre todas las cosas una experiencia de servicio al ciudadano y un legado que entre todos los aragoneses debemos mantener siempre vivo.

Fernando García Vicente
Justicia de Aragón

ÍNDICE

2 >	1. BIENESTAR SOCIAL
4 >	2. MENORES
6 >	3. EDUCACIÓN
7 >	4. AGRICULTURA
8 >	5. MEDIO AMBIENTE
10 >	6. VIVIENDA
11 >	7. URBANISMO
12 >	8. SANIDAD
14 >	9. TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL
16 >	10. SERVICIOS PÚBLICOS
17 >	11. ECONOMÍA Y HACIENDA
18 >	12. FUNCIÓN PÚBLICA
20 >	13. INMIGRACIÓN
22 >	ACTIVIDAD INSTITUCIONAL
24 >	ESTADÍSTICA

Coordina: Justicia de Aragón

Imprime: Octavio y Félez S.A.

Diseño y maquetación: Inés Bullich

Dibujos: Alba B.M. (págs. 2, 16, 17); María M.B. (pág. 5);
María P.G. (págs. 6, 13); Curro P.G. (págs. 8,11); Pedro O.H. (pág. 14);
Clara M.B. (pág. 18); Rocio P.G. (págs. 20, 21)

Depósito Legal: Z-3250-03

1. BIENESTAR SOCIAL

TERCERA EDAD

Informe especial sobre el maltrato de ancianos. Mujer viuda de 75 años en adelante, con un importante deterioro funcional, dependiente de un familiar en todas sus actividades de la vida diaria, con antecedentes previos de lesiones inexplicables y recurrentes, signos de desnutrición, mala higiene, intoxicación por medicamentos y aislamiento social. Este es el perfil más frecuente de un fenómeno, el maltrato a los ancianos, del que todavía no existe conciencia social. Esta carencia de sensibilización y la atención especial del Justicia a los colectivos más desfavorecidos fueron dos de los principales motivos por los que decidimos elaborar un Informe Especial sobre el maltrato de las personas de edad en el que se analizan diversos aspectos del fenómeno, entre ellos los factores de riesgo más relevantes como la soledad, las barreras arquitectónicas o la atención residencial. Las principales conclusiones de este trabajo apuntan las siguientes líneas de actuación:

- > Protocolo de actuación sanitaria para detectar y notificar posibles casos de maltrato a ancianos.
- > En las residencias, cartas de derechos y responsabilidades de los residentes; plantillas suficientes y capacitadas e inspecciones frecuentes.
- > Campañas de educación general y líneas telefónicas de ayuda.
- > Información individualizada sobre los servicios asistenciales en general, y a domicilio, en particular. Incrementar los recursos en este sentido.
- > Ayudas económicas para el acondicionamiento de las viviendas a las personas mayores con dificultades en la movilidad.
- > Supresión de las barreras arquitectónicas externas.
- > Programa de acogimiento familiar de ancianos.
- > Coordinación sociosanitaria.
- > Apoyo y formación a los cuidadores.

Minusvalía y jubilación. Una de las cuestiones que nos ha llamado la atención en la Institución del Justicia es comprobar que en muchos casos, las personas con minusvalía reconocida reciben menos ayudas económicas cuando cumplen 65 años y pasan a ser jubilados. Para el Justicia, esta es una situación cuando menos paradójica ya que a la minusvalía se suma el incremento de edad, con las consecuencias que eso supone. Con el objetivo de que se corrijan estas situaciones injustas hemos sugerido a la Administración competente que estudie el problema y si es necesario, modifique la legislación sobre este tema.



DISCAPACITADOS

Barreras arquitectónicas en los cines de Zaragoza. En el Justicia de Aragón son habituales las quejas sobre la existencia de escalones insalvables para personas con poca movilidad en la mayor parte de los edificios públicos, incluso en los de reciente construcción. La falta de sensibilidad, y en muchos casos, el escaso conocimiento de la normativa aplicable son el trasfondo común de los problemas que padecen las personas con deficiencias físicas o sensoriales.

Por esta razón, acogimos con agrado que el ayuntamiento de Zaragoza aceptase una Sugerencia del Justicia sobre barreras arquitectónicas en los cines y se comprometiese a pedir a los propietarios de las salas de la capital aragonesa los programas de actuación para suprimir sus barreras arquitectónicas en cumplimiento de la Ordenanza Municipal sobre esta materia.

A través de la queja de un ciudadano supimos que ninguna de las salas de la capital aragonesa está adaptada plenamente a las necesidades de los minusválidos físicos. La información proporcionada al Justicia por el Instituto Aragonés de Servicios Sociales (IASS) corroboró esta denuncia. Falta de señalización de los itinerarios para personas con limitación sensorial o movilidad reducida, mobiliario y aseos sin adaptar, carencia de reserva butacas para minusválidos, etc.

Empresarios del sector que han tenido conocimiento de la Sugerencia del Justicia han manifestado a la Institución que ya han comenzado la redacción del proyecto para llevar a cabo la adaptación de sus instalaciones.

HEMOS SUGERIDO... A la Diputación General de Aragón la aprobación y puesta en funcionamiento de un **Plan de Atención Temprana** en Aragón para detectar y prevenir los casos de niños con cualquier tipo de problema en su desarrollo. La detección a tiempo, permite derivar el caso a los servicios competentes y tratarlo de acuerdo con las necesidades que presente. La Administración autonómica aceptó la sugerencia y desde marzo de 2003 existe un Plan con estos objetivos.

... A las Administraciones que ejerzan un mayor **control sobre la financiación y el funcionamiento de asociaciones de ayuda a discapacitados** porque se nutren en un porcentaje importante, de ayudas públicas y engloban a sectores de la población que en muchos casos se encuentran desprotegidos. Desde el Justicia de Aragón reconocemos la encomiable labor que realizan lo que justifica también el conocimiento público de su trabajo.]

HEMOS VISITADO... El centro ocupacional "Vértice", la Asociación de Padres de Niños Oncológicos de Aragón, el Centro de Atención Temprana de la Fundación "Ramón Rey Ardid", la Asociación "Utrillo" y la Fundación "Down 21". Los informes elaborados como resultado de estas actuaciones se incluyen en el Informe Especial sobre la situación de los menores en Aragón correspondiente al año 2002.]

El informe Menores 2002 está disponible en formato PDF en la dirección:

www.eljusticiadearagon.com/pages/informes/informes_anuales.php

QUEREMOS AGRADECER... La colaboración que siempre hemos tenido de los servicios sociales de base y del Instituto Aragonés de Servicios Sociales (IASS), quienes no sólo responden a nuestras peticiones de información, sino que en la mayor parte de los casos se interesan personalmente por cada caso que les planteamos, por lo que la mayor parte de los expedientes de asistencia social se resuelven sin necesidad de formular Sugerencia o Recomendación.]

2. MENORES

INFORME ESPECIAL SOBRE VIOLENCIA JUVENIL

En los últimos años, se ha incrementado la violencia juvenil. Las cifras de la Fiscalía y el Juzgado de Menores de Zaragoza lo demuestran: 1980 expedientes de reforma en 2001 frente a 450 el año anterior. Sin embargo no debemos pasar por alto que la nueva Ley del menor incrementa la edad penal de 16 a 18 años con la consiguiente repercusión al alza en la estadística.

La preocupación social que causa este fenómeno y la necesidad de abundar en sus causas y posibles soluciones, han motivado la elaboración de un **Informe Especial del Justicia de Aragón**. El objetivo último, es llamar la atención al conjunto de la sociedad, sobre todo a las familias y a los centros educativos, reclamando su colaboración en la educación de los jóvenes. Según este Informe, el perfil más habitual del joven violento es el de un varón, entre 15 y 17 años, impulsivo e inseguro, mal estudiante, consumidor de alcohol y de drogas los fines de semana, e inmerso en una tensión familiar crónica. Un retrato que se explica por diversas causas, entre ellas, la trivialización de la violencia, los cambios en la forma de educación y la repercusión que los medios de comunicación, sobre todo la televisión, tienen en los más jóvenes. Este estudio propone algunas actuaciones para hacer frente al fenómeno:

- > Reforzar la autoridad del enseñante.
- > Sustituir la expulsión por la permanencia de más horas en los centros.
- > Incorporar psiquiatras a los colegios.
- > Crear un Observatorio de la Violencia Juvenil para reunir y analizar información.
- > Crear un Mapa de la Violencia en Aragón para optimizar los recursos policiales.
- > Constituir un Órgano Técnico de Coordinación de las instituciones y colectivos implicados en el problema.
- > Hacer cumplir las normas sobre consumo de drogas, alcohol, ruidos, tenencia de armas y horario de cierre de los establecimientos.

El informe completo está disponible en formato PDF en la dirección:

www.eljusticiadearagon.es/pages/informes/informes_estudios.php

ADOPCIONES INTERNACIONALES

Son muchos los ciudadanos que acuden al Justicia de Aragón solicitando información y orientación sobre el proceso que hay que seguir para adoptar un niño fuera de nuestro país. Según datos de la Diputación General de Aragón el número de solicitudes durante el año 2002 fue de 226. En esta materia y a raíz de una queja en la que se planteaba que las familias adoptantes debían hacer un curso de formación obligatorio, así como diversas irregularidades detectadas en el proceso de valoración de las solicitudes, sugerimos a la Administración autonómica que regulara de forma específica todas las actuaciones que integran este proceso y que se extremara el rigor en el cumplimiento de la normativa vigente en materia de motivación y notificación de los actos y resoluciones administrativas. La sugerencia fue aceptada.

TAMBIÉN HEMOS RECORDADO... A la Diputación General de Aragón su función de inspección y control de las entidades colaboradoras de adopción internacional ya que se han recibido quejas sobre demoras en la tramitación de los expedientes, falta de información y la reclamación de cantidades no contempladas en principio.]

ATENCIÓN PSIQUIÁTRICA A MENORES TUTELADOS

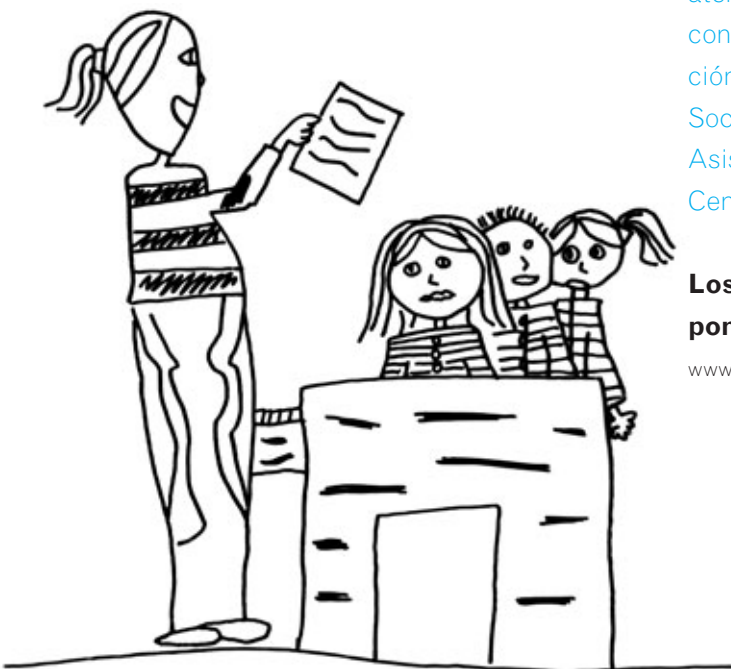
La presencia de trastornos o alteraciones psiquiátricas en menores sujetos a tutela o guarda por parte de la Administración preocupa especialmente a esta Institución. Este tipo de patología está aumentando en los últimos años, teniendo una mayor incidencia en los adolescentes de 13 a 15 años según indican los expertos. Si a ello unimos las particulares carencias que suelen presentar los menores en situación de desamparo, se puede concluir en la necesidad de una especial atención a estos adolescentes por parte de la entidad pública.

Por este motivo, hemos manifestado reiteradamente la necesidad de disponer en Aragón de centros especializados para su tratamiento. En este sentido, los centros de protección no suelen resultar el recurso apropiado al carecer de personal preparado para la atención de estos menores.

HEMOS VISITADO... En el último año, 7 centros de protección de menores de la Diputación General de Aragón (Residencia Salduba, Residencia Infantil Santa-Isabel, Residencia Medina Albaida, Residencia Juan de Lanuza, Residencia Cesaraugusta, Vivienda Hogar de Menores de Huesca y Vivienda Hogar de Menores de Teruel), y otros centros 5 de atención a este colectivo (Residencia de Jóvenes con Dificultades de la Compañía de María, Asociación "El Cuco", Fundación "EL Tranvía", Centro Social Laboral "Casco Viejo" y la Asociación de Asistencia a la Infancia. También hemos visitado el Centro de Internamiento "San Jorge".]

Los informes sobre estas visitas están disponibles en formato PDF en la dirección:

www.eljusticiadearagon.es/pages/informes/informes_anuales.php



3. EDUCACIÓN

FLEXIBILIDAD EN EL PROCESO DE ESCOLARIZACIÓN

Todos los años, coincidiendo con el proceso de escolarización de alumnos en centros públicos y concertados de la Comunidad Autónoma son habituales en el Justicia de Aragón las reclamaciones de padres cuyos hijos no obtienen plaza en el centro elegido. La mayor parte de estas reclamaciones se refieren a la admisión de alumnos en 1º de Educación Infantil de segundo ciclo y 1º de Educación Primaria. Desde el Justicia recomendamos que se prime el interés superior del menor y se aplique la normativa vigente con flexibilidad para garantizar la continuidad del alumno en el centro en el que ha cursado la Educación Infantil o poder acceder a 1º de Primaria en el colegio elegido. En este sentido, algunas medidas de carácter excepcional y transitorias serían incrementar ligeramente el número de alumnos por unidad o subvencionar unidades en los centros en los que ya están autorizadas.

HEMOS RECOMENDADO... al Departamento de Educación de la DGA que adopte las medidas oportunas para que en el **Conservatorio Profesional de Música de Zaragoza** se oferten las especialidades para el Grado Elemental enumeradas en la normativa, y en número suficiente que permita atender la demanda de los interesados por estos estudios. También, que con carácter previo a la convocatoria de pruebas selectivas de acceso a las distintas especialidades instrumentales, se haga pública una relación de la previsible oferta de plazas para cada especialidad.

... al Departamento de Educación que en los **procesos de escolarización de menores inmigrantes** se aplique la normativa vigente con flexibilidad para que el alumno estudie en el curso que se ajuste a sus conocimientos y no a su edad. Además, la agilidad a la hora de tomar estas decisiones facilita una rápida adaptación e integración del nuevo alumno en nuestro sistema educativo.]



4. AGRICULTURA

Como viene siendo habitual, las reclamaciones más reiteradas en el área de Agricultura del Justicia de Aragón tienen que ver con procesos de **concentración parcelaria**, tramitación de **subvenciones de la Política Agraria Comunitaria (PAC)**, el procedimiento sancionador y recaudatorio de las **Comunidades de Regantes**, y el **reparto de lotes de tierra** por los Ayuntamientos. La mayor parte de estas quejas, que generalmente acepta la Administración, se refieren a particulares y no derivan en cuestiones de interés general.

CONTROL EN LAS EXPLOTACIONES GANADERAS

Un ganadero de la localidad oscense de San Lorenzo de Flumen presentó queja ante el Justicia porque su explotación se había visto afectada en reiteradas ocasiones por un brote de brucelosis, lo que le había obligado a sacrificar varias reses. Este ciudadano no entendía cómo a pesar de cumplir las normas sanitarias impuestas por la Administración, los brotes se seguían produciendo. Además, se quejaba de que las indemnizaciones por el sacrificio de reses de vacuno de leche son inferiores al precio de mercado a diferencia de lo que se abona a los ganaderos de ovino y caprino, cuyo precio por los animales sacrificados se acerca más al de mercado. Desde el Justicia de Aragón sugerimos al Departamento de Agricultura de la Diputación General de Aragón que pusiera en práctica las medidas necesarias para reducir la brucelosis ovina y caprina en el Término Municipal de San Lorenzo del Flumen y que también estudiase la desigualdad de las indemnizaciones. El Departamento de Agricultura contestó que aceptaba las medidas de actuación formuladas en la Recomendación.

5. MEDIO AMBIENTE

LOS RUIDOS, A LA CABEZA EN NÚMERO DE QUEJAS

Las quejas sobre ruidos siguen siendo las más numerosas en el Área de Medio Ambiente del Justicia de Aragón. Aunque la mayor parte de las reclamaciones se refieren a los ruidos procedentes de bares y establecimientos de ocio, también recogemos quejas relacionadas con las molestias que producen los aparatos de aire acondicionado, determinados talleres e incluso los animales de compañía. En todos los casos, los ciudadanos se siguen quejando de que los Ayuntamientos no controlan adecuadamente estas actividades. En este sentido, un nuevo informe de la Institución sobre el problema de los ruidos, comprueba que en los tres últimos años ha habido avances gracias a la aprobación de Ordenanzas Municipales de Ruidos, en Zaragoza, Huesca, Alcañiz, Utebo o Binéfar. No obstante, para garantizar la eficacia de estas normas, es necesario que la Administración local exija su cumplimiento.

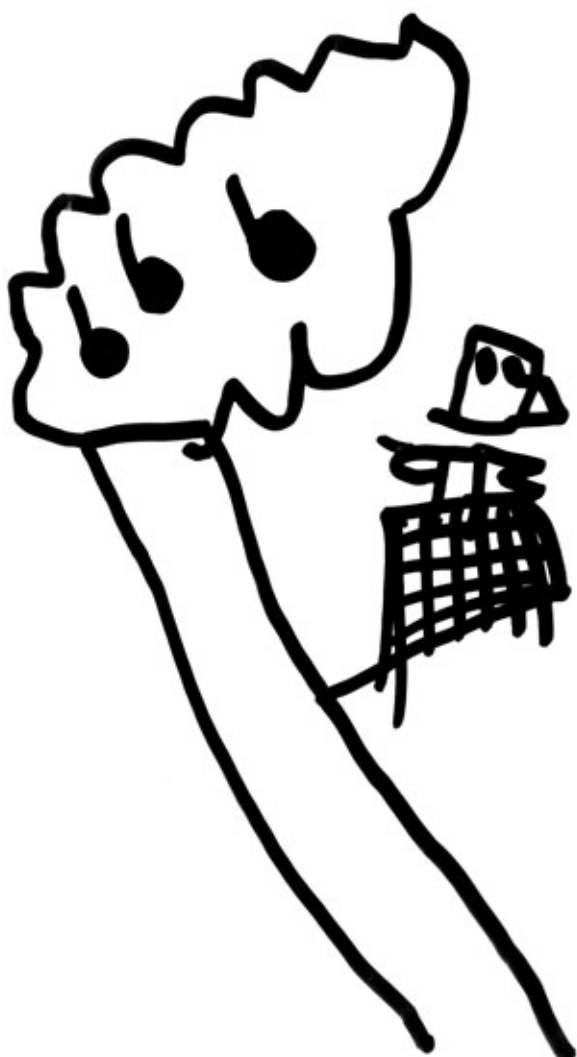
INFORME ESPECIAL SOBRE EL MEDIO AMBIENTE URBANO EN ARAGÓN

La mayor parte de las quejas ambientales que recibe la Institución del Justicia de Aragón, se refieren al medio ambiente urbano y se podrían resolver con la puesta en marcha en los municipios de la Comunidad Autónoma de la Agenda 21 Local, nacida de la Cumbre de la Tierra de Río de Janeiro de en 1992. El Informe Especial sobre medio ambiente urbano realizado por la Institución sugiere a las Administraciones implicadas entre otras muchas iniciativas, que se impulse la implantación de dicha Agenda 21 que en Aragón, a diferencia de otras Comunidades Autónomas, sólo está en marcha en unos pocos municipios: Zaragoza, Barbastro, Binéfar y la Comarca del Sobrarbe. Para ello, el estudio aporta un análisis de la situación actual del medio ambiente en las localidades de **Huesca, Barbastro, Monzón, Binéfar, Sabiñánigo, Jaca, Fraga, Calatayud, Tarazona, Ejea, Tauste, Utebo, Alcañiz y Teruel.**

Las materias que abarca este análisis ambiental son: Gestión del ciclo integral del agua, gestión de residuos urbanos, atmósfera y ruido, urbanismo, transportes, energía, sensibilización ambiental y participación ciudadana.

El informe completo está disponible en formato PDF en la dirección:

www.eljusticiadearagon.com/pages/informes/informes_estudios.php



EL RETO DE RECICLAR MÁS Y MEJOR

Más contenedores para la recogida de papel y cartón, mayor frecuencia en su vaciado y la ampliación de la recogida selectiva en los comercios son algunas de las Sugerencias que desde el Justicia de Aragón hemos realizado al Ayuntamiento de Zaragoza para mejorar la gestión del papel y del cartón en la capital aragonesa. También le hemos recomendado que ponga en marcha un plan para la gestión del papel en las propias dependencias municipales. La Sugerencia de la Institución recoge la sensibilidad cívica de un ciudadano que en su queja dirigida al Justicia afirmaba que tenía serias dificultades para reciclar el papel tanto de su domicilio particular como de su comercio, a pesar de su voluntad.

RÍOS URBANOS, UN ESPACIO QUE DEBEMOS CONSERVAR

Los tramos urbanos de los ríos deben ser un espacio para uso y esparcimiento público ya que en general son lugares muy agradables para visitar y apreciar por sus valores naturales y paisajísticos. Sin embargo, a veces el estado de abandono de las riberas es alarmante y en nada favorece a la integración del cauce en la vida cotidiana de los ciudadanos. En los últimos años, han sido numerosos los ciudadanos que han alertado a la Institución sobre este asunto. El resultado de esta preocupación colectiva ha sido una Sugerencia del Justicia dirigida al Ayuntamiento de Zaragoza y la Confederación Hidrográfica del Ebro para que firmen un convenio de colaboración que contribuya a frenar el deterioro y la degradación de las riberas del Huerva. Una situación semejante es la del río Cinca a su paso por Fraga. Ante el deterioro del cauce urbano, recordamos a las instituciones implicadas el compromiso adquirido en abril de 1999 de firmar un convenio para el tratamiento integral de las riberas del Cinca, desde el punto de vista medioambiental, las infraestructuras hidráulicas y las defensas, para evitar avenidas.

HEMOS SUGERIDO... a los Ayuntamientos aragoneses de más de 5000 habitantes propuestas para controlar la proliferación de pintadas en los núcleos urbanos, sin que muchas puedan calificarse como **"graffitis"**. Se trataría de combinar actuaciones de limpieza, vigilancia y sanción con otras de carácter lúdico y educativo. Entre estas últimas, se incluiría la oferta de espacios para que los jóvenes puedan plasmar libremente su creatividad. En cuanto a las sanciones, el Justicia propone sustituir las multas por trabajos en beneficio de la comunidad.

... Al Gobierno de Aragón y a la Confederación Hidrográfica del Ebro que elaboren un Plan Preventivo para frenar la proliferación del **Mejillón Cebra** cuyos objetivos prioritarios deben ser impedir la expansión de esta especie invasora más arriba de la presa de Mequinzenza. Este molusco, de inusitada capacidad de reproducción, tiene consecuencias ecológicas muy graves para el ecosistema en general y también económicas, puesto que es capaz de taponar captaciones de aguas y tuberías de transporte, y ocasionar problemas en filtros e infraestructuras de regadío.]

HEMOS RECOMENDADO... al Gobierno de Aragón que elabore una ley para proteger las especies autóctonas en el medio natural aragonés ante la presencia de **especies exóticas** y el consiguiente perjuicio para nuestro ecosistema. También, que intensifique las actuaciones de inventario y evaluación de la situación actual de las poblaciones de especies exóticas existentes en Aragón, así como la realización de planes de erradicación, control y contención de la fauna foránea.]

6. VIVIENDA

COMPRAR PISO, MISIÓN IMPOSIBLE

El 23% de las quejas que recibimos en el Área de Vivienda están relacionadas con la necesidad de una casa y las dificultades de los ciudadanos para acceder a ella. Se sigue constatando que, no solamente se plantea esa necesidad en colectivos desfavorecidos, sino incluso en familias con rentas medias y en jóvenes con ingresos medios que ven como el aumento del precio de las viviendas hace cada día más difícil poder acceder a ellas, tanto en renta como en propiedad. Desde el Justicia de Aragón no nos cansamos de alertar a los poderes públicos para que adopten medidas que frenen la subida de los precios, constante a lo largo de 2002.

La preocupación de los ciudadanos por la vivienda también explica que sean muchas las personas que se acercan a la Institución solicitando información sobre ayudas, procesos de adjudicación de viviendas públicas baremos, sorteos, qué hacer en caso de retrasos en la entrega de llaves o ante la tardanza en reparar deficiencias en las viviendas adjudicadas en alquiler o en venta. En este sentido, hemos recomendado a la Administración que en todo lo que se refiere a la adjudicación de viviendas de Promoción Pública, se incremente el **esfuerzo informativo** a través folletos o cualquier otro medio de publicidad sobre convocatorias y su lugar de publicación, trámites, procedimientos y derechos que ciudadanos, en especial se trata de viviendas para personas con movilidad reducida.

NOS HA LLAMADO LA ATENCIÓN... el escaso número de Sugerencias y Recomendaciones aceptadas por **la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación**, en relación con las que se refieren a otros departamentos de la Administración autonómica. Tan sólo una, en el año 2002. La mayoría tienen que ver con la negativa de la Administración a admitir la Recomendación formulada en relación con las solicitudes de descalificación de viviendas de protección oficial basada en fundamentos jurídicos que han sido admitidos en varias sentencias.]

HEMOS RECOMENDADO... a la Administración aragonesa que suprimiera la exigencia de tener menos de 35 años para poder optar a una promoción de viviendas públicas en el **barrio de la Fuenfrecia de Teruel**, siempre y cuando los solicitantes cumplieran los requisitos generales para la adjudicación de viviendas de Promoción Pública, sin perjuicio de otras medidas que se puedan adoptar en favor del colectivo de jóvenes.

... a la Administración autonómica que las indemnizaciones por expropiación forzosa a los propietarios de las viviendas de la **Ronda de la Misericordia de Huesca** sean suficientes para adquirir una vivienda semejante.]

7. URBANISMO

El Área de Urbanismo recoge esencialmente quejas contra Ayuntamientos, ya que la mayor parte de las competencias urbanísticas les corresponden a ellos. **Licencias, control e inspección de obras**, son los asuntos más reiterados en las reclamaciones de los ciudadanos. Otras quejas se refieren a las afecciones de las obras municipales en propiedades particulares, el **abandono de solares** con las consiguientes repercusiones para la salud pública o el **estado ruinoso de edificios** e incluso calles y la obligación de intervenir por parte de la administración local. A medio camino entre el urbanismo y los servicios públicos, podemos clasificar reclamaciones como la obligación de los ayuntamientos de proteger y conservar las zonas verdes urbanas o de pavimentar las vías urbanas.

CONTRA EL SILENCIO ADMINISTRATIVO

El análisis de los expedientes que se tramitan en el Área de Urbanismo del Justicia de Aragón demuestra que las Instituciones competentes en esta materia abusan del silencio administrativo ante las peticiones de información y documentación necesarias para investigar las quejas que nos presentan los ciudadanos, así como ante nuestras resoluciones. Ninguna reclamación ciudadana merece la llamada por respuesta. Por eso, todas las Instituciones hemos de redoblar nuestros esfuerzos por cumplir el papel de servicio público que nos confiere la Constitución Española.

Es cierto que en ocasiones la opacidad se justifica por la carencia de medios personales y materiales de muchos Ayuntamientos para atender nuestras peticiones de información. Por eso, hacemos un llamamiento para que en la medida de lo posible se haga un esfuerzo en la dotación de los equipos técnicos y humanos precisos para facilitar al máximo el acceso de todos los ciudadanos y de las Instituciones a la información y documentación urbanística que pueda ser de interés. En este sentido, podría resultar de interés el establecimiento de convenios entre la Administración Autonómica y las Administraciones Locales aragonesas para que la información y documentación urbanística fuesen fácilmente accesibles, tanto en los formatos clásicos como en los más modernos soportes informáticos.



8. SANIDAD

La sanidad es uno de los servicios públicos de mayor importancia para toda la población y de ello tiene constancia la Institución del Justicia a través del número de quejas presentadas que se incrementa cada año, en especial desde enero de 2002 cuando la Administración aragonesa asumió las competencias sanitarias lo cual faculta al Justicia a intervenir en estas quejas sin tener que enviar los escritos al Defensor del Pueblo.

Las quejas más frecuentes se refieren a la prestación del **servicio asistencial** (listas de espera, retraso en tratamientos, posibles negligencias médicas, etc.), así como a **reintegro de gastos y financiación de tratamientos**, además de las que inciden en la **asistencia psiquiátrica**.

AMBULANCIAS EN ZONAS RURALES

Uno de los problemas que más preocupan a la Institución es la asistencia sanitaria en las zonas rurales, fundamentalmente cuando hay que atender urgencias, en las que el tiempo que transcurre desde el incidente hasta que llega la ambulancia, resulta vital. Varias quejas recibidas en la Institución reflejan fielmente este problema. Sirva como ejemplo la situación vivida en la carretera que comunica las localidades de Loscos (Teruel) y Plenas (Zaragoza) con motivo de un grave accidente de tráfico. Según consta en la queja recibida en el Justicia, aunque la asistencia sanitaria llegó pronto, carecía de los medios necesarios para hacer frente a la gravedad de los heridos, con lo que hubo que esperar la UVI móvil necesaria. A este retraso se sumó el del equipo de bomberos, de casi dos horas.

Teniendo en cuenta que el propio Plan Integral de Urgencias y Emergencias elaborado por el Gobierno de Aragón reconoce que tanto la atención sanitaria in situ como el traslado del paciente al centro adecuado a tiempo reducen significativamente la mortalidad en situaciones de emergencia, el Justicia recomendó a la Administración autonómica que en la medida que en que lo permitieran los recursos presupuestarios se ampliase el Servicio de Ambulancias de Soporte Vital Básico y Soporte Vital Avanzado previsto en el Plan Integral de Urgencias y Emergencias en Aragón. Esta Recomendación fue aceptada.

REINTEGRO DE GASTOS SANITARIOS: MÁS INFORMACIÓN

Son muchas las personas que acuden al Justicia para presentar una queja porque tras verse obligados por diferentes causas a hacer uso de centros de sanidad privados o de ambulancias, la Administración autonómica posteriormente deniega el reintegro de los gastos sanitarios. En general, la Diputación General de Aragón actúa correctamente pues la ley que regula estos supuestos es muy restrictiva. En este sentido conviene insistir en la importancia de informar a los particulares, adecuadamente y en términos que puedan comprender, de las estrictas previsiones legales vigentes, para que las conozcan antes de acudir a un centro ajeno al Sistema Público de Salud. En muchos casos, el ciudadano tiene la confianza de que la Administración cubrirá el gasto, a veces elevado, y finalmente no es así.

IMPULSO A LA ASISTENCIA PSIQUIÁTRICA

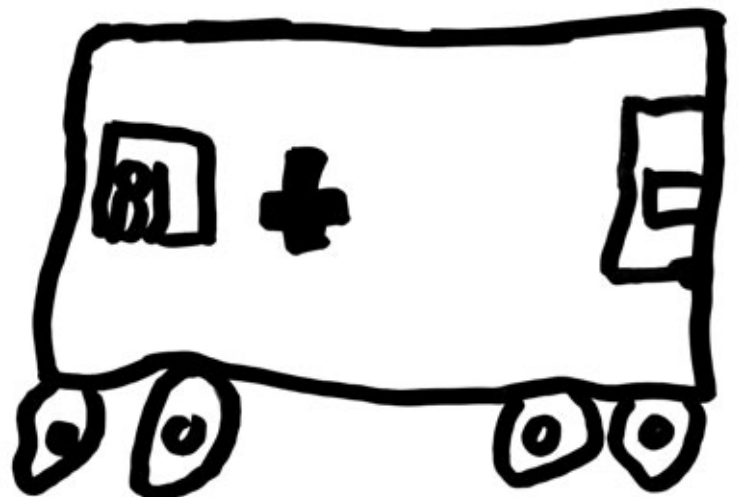
Familiares de enfermos mentales nos han manifestado reiteradamente la necesidad de que exista algún centro de larga estancia para enfermos mentales crónicos, en general personas de mediana edad que presentan una patología psiquiátrica de larga evolución, con continuos ingresos en Unidades de Agudos. En el Justicia de Aragón consideramos que la atención ambulatoria puede resultar insuficiente en muchos casos pues estos enfermos se niegan a acudir a la consulta y a tomar la medicación prescrita y en ocasiones presentan comportamientos violentos y agresivos hacia sus familiares o cuidadores.

Una atención especial merecen los enfermos psíquicos que además presentan algún tipo de retraso o trastorno mental y aquellos pacientes que a su enfermedad mental se añaden problemas de toxicomanía. Son necesarios recursos específicos para atender estos casos y así se lo hemos hecho saber a la Administración autonómica.

HEMOS INFORMADO... a familiares de enfermos mentales carentes de recursos económicos, del procedimiento para solicitar **ingreso en un centro psiquiátrico de carácter público** o subvencionado, así como de las asociaciones y entidades de enfermos mentales que existen en la Comunidad Autónoma.]

NOS HAN VISITADO... representantes de la **Fundación Agustín Serrate**, dedicada a la atención de los discapacitados mentales, quienes recibieron los ánimos del Justicia para seguir desempeñando su labor con la seriedad e ilusión que siempre les había caracterizado.]

HEMOS SUGERIDO... a la Administración, con motivo de la aparición en una vía pública de Teruel de documentación sobre pacientes del Hospital Psiquiátrico "San Juan de Dios" **que se instaurare un protocolo de actuación para el tratamiento** de documentación cuya divulgación pudiera afectar al derecho a la intimidad de los pacientes.]



9. TRABAJO

Y SEGURIDAD SOCIAL



Desempleo, condiciones laborales, cursos formativos y subvenciones son asuntos recurrentes en el Área de Trabajo de la Institución. La actuación del Justicia de Aragón se ha adaptado a las características concretas de cada caso por lo que unas veces hemos concluímos con una Sugerencia formal y otras con Informe para el ciudadano o gestiones mediadoras encaminadas a solucionar un problema.

HEMOS SUGERIDO... al Departamento de Economía del Gobierno autónomo que agilice al máximo la tramitación de **los traslados del personal laboral de la Diputación General de Aragón** y que arbitre los medios oportunos para evitar que en este tipo de procesos se produzcan demoras que puedan perjudicar a los interesados. Un grupo de funcionarios, en situación de contratación laboral, de los Departamentos de Educación y Cultura del Gobierno de Aragón en Teruel, se quejaron al Justicia del retraso, de casi dos años, de los procesos de movilidad interna. La Sugerencia fue aceptada.

... A la Administración autonómica que revise la programación y organización de los **cursos formativos dirigidos a desempleados** relacionados con la profesión de delineante para evitar entrar en colisión con las titulaciones actualmente vigentes del Ministerio de Educación. La queja presentada en la Institución alertaba de que no se exige ningún tipo de titulación a las personas que se inscriben en estos cursos y que posteriormente pasan a trabajar en puestos relacionados con la delineación como tales, con la consiguiente confusión en el mercado laboral. La Sugerencia ha sido aceptada.]

HEMOS INFORMADO... a la **Asociación de Víctimas de Accidentes y Enfermedades Laborales** de todos los trámites necesarios para constituirse en Fundación y poder acceder a un mayor número de recursos públicos y privados para ayudar a las víctimas de siniestros laborales y a sus familiares, que muchas veces se encuentran en situaciones de grave necesidad. Desde el Justicia también les informamos de las ayudas económicas que prestan los servicios sociales municipales y autonómicos a todas las personas o colectivos que tengan problemas de subsistencia, sociales, de convivencia, de información, de orientación, etc.]

HEMOS INTERVENIDO... ante quejas por posibles fraudes en anuncios publicados en periódicos e Internet en los que se ofrecía empleo llamando a números de teléfono que derivaban a **líneas 906** sin avisar al usuario, quien se encontraba luego sorprendido con elevadas facturas de teléfono. Desde la Institución del Justicia comunicamos todos los datos disponibles a los servicios públicos de empleo (en cuyas oficinas se exponían una serie de hojas con estos anuncios de ofertas de empleo) para que se realizasen las investigaciones oportunas encaminadas a evitar este tipo de situaciones.]

Los asuntos relacionados con **la Seguridad Social** de los que más se quejan los ciudadanos se refieren a situaciones de **incapacidad permanente, pensiones** de jubilación, viudedad y otras prestaciones por fallecimiento, y **cotizaciones**. En relación a la incapacidad permanente muchos han sido los supuestos de ciudadanos que, ante la denegación por el Instituto Nacional de la Seguridad Social del grado de invalidez pretendido, acuden a la Institución a expresar el problema con el que se encuentran. En todos estos casos, desde el Justicia escuchamos al ciudadano y le informamos sobre la normativa existente y la forma de hacer valer sus derechos. No obstante, como en este tipo de resoluciones es fundamental la valoración médica, las posibilidades de intervenir que tiene la Institución son muy limitadas.

QUEREMOS AGRADECER... la excelente colaboración con el Justicia de Aragón de las Direcciones Provinciales de Aragón del Instituto Nacional de la Seguridad Social, de la Tesorería General de la Seguridad Social, así como del Instituto Nacional de Empleo y el Instituto Aragonés de Empleo. El fluido intercambio de información ha permitido aclarar en muchos casos el problema que exponía el ciudadano e incluso solucionarlo.]

10. SERVICIOS PÚBLICOS

La mayor parte de los servicios públicos de los que el Justicia de Aragón recibe quejas son de competencia municipal. Hay una enorme diferencia entre los problemas que se plantean en el **ámbito urbano** y aquellos que surgen en las pequeñas poblaciones. En el primer caso es la calidad de los servicios la principal causa de reclamación de los ciudadanos. Así, el estado de las vías públicas, la calidad del agua que bebemos, las cuantías de los recibos de agua o electricidad, el acceso a los nichos en los cementerios públicos, el transporte urbano son los motivos mas frecuentes de queja en las ciudades. Un ejemplo:

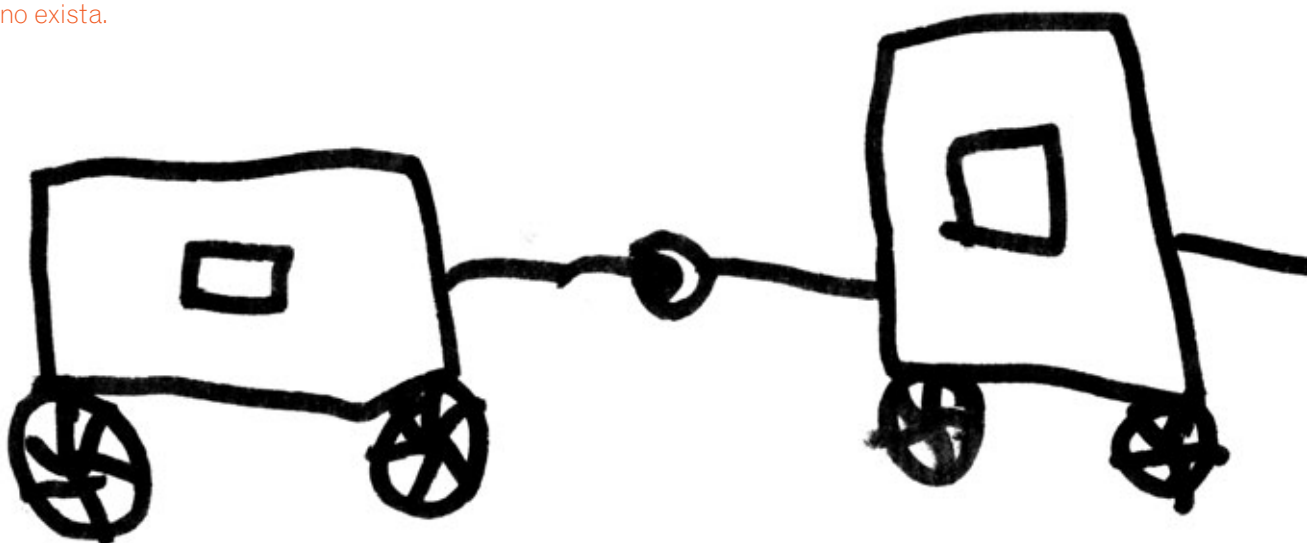
Accesos a nichos en el cementerio de Torrero.

Las quejas sobre el deterioro de la parte más antigua del cementerio municipal de Torrero, en Zaragoza, no son nuevas en la institución del Justicia. La más reciente, reclamaba escaleras móviles para acceder a los nichos más altos y una mayor limpieza de las zonas viejas. Admitida a trámite y tras estudiar la información remitida por el Ayuntamiento de la capital, sugerimos que se dotase a la brigada de mantenimiento del cementerio de los medios personales y materiales necesarios para realizar la limpieza en buenas condiciones en todas las manzanas, también en las más antiguas. Asimismo, sugerimos que se estudiase la posibilidad de instalar escaleras con guía en todas las manzanas del cementerio en las que no exista.

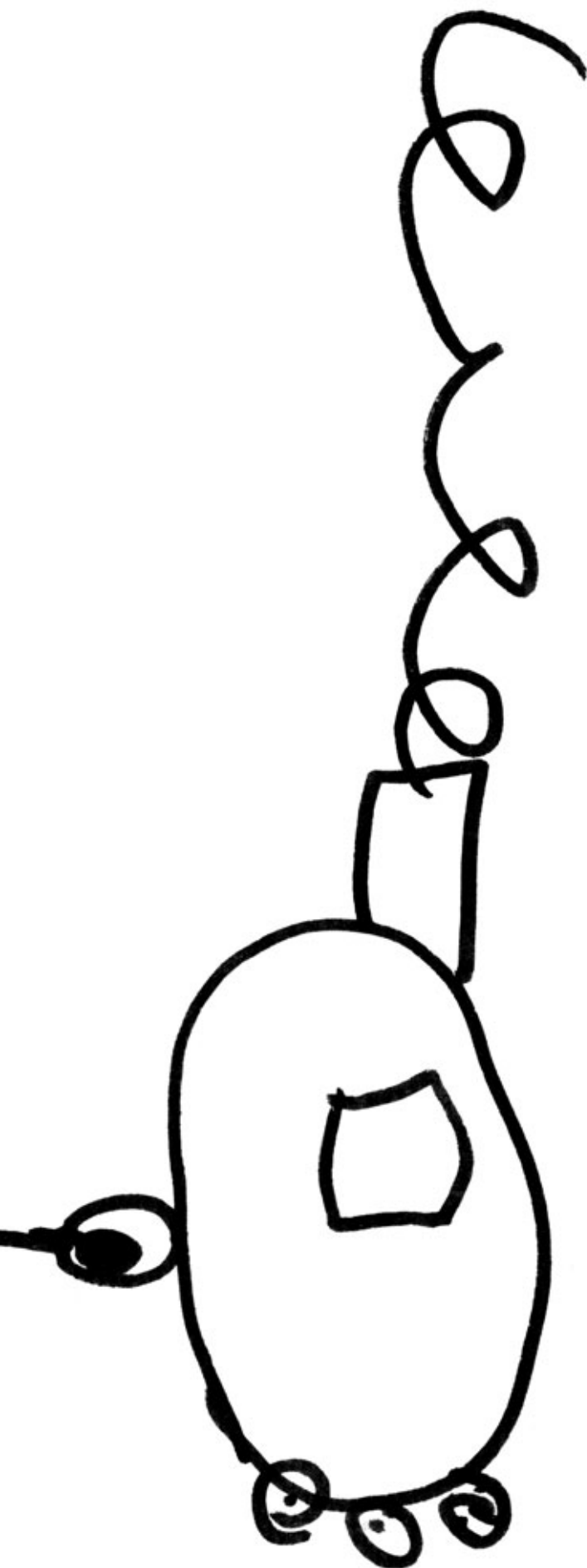
En el **ámbito rural** el panorama es completamente diferente, en la mayor parte de los casos no es la calidad del servicio, sino su establecimiento el objeto de la reclamación. La limpieza viaria, los cortes constantes de electricidad, la forma de facturación de las tasas por los servicios públicos, la recogida de basuras son los temas mas frecuentes que se nos plantean. Un ejemplo:

Accesos y Servicios Públicos en Bergua.

El municipio de Bergua, perteneciente al Ayuntamiento de Broto, en Huesca es un ejemplo claro de las dificultades económicas con las que se encuentran los pequeños municipios para garantizar el mantenimiento de los servicios públicos mínimos. Según la información que nos facilitó el Ayuntamiento de Broto, el presupuesto municipal no alcanza para arreglar los siete kilómetros de pista forestal de acceso a Bergua, renovar la instalación de alumbrado y mejorar el suministro de agua potable. Ante esta evidencia, sugerimos solicitar la colaboración de otras Administraciones públicas (Diputación General, Diputación Provincial y Comarca) en la forma legalmente establecida. La sugerencia fue aceptada.



11. ECONOMÍA Y HACIENDA



Los ciudadanos aragoneses, en su condición de contribuyentes, se quejan al Justicia de Aragón de asuntos relacionados con la **gestión y recaudación** de las cuotas de los impuestos, tasas, precios públicos y contribuciones especiales. También recibimos reclamaciones sobre duplicidad de recibos y errores materiales o de titularidad. En la mayoría de estos casos, son deficiencias fácilmente subsanables por lo que el problema se resuelve con la mera solicitud de información.

HEMOS RECORDADO... en tres sugerencias a la Administración competente que los **defectos en la notificación** que se hace para cobrar un tributo, invalidan el posterior proceso de apremio. En este sentido, también hemos constatado que muchas veces el contribuyente desconoce la existencia de la deuda hasta que se le notifica su pago por la vía de apremio.]

QUEREMOS AGRADECER... la colaboración que siempre presta a esta Institución la **Gerencia Territorial del Catastro** respecto a las reclamaciones sobre el Impuesto sobre Bienes Inmuebles.]

LLAMAMOS LA ATENCIÓN... de la **falta de coordinación** que se produce, en ocasiones, entre el Centro de Gestión Catastral y Cooperación Tributaria y las entidades locales que tienen la competencia de recaudación del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI).]

12. FUNCIÓN PÚBLICA

MAYOR ESTABILIDAD EN EL EMPLEO PÚBLICO

Con motivo de la tramitación de una queja presentada en el año 2000 en la que se denunciaba el aumento de las situaciones de interinidad en la Administración de la Comunidad Autónoma y la prolongación indebida de las comisiones de servicio, tuvimos ocasión de conocer datos estadísticos que resaltaban la magnitud del problema y que podían relacionarse con la falta de aprobación de Ofertas de Empleo en los años 2001 y 2002, así como con las exiguas cifras de puestos de trabajo ofertados en las convocatorias de 1999 y 2000, 215 y 513 empleos, respectivamente. De los 14.000 empleados de la Administración General autonómica (excluidos docentes y sanitarios) a fecha 31 de diciembre de 2001, 3.268 eran empleados de carácter temporal o interino, el 23,34 por ciento del total. Estas cifras hacen más necesario que el Gobierno de Aragón cumpla su obligación legal de aprobar anualmente ofertas de empleo público, ausentes en los dos últimos años. Como conclusión evidente de estos datos se puede afirmar que las Ofertas de Empleo que aprueba el Gobierno de Aragón carecen de la dimensión y de la periodicidad necesarias para absorber esta bolsa de interinos por vacante que parece aumentar progresivamente, cuando la tendencia debería ser la contraria. Así se lo hicimos saber a la Administración que aceptó nuestra Sugerencia. En 2003 se ha aprobado una Oferta de Empleo Público, aunque desde el Justicia se considera insuficiente y así se lo hemos hecho saber al Gobierno de Aragón en una nueva Sugerencia.

FUNCIÓN PÚBLICA Y MOBBING

Cada vez son más frecuentes las quejas que hacen referencia a situaciones de acoso psicológico o moral en el ámbito laboral de la función pública. Se trata de una materia muy delicada ya que hay que deslindar las situaciones de auténtico acoso moral frente a lo que pueden ser problemas psicológicos de otra naturaleza. Además, es extraordinariamente complejo acreditar la existencia real de la situación de acoso así como conseguir que la Administración adopte medidas adecuadas para remediar esta situación. Por otra parte, debemos constatar que, en ocasiones, cuando todo ello se consigue, ya se ha producido un irreparable deterioro físico y psicológico del acosado. Asimismo, la detección tardía puede conllevar consecuencias negativas en la prestación del servicio público en cuyo seno se produce la situación de acoso. Por todo ello, creemos que es necesario que las Administraciones aragonesas realicen el mayor esfuerzo posible para detectar de forma temprana las situaciones de acoso, pues solo de esta manera puede reducirse al mínimo el daño causado y lograr a la vez un remedio eficaz.

HEMOS SUGERIDO... a la Diputación General de Aragón y al Ayuntamiento de Zaragoza que adopten las medidas precisas y los instrumentos de cooperación pertinentes para ordenar las responsabilidades de ambas Administraciones en el **mantenimiento y la conservación de los Colegios Públicos** de Educación Infantil de segundo ciclo, Primaria y Educación Especial.]



13. INMIGRACIÓN

Por primera vez, el Informe anual del Justicia de Aragón del año 2002 recoge un apartado específico dedicado a la población inmigrante y sus problemas. En la Institución del Justicia partimos de la base de que la Inmigración no es un fenómeno transitorio relacionado con la necesidad de mano de obra en los países desarrollados, sino un movimiento constante de población que exige políticas globales encaminadas a la plena integración de los inmigrantes en la sociedad que les acoge.

Desde esta Institución, hemos constatado que la población inmigrante constituye un grupo especialmente vulnerable a la exclusión social. Desde esta convicción decidimos abordar este fenómeno desde una triple perspectiva: **Educación, Sanidad y Vivienda.**

CONCENTRACIÓN DE ESCOLARES INMIGRANTES

La distribución proporcional de los alumnos inmigrantes o procedentes de entornos marginales en los colegios públicos y concertados es fundamental para garantizar su integración social y un correcto desarrollo escolar y personal. Sin embargo, según los datos que aporta el Documento Inicial del Plan Integral para la Inmigración en Aragón 2002, durante el curso 2001-2002, se matricularon en la comunidad 4769 alumnos inmigrantes en Infantil Primaria y Secundaria, de los cuales, un 75,8% los hicieron en centros públicos y un 24,2% en colegios privados concertados.

El equilibrio en la escolarización de estos escolares debe ser un objetivo primordial del Departamento de Educación del Gobierno de Aragón y así se lo recordamos con ocasión de una queja en este sentido, relacionada con la situación de un colegio público de Zaragoza "caracterizado por acoger y escolarizar a un gran número de alumnos de etnia gitana o procedencia marginal con residencia fija en el barrio", a diferencia de otros colegios de la misma zona.

TAMBIÉN SUGERIMOS... al Departamento de Educación que debido al incremento del alumnado inmigrante en Aragón, dote a todos los centros públicos y concertados que acogen a estos niños, de los **recursos necesarios** para su educación, fundamentalmente profesorado de apoyo.]

HEMOS VISITADO... colegios que escolarizan un alto porcentaje de alumnos inmigrantes. En concreto, los Colegios Públicos Andrés Manjón y Tenerías de Zaragoza y el Colegio Público Julián Nieto Tapia de Miralbueno.]

Los informes sobre estas visitas se pueden consultar en la dirección:

www.eljusticiadearagon.es/pages/informes/informes_anuales.php



EL IDIOMA Y LA ASISTENCIA SANITARIA

Para un inmigrante, desconocer el idioma de su país de acogida supone una barrera en todos los ámbitos de la vida cotidiana. Desde el Justicia consideramos oportuno conocer cómo se actúa con los inmigrantes cuando acuden a un centro sanitario. Para ello abrimos un **Expediente de Oficio** y le preguntamos a la Administración autonómica al respecto. El informe que nos envió el Departamento de Salud confirmó que las mayores dificultades se dan en los servicios de urgencias y en las primeras consultas en el centro de salud donde confluye la angustia por el problema con la dificultad para expresarlo. En la actualidad existen recursos para paliar las dificultades de comunicación que puedan surgir en el trato médico-paciente, cuando éste no conoce nuestro idioma como el servicio de traducción, de acompañamiento o el programa de maternaje y mediación intercultural.

El expediente e oficio sobre “Comunicación y atención” sanitaria se incluye en el Informe 2002 disponible en la dirección:

www.eljusticiadearagon.es/pages/informes/informes_anuales.php

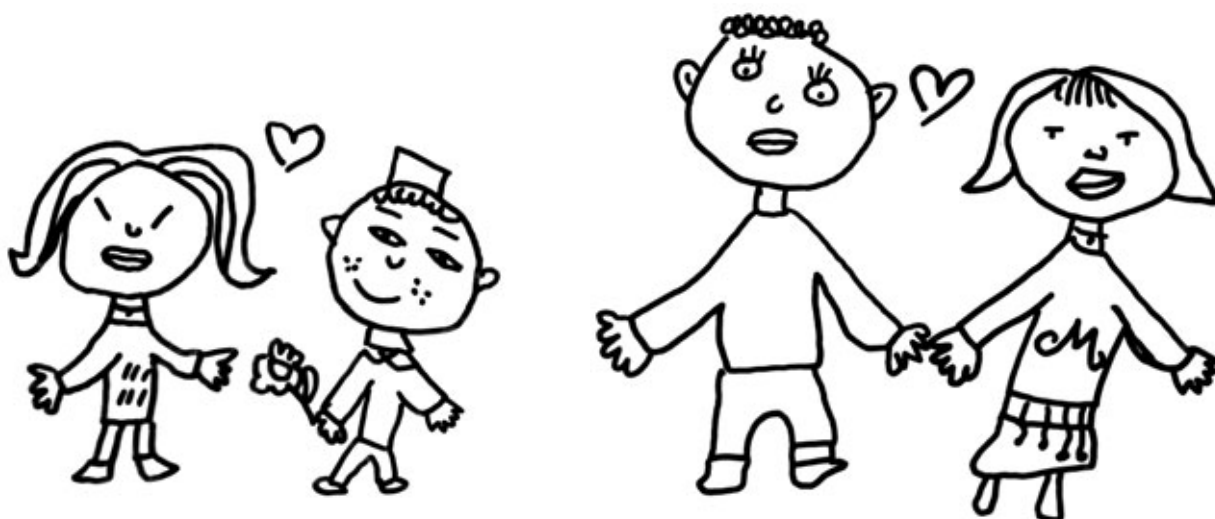
INMIGRACIÓN Y VIVIENDA

Un **Informe Especial** sobre Inmigración y Vivienda elaborado por el Justicia constata que la población inmigrante, sobre todo la que se encuentra en situación de residencia ilegal, está más expuesta a vivir en situación precaria, en casas en malas condiciones, sin instalaciones adecuadas y sufriendo muchas veces abusos en el precio de los alquileres. Esta conclusión general se deriva de la información proporcionada por diferentes Administraciones locales y autonómicas a las que a su vez formulamos algunas sugerencias encaminadas a mejorar los problemas del colectivo de inmigrantes con respecto a la vivienda:

- > Elaborar un censo de infravivienda.
- > Construir viviendas sociales de alquiler.
- > Elaborar un programa de viviendas tuteladas con alquileres subvencionados según rentas.
- > Establecer cupos para inmigrantes de acceso a viviendas públicas.
- > Crear servicios de mediación entre los inmigrantes y el mercado inmobiliario.
- > Favorecer la recuperación de viviendas en malas condiciones.

El informe se puede consultar en la dirección:

www.eljusticiadearagon.com/pages/informes/informes_estudios.php



ACTIVIDAD INSTITUCIONAL



^ Ganadores del concurso escolar sobre el Justicia de Aragón. Año 2002.



^ XI Curso Internacional de Defensa de Jaca. Conferencia del Justicia sobre "Desigualdad social y movimientos migratorios".



^ Estudiantes de Derecho, becarios del Justicia con el Asesor de la Institución Ignacio Murillo.



^ XVII Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo. Pamplona.



^ Presentación del libro "El Fuero de Jaca".



^ Visita a la sede del Justicia del Colegio Público de Alcorisa (Teruel).

EDICIÓN DE LIBROS

Últimas obras sobre **Derecho Aragonés** editadas por el Justicia de Aragón:

> **Inhibitorum et Magistratus Iustitiae Aragonum Tractatus**

Autor: José de Sessé

> **Los procesos penales de Antonio Pérez**

Autor: Víctor Fairén Guillén

> **El Fuero de Jaca**

Autor: Varios

> **El fuero de Ejea de los Caballeros y su difusión**

Autor: Ana Isabel Lapeña Paúl y María del Mar Agudo Romero

> **Testamentos del Valle de Tena (1424-1730)**

Autor: Manuel Gómez de Valenzuela

> **Capitulaciones matrimoniales y firmas de dote en el Alto Gállego (1428-1805)**

Autor: Manuel Gómez de Valenzuela

> **Capitulaciones matrimoniales de Jaca**

Autor: Manuel Gómez de Valenzuela

> **Actas de los Undécimos Encuentros del Foro de Derecho Aragonés**

Autor: Varios

Otros libros editados por la Institución:

> **La responsabilidad penal de los menores**

Autor: Fidel Angel Cadena, Regina GarcíMartín, M^a Rosa Gutiérrez, Carmen Samanes

> **Comentario de la Ley 12/2001, de 2 de julio, de la Infancia y Adolescencia en Aragón**

Autor: Varios

> **El ciclo urbano del agua: Abastecimiento, Alcantarillado y Depuración, tres responsabilidades municipales**

Autor: José Luis Calvo Miranda

PÁGINA WEB

A través de la web **www.eljusticiadearagon.es** puedes hacer llegar tus quejas al Justicia de Aragón. También obtener información la Institución y la actividad que desarrolla: informes, publicaciones, sugerencias y recomendaciones, notas de prensa, galería de imágenes, etc.

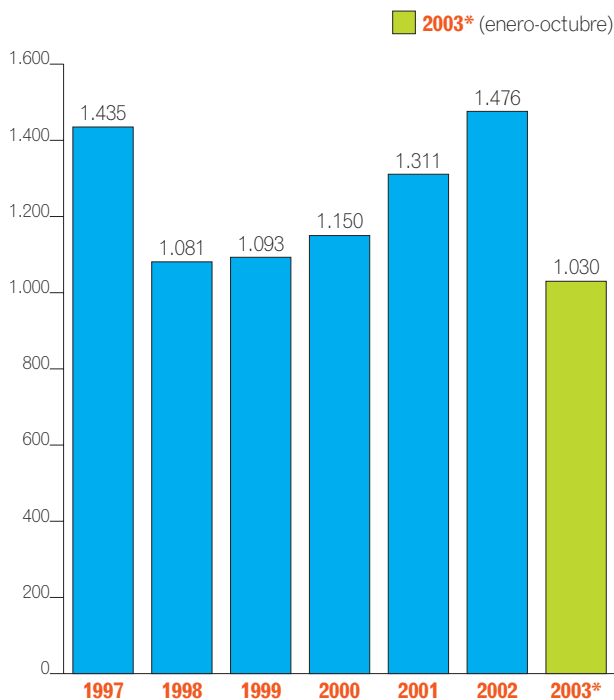
ESTAMOS TRABAJANDO...

En un nuevo apartado de nuestra página web sobre el Derecho Aragonés que tiene el doble objetivo de difundir la actividad que desarrolla la Institución del Justicia de Aragón en relación con esta materia y consolidar el compromiso de la Institución con la defensa y tutela del ordenamiento jurídico aragonés. Esta iniciativa pretende contribuir a la divulgación del derecho aragonés entre la sociedad en general y ser una herramienta de apoyo para estudiantes, estudiosos e investigadores en la materia. Este apartado sobre Derecho Aragonés está dirigido a la población en general por lo que los contenidos tendrán un carácter didáctico, serán útiles para la vida cotidiana y estarán elaborados con un lenguaje sencillo y accesible. Pensando también en estudiantes de Derecho, juristas, investigadores y estudiosos, este apartado incluirá legislación sobre derecho civil aragonés, actualizada, bibliografía variada, así como actividades (congresos, conferencias, foros) sobre Derecho Aragonés organizadas por el Justicia u otras Instituciones educativas afines.]

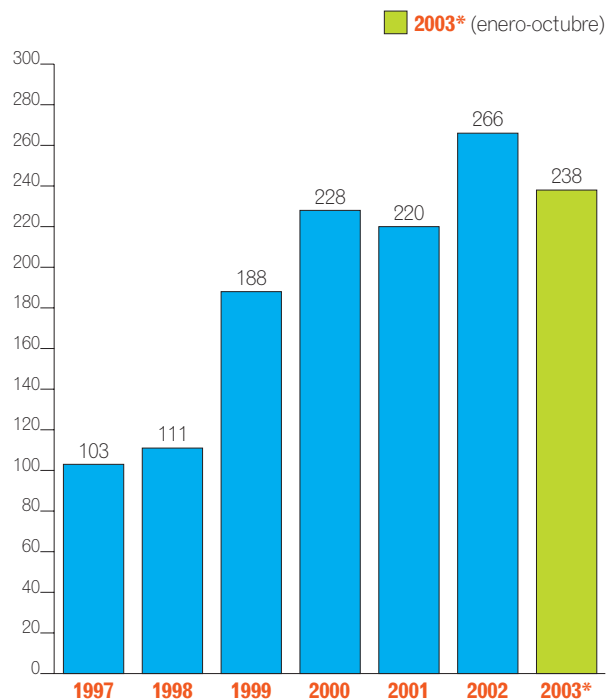


ESTADÍSTICA

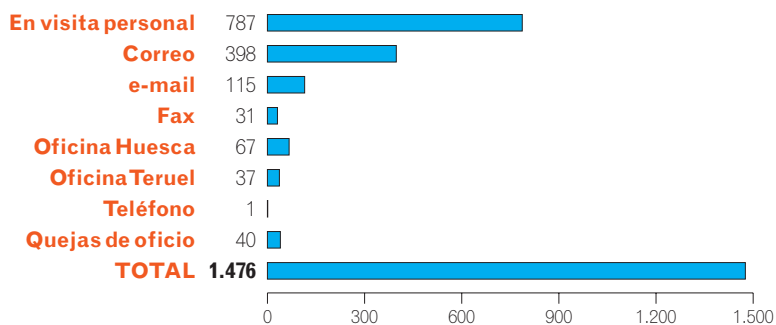
EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE QUEJAS (1997-2003)



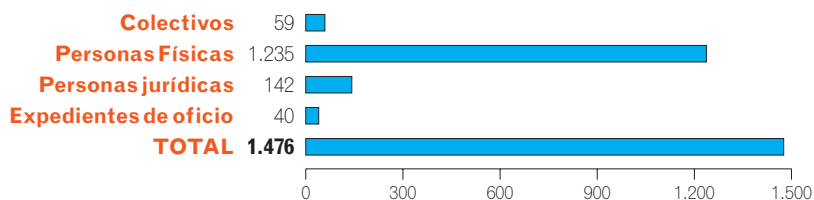
EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE SUGERENCIAS (1997-2003)



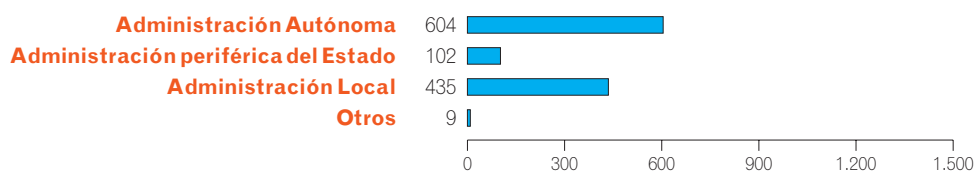
DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS SEGÚN LA FORMA DE PRESENTACIÓN (2002)



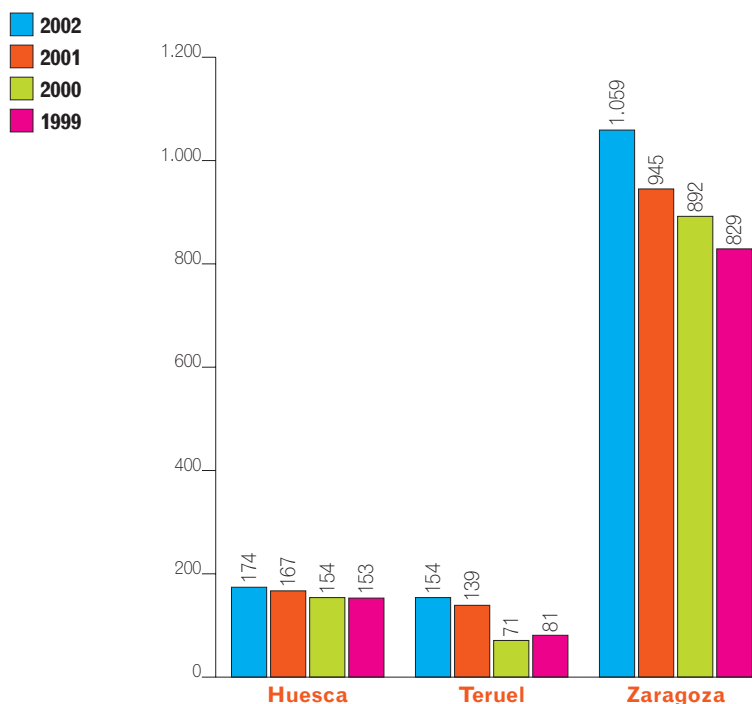
DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS SEGÚN QUIENES LA PRESENTAN (2002)



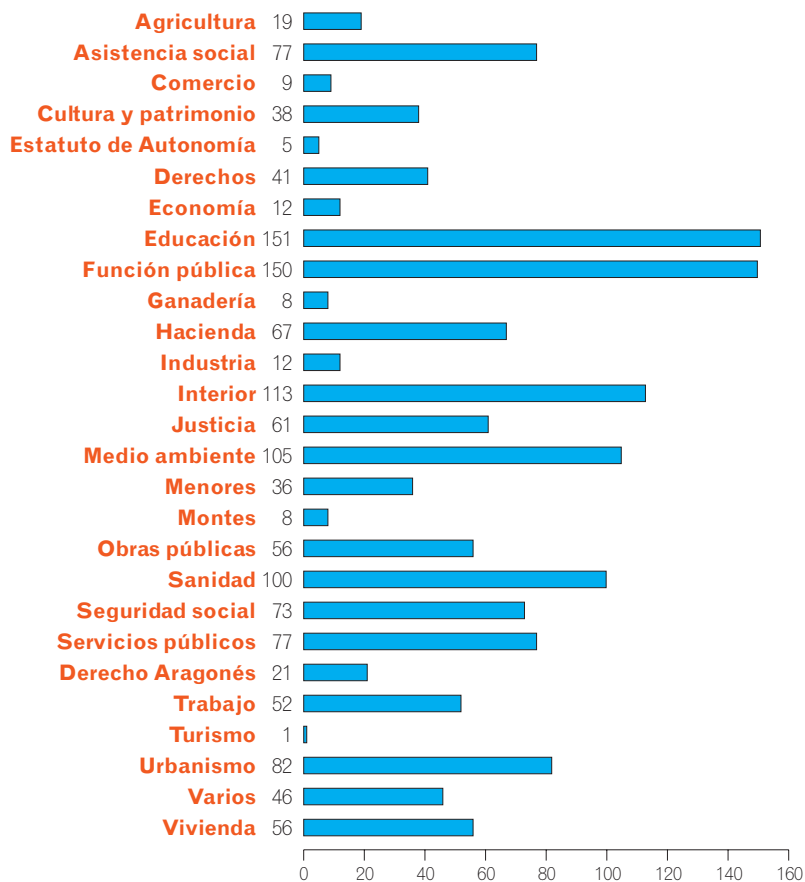
DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS SEGÚN LA ADMINISTRACIÓN AFECTADA (2002)



DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR PROVINCIAS (1999-2002)



DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR MATERIAS (2002)





¿QUÉ ES EL JUSTICIA DE ARAGÓN?

Es un defensor de los derechos y libertades de los ciudadanos frente a los posibles abusos de la Administración Pública.

¿CUÁL ES SU MISIÓN?

- > Proteger y defender los derechos individuales y colectivos de los ciudadanos frente a la Administración.
- > Defender el Estatuto de Autonomía de Aragón.
- > Tutelar el Ordenamiento Jurídico Aragonés.

¿CUÁNDO SE DEBE ACUDIR?

Cuando se tiene un problema con alguna Administración o servicio público dependiente de ella.

¿CUÁNDO NO HAY QUE ACUDIR?

- > Si el conflicto es entre particulares.
- > Si el asunto está en vía judicial.

¿CÓMO Y DÓNDE PRESENTAR UNA QUEJA?

Aportando datos personales, copias de documentos útiles, y un escrito con el motivo de la queja.

- > Por carta
- > Por Internet, en: www.eljusticiadearagon.es
- > Acudiendo personalmente a las tres oficinas de la Institución



SEDE DEL JUSTICIA DE ARAGÓN

PALACIO DE ARMIÑO
c/ Don Juan de Aragón, 7
50001 Zaragoza
Teléfono: 976 39 93 54
Fax: 976 39 46 32
www.eljusticiadearagon.es



DELEGACIÓN HUESCA

Avda. Santo Grial, 2, 5ª planta
22003 Huesca
Teléfono: 974 23 07 77
Fax: 974 29 30 33



DELEGACIÓN TERUEL

c/ San Vicente de Paúl, 1
44002 Teruel
Teléfono: 978 64 12 10
Fax: 978 64 10 30