

I. Disposiciones generales

DEPARTAMENTOS DE PRESIDENCIA Y RELACIONES INSTITUCIONALES Y DE ECONOMÍA, HACIENDA Y EMPLEO

1210

DECRETO 90/2001, de 8 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se modifica parcialmente el Decreto 210/2000, de 5 de diciembre, del Gobierno de Aragón, de Subvenciones y Ayudas con cargo al Fondo Local de Aragón.

El Decreto 210/2000, de 5 de diciembre, del Gobierno de Aragón de Subvenciones y ayudas con cargo al Fondo Local de Aragón, tiene como finalidad primordial reunir en un solo texto todas las ayudas y subvenciones a las que las entidades locales aragonesas pueden acceder, de forma que éstas puedan conocer todas las posibilidades de apoyo por parte de la Administración Autonómica, y ésta a su vez pueda agilizar la gestión correspondiente.

Con el fin de que esta unificación resulte lo más amplia posible, se procede a incorporar, mediante este Decreto de modificación parcial, un nuevo capítulo, que recoge la colaboración de las entidades locales aragonesas, con la Administración Educativa, para la construcción, reparación y ampliación de los centros docentes ubicados en los distintos municipios.

En su virtud, a propuesta de los Consejeros de Presidencia y Relaciones Institucionales, y de Economía, Hacienda y Empleo y previa deliberación del Gobierno de Aragón, en su reunión del día 8 de mayo de 2001,

DISPONGO:

Artículo 1º. Capítulo XXXIV bis.

Se añade un nuevo capítulo en el Decreto 210/2000, de 5 de diciembre, del Gobierno de Aragón, de Subvenciones y Ayudas con cargo al Fondo Local de Aragón. El capítulo XXXIV bis, lleva por título «Subvenciones en materia de construcción, conservación y equipamiento de infraestructuras educativas», y quedará redactado de la siguiente forma:

«Capítulo XXXIV bis. Subvenciones en materia de construcción, conservación y equipamiento de infraestructuras educativas.

Artículo 86 bis.

1. Podrán ser objeto de subvención las actividades de las entidades locales que supongan colaboración con la administración educativa para la construcción, mantenimiento y/o equipamiento de las infraestructuras educativas, cuando éstas no sean actividades de competencia exclusivamente municipal, y se desarrollen en el marco de la planificación general del Departamento de Educación y Ciencia.

2. En cuanto a los criterios de asignación, la concesión de estas ayudas se ajustará a lo establecido en la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo; Ley Orgánica 8/1985, de 3 de julio, reguladora del Derecho a la Educación y en el Real Decreto 2274/1993, de 22 de diciembre, de cooperación de las Corporaciones Locales con la Administración Educativa, y requerirá que las actuaciones se formalicen mediante la firma de un Convenio que designe como administración contratante, a la local».

Artículo 2º. Disposición final primera, apartado 3 bis.

Se añade un nuevo apartado 3 bis, en la Disposición Final Primera del Decreto 210/2000, de 5 de diciembre, del Gobierno de Aragón, de Subvenciones y Ayudas con cargo al Fondo Local de Aragón, que queda redactado de la siguiente manera:

«3 bis. El plazo de solicitud de las subvenciones establecidas en el capítulo XXXIV bis, finalizará el 30 de junio de 2001».

Artículo 3º. Modificación parcial de la Disposición Final Tercera.

Se modifica la Disposición Final Tercera en su letra l), que queda redactado en los siguientes términos:

«l) Consejera de Educación y Ciencia: capítulos XXXIV, XXXIV bis y XXXV».

Disposición derogatoria:

Quedan derogadas todas las normas de igual o inferior rango en lo que contradigan o se opongan a lo dispuesto en el presente Decreto.

Disposición final. Entrada en vigor.

Este Decreto entrará en vigor el día siguiente de su publicación en el «Boletín Oficial de Aragón».

Zaragoza, 8 de mayo de 2001.

**El Presidente del Gobierno de Aragón,
MARCELINO IGLESIAS RICOU**

**El Vicepresidente y Consejero de Presidencia
y Relaciones Institucionales,
JOSE ANGEL BIEL RIVERA**

**El Consejero de Economía, Hacienda
y Empleo,
EDUARDO BANDRES MOLINE**

DEPARTAMENTO DE PRESIDENCIA Y RELACIONES INSTITUCIONALES

1211

DECRETO 91/2001, de 8 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se regula la tramitación de sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios públicos gestionados por la Diputación General de Aragón.

La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común mantuvo expresamente la vigencia del apartado 1 del artículo 34 de la Ley de Procedimiento Administrativo de 17 de julio de 1958, mediante el que, en su momento, se estructuraron los cauces para que los funcionarios y los ciudadanos en general pudieran aportar iniciativas encaminadas a mejorar los servicios públicos y formular quejas sobre su funcionamiento, vigencia extinguida por la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado, si bien se mantiene con rango reglamentario.

En el marco de los artículos 103, 148 y 149 de la Constitución Española y 24 y 35 del Estatuto de Autonomía de Aragón, resulta aconsejable efectuar una puntual regulación de las sugerencias y de las quejas que, sobre el funcionamiento de los servicios gestionados por la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón puedan formular los ciudadanos, denominación genérica que no excluye a quienes prestan servicios a la propia Administración. A tales efectos, mediante el presente Decreto se pretende facilitar la colaboración ciudadana con la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón para mejorar y, en su caso, corregir eventuales deficiencias de los servicios públicos de su competencia, al propio tiempo que, dada la naturaleza jurídica de Administración Pública que la Ley 11/1996, de 30 de diciembre, de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón otorga a los organismos públicos, se ha estimado conveniente aplicar idéntica regulación a los servicios públicos gestionados por éstos, salvo en aquéllos supuestos en que, por la naturaleza de la actividad, existan regulaciones específicas en esta materia.

Dada la clara diferenciación existente entre las iniciativas o sugerencias y las quejas, respecto a las alegaciones que puedan

plantearse durante la tramitación de los procedimientos administrativos, mediante esta Disposición se procede a la definición singularizada de las sugerencias y las quejas, así como a establecer los medios para su formulación, incluidos los electrónicos y, por último, a la fijación de plazos para la obtención de contestación de los responsables de las unidades administrativas relacionadas con el contenido de las mismas, con lo que se perfecciona, garantizándola, la atención a los ciudadanos.

Ello no obstante, el sistema que se propone pudiera resultar ineficaz si no existiera un órgano encargado del seguimiento de las sugerencias y de las quejas que formulen los ciudadanos, cuya función se atribuye a la Inspección General de Servicios, a la que, de acuerdo con su específica normativa reguladora, ya viene correspondiendo evaluar las causas que las motivan, función que se refuerza con los deberes que le impone este Decreto.

En su virtud, a propuesta del Consejero de Presidencia y Relaciones Institucionales, previa deliberación del Gobierno de Aragón en su reunión celebrada el día 8 de mayo de 2001,

DISPONGO:

Artículo 1.—Objeto.

El presente Decreto tiene por objeto la regulación de las sugerencias y quejas que puedan formular los ciudadanos en relación con el funcionamiento de los servicios públicos gestionados por la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y los organismos públicos de ella dependientes.

Artículo 2.—Ambito de aplicación.

1. Este Decreto será de aplicación a todos los Departamentos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, sus Organismos Autónomos y demás Organismos Públicos que la integran.

2. Lo dispuesto en el presente Decreto, se entenderá sin perjuicio de la normativa específica en la materia que, por razón de la actividad o de la naturaleza servicio público gestionado pudiera estar establecida en determinadas áreas de actividad de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Artículo 3.—Sugerencias.

A los efectos de este Decreto, tendrán la consideración de sugerencias las propuestas que puedan formular los ciudadanos que tengan como finalidad mejorar la organización o la calidad de los servicios públicos gestionados por la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, incrementar el rendimiento de los recursos humanos adscritos a tales servicios, crear servicios inexistentes, simplificar o eliminar trámites administrativos que se estimen innecesarios, conseguir una más adecuada utilización de los medios materiales, o cualquier otra medida que contribuya a proporcionar una mayor eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios públicos a cargo de la Diputación General de Aragón y de los organismos de ella dependientes.

Artículo 4.—Quejas.

1. Las quejas tendrán como objeto poner de manifiesto las demoras, desatenciones u otras anomalías en el funcionamiento de los servicios a cargo de la Diputación General de Aragón y de los organismos públicos de ella dependientes.

2. No tendrán la consideración de quejas las denuncias que formulen los ciudadanos sobre posibles irregularidades o infracciones de la legalidad.

3. En todo caso prevalecerá la naturaleza jurídica del contenido de los escritos de los ciudadanos, independientemente de la calificación dada por quienes los formulen.

Artículo 5.—Naturaleza de las quejas.

1. En ningún caso, las quejas que se regulan en este Decreto tendrán naturaleza de recurso administrativo ni de reclamaciones, bien sean previas a las vías judiciales civil o laboral, económico-administrativas o de responsabilidad patrimonial de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y de sus organismos públicos.

2. La presentación de las quejas formuladas de conformidad con este Decreto no paralizará los plazos establecidos para la interposición de un recurso administrativo, sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 110.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, 47 de la Ley 11/1996, de 30 de diciembre, de la Administración de la Comunidad Autónoma y 4.3 de este Decreto.

3. La formulación de quejas no impedirá ni condicionará el ejercicio de las acciones o derechos de los ciudadanos que, en su caso, procedan.

Artículo 6.—Información.

En todas las Oficinas de Información dependientes del Servicio de Información y Documentación Administrativa, así como en las Delegaciones Territoriales y Oficinas Delegadas del Gobierno de Aragón, se facilitará a los ciudadanos información sobre la posibilidad de formular sugerencias o quejas, a cuyos efectos tendrán a disposición de los mismos la documentación necesaria para su tramitación.

Artículo 7.—Formalización.

1. Las sugerencias y las quejas se formalizarán por escrito, cumplimentando los modelos normalizados establecidos al efecto.

2. No obstante, serán admitidas a trámite las sugerencias y las quejas presentadas por escrito en formato distinto, siempre que en las mismas consten los datos que permitan la identificación de quienes las suscriban, su domicilio a efectos de la remisión de la correspondiente comunicación y el contenido de la sugerencia o de la queja.

Artículo 8.—Presentación.

1. Las sugerencias y las quejas serán presentadas en cualquiera de las Oficinas de Registro de la Diputación General de Aragón, y se dirigirán a la Dirección General de Ordenación Administrativa y Servicios, (Servicio de Información y Documentación Administrativa) del Departamento de Presidencia y Relaciones Institucionales, que efectuará la correspondiente anotación en los Libros de sugerencias o de quejas, según proceda. Una copia del escrito presentado será devuelta a los interesados dejando constancia en ella de la fecha de su recepción.

2. Igualmente, podrán ser presentadas a través de las Oficinas y Registros señalados en el artículo 38.4) de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

3. El personal que preste servicio en las Oficinas de Información y de Registro de la Diputación General de Aragón o de sus Organismos públicos, prestará la ayuda que se le solicite para la adecuada cumplimentación del formulario en el que se formalice la sugerencia o la queja.

Artículo 9.—Tramitación de las sugerencias y de las quejas.

1. El Servicio de Información y Documentación Administrativa, tras efectuar la correspondiente anotación en los libros de sugerencias o de quejas según proceda, remitirá el original del escrito a la Unidad administrativa afectada. Una copia del mismo será enviada a la Inspección General de Servicios y conservará otra copia en los archivos del Servicio.

2. A la vista del escrito de sugerencia o de queja, la Unidad administrativa afectada podrá solicitar las aclaraciones o ampliación de datos a quién las hubiere formulado.

3. La presentación de una sugerencia o de una queja dará lugar a las actuaciones de información que procedan y, en su caso, a la adopción de las medidas adecuadas para corregir las deficiencias que hubieran sido puestas de manifiesto.

4. El escrito de sugerencia o queja se incorporará al expediente como primero de sus documentos y en el mismo se integrarán los documentos correspondientes a las actuaciones posteriores, incluida la contestación a quién haya suscrito la sugerencia o la queja.

Artículo 10.—Contestación.

1. El Jefe de la unidad sobre cuyo funcionamiento se haya formulado una queja, en el plazo máximo de veinte días contados a partir de su recepción en la Unidad, comunicará al interesado las actuaciones llevadas a cabo en relación con la misma, así como las medidas correctoras adoptadas, cuando procedan. La contestación habrá de tener la conformidad del órgano superior a la Jefatura a la que corresponda efectuarla.

2. Cuando se solicite aclaración o ampliación de información a quién hubiere formulado la queja, el cómputo del plazo para la contestación se interrumpirá durante el tiempo que medie entre la efectividad del requerimiento y la recepción por la unidad administrativa de su cumplimentación, que no podrá exceder de diez días.

3. Transcurrido el plazo fijado en el número 1 de este artículo sin que, quien hubiere formulado la queja hubiera recibido contestación, podrá dirigirse a la Inspección General de Servicios a fin de que ésta conozca las causas que dieron lugar a la falta de respuesta delimitando, en su caso, las responsabilidades que procedan.

4. Cuando se trate de sugerencias destinadas a mejorar el funcionamiento o la calidad de los servicios públicos, se informará al remitente sobre las medidas adoptadas en relación con sus propuestas o respecto de la imposibilidad de adoptar medida alguna en relación con las mismas.

5. De los escritos de contestación se enviarán copias al Servicio de Información y Documentación Administrativa que procederá a la anotación en el Libro correspondiente, y a la Inspección General de Servicios a los efectos pertinentes.

Artículo 11.—Actuaciones de la Inspección General de Servicios.

1. Corresponde a la Inspección General de Servicios.

a) Realizar el seguimiento de las quejas y, en su caso, evaluar las medidas correctoras adoptadas en relación con las mismas, velando por que, salvo causa justificada, las contestaciones a los ciudadanos se efectúen en el plazo establecido en este Decreto.

b) Analizar las causas que hubieran motivado las quejas a fin de determinar si responden a actuaciones aisladas del personal o a defectos estructurales o de organización de los servicios y, en este supuesto, efectuar los estudios conducentes a la mejora de la calidad de los servicios afectados formulando las correspondientes propuestas a los órganos competentes.

c) El seguimiento de las sugerencias y la evaluación de la repercusión efectiva que las propuestas puedan tener en la organización de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón cuando se refieran a la implantación de nuevos servicios o sistemas de gestión.

2. La Inspección General de Servicios elaborará anualmente un informe en el que analizará las sugerencias y quejas habidas en relación con el funcionamiento de los servicios, las contestaciones tramitadas por las Unidades afectadas, las medidas correctoras adoptadas y, en su caso, las modificaciones efectuadas. Dicho informe incorporará aquellas otras sugerencias, quejas y cualquier otra información que la Inspección General de Servicios, como consecuencia del seguimiento a que se refiere el apartado precedente, o en el ejercicio de su función

inspectora, pueda considerar conveniente para un mejor análisis de los servicios públicos gestionados por la Diputación General de Aragón.

DISPOSICION ADICIONAL

Única.—Utilización de medios electrónicos.

1. Las sugerencias y las quejas podrán formalizarse utilizando la firma electrónica, una vez que la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y los organismos públicos dependientes de ella, hayan regulado la incorporación de este medio para el desarrollo de su actividad.

2. En todo caso, las sugerencias se podrán enviar por correo electrónico dirigidas al Servicio de Información y Documentación Administrativa.

DISPOSICION DEROGATORIA

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo establecido en este Decreto

DISPOSICIONES FINALES

Primera. Facultades de Desarrollo.

Se faculta al Consejero de Presidencia y Relaciones Institucionales para dictar cuantas disposiciones resulten precisas para el desarrollo y aplicación de este Decreto.

Segunda. Entrada en vigor.

El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial de Aragón».

Dado en Zaragoza, 8 de mayo de 2001.

**El Presidente del Gobierno de Aragón,
MARCELINO IGLESIAS RICO**

**El Vicepresidente y Consejero de Presidencia
y Relaciones Institucionales,
JOSE ANGEL BIEL RIVERA**

DEPARTAMENTO DE CULTURA Y TURISMO

1212 *DECRETO 92/2001, de 8 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se modifica el Decreto 146/2000, de 26 de julio, por el que se regula el ejercicio y actuación de las empresas dedicadas a la prestación de servicios de turismo activo y de aventura.*

La actividad de las empresas dedicadas a la prestación de servicios de turismo activo y de aventura fue regulada en la Comunidad Autónoma de Aragón por el Decreto 146/2000, de 26 de julio, en ejercicio de la potestad normativa en materia de ordenación y promoción del turismo.

Uno de los principios rectores del citado Reglamento es la protección del turista que practica las actividades de turismo activo, en cuanto usuario de unos servicios prestados por empresas turísticas. Para la protección de su seguridad física y para proteger sus derechos e intereses económicos, entre otras medidas, el Reglamento establece la obligatoriedad por parte de los empresarios de contratar seguros de responsabilidad civil y de asistencia o accidente. La aplicación práctica de la norma ha demostrado las dificultades de los empresarios para contratar pólizas de seguros, dado que por la cuantía son objeto de reaseguro y elevadas primas. Para hacer factible la aplicación de la norma es oportuno y conveniente introducir la posibilidad de que los seguros puedan ser contratados con franquicia, aunque limitando ésta en la cuantía.

Por otra parte, la estacionalidad de la práctica de las actividades de turismo activo determina que deba flexibilizarse el requisito temporal de experiencia acreditada por los monitores