

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

##### *Unica.—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

o guías expertos que no tengan titulación alguna, previsto en la disposición transitoria única del Decreto 146/2000.

De conformidad con la habilitación competencial que la Constitución y el Estatuto de Autonomía otorga a la Comunidad Autónoma de Aragón, en especial de la competencia exclusiva que en materia de ordenación y promoción del turismo y en ejercicio de la potestad reglamentaria del Gobierno, a propuesta del Consejero de Cultura y Turismo, y previa deliberación del Gobierno de Aragón en su reunión del día 8 de mayo de 2001,

#### DISPONGO

*Artículo único.*—Modificaciones del 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.

1. Se modifica la letra c) del número 4 de artículo 5 que quedará redactado de la siguiente forma:

«c) Copia de la póliza del contrato o contratos de seguro de responsabilidad civil patronal y profesional y del recibo que acredite el pago de la prima, que cubra de forma suficiente los posibles riesgos imputables al empresario o entidad por la oferta y práctica de las actividades de turismo activo, con una cuantía mínima de cobertura de cien millones de pesetas por siniestro, pudiendo pactar el tomador del seguro con la compañía aseguradora una franquicia máxima de cien mil pesetas. Este contrato deberá mantenerse en vigor durante todo el tiempo de prestación de las actividades, con la carga de presentar anualmente presentar copia de la póliza y recibo vigentes».

2. Se modifica la letra d) del número 4 de artículo 5 que quedará redactado de la siguiente manera:

«d) Copia de la póliza de seguros de asistencia o accidente por la prestación por la empresa o empresario de servicios de turismo activo y de aventura, pudiendo pactar el tomador del seguro con la compañía aseguradora una franquicia de veinticinco mil pesetas».

3. Se modifica el número 2 de la disposición transitoria única, que quedará redactada del siguiente modo:

«2. Los monitores o guías expertos que no tengan titulación alguna podrán seguir actuando durante el tiempo máximo para obtener la homologación, convalidación o equivalencia de formaciones previstas en el artículo anterior. En todo caso los interesados deberán acreditar ante la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón una experiencia mínima de seis meses adquirida en un mínimo de dos temporadas turísticas, sean estivales o invernales, en la actividad que actúen, referidos a la fecha de entrada en vigor del presente Decreto.

Una vez transcurrido el plazo de homologación, convalidación o equivalencia para cada especialidad no podrán actuar sin la titulación requerida.»

#### *Disposición final primera. Habilitación de desarrollo*

Se faculta al Consejero competente en materia de turismo para dictar las normas necesarias para el desarrollo y ejecución del presente Decreto.

#### *Disposición final 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 dos mil uno.

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

**El Consejero de Cultura y Turismo,  
JAVIER CALLIZO SONEIRO**

## II. Autoridades y personal

### a) Nombramientos, situaciones e incidencias

DEPARTAMENTO DE ECONOMIA, HACIENDA Y EMPLEO

**1213**

**RESOLUCION de 8 de mayo de 2001, de la Dirección General de la Función Pública, por la que se modifica la de 4 de diciembre de 2000, por la que se resolvió convocatoria de concurso de méritos para la provisión de puestos de trabajo singularizados vacantes en la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.**

Mediante Resolución de 4 de diciembre de 2000, de la Dirección General de la Función Pública (publicada en el BOA de 15 de diciembre) se resolvió convocatoria de concurso de méritos para la provisión de puestos de trabajo singularizados vacantes en la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Interpuestos recursos de alzada frente a dicha Resolución, han sido estimados por sendas Ordenes de 25 de abril de 2001, del Consejero de Economía, Hacienda y Empleo, en el sentido de proceder a valorar correctamente a don José Luis Herrero López el apartado de «antigüedad» asignándole una puntuación de 0,98 puntos frente a los 1,48 puntos otorgados inicialmente.

Dicha valoración supone una la minoración en la puntuación total alcanzada por dicho aspirante respecto al puesto de Jefe de Negociado de Patrimonio N.º R.P.T.: 13685, que pasa a ser de 15,33 puntos, frente a los 15,83 puntos otorgados inicialmente, por lo que procede adjudicar el citado puesto a otro solicitante que obtuvo mayor puntuación.

Por todo ello, en cumplimiento de las referidas Ordenes de 25 abril de 2.001, del Consejero de Economía; Hacienda y Empleo, y en ejercicio de la competencia atribuida por el art. 6.3. h) del Decreto 208/1999, de 17 de noviembre, esta Dirección General resuelve:

Publicar la modificación de la Resolución de 4 de diciembre de 2000, de la Dirección General de la Función Pública, por la que se resuelve la convocatoria de concurso de méritos para la provisión de puestos de trabajo singularizados vacantes en la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, al haberse dejado sin efecto la inicial adjudicación del puesto con N.º R.P.T.: 13685 y acordarse en su lugar la siguiente adjudicación:

El puesto de Jefe de Negociado de Patrimonio (N.º R.P.T.: 13685) del Departamento de Obras Públicas, Urbanismo y Transportes, se adjudica a don Benjamín Garijo Gallego con una puntuación de 15,82 puntos.

Zaragoza, 8 de mayo de 2001.

**El Director General de la Función Pública,  
LUIS ROLDAN ALEGRE**

DEPARTAMENTO DE MEDIO AMBIENTE

**1214**

**DECRETO 93/2001, de 8 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se nombra al Director Técnico de las zonas esteparias de Monegros Sur (Sector Occidental).**

El Decreto 147/2000, de 26 de julio, del Gobierno de Aragón, por el que se inicia el procedimiento de aprobación del Plan de Ordenación de los Recursos Naturales de las Zonas Esteparias de Monegros Sur (Sector Occidental) establece en su artículo 3 que existirá un Director Técnico de Zonas