



Resolución 2020R-1941-2018 del Ararteko, de 7 de mayo de 2020, por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales que Lanbide incorpore las garantías relativas a la notificación previstas en la normativa sobre el procedimiento administrativo, con carácter previo a la extinción del derecho a la renta de garantía de ingresos, por no participar en procesos de selección o por rechazar un empleo, así como otras mejoras relacionadas con la información a las personas titulares de la renta de garantía de ingresos.

Antecedentes

1. El Ararteko inició una actuación de oficio, con fecha 22 de octubre de 2018, con relación al procedimiento de **extinción de la renta de garantía de ingresos (RGI) y la prestación complementaria de vivienda (PCV)**, motivada por **no aceptar participar en procesos de selección personal para un puesto de trabajo o bien por rechazar un empleo, en los casos en los que la comunicación se realiza telefónicamente**, en el marco del artículo 49 del Decreto 147/2010, de 25 de mayo, de la Renta de Garantía de Ingresos, que regula las causas de extinción del derecho a dichas prestaciones.

En el análisis de las quejas que se habían recibido se detectaron, en opinión del Ararteko, las siguientes carencias en dicho procedimiento de extinción:

- Por un lado, no se registra el contenido de la conversación telefónica que se mantiene con la persona prestataria, por lo que no queda acreditada ni la voluntad de la persona interpelada ni el incumplimiento de obligaciones como persona titular de la RGI/PCV.
 - Por otro lado, las personas usuarias no tienen, en ocasiones, la capacidad idiomática adecuada para conocer el contenido de la información que se ofrece, ni para entender el impacto de sus respuestas o las consecuencias en relación con el derecho subjetivo a la RGI/PCV. Téngase en cuenta que muchas personas usuarias de Lanbide son personas extranjeras recién llegadas a nuestro país y/o en proceso de alfabetización.
 - Por último, la llamada de teléfono se realiza a instancia de la empresa colaboradora de Lanbide y, en ocasiones, a un teléfono móvil, por lo que dependiendo del lugar en que se encuentre la persona destinataria, la comunicación puede ser inadecuada o sujeta a distorsiones externas que pueden condicionar su respuesta o la expresión de su voluntad, pudiendo derivar en una notificación defectuosa y cuestionar la eficacia del acto.
2. Al mismo tiempo, y en estrecha relación con ello, el Ararteko ha trasladado en muchas ocasiones a Lanbide la dificultad que entraña para muchas personas titulares de RGI y PCV no solo entender los requisitos y obligaciones que han de





cumplir según la normativa vigente para ser perceptores de ambas prestaciones y mantenerlas, sino muy especialmente la interpretación de la normativa vigente que contiene el denominado "*Documento de Criterios de Lanbide*" actualizado en mayo 2017¹, a la hora de considerar el organismo público que cumplen con los requisitos y obligaciones requeridas. Todo ello a pesar de que actualmente sí que se les entrega parte de la información contenida en el documento de criterios (pag. 64-66) y se les indica que han de firmarlo con su solicitud de reconocimiento del derecho subjetivo a la RGI/PCV tal es "*Documento por el que se informa de la obligación de hacer valer derechos*".

En efecto, este Ararteko constata que la comprensión de su sentido, alcance y consecuencias desde el primer momento en el que acuden a Lanbide está provocando numerosas dificultades, al tratarse en ocasiones de personas en exclusión social que no dominan ninguno de los dos idiomas cooficiales o que tienen carencias formativas. Por ello esta institución ha señalado en repetidas ocasiones **la importancia de que dichas personas reciban información adecuada** sobre las actuaciones que se deben realizar para serle reconocido y mantener el derecho a las prestaciones, tal como ya se reflejó en el [Informe-Diagnóstico del Ararteko con propuestas de mejora sobre la gestión de las prestaciones de Renta de Garantía de Ingresos y Prestación Complementaria de vivienda por Lanbide, 2017](#)² (en adelante, Informe-Diagnóstico, 2017), en la Recomendación 3^a: "*Se estima necesario mejorar la atención e información con calidad suficiente a la ciudadanía que permita conocer las obligaciones como titular de prestaciones y las consecuencias que derivan de su incumplimiento.*"

3. En dicho Informe-Diagnóstico 2017 también se analizó la problemática derivada de la extinción del derecho a la RGI a titulares de las prestaciones por la no participación en procesos de selección laboral. En el mismo hacíamos mención a expedientes de queja que se habían tramitado y que tenían como elemento característico común **los defectos en las notificaciones**. El Ararteko trasladaba también el anterior análisis en la [Resolución del Ararteko, de 23 de agosto de 2016](#)³.

En efecto, si bien la normativa reguladora de la RGI determina que el rechazo de un empleo adecuado o de una mejora en sus condiciones por parte de las personas receptoras de RGI/PCV implica incurrir en uno de los motivos de extinción de la prestación (que conlleva que durante un año no se pueda volver a realizar una nueva solicitud en virtud del art. 28.3 de la Ley 18/2008, de 23 de diciembre), **la manera en la que se está aplicando dicha previsión legal no está siendo suficientemente garantista, en opinión del Ararteko.**

¹ Disponible en:

https://www.lanbide.euskadi.eus/contenidos/informacion/rgi_criterios/es_def/adjuntos/Criterios_RGI_mayo_2017.pdf

² Disponible en: http://www.ararteko.net/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0_4199_3.pdf

³ Disponible en: http://www.ararteko.net/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0_4013_3.pdf



Más en detalle, en las quejas antes señaladas que se habían tramitado ante el Ararteko no existía constancia de la comunicación de la existencia de una oferta para participar en un proceso de selección.

Además, la notificación para participar en un proceso de selección no la hacía Lanbide, sino la entidad colaboradora que convoca el proceso y por vía telefónica. La única constancia en el expediente, al menos en los casos de los que se ha tenido conocimiento, era el hecho de que la llamada se produjo, esto es, el tráfico de la comunicación. Pero no existía notificación formal por escrito, sin que quede constancia de la recepción de la comunicación realizada por la entidad colaboradora del contenido de la oferta realizada, ni de su rechazo por parte de la persona perceptora de la prestación, sus motivaciones o justificaciones.

En opinión de esta institución, dicha comunicación ha de considerarse como un acto administrativo más, que forma parte del expediente administrativo de RGI/PCV dado que puede tener como consecuencia la extinción de un derecho subjetivo como es la RGI. Por ello, a la vista de las condiciones en las que se practica, no reúne las condiciones exigidas por los arts. 40-46 de la [Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas \(LPAC\)](#)⁴, que exige su constancia en el expediente, cumpliendo los requisitos establecidos en la normativa.

En opinión del Ararteko este proceder genera situaciones de indefensión para el administrado, al acordar Lanbide la extinción de la prestación de RGI y la imposibilidad de solicitar durante un año la misma, todo ello tratándose de un derecho subjetivo que se traduce en unas prestaciones económicas que cubren las necesidades básicas de personas en exclusión social; en especial cuando la unidad de convivencia (UC) tiene menores a cargo y no se aplica de manera sistemática el principio del interés superior del menor.

Por ello, en el antes señalado Informe-Diagnóstico 2017 del Ararteko (Recomendaciones 40 y 41) se propuso por parte de esta institución que en el expediente constara la notificación formal realizada y, en su caso, las razones por las que se había rechazado el empleo o no se había acudido al proceso de selección. También se señalaba que Lanbide debería incorporar los siguientes elementos en el procedimiento actual para evitar generar dicha indefensión:

- Información sobre el proceso de selección, en su caso, y sobre el contenido de la oferta de trabajo y de las condiciones laborales que se ofrecen.
- Información sobre las consecuencias que implica en el derecho a la prestación de RGI la no participación en el proceso de selección o el rechazo al empleo si no concurren razones justificativas para ello.
- Los intentos de notificación que en su caso se han llevado a cabo en cumplimiento del régimen legal previsto en materia de notificaciones

⁴ Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/pdf/2015/BOE-A-2015-10565-consolidado.pdf>



formales y los motivos por los que se ha rechazado el empleo o la participación en el proceso de selección.

El Ararteko concluía su análisis elevando las siguientes recomendaciones:

“40ª- Que Lanbide notifique de una manera garantista el proceso de selección y el contenido de la oferta de trabajo y las condiciones laborales que se ofrecen, así como sobre las consecuencias que implica en el derecho a la prestación de RGI la no participación en el proceso de selección o el rechazo al empleo si no concurren razones justificativas para ello.

41ª- Que se refleje en el expediente la información realizada y los intentos de notificación, así como los motivos por los que se señala que se rechaza el empleo o la participación en el proceso de selección.”

4. A pesar de todo lo señalado en las líneas que anteceden, el Ararteko ha seguido recibiendo quejas motivadas por la extinción del derecho a la RGI/PCV por rechazar participar en un proceso de selección de empleo o bien por rechazar un empleo, por lo que ha podido constatar, de este modo, que no se estaban siguiendo las anteriores recomendaciones. Dicha constatación llevó a **instar en octubre de 2018 una actuación de oficio que permitiera hacer un seguimiento del cumplimiento de las recomendaciones 40ª y 41ª de dicho Informe Diagnóstico, 2017.**

El Ararteko remitió a Lanbide las anteriores consideraciones y solicitó información más en detalle, con relación a las siguientes cuestiones:

- a) Explicación de los diferentes trámites que contiene el procedimiento que sigue Lanbide para verificar el incumplimiento del requisito y acordar la extinción en aplicación del art. 28 i) de la Ley para la Garantía de Ingresos y para la Inclusión Social en su redacción dada por la Ley 4/2011, de 24 de noviembre.
- b) Su opinión sobre las consideraciones que contiene el presente escrito.
- c) Si se prevé la puesta en marcha de medidas en cumplimiento de las recomendaciones del Ararteko anteriormente mencionadas 40ª y 41ª.
- d) Su opinión sobre las dificultades de comprensión e interpretación idiomática que padecen algunas de las personas de origen y/o ascendencia extranjera en el procedimiento que se sigue actualmente y si se prevé alguna medida de interpretación o bien mejora en el protocolo que palle las mismas.
- e) Si se tiene en cuenta la existencia de menores en la UC.
- f) Cualquier otra información de interés sobre el objeto de este expediente.

Dicha petición de información no fue respondida en tiempo y forma y debió ser requerida con fecha 07 de enero de 2019, sin recibir respuesta igualmente. Además, en las diferentes reuniones mantenidas entre personal de Lanbide personal del





Ararteko se ha recordado a Lanbide que estaba pendiente de respuesta. Con fecha 06 de febrero 2020, de manera previa a la presente resolución, solicitamos igualmente información, sin ser respondidos de nuevo por parte de Lanbide.

Consideraciones

1. En relación con la falta de respuesta de Lanbide tanto a la actuación de oficio iniciada en forma de petición de información remitida en 2018, como en el requerimiento sin respuesta de 2019 y los contactos posteriores más reciente del año 2020, hemos de poner especial hincapié en recordar la obligación de colaborar, tal y como se recoge en la [Ley 3/1985, de 27 de febrero, por la que se crea y regula la institución del «Ararteko»⁵](#), que señala en su artículo 23. “Deber de colaborar”:

“Los órganos de las Entidades a que se refiere el artículo 9.1 tienen el deber de aportar, con carácter preferente y urgente, cuantos datos documentos, informes o aclaraciones les sean solicitados.”

Así como el Artículo 24. “Entorpecimiento a su gestión”:

“1. La negativa o negligencia de un funcionario, autoridad, trabajador o responsable de una empresa concesionaria o sometida a alguna forma de control o tutela administrativa en la remisión de lo solicitado, así como cualquier actitud que impida o dificulte al Ararteko el acceso a los expedientes o documentación administrativa solicitada, o a las dependencias en que se encuentren, se considerará como entorpecimiento a su labor. El Ararteko comunicará tal conducta al superior jerárquico.

2. La persistencia en una actividad hostil o entorpecedora de la labor de investigación del Ararteko por parte de cualquier organismo, funcionario, directivo o persona al servicio de la Administración Pública, podrá ser objeto de un informe especial, además de destacarlo en la sección correspondiente de su informe anual.”

De igual forma, entendemos de interés traer a colación los principios sobre la protección y la promoción de la institución del Defensor del Pueblo (principios de Venecia) que refrendan los contenidos de la Ley vasca reguladora de la institución del Ararteko. La Comisión Europea para la Democracia a través del Derecho del Consejo de Europa (Comisión de Venecia) en su 118ª Sesión Plenaria (Venecia, 15-16 marzo de 2019). Adoptó determinados principios, entre ellos:

“1.Las Instituciones del Defensor del Pueblo tienen un papel importante que desempeñar en el fortalecimiento de la democracia, el Estado de Derecho, la

⁵ Diponible en: http://www.ararteko.net/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0_4338_3.pdf



buena administración y la protección y promoción de los derechos humanos, y las libertades fundamentales (...).

16. “El Defensor del Pueblo tendrá la facultad, por iniciativa propia o a raíz de una queja, de investigar los casos, teniendo debidamente en cuenta los recursos administrativos disponibles. El Defensor del Pueblo tendrá derecho a solicitar la cooperación de cualquier persona u organización que pueda ayudar en sus investigaciones. El Defensor del Pueblo tendrá el derecho legalmente exigible de acceso ilimitado a todos los documentos, bases de datos y materiales relevantes, incluidos los que de otro modo podrían estar legalmente protegidos o ser confidenciales. Esto incluye el derecho a un acceso sin trabas a edificios, instituciones y personas, incluyendo las personas privadas de libertad. El Defensor del Pueblo tendrá la facultad de entrevistar o solicitar explicaciones por escrito a funcionarios y autoridades y, además, prestará especial atención y protección a los denunciantes dentro del sector público “.

Por todo ello, tras más de dos años y medio de puesta en marcha de esta actuación de oficio por parte del Ararteko y de que se haya requerido al Departamento de Empleo y Políticas Sociales en varias ocasiones una respuesta a la petición de colaboración, mediante diversas vías, el Ararteko ha decidido emitir la presente resolución y, con carácter previo, recordar las funciones del Ararteko establecidas en su ley de creación, en concreto, las referidas a la iniciación de una actuación de oficio, art.17.1 y las que proclaman su función primordial: salvaguardar a los ciudadanos frente a los abusos de autoridad y poder y las negligencias de la Administración Pública Vasca (art. 1)

2. De conformidad con el artículo 40.1. de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPAC) respecto a los actos administrativos que deben ser notificados y los efectos que produce dicha notificación: *“1. El órgano que dicte las resoluciones y actos administrativos los notificará a los interesados cuyos derechos e intereses sean afectados por aquéllos, en los términos previstos en los artículos siguientes”.*

Tal como señala igualmente la doctrina del Tribunal Constitucional ⁶los actos de notificación cumplen la función de dar noticia del acto o resolución a sus destinatarios al objeto de que estos puedan adoptar la conducta que consideren conveniente a la defensa de sus derechos e intereses y, por ello, constituyen elemento fundamental del núcleo de la tutela judicial efectiva (art. 24.1 CE⁷).

En opinión del Ararteko el acto en sí de propuesta de participación en un proceso de selección o de una oferta de trabajo, y sus consecuencias, es un acto cualificado, dado que puede ser causa de la extinción de un derecho subjetivo por

⁶ STC 155/1989, de 5 de octubre, FJ 2; STC 59/1998, de 16 de marzo, FJ 3; STC 221/2003, de 15 de diciembre FJ 4; STC 55/2003, de 24 de marzo, FJ 2.

⁷ “1. Todas las personas tienen derecho a obtener la tutela efectiva de los jueces y tribunales en el ejercicio de sus derechos e intereses legítimos, sin que, en ningún caso, pueda producirse indefensión.”





lo que tiene efectos jurídicos sobre la esfera de los derechos e intereses de las personas.

Por lo tanto, se trata de un acto que decide el procedimiento de manera indirecta y, según la manera en la que se realiza, puede producir indefensión a la persona (prohibida por el ordenamiento jurídico en base a la previsión establecida en el art. 24 de la CE). Una indefensión que se puede agudizar en razón del colectivo que solicita o es titular de dichas prestaciones. Se trata, en un alto número de casos, de una mayoría de personas en situación de exclusión social, vulnerables y que en ocasiones no dominan las lenguas cooficiales de Euskadi.

Se da la circunstancia de que, según la información de la que se dispone, sigue sin haber constancia en el expediente administrativo de aspectos claves tales como: si en dicha llamada telefónica de propuesta de participación en proceso de selección o de oferta de trabajo se identificó la persona y entidad que realizaba la llamada (Lanbide u otra entidad subcontratada), si se trataba de una persona funcionaria con *presunción de veracidad* o una persona subcontratada de otra entidad, su contenido, la voluntad expresada por la persona a la que se llamaba, si se previno e informó a la beneficiaria de la prestación de que dicha llamada podía o no ser grabada, las consecuencias de ésta o el tratamiento de sus datos.

En este sentido es pertinente señalar que el art. 70.1. de la LPAC regula los documentos que forman parte del expediente administrativo señalando que: *“Se entiende por expediente administrativo el conjunto ordenado de documentos y actuaciones que sirven de antecedente y fundamento a la resolución administrativa así como a las diligencias encaminadas a ejecutarlas”*.

Solo no formarán parte de él, según el apartado 2 del mismo artículo, la *“información que tenga carácter auxiliar o de apoyo...”*.

Por ello, dado que en los expedientes de queja objeto de esta actuación de oficio el rechazo a la propuesta de trabajo aparentemente formulada vía telefónica por Lanbide suele ser la motivación principal de la resolución de extinción del derecho subjetivo a la RGI/PCV del titular de la queja y su unidad de convivencia (UC), esta institución entiende que se debe tratar como un acto que sirve de antecedente y fundamento a *“la resolución administrativa así como a las diligencias encaminadas a ejecutarla”* y que en ningún caso se trata de *“información que tenga carácter auxiliar o de apoyo...”*.

3. Del mismo modo, aumentando la situación de indefensión generada por las condiciones previas, se identifica entre las carencias detectadas en estos procedimientos la dificultad de entender el idioma, dado que algunos casos afectan a población extranjera que no domina ninguno de las dos lenguas cooficiales. Por ello, esta institución quiere recordar igualmente al organismo público algunas de las valoraciones incluidas en la [Recomendación General del Ararteko, de marzo 2009](#) sobre *“La responsabilidad de la administración en la garantía de la*





accesibilidad idiomática de los servicios públicos, como forma de facilitar a la población inmigrante el pleno ejercicio de sus derechos⁸.

En ella se hacía mención en el ámbito de la Unión Europea, cuya Comisión, en el Punto III.6 de su Comunicación *“Una nueva estrategia marco para el multilingüismo”* (COM (2005) 596 final) vincula directamente la accesibilidad idiomática de los servicios públicos con las posibilidades reales con que cuentan las personas inmigrantes de ejercer sus derechos.

Aunque dicha Recomendación se centraba en los servicios formales de traducción oficial existentes y la necesidad de incorporar criterios sociales tanto en ellos como en las personas que realizaban dicha labor, destacaba en su introducción algunos elementos que entendemos de interés y con pertinencia para incorporarlos en esta resolución:

“La necesidad de hacer posible la igualdad en el acceso a los Servicios Públicos representa un reto en un contexto de multiculturalidad, y exige organizar con agilidad y eficacia la interpretación plurilingüe para posibilitar la interacción de las personas inmigrantes con la Administración. Puede decirse que una adecuada accesibilidad idiomática de los mismos condiciona, en toda sociedad que pretenda ser integradora, el efectivo ejercicio de sus derechos por parte de la población inmigrante que desconoce los idiomas oficiales.”

Por todo ello el Ararteko recomendaba al Departamento de Empleo y Políticas Sociales en cumplimiento de las acciones establecidas en el Plan de Inmigración existente en aquel momento que llevara a cabo:

-“...las medidas necesarias para impulsar la creación de una red de intérpretes que preste sus servicios a las administraciones públicas en su relación con personas usuarias inmigrantes que desconozcan los idiomas oficiales de la CAV. Dicha red debería concebirse de modo que incorpore los criterios de la interpretación social, en los términos reflejados en la presente resolución, a su diseño, su ejecución y al seguimiento y control de su calidad.”

Además, en el contexto del *V Plan de actuación en materia de ciudadanía, interculturalidad e inmigración 2018-2020⁹* acordado por el mismo Departamento al que se ha dirigido la presente actuación de oficio, se han previsto determinadas medidas que afectan al ámbito del empleo y a la mejora de la accesibilidad de personas de origen y/o ascendencia extranjera a los procesos y protocolos de orientación laboral. Este plan tiene como misión: *“establece[r] las líneas prioritarias de acción encaminadas a la construcción de una sociedad vasca, presente y futura, igualitaria en el acceso a derechos ciudadanos, que facilita la igualdad de oportunidades de todas las personas que residen en Euskadi, más cohesionada*

⁸ Disponible en: http://www.ararteko.net/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/1_1659_3.pdf

⁹ Disponible en:

https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/planes_estrategicos_inmigracio/es_planes/adjuntos/vplaninterculturalidad.pdf



socialmente y más solidaria con los colectivos socialmente más desfavorecidos, respetando la diversidad de todas las personas y culturas y potenciando un contexto de interacción social positiva”.

Según la información de la que dispone el Ararteko, Lanbide no cuenta con un servicio de interpretación con el contenido que se señalaba en la mencionada Recomendación General.

4. La extinción de las prestaciones de RGI/PCV y la imposibilidad de solicitar las prestaciones de RGI/PCV en un año constituye una medida muy gravosa, lo que exige cumplir con las garantías previstas en el procedimiento administrativo. Además, está afectando muy especialmente a familias con menores a cargo que se ven abocados a una situación de exclusión social. Es por lo tanto necesario volver a apelar al interés superior del menor que forma parte de nuestro ordenamiento jurídico (Convención de las Naciones Unidas sobre Derechos del niño 1989, Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero) y cuyo impacto en la prestaciones de RGI/PCV se analizó por esta institución en otra [Recomendación de carácter general del Ararteko 2/2015, de 8 de abril, sobre la obligada consideración al interés superior del menor en las políticas públicas y, en especial, en el sistema de garantía de ingresos](#)¹⁰.

Como consecuencia de todo ello, con posterioridad al Informe-Diagnóstico, 2017 del Ararteko antes mencionado, se han identificado expedientes de queja que han derivado no solo en la extinción de las prestaciones sino en la reclamación de prestaciones indebidas y en la imposibilidad durante un año de poder volver a solicitarlas, en base únicamente a comunicaciones telefónicas que no cumplen los requisitos señalados en la LPAC, respecto a la forma y contenido que deben reunir las notificaciones de los actos administrativos.

Seguramente, la utilización de la comunicación telefónica dota de agilidad a la intermediación laboral. No obstante, en opinión del Ararteko, dicha rapidez e inmediatez en la comunicación debe conciliarse con las previsiones legales y garantías establecidas para la tramitación de cualquier procedimiento administrativo en el que queden garantizado un adecuado equilibrio entre los derechos y deberes de las personas titulares del derecho subjetivo a la RGI/PCV, prestaciones económicas que cubren las necesidades más básicas de personas en situación de exclusión social.

Por todo ello, de conformidad con lo preceptuado en el artículo 11 b) de la Ley 3/1985 de 27 de febrero, por la que se crea y regula esta institución, se eleva la siguiente recomendación al Departamento de Empleo y Políticas Sociales

¹⁰ Disponible en: http://www.ararteko.net/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0_3662_3.pdf



RECOMENDACIÓN

- Que Lanbide notifique de una manera garantista la obligación de participar en el proceso de selección o, en su caso, el contenido de la oferta de trabajo y las condiciones laborales que se ofrecen, e informe sobre las consecuencias que implica para el disfrute del derecho a la renta de garantía de ingresos el hecho de no participar en el proceso de selección o el rechazo al empleo, si no concurren razones justificativas..
- Que se refleje en el expediente de manera fehaciente la información trasladada al titular de la renta de garantía de ingresos y a las personas miembro de la unidad de convivencia y los intentos de notificación, así como las razones alegadas por las personas interesadas para rechazar el empleo o la participación en el proceso de selección.
- Que se mejore la información y la accesibilidad idiomática en los términos en los que el Ararteko ha recomendado al Departamento de Empleo y Políticas Sociales en el informe-Diagnóstico, 2017 y en la Recomendación General del Ararteko, de marzo 2009, sobre *“La responsabilidad de la administración en la garantía de la accesibilidad idiomática de los servicios públicos, como forma de facilitar a la población inmigrante el pleno ejercicio de sus derechos”* .

