



## **PRESENTACIÓN DEL INFORME ANUAL DEL ARARTEKO DE 2018 ANTE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS E IGUALDAD DEL PARLAMENTO VASCO**

Vitoria-Gasteiz, 2019ko ekainaren 3a

Presidente andrea, legebiltzarkideok. Atseginez agertzen naiz berriro Giza Eskubideen eta Berdintasunaren Batzorde honen aurrean, Ararteko erakundearen 2018ko txostenaren berri emateko. Txosten hau joan den apirilaren 3an eman zitzaion Eusko Legebiltzarreko presidenteari, eta bertan biltzen dira Euskadiko Herriaren Defendatzaileak urte horretan burututako jarduerak eta ekintzak.

Agerraldi honetan aldamenean ditut Julia Hernández ondokoa, Faustino Lopez de Foronda idazkari nagusia, Inmaculada de Miguel Azterlanetako zuzendari eta urteko txostenaren arduraduna eta Elena Ayarza Haur eta Nerabeentzako Bulegoko arduraduna.

Me propongo en esta comparecencia facilitarles inicialmente la información general de la actividad desarrollada por la institución del Ararteko durante el pasado año, para después responder más concretamente las cuestiones que sean planteadas por cada Grupo parlamentario, reservando las que afecten a la actividad de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia del Ararteko para la comparecencia específica que tendrá lugar a continuación.

### **I. ACTUACIONES DEL ARARTEKO EN CIFRAS**

La parte principal del trabajo del Ararteko en 2018 ha sido gestionar las más de 14.500 actuaciones de servicio directo a la ciudadanía, actuaciones que comprenden, como veremos, las quejas o reclamaciones planteadas por la ciudadanía, las consultas telefónicas y los expedientes de oficio. Junto a ello se han llevado a cabo otras iniciativas planificadas en el Plan anual de actuaciones que concierne a las 28 áreas de trabajo y a la Oficina de Infancia y Adolescencia.

Dentro de estas actuaciones relacionadas con la atención a la ciudadanía y el control de las administraciones, más de 9.200 corresponden a quejas. Además, hemos abierto 61 expedientes de oficio y de seguimiento, varios de ellos con importante impacto social, y a los que posteriormente me referiré; se han realizado cerca de 5.000 actuaciones de consultas telefónicas que demandaban información y orientación; hemos celebrado 78 reuniones con organizaciones sociales y se han mantenido 86 reuniones con diferentes administraciones, entre otras actividades.

También se han realizado 10 visitas de inspección mediante las cuales se ha evaluado el funcionamiento, recursos, programa de gestión, seguimiento de las recomendaciones del Ararteko, etc. de las comisarías de la Ertzaintza de Durango,



de la Policía Local de Donostia/San Sebastián y de los centros de primera acogida de Uba y de menores extranjeros no acompañados de Zornotza, así como a los centros residenciales de infancia en desprotección de Orduña y Loiu.

**En términos generales, la actividad del Ararteko se ha incrementado un 8% respecto del año 2017.**

### Oficinas de atención ciudadana

2018an herritarrak artatzeko 11.500 jarduera baino gehiago egin dira herritarren arretarako gure bulegoetan. Horietatik ia 6.600 kexak izan dira, gure hiru bulegoetako batean aurrez aurre egindakoak.

Bulegoetako 2018ko jarduera-datuak aurreko urtekoen aldean aztertzen baditugu, jarduera etengabe haziz doala ikusten da, eta iaz %13 hazi zela.

### Áreas. Materias objeto de queja

Si tenemos en cuenta las quejas escritas, casi 2.230, en función del área temática con la que se relacionan, observamos que, con respecto al año anterior, se ha producido un ligero decremento, en general, de los expedientes de quejas escritas tramitados, que está presente, asimismo, en los relacionados con el ámbito social, que sigue siendo el que aglutina el mayor número de quejas.

Horrela, 2018an behera egin dute gizarte bazterkeriaren aurka borrokatzeko bitartekoekin loturiko kexek: 713 izan dira (2017ko 829 kexen aldean), baina 2012ko 1.100etik urrun dago oraindik. 713 kexa idatzi horietatik **687k** (hau da, ia %97k) **Lanbideren** jarduerarekin loturiko hainbat arazorekin dute zerikusia, eta diru-sarrerak bermatzeko errenta (DSBE) eta etxebizitzarako prestazio osagarria (EPO) kudeatzerakoan egindako jarduerekin.

**Gizarteratze** arloan ez ezik, jarduera bizia nabari da arlo hauetan: hezkuntza, herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak, osasuna, etxebizitza, ogasuna eta herri-administrazioen zerbitzuko langileak.

2018an kudeatutako kexa idatzien artean, ugariak dira, orobat, **arreta publikoa behar duten taldeei** buruzkoak.

Bideratu dituen kexa-espeditateetatik **%55ek baino gehiagok eskubide sozialekin** dute lotura (hezkuntza, osasuna, gizarteratzea, etxebizitza, e.a.).

### Administraciones afectadas

Según los datos sobre la proporción de los expedientes tramitados que afectan a cada una de las administraciones, al igual que en años anteriores, el Gobierno Vasco ha sido la administración contra la que más reclamaciones escritas se han



dirigido (cerca de un 61%), se incrementan ligeramente las referidas a actuaciones de los ayuntamientos vascos (cerca del 27%), siendo algo superiores al 10% las referidas a las entidades forales.

### Kexa-espedienteen egoera

2018. urtean, **kexa idatzien gaineko ia 1.660 espediente ebatzi dira** eta **1.113 ebazpen** eman dira. Gainontzeko kasuak gerora onartu ez diren kexak ziren (beste herriaren defendatzaile batzuekiko bikoiztasuna, epailearen ebazpenaren zain dauden auziak, epai irmoa dutenak, auzibideari ekin diotenak eta abar).

laz, kexa eragin zuen administrazioaren jarduera aztertu eta gero, **jarduera okerren bat** zegoela iritzi diogu azterturiko kexa idatzien **%53tan** (zertxobait hazi da 2017koaren aldean, ordukoa %48koa izan baitzen), eta jarduera ez zela okerra izan kexen %47tan.

## II. TXOSTEN BEREZIAK. INFORMES EXTRAORDINARIOS

En 2018 hemos presentado un **informe extraordinario sobre *La transición energética del País Vasco hacia un modelo sostenible***. El Ararteko con sus aportaciones y propuestas de carácter técnico en aspectos energéticos y medioambientales ha pretendido, fundamentalmente, contribuir a proponer unas bases para la reflexión sobre el actual modelo energético en Euskadi y sobre las pautas aconsejables para su transición en el plazo más breve posible hacia un modelo bajo en carbono y sostenible. Ha incidido en la necesidad de alcanzar un pacto social en Euskadi que contribuya a continuar el camino ya iniciado en la transición energética y que sirva para acelerar las medidas sobre las que existen más consensos.

También se ha avanzado decididamente en la elaboración del siguiente informe: *Implantación, asentamiento y supervisión de los servicios y programas públicos de mediación en la CAE*, que se publicará en los próximos meses.

## III. EXPEDIENTES DE OFICIO

Además de estudiar e investigar las quejas que presentan los ciudadanos, la institución del Ararteko emprende, por iniciativa propia, la investigación de diversos asuntos: unos, en los que se considera que puede haber actuaciones irregulares de alguna administración pública vasca; otros, en los que se suscita la posibilidad de colaboración o prestación de nuevos servicios.

En 2018 se ha iniciado la tramitación de 61 expedientes de oficio, destacando por áreas los correspondientes a inclusión social, medio ambiente, seguridad y la Oficina de la Infancia y la Adolescencia.

Precisamente en el área de inclusión social destaca especialmente el número de actuaciones dirigidas a 21 ayuntamientos de la CAPV, en las que se solicitó información sobre actuaciones detectadas en las que se denegaron las ayudas de emergencia social (AES) porque las personas solicitantes cumplían con los requisitos para ser beneficiarias de la renta de garantía de ingresos (RGI) y/o prestación complementaria de vivienda (PCV), con independencia de que estas prestaciones estuvieran suspendidas o extinguidas, de la duración de tales suspensiones o extinciones o de la ausencia de respuesta de Lanbide. A fecha de hoy aún no se ha podido finalizar el expediente pendiente de la información de algunos ayuntamientos, pero del análisis de las respuestas recibidas se constata que las posiciones difieren según el ayuntamiento de que se trate.

Otras actuaciones de oficio impulsadas desde el área de inclusión social afectan a la extinción por Lanbide de la RGI a causa de la no participación en procesos de selección para un empleo o por el rechazo a un empleo, cuando el medio utilizado para la notificación es el telefónico, lo que ha provocado la apertura de un expediente de oficio, ya que el Ararteko cuestiona la eficacia del acto de notificación, puesto que no existe constancia de las circunstancias en que se hubiera producido, la respuesta recibida, ni si se toman en consideración las dificultades idiomáticas, técnicas o de entendimiento, respecto del propio contenido de la gestión y de sus consecuencias.

Igualmente dirigida a Lanbide es la actuación de oficio iniciada como consecuencia del cálculo ficticio que realiza de los eventuales rendimientos económicos a las personas trabajadoras por cuenta propia que solicitan prestaciones, para poder así imputar sus eventuales ingresos, sin tomar en consideración que el negocio del que sean titulares se pueda encontrar en situación de crisis.

Las dificultades de personas de algunas nacionalidades, como las procedentes de Nigeria o de Pakistán, para obtener certificados de bienes en su país legalizados, también han provocado el inicio de sendos expedientes de oficio dirigidas al Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco y al Defensor del Pueblo. El director general de Lanbide en una reunión mantenida recientemente ha trasladado que están revisando la exigencia de ese documento a las personas extranjeras.

Al Defensor del Pueblo español, se ha dirigido, asimismo, otra iniciativa relacionada con las llegadas masivas de personas inmigrantes procedentes de Andalucía, sin conocimiento de las administraciones vascas responsables de los dispositivos y servicios para poder atenderles. El Defensor del Pueblo ha informado del seguimiento realizado a las tres recomendaciones realizadas a la Secretaría de Estado de Migraciones con fecha 24 de julio de 2018.

Las grandes dificultades a las que se enfrentan determinados colectivos (personas refugiadas, inmigrantes y miembros de determinadas etnias) para acceder a una vivienda han provocado que el Ararteko se haya dirigido al Gobierno Vasco, para trasladar su preocupación por tal situación, y la necesidad adoptar medidas de protección jurídica para hacer frente a la discriminación que pudiera estar produciéndose en el sector privado, principal proveedor de viviendas.

Los problemas de inscripción en el padrón municipal de las mujeres que pueden estar siendo víctimas de trata incrementan su situación de vulnerabilidad, así como la sus hijos e hijas, lo que ha provocado la iniciación de una intervención ante los Ayuntamientos de Vitoria-Gasteiz, Bilbao y Donostia/San Sebastián, para trasladarles esta grave situación de riesgo y solicitar su opinión con relación a una propuesta más garantista.

También se han visitado dos oficinas de Lanbide para recabar información sobre la manera en la que se estaban recogiendo los **datos biométricos**.

Las actuaciones de oficio impulsadas en el área de medio ambiente se han referido, principalmente, a actuaciones sobre el control de vertidos no autorizados a los ríos, en especial al río Arakil, en Araia. Ante la aparición de un gran número de residuos plásticos en el flysch del litoral de Zumaia, se han encaminado iniciativas ante el Gobierno Vasco, la Diputación Foral de Gipuzkoa y el propio ayuntamiento, para identificar las medidas que se deben adoptar para prevenir y remediar los episodios de vertidos.

A consecuencia de un incendio producido en una lonja juvenil en Donostia/San Sebastián, se abrió una actuación para comprobar las medidas de seguridad existentes para evitar tal riesgo.

También concitó nuestra intervención conocer el protocolo para comunicar las alertas meteorológicas a los centros educativos en los que se desarrollen actividades lúdico-educativas o deportivas como consecuencia del incidente en el que resultó herido un niño.

Son también numerosas las actuaciones abordadas a iniciativa de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia del Ararteko, entre las que tienen un peso importante las visitas de inspección a recursos residenciales de niños, niñas y adolescentes en situación de desprotección. El incremento del número de menores extranjeros sin referentes familiares que llegan a Euskadi en los dos últimos años ha suscitado su interés por conocer la situación en que están siendo atendidos en estos recursos, lo que ha propiciado la visita a algunos de ellos, como son los centros de preparación a la emancipación Zabaloetxe y Orduña, y el centro de primera acogida de Uba. En el caso del programa para adolescentes con problemas de conducta desarrollado en el centro de Sansoheta, la motivación para el inicio de la intervención, que ha incluido la visita de inspección y diversas reuniones, han sido



las agresiones y amenazas sufridas por algunos educadores por parte de determinados chicos residentes.

Relacionado con visitas cursadas en 2017, el pasado año se han finalizado, a través de las correspondientes resoluciones, las intervenciones de oficio referidas a los centros de primera de acogida o acogida de urgencia de Zornotza, Bideberria y Uba.

Ha suscitado una nueva actuación del Ararteko, en este caso, en el municipio de Vitoria-Gasteiz, la necesidad de asegurar que el deporte escolar se desarrolle conforme a criterios educativos, participativos, no competitivos, y de prevenir la posible discriminación de las niñas en los torneos de fútbol.

En el área de seguridad se han realizado en 2018 visitas de inspección a las comisarías de la Policía Local de Donostia/San Sebastián y de la Ertzaintza de Durango, y se ha iniciado una investigación por el fallecimiento de una persona en el curso de una intervención de la Ertzaintza de Donostia/San Sebastián, en la que resultaron heridos varios agentes, para conocer las circunstancias en que se produjeron los hechos y las medidas adoptadas. Asimismo, se desplegó una actuación de oficio, finalizada en el año 2018, con relación a la mejora de la accesibilidad de la sede de la Policía Municipal de Amurrio.

Mediante una recomendación general emitida el pasado año, se han finalizado varias actuaciones de oficio en diversos municipios. Dichas actuaciones se iniciaron en el año 2017 y están relacionadas con el derecho de estacionamiento de personas con discapacidad en zonas de estacionamiento reservado. La accesibilidad en Bizkaibus de las personas con discapacidad generó, de igual modo, una intervención del Ararteko, también finalizada.

La atención a las mujeres víctimas de violencia de género, ha requerido diversas actuaciones de oficio del Ararteko: la inclusión de la perspectiva de género para la detección y abordaje de estas situaciones en los servicios sociales de base del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, mediante programas de formación y prevención; la forma de prestar la primera atención en condiciones de privacidad adecuadas en las comisarías de la Ertzaintza y las dependencias del Juzgado de violencia sobre la mujer de Vitoria-Gasteiz.

Para realizar el seguimiento de las irregularidades denunciadas en relación con varias especialidades médicas de la OPE de Osakidetza en la convocatoria 2016-2017, el Ararteko inició dos actuaciones de oficio, que ya han concluido para la fecha de finalización de este informe.

#### IV. NIVEL DE EFICACIA DE LAS ACTUACIONES DEL ARARTEKO Y COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES EN LA TRAMITACIÓN DE LOS EXPEDIENTES DE QUEJA

Como viene siendo una tónica general, un porcentaje muy significativo de los expedientes de queja que se cerraron el año pasado no tuvieron necesidad de una resolución formal conclusiva, **al aceptar la Administración, en el curso del procedimiento, modificar sus posiciones de partida.**

Así, en el **84% de los casos**, la Administración ha sido sensible a nuestros argumentos y los ha aceptado (casi 68% en el caso de los expedientes relacionados con el Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco, básicamente referidos a Lanbide). De este modo se han podido ir corrigiendo situaciones injustas, irregulares o de mala praxis administrativa, y, en ese sentido, queremos valorar esa receptividad y compromiso, con carácter general, por parte de las administraciones públicas vascas al trabajo del Ararteko y a los valores y derechos ciudadanos que tratamos de defender con nuestra actividad, que redundan en un aumento de la calidad del servicio público que presta el Ararteko y, por tanto, en un aumento de la protección de los derechos de la ciudadanía.

También quiero destacar que, con carácter general, las administraciones son diligentes en atender las peticiones de información del Ararteko a lo largo del procedimiento, destacando por su compromiso constante año tras año al Ayuntamiento de Bilbao. También hemos de mencionar en positivo al Departamento de Desarrollo Económico e Infraestructuras del Gobierno Vasco, a los Departamentos de Hacienda y Finanzas de las diputaciones forales de Bizkaia y Araba, del Departamento de Infraestructuras Viarias de la Diputación Foral de Gipuzkoa, así como a los Ayuntamientos de Barakaldo, Asparrena, Irun y Oñati.

Sin perjuicio de lo expuesto, hemos de constatar que, lamentablemente, son aún frecuentes las ocasiones (como puede comprobarse en el capítulo VII del informe), en las que ante **las peticiones de información que envía el Ararteko** para contrastar la información facilitada por la persona que promueve una queja, la administración requerida no responde con la debida celeridad, sencillamente no responde o envía una información que es manifiestamente insuficiente, lo que obliga a reiterar la petición y, en ocasiones, a enviar un requerimiento. Estas situaciones afectan negativamente a la situación de las personas afectadas en el caso concreto, y en nuestros propios tiempos de respuesta a la ciudadanía al alargar innecesariamente los procedimientos. El artículo 23 de la Ley del Ararteko impone a las administraciones la obligación de aportar, con carácter preferente y urgente, cuantos datos documentos, informes o aclaraciones les sean solicitados.

En cualquier caso, pese a estas situaciones, esta institución ha hecho un gran esfuerzo por reducir los plazos y la duración media de nuestros procedimientos en 2018 ha sido de 57 días.

Otro momento en el que la colaboración de las administraciones con el Ararteko deviene consustancial es cuando el Ararteko se ve en la necesidad de dictar una recomendación o sugerencia relacionada con una actuación administrativa. En estos casos, la Administración puede o no compartir la interpretación jurídica de la recomendación y/o sugerencia y argumentar cuáles son sus motivos de discrepancia. Como saben Ustedes, **las recomendaciones del Ararteko no tienen capacidad coercitiva**, lo que nos lleva a desarrollar mayores esfuerzos dialécticos, a profundizar en nuestros análisis, y a contrastar las discrepancias jurídicas con la administración para utilizar la capacidad “persuasiva”. Esta falta de aceptación conlleva cierta frustración, pero forma parte de las reglas del juego.

Cuestión distinta y preocupante es que **la administración afectada en la recomendación dictada por el Ararteko no contesta, o lo hace muy tardíamente, sobre si acepta o no la recomendación o sugerencia.**

Este pasado año 2018, de las 94 recomendaciones dictadas en el año 2018, así como de las 28 que quedaron pendiente del año 2017, 36 seguían pendientes al cierre del Informe de respuesta o decisión definitiva, y 21 recomendaciones se han considerado no aceptadas debido a la falta de contestación (casi un 20% de las recomendaciones de las que se ha hecho seguimiento) ya que hemos presumido en estos casos que la falta de respuesta encubre una no aceptación de la recomendación o sugerencia, por lo que se le comunica a la administración que, de persistir en su actitud de no contestar, se entenderá por no aceptada la recomendación o sugerencia y se hará constar esta circunstancia en el informe anual al Parlamento. Preocupados por esta realidad debemos insistir una vez más en que este tipo de actitudes suponen una fractura en el reconocimiento de las funciones que nos han sido encomendadas como institución comisionada de este Parlamento.

## **V. OPINIÓN DE LA CIUDADANÍA SOBRE EL TRABAJO Y LA FUNCIÓN DEL ARARTEKO**

Con el objetivo de testar la opinión de la ciudadanía sobre nuestros servicios, conocer los puntos débiles en el funcionamiento de la institución y tratar de mejorar el servicio que ofrecemos, al finalizar la tramitación de un expediente de queja, enviamos un cuestionario a la persona reclamante, pidiéndole que, de forma totalmente voluntaria y anónima, responda a una serie de preguntas que permitan conocer la valoración que realiza del servicio que se le ha prestado. Estos son algunos de sus resultados obtenidos de las encuestas respondidas el pasado año:

- Casi el 83% de las personas reclamantes ha valorado como buena o muy buena la atención recibida.
- Más del 77% de las personas que han respondido la encuesta consideran muy positiva o bastante positiva la intervención del Ararteko, y más del 8% de ellas la considera correcta.

- En cerca del 83% de los casos, estas personas recomendarían a otras acudir al Ararteko para cualquier problema con la Administración

## **VI. EL ARARTEKO Y LAS ORGANIZACIONES SOCIALES**

Al principio de la exposición me refería al importante número de reuniones (concretamente 78) que se han mantenido en el periodo referenciado con las organizaciones sociales.

Queremos realizar una mención especial al formidable trabajo que realizan las organizaciones sociales, las **ONG**, y el **voluntariado social** que trabaja en ellas, a favor de una sociedad más justa y con más inclusión y cohesión sociales, y de los derechos humanos y de las personas más necesitadas.

## **VII. ARARTEKOA ETA NAZIOARTEKO ERAKUNDEAK**

Erakunde honen Europako eta mundu mailako alderdi hori, jakina, estrategia-ardatz bezala barneratzen da Arartekoaren jardueran; zehazki, iaz 33 jarduera burutu ziren (horien berri ematen da txosten honen VI. atalean, **Arartekoaren jardueraren garrantzia Europa eta mundu mailan** izenekoan).

Horien artean, honako hauek nabarmendu behar dira: maiatzean, Gasteizen antolatu eta egin zen, anfitrioi gisa, **Ombudsmanaren Nazioarteko Institutuaren (ONI)** mintegi hau: Ingurumen arloko gobernantza egokia: Ombuds erakundeen eginkizuna ingurumen-eskubideak babesteko orduan; **Haurren Defentsa-erakundearen Europako Sarearekin (ENOC)** zerikusia duten zenbait jardueratan parte hartu dugu: bilera orokorrean eta haur eta gazteen osasun mentalari buruzko urteko 22. bilkuran, “Children’s Mental Health” mintegian eta 2018ko ENYA proiektuan: “Let’s Talk Young, Let’s Talk about Mental Health/”; **edo errefuxiatuen eskubideekin lotura dutenetan**, horien artean, Europako ONIren jardueren esparruan egin zen asilo-eskatzailleak eta errefuxiatuak gizarteratzeari buruzko txostenean; **“General Data Protection Regulation Poldershop”** deritzan ekitaldian (Europako defentsa-erakundearen lana Datuak Babesteko Erregelamendu Orokor berrira egokitzeari buruzkoa); Hizkuntza Komisarioen Nazioarteko Elkartearen urteko bilkuran edo **René Cassin-en omenez eta hari Nobel saria eman ziotenetik 50. urte bete direla oroitzeko ekitaldian**, besteak beste.

Eta, bukatzeko, bereziki eskertu nahi dizuet denoi zuen jarrera, beti harkorra eta ona, Ararteko erakundearekiko eta neurekiko, baita agerraldi honetan eskaini didazuen arreta ere.

Orain nahi dituzuen azalpenak emateko prest nago, baita alboan ditudan Arartekoaren lantaldeko kideak ere.

Eskerrik asko