



CONFERENCIA INAUGURAL “ARARTEKO Y GARANTÍA DE LOS DERECHOS DE LA CIUDADANÍA”.

Manuel Lezertua Rodríguez (ararteko).

Introducción: Objeto de la conferencia

Hasierako hitzaldi honetan, zuekin partekatu nahi dut Arartekoaren ikuspegia Ombuds edo defentsa-erakundeek, herritarren eskubideak bermatzen dituztenez, gaur egun izan lezaketen edo izan beharko luketen jarrerari eta eginkizunari buruz. Horretarako, kontuan hartuko ditut gizartearen eskaera berriak eta aldaketa juridikoak, batez ere European eta nazioartean, izan ere, aldaketa horiek eragina dute pertsonen eskubideak defendatzeko erakundeen izaeran eta zereginetan. Agerian jarri nahiko nituzke legegileak kontuan hartu beharreko alderdi garrantzitsuetako batzuk XXI. mendeko Europako defentsa-erakunde baten mandatua definitzeko orduan, alegia, zer-nolako irismena, eskumenak, boterea eta eginkizunak izango dituen.

En el caso del Ararteko, parece claro que está llegando el tiempo de redefinir ese mandato, como trataré de justificar. En estas jornadas nos honran con su presencia eminentes miembros del Parlamento Vasco. Tendrán la ocasión de escuchar las reflexiones que aquí se viertan y de participar en los debates, en especial durante una mesa que mañana tendrá lugar, precisamente con ese fin. Su valoración y sus reflexiones serán también el punto de partida para dar impulso a una posible y deseable puesta al día de nuestra ley fundacional. El Ararteko y su equipo, están, ya lo saben, a su disposición en el ejercicio de esa importante labor.

En mi intervención, presentaré algunos de los temas más destacados relacionados con estas cuestiones, que se desarrollarán ulteriormente de manera más pormenorizada por quienes me sucederán en el uso de la palabra a lo largo de estas jornadas. A todos ellos quiero agradecer, desde ahora, su participación y su generosa disposición para enriquecernos con sus conocimientos y valiosas experiencias.

1. La Ley del Ararteko: 38 años de vigencia

El Ararteko fue creado por **ley del Parlamento Vasco en 1985**, como institución de defensa y garantía de los derechos de la ciudadanía para Euskadi. (La ley que regula esta institución es la *Ley 3/1985, de 27 de febrero*, aún vigente y nunca reformada en los 38 años de su vigencia). Como he señalado antes (en el saludo inaugural), el legislador vasco respondía así al mandato del Estatuto de Autonomía vasco, que a su vez se remitía a la previsión constitucional relativa a la creación de la figura del Defensor del Pueblo de España. Todo ello, en una democracia

**Legeen Geroa - El futuro de las leyes
La Ley del Ararteko. Construyendo el futuro:
una reflexión sobre las defensorías del pueblo
Vitoria-Gasteiz, 12-13/06/2023**



incipiente que buscaba entonces afianzar su sistema de garantías de los derechos y libertades fundamentales, algo esencial para el éxito de la recién aprobada Constitución española de 1978.

Las **funciones de supervisión de la mala administración, y de garantía y promoción de los derechos**, atribuidas a la institución del Ararteko mediante esta ley, y su **naturaleza independiente del poder ejecutivo**, nunca han sido cuestionadas desde su nacimiento en 1988, pues la ley que lo regula así lo había establecido con meridiana claridad. El Parlamento vasco ha facilitado siempre los medios y la dotación financiera para ello. Este ha sido el marco en el que se ha desenvuelto desde sus inicios la institución de la que soy titular desde hace ocho años. Distintos titulares, siempre al servicio prioritario de los derechos de la ciudadanía, han podido ejercer sus nobles funciones con independencia del gobierno y las administraciones supervisadas, con lealtad a la ley y al Derecho, y a los valores nucleares de la democracia y del Estado de Derecho.

No obstante, en ese marco legal de 1985, el **trabajo del Ararteko ha ido evolucionando inevitablemente al calor de los cambios sociales y legales**, en una adaptación natural de la institución al contexto temporal en el que debía operar. Son varios los ejemplos de esta **adaptación evolutiva de la institución**: la aproximación a la ciudadanía mediante la intensificación de nuestra presencia en los distintos territorios de Euskadi, de manera descentralizada; la creación de áreas para los colectivos de especial atención (mujeres, mayores, personas con discapacidad, personas gitanas, en prisión o LGTBI...), compartiendo la mirada y las preocupaciones de los colectivos más vulnerables; la puesta en marcha y consolidación de la Oficina de la Infancia y Adolescencia; la creación de nuevas áreas de trabajo (familias, vivienda, medio ambiente, transparencia y digitalización...); los estándares de calidad en el servicio o en el desarrollo digital en los procesos de trabajo y en las relaciones con la ciudadanía y las instituciones; la progresión en las formas de comunicación con el público y en las actividades de sensibilización y difusión de los valores democráticos y derechos de las personas; o, como característica notoria de mi proyecto y mi visión al frente de esta institución: la mirada y la incursión en la escena internacional y comparada, mediante una estructura ad hoc dentro de la institución, la Oficina Internacional, que persigue nutrir nuestras perspectivas, nuestros modos de trabajo, con la aspiración de dar un mejor servicio a la ciudadanía incorporando los estándares más avanzados para la defensa de los derechos humanos.

Dicho esto, mi andadura durante los últimos 8 años, como titular de esta institución, me ha llevado a la convicción de que **nuestro tiempo está superando ya a la vieja ley de 1985**. Son muchas las cuestiones que reclamarían, a nuestro juicio, **un marco legal más avanzado para esta institución**, como seguidamente

Legeen Geroa - El futuro de las leyes
La Ley del Ararteko. Construyendo el futuro:
una reflexión sobre las defensorías del pueblo
Vitoria-Gasteiz, 12-13/06/2023



trataré de repasar. El Ararteko ha tomado conciencia de la necesidad de adaptarse a estos requerimientos y promover una configuración legal de la institución más acorde con los desafíos derivados de los relevantes cambios sociales y jurídicos acaecidos, que impactan de manera significativa en la ciudadanía y en sus expectativas en materia de derechos. Además, estoy convencido de que ese nuevo marco debe ser tributario también de los más avanzados estándares internacionales aplicables en la actualidad a las instituciones Ombuds, que además de afianzar sólidamente los pilares de su independencia, amplían significativamente el alcance y las dimensiones de su mandato.

2. Adaptación del marco legal de la institución a nuestro tiempo

En ese contexto, el **objeto de estas jornadas** no es otro que el de **identificar propuestas de cambio institucional, que permitan adaptar legalmente la institución del Ararteko a nuevos postulados**. En esta intervención inaugural me gustaría centrarme en el marco fundamental en el que debería, a nuestro juicio, encuadrarse la aspiración de reforma, reseñando algunas de sus claves, que serán desarrolladas ulteriormente en su detalle desde la perspectiva de los diferentes ponentes en el seminario.

Así, en primer lugar, por lo que respecta al **enquadre de cualquier reforma del Ararteko**, cabe señalar que la **mirada internacional y comparada** se hace inexcusable en esta tarea. En mi humilde opinión, la articulación de una institución garante de los derechos de la ciudadanía contemporánea pasa necesariamente por el contraste con otras experiencias de instituciones homólogas y con las reflexiones más relevantes emanantes del ámbito europeo e internacional, singularmente en relación con el desarrollo de los derechos humanos y con los nuevos estándares comunes para las instituciones de defensa de derechos, provenientes, en especial, del Consejo de Europa y de la Unión Europea.

3. Nuevos estándares europeos e internacionales: su impacto en los pilares sobre los que se asientan las defensorías

Por lo que respecta a **los estándares internacionales aplicables a las defensorías**, quisiera mencionar la deseable aplicación a las instituciones Ombuds de algunos aspectos derivados de los estándares destinados a las instituciones nacionales de derechos humanos (entre otros, los conocidos como *Principios de París de 1993*¹).

¹ La [Resolución 77/463, del 15 de diciembre de 2022, de la Asamblea General de Naciones Unidas sobre el papel de las instituciones Ombuds](#) alienta a las instituciones Ombuds a actuar de conformidad con ambos tipos de estándares: los Principios de París, dirigidos a las instituciones nacionales de derechos humanos (INDH) y los Principios de Venecia, específicamente destinados a las defensorías.



Hay que destacar también la aportación esencial para las instituciones Ombuds, como el Ararteko, de los Principios de Venecia de 2019, y, en especial, de la *Recomendación (2019)6 del Comité de Ministros del Consejo de Europa, sobre el desarrollo de la institución del Ombudsman*.

Sobre esto último, nos ilustrará con más detalle la secretaria general de la Asamblea del Consejo de Europa en su intervención de mañana. Baste por ahora señalar por lo que afecta a las defensorías autonómicas, como el Ararteko, que estos estándares son plenamente aplicables a las defensorías regionales o locales, que, a tenor de estos principios, de ningún modo son incompatibles con las estatales. Al contrario, los Principios de Venecia enfatizan precisamente que la protección de los derechos de la ciudadanía y el control de la administración son más eficaces si los realizan las instancias de control más cercanas.

Los estándares **europeos** impactan directamente en el **encaje institucional de las defensorías** : la exigencia de un marco jurídico firme, que especifique sus competencias, sus funciones, la suficiencia de recursos humanos, materiales y financieros, el mecanismo de designación, los términos de su mandato; todo ello, en garantía de la característica esencial que debe revestir una institución de control en un país democrático, a saber, la **independencia institucional** . Es ésta una nota irrenunciable. Obliga a todos los poderes públicos (también al poder legislativo) a abstenerse de cualquier acción que socave esta independencia de las defensorías, preservándolas de recibir instrucciones de ningún poder del Estado.

También inciden estos estándares en la **extensión material del mandato** de las defensorías. Este deberá incluir, sin duda alguna, la supervisión de la mala administración; la promoción y defensa de los derechos ciudadanos, eso sí, desde una perspectiva contemporánea asentada en el Derecho Internacional, que comprende los derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales.

Ligada a ese mandato proactivo para la promoción de los derechos humanos está la cuestión de las **posibilidades de litigación de las defensorías** , prevista por el *principio n° 19 de Venecia* , que recoge a su vez el espíritu de la *Recomendación General n° 2 de ECRI, de 2017* . Ello apela a diferentes fórmulas, como la atribución de legitimación activa o la posibilidad de personarse como *amicus curiae* en determinados litigios en defensa de los derechos de víctimas o de las personas que hayan visto vulnerados sus derechos, singularmente por causa de discriminación, como luego se verá. Obviamente, esto requiere la dotación de un marco legal adecuado.

Así mismo, los estándares europeos encomiendan a las defensorías funciones de **cooperación con otras instituciones y de supervisión del cumplimiento de los instrumentos internacionales aplicables en materia de derechos humanos.**

Respecto a la **cooperación con otras instituciones homólogas y con organismos internacionales con objetivos afines** a los de las defensorías, cabe decir que muchas de nuestras defensorías-desde luego, así es en el caso del Ararteko- ya están desarrollando esta colaboración, sin perjuicio de la conveniencia de dar carta de naturaleza legal a esta labor. Ahora bien, sí parece que la relación entre las defensorías autonómicas y el Defensor del Pueblo de España debe ser necesariamente actualizada mediante una reflexión previa sobre el modo de lograr una mayor eficacia en la colaboración entre las distintas defensorías, que sirva de base para una revisión de la todavía vigente *Ley 36/1985, reguladora de las relaciones entre la Defensoría del Pueblo de España y las defensorías autonómicas.*

Por lo que se refiere a la **supervisión de los instrumentos internacionales que afecten a los derechos humanos**, cabe señalar que, en el ámbito europeo, se ha destacado el rol crucial de las defensorías en la aplicación del acervo (*acquis*) del Consejo de Europa a nivel nacional, destacando el Convenio Europeo de Derechos Humanos. Ello apela a una relevante labor de las defensorías a la hora de recordar a las administraciones que supervisa la obligada aplicación de los estándares legales derivados de dicho instrumento internacional.

Independientemente de que, en la práctica, algunas de nuestras instituciones estén ya incorporando-siquiera de una manera intuitiva- estas funciones a la realidad de su trabajo, lo cierto es que, para una mayor seguridad jurídica y legitimación institucional en el ejercicio de esta encomienda, parece deseable una regulación que asegure la habilitación legal de estas funciones y clarifique su alcance dentro del mandato de las defensorías.

4. Redimensionamiento del mandato de las defensorías y nuevas funciones, a la luz de los estándares europeos y de las demandas sociales contemporáneas

Si bien los estándares internacionales consolidan pilares básicos para la configuración de las instituciones Ombuds, existen así mismo **otros parámetros, derivados tanto de los cambios sociales emergentes como del propio Derecho de la Unión Europea**, que se despliegan también sobre las defensorías, en este caso, demandando un redimensionamiento de sus funciones y, en buena medida, también de sus formas de trabajo. A ello van a referirse de manera más

pormenorizada las distintas instituciones aquí representadas por sus titulares - distinguidos y apreciados y apreciadas colegas-, quienes van a compartir su experiencia altamente cualificada en distintos aspectos de este posible redimensionamiento.

Sin perjuicio, pues, de las aportaciones más detalladas que se expondrán durante estas jornadas, permítanme aludir, siquiera someramente y a título introductorio, a algunas de las **cuestiones de mayor actualidad a este respecto**.

a. La función antidiscriminatoria: Organismos de igualdad y contra la discriminación

En primer lugar, me gustaría mencionar la **función del control de la discriminación**, una función que, en puridad, está ya comprendida -por lo que respecta al sector público- dentro del mandato general de las defensorías, que incluye la supervisión de las actuaciones públicas y de su sometimiento a la legalidad y a los derechos fundamentales, y, por lo tanto, al derecho de igualdad de las personas y a la prohibición de discriminación. Ahora bien, los nuevos planteamientos de las instituciones europeas en esta materia van más allá y proponen la creación de organismos antidiscriminación, con funciones más amplias -que abarcarían también el control de la discriminación en el sector privado-, con una dotación de potestades ejecutivas -como la potestad sancionadora o la potestad resolutoria con eficacia vinculante- y con un reconocimiento de la legitimación activa para la litigación como *amicus curiae*, y funciones de mediación, asesoramiento jurídico, etc.

Así se contempla en la *Recomendación General n°2 de la Comisión Europea contra el Racismo y la Intolerancia del Consejo de Europa* (de 1997, revisada en 2017), de cuyos estándares se hace eco la Comisión Europea en 2018², que recomienda también una ampliación de las competencias de los organismos de igualdad a otras causas de discriminación, más allá de las estrictas causas relativas al origen racial o étnico definidas en la *Directiva 2000/43/CE del Consejo*³.

Por otro lado, resultan relevantes también, en esa misma línea, dos recientes propuestas de directivas europeas⁴ de la Comisión Europea, de diciembre de 2022,

² [RECOMENDACIÓN \(UE\) 2018/951 DE LA COMISIÓN](#) de 22 de junio de 2018, sobre normas relativas a los organismos para la igualdad.

³ *Directiva 2000/43/CE del Consejo, de 29 de junio de 2000, relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato de las personas independientemente de su origen racial o étnico.*

⁴ [Proposal for a COUNCIL DIRECTIVE](#) on standards for equality bodies in the field of equal treatment between persons irrespective of their racial or ethnic origin, equal treatment in the field of employment and occupation between persons irrespective of their religion or belief, disability, age

que plantean una serie de estándares vinculantes para los organismos de igualdad, incluyendo su mandato, funciones, independencia, estructura, poderes, accesibilidad y recursos. La finalidad es la de contribuir a la aplicación efectiva de distintas directivas europeas sobre igualdad de trato⁵, asistir de manera efectiva a las víctimas de discriminación en su acceso a la justicia, promover el tratamiento igual y prevenir la discriminación, con una perspectiva omnicomprendensiva de sus causas, abarcando no solo el género sino también, necesariamente, el resto de los motivos de discriminación prohibidos por la legislación europea.

Sin duda, la aplicación de estos estándares a un objetivo de reforma del mandato de las defensorías representaría un desafío muy importante y difícil. En Euskadi, nos interesa mucho conocer cuál es el desarrollo concreto de estos postulados llevados a cabo por algunas defensorías europeas, como -significativamente- la Defensoría de Derechos de Francia, cuya representante nos ilustrará mañana sobre el modo en que esa institución ha incorporado estos estándares a su mandato.

b. La función de defensa y protección de los derechos de la infancia y adolescencia

Los niños y las niñas son personas que merecen una especial protección, habida cuenta de que la etapa de desarrollo vital en la que se encuentran les sitúa en una situación de vulnerabilidad singular, dada su falta de independencia emocional y material respecto a las personas adultas. A las instituciones Ombuds nos corresponde velar por sus derechos con un celo especial, atendiendo a las circunstancias vitales propias de estas etapas de la vida.

La *Observación General N° 2 (2002) del Comité de los Derechos del Niño*⁶, relativa al papel de las instituciones nacionales independientes de derechos humanos en la promoción y protección de los derechos del niño, apunta a que **la estructura de una defensoría de mandato amplio debería comprender un comisionado especializado o una sección o división específica** que se encargue de los derechos de la infancia. El mandato debe estar definido en la legislación, con mención específica a las funciones, facultades y obligaciones concretas con respecto a la infancia relacionadas con la Convención de Derechos del Niño. Con el fin de

or sexual orientation, equal treatment between women and men in matters of social security and in the access to and supply of goods and services, and deleting Article 13 of Directive 2000/43/EC and Article 12 of Directive 2004/113/EC, y [Proposal for a DIRECTIVE OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL](#) on standards for equality bodies in the field of equal treatment and equal opportunities between women and men in matters of employment and occupation, and deleting Article 20 of Directive 2006/54/EC and Article 11 of Directive 2010/41/EU.

⁵ *Directivas 79/7/EEC, 2000/43/EC, 2000/78/EC y 2004/113/EC*

⁶ [Observación General N° 2 \(2002\) del Comité de los Derechos del Niño](#)

asegurar su independencia y su funcionamiento eficaz, **debe disponer de una infraestructura adecuada, fondos suficientes (incluidos fondos asignados específicamente para la acción en favor de los derechos de la infancia** en las defensorías de mandato amplio) y estar libre de toda forma de control financiero que pueda afectar a su independencia.

Aunque nuestra ley de regulación no lo prevé, el Ararteko cuenta, en la práctica, desde 2010, con una estructura específica destinada a este cometido, la Oficina de la Infancia y Adolescencia; con todo, sólo la ley puede atribuir a esta estructura la independencia financiera exigida por este estándar internacional. Mañana tendremos la oportunidad de escuchar a la señora Emily Logan, desde su prestigiosa experiencia como primera Ombudsperson para la infancia de Irlanda. Sus aportaciones servirán, sin duda, para ahondar en la búsqueda de perspectivas de mejora para nuestra institución en este ámbito.

c. Los retos de la digitalización

La protección de los derechos digitales es una función que atañe, cada día más, a las instituciones Ombuds; cada vez con mayor vigor, en la medida en que aumentan las relaciones digitales de la ciudadanía con los distintos servicios públicos y privados. La digitalización presenta una doble dimensión, por cuanto que confiere oportunidades a una parte de la ciudadanía mientras que las sustrae por completo a aquella otra parte perjudicada por la brecha digital. La experiencia reputada de la Ombudsman de Estonia en la defensa de los derechos digitales constituye un referente ineludible en las reflexiones que nos hemos propuesto en estas jornadas. Estonia es un país altamente digitalizado y su Defensoría es conocida internacionalmente por su sobresaliente labor en este ámbito. Con toda seguridad sus aportaciones resultarán enormemente inspiradoras para nuestra institución.

d. La atención a los grupos vulnerables

Los estándares internacionales exigen que las defensorías presten una especial atención a colectivos con dificultades que desconocen la existencia de la institución de garantía de derechos o se encuentran en situación de vulnerabilidad⁷.

Aunque el Ararteko organiza su trabajo de tramitación de quejas y consultas de la ciudadanía mediante áreas que se corresponden con colectivos de especial atención, lo cierto es que no ha desarrollado una práctica proactiva sistemática de

⁷ Recomendación CM/Rec(2019)6, párr.1

acercamiento a esos grupos, encaminada a fortalecer de manera efectiva sus relaciones con ellos y su acceso a nuestros servicios. En ese sentido, nos interesa especialmente conocer la práctica holandesa.

El *Nationale Ombudsman* de Holanda nos ilustrará mañana sobre su encomiable y validada experiencia orientada a comprender e interactuar mejor con los grupos vulnerables.

e. Otras formas alternativas de trabajo: la mediación u otras fórmulas de conciliación

Los principios complementarios para las instituciones nacionales de derechos humanos con competencia *cuasi jurisdiccional* incluyen la posibilidad de que, frente a una denuncia, **las instituciones traten de hallar una solución amistosa mediante la conciliación**⁸.

A falta de una provisión legal concreta que acomode el uso de la mediación, el Reglamento del Ararteko, en su art. 46 sí recoge la utilización de medios de conciliación que faciliten una resolución positiva y rápida de las quejas. En materia de resolución alternativa de conflictos, el Ararteko tiene ya una primera experiencia en la organización de un círculo restaurativo (herramienta de justicia restaurativa), cuyos resultados positivos animan a impulsar esta modalidad de intervención.

Parece que la utilización de fórmulas de mediación, en sentido más amplio, que otras instituciones -como la Defensoría del Pueblo de Andalucía- han empleado ya con éxito, puede resultar de enorme utilidad para lograr una mayor eficacia en la labor propia de las defensorías. Esta tarde se expondrá esta experiencia andaluza, que puede resultar un referente esencial para avanzar en este ámbito.

f. La supervisión de los servicios de interés general de titularidad privada

En las últimas décadas, las instituciones Ombuds se han enfrentado a un reto emergente que se deriva de la **privatización y la externalización de servicios que, pese a ser servicios de interés general**, relegan a la Administración a un papel regulador y supervisor más alejado de la ciudadanía. Los estándares internacionales exigen que la competencia institucional de las instituciones Ombuds abarque todos los servicios públicos y de interés general que se ofertan

⁸ Artículo IV.a) de los Principios de París.



a la ciudadanía, sean estos prestados por instituciones públicas o entidades privadas⁹.

En Euskadi, la **creación de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo**, en 2007, dio respuesta en gran medida a la protección de la ciudadanía en su interacción en el ámbito privado. La reciente *Ley 4/2023, de 27 de abril, del Estatuto de las personas consumidoras y usuarias*¹⁰ concentra en Kontsumobide todas las competencias y funciones correspondientes al Gobierno Vasco en materia de consumo. La ley extiende a los ayuntamientos la recepción de quejas, reclamaciones y denuncias de las personas consumidoras y usuarias, así como la potestad sancionadora cuando dispongan de personal inspector¹¹. Esta ley plantea la posibilidad de supervisión por el Ararteko de las funciones encomendadas a Kontsumobide.

Hoy tendremos la ocasión de escuchar la experiencia notable en este terreno de la Síndic de Greuges de Catalunya, que seguro aportará un nuevo horizonte a nuestras posibles funciones en este ámbito.

g. El control de la transparencia

El acceso a la información es un derecho fundamental recogido en la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea,¹² y la transparencia, el acceso a la información pública y las normas de buen gobierno deben ser los ejes fundamentales de toda acción política.

En Euskadi, el [Decreto 128/2016, de 13 de septiembre, de la Comisión Vasca de Acceso a la Información Pública](#) desarrolla el esquema operativo esencial establecido en la [Ley estatal 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno](#), en cuanto a la disponibilidad de un órgano específico para el control de la transparencia y, en particular, para conocer de las reclamaciones que, con carácter potestativo y previo a la jurisdicción contencioso-administrativa, se interpongan frente a toda resolución en materia de acceso por la ciudadanía a la información pública dictada por las administraciones públicas vascas. El Decreto pretende cumplimentar una “opción revestida de cierta provisionalidad”, a la espera de la aprobación de una norma con rango de ley. Es

⁹ Principio nº13 de Venecia

¹⁰ [Ley 4/2023, de 27 de abril, del Estatuto de las personas consumidoras y usuarias](#)

¹¹ Artículos 6.2 y 6.3.c) de la Ley 4/2023

¹² Artículo 11 de la Carta establece que toda persona tiene el derecho a la libertad de expresión, que comprende la libertad de opinión y la libertad de recibir o comunicar informaciones o ideas sin que pueda haber injerencia de autoridades públicas y sin consideración de fronteras. Además, la Carta reconoce el derecho a acceder a los documentos de las instituciones de la Unión (artículo 42).



el legislador vasco el que deberá valorar, en consecuencia, la posibilidad de que el Ararteko asuma esta función en el futuro.

En todo caso, debe señalarse que el mandato del Ararteko incluye la supervisión del acceso a documentos, y, sin perjuicio de los organismos con potestades sancionadores que pudieran crearse de acuerdo con los estándares de transparencia en una futura ley vasca de transparencia, la institución entraría de todos modos a supervisar la labor de dichas agencias.

Hoy escucharemos a la Valedora do Pobo de Galicia, en su mandato como Comisionada de la Transparencia, atribuido por la [Ley gallega 1/2016, de 18 de enero, de transparencia y buen gobierno](#), de conformidad con la posibilidad regulada en la disposición adicional cuarta de la referida *Ley estatal 19/2013*. Para garantizar la auténtica independencia de este órgano, la ley gallega optó por la atribución de esta competencia a la institución del Valedor do Pobo.

h. Medios de coerción para el cumplimiento del deber de colaboración de las administraciones

Como Ararteko vasco, he expresado recientemente mi profunda preocupación por la persistente falta de colaboración de algunas administraciones en su deber de proveer información a esta institución. Nuestra institución se está planteando, de hecho, la necesidad de establecer nuevas modalidades de coerción, entre las cuales destaca la intensificación de sus relaciones con la Fiscalía y la consagración de un marco legal para ello, con la finalidad de lograr una mayor efectividad para hacer cumplir a las administraciones su deber básico de colaborar. Sin perjuicio de la naturaleza no vinculante de nuestras resoluciones, lo cierto es que la falta de colaboración en el procedimiento menoscaba gravemente la labor institucional de las defensorías.

El Ararteko navarro expondrá su experiencia en el desarrollo de medios de coerción para lograr la efectividad en el cumplimiento del deber de colaboración por parte de la Administración. Confío sinceramente en que sus aportaciones puedan darnos nuevas perspectivas para encauzar esta cuestión.

5. Observaciones finales (cierre de la conferencia)

Son muchos más, sin duda, los **temas que quedan por abordar**: el código ético y la protección de las personas denunciantes; los retos de la inteligencia artificial; los modos organizativos y las herramientas de gestión más eficientes para dar un buen servicio a la ciudadanía en sus quejas y consultas; el tratamiento de las personas usuarias difíciles; las auditorías de nuestros servicios por parte de

**Legeen Geroa - El futuro de las leyes
La Ley del Ararteko. Construyendo el futuro:
una reflexión sobre las defensorías del pueblo
Vitoria-Gasteiz, 12-13/06/2023**



instituciones homólogas...; y otras cuestiones que pueden plantearse para una mejora del servicio a la ciudadanía y de la función garante de la democracia y del Estado de Derecho que deben ofrecer nuestras instituciones.

Gaur hasten diren jardunaldi hauen bitartez, Ombuds erakundeen eta, zehazki, Arartekoaren **erronka berriei erantzuteko egin behar diren gogoetetako batzuk bakarrik azalduko dira. Hala ere, espero da defentsa-erakundeek oraingo gizarteetan duten eginkizuna berrikusteko nahitaezko ariketa hori ez amaitzea.** Horrela, jardunaldi hauek gogoeta hori osatzeko **abiapuntutzat** balioko dutelakoan nago. Eskerrik asko zuen arretagatik eta, bereziki, zuek hemen egoteak eta zuen ekarpenek ekimen honi ematen dioten bultzadarengatik.