

**PRESENTACIÓN DEL INFORME ANUAL DEL ARARTEKO
DE 2020 ANTE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS E IGUALDAD
DEL PARLAMENTO VASCO**

Vitoria-Gasteiz, 2021eko ekainaren 9a

Han pasado ya 2 años desde la última vez que comparecí antes ustedes con este cometido ante esta comisión, ya que la disolución del Parlamento el 10 de febrero del pasado año y la irrupción de la pandemia de la COVID-19 impidieron esta habitual comparecencia, no así la entrega telemática del Informe correspondiente al año 2019, que realizamos cumpliendo el mandato del Reglamento del Parlamento Vasco.

No puedo evitar referirme al año 2020 como un año diferente, anómalo en muchos sentidos. También la actividad de las instituciones -entre ellas el Ararteko- y de las administraciones públicas se ha visto impactada desde que el 11 de marzo la OMS elevara a pandemia la situación de emergencia de salud pública ocasionada por la COVID-19, y se activaran todos los mecanismos legales y sanitarios para dar respuesta a dicha emergencia.

A consecuencia de esas decisiones que determinaron los confinamientos y el cierre de todas las actividades declaradas no esenciales, han sido importantes y diversas las afectaciones o limitaciones de los derechos de la ciudadanía con vistas a la protección de la salud individual y comunitaria. La posterior desescalada, la “nueva normalidad”, y las sucesivas olas han sido fuente de constantes decisiones de la administración del Estado y de las administraciones vascas, para asegurar las medidas sanitarias, laborales y sociales que permitieran, ponderando los diferentes derechos concurrentes, proteger a las personas, especialmente a las más vulnerables.

Erakunde honek 2020ko martxoaren 16tik bertatik abiarazi zuen bere kontingentzia-plana, bere bulegoak itxi zituen eta oinarrizko zerbitzuak egiteko funtsezko langileak izendatu zituen. Hartutako neurrien artean, bitartekoak jarri ziren bere zereginak telematikoki behintzat (telefonoz eta linean) egiten jarraitu ahal izateko, batez ere herritarren eskaerei erantzuteko, nahiz eta ezin saihestuzko mugak izan.

Ese contacto nos ha permitido conocer las circunstancias excepcionales a las que las administraciones públicas en todos sus niveles de gobierno se han visto sometidas durante la crisis de la COVID-19, que han puesto a prueba su capacidad de reacción ante una situación inmediata y desconocida, intentando dar respuesta a la atención de los servicios básicos de la ciudadanía (sanidad, servicios sociales, seguridad, transporte, recogida de residuos, etc.).

También hemos sido testigos de las dificultades extraordinarias a las que la ciudadanía ha debido hacer frente durante ese largo periodo.

I. ACTUACIONES DEL ARARTEKO EN CIFRAS

La parte principal del trabajo del Ararteko en 2020 ha sido gestionar las más de 9.800 actuaciones de servicio directo a la ciudadanía, actuaciones que comprenden, como veremos, las quejas o reclamaciones planteadas, 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 las 28 áreas de trabajo y a la Oficina de Infancia y Adolescencia.

Hemos mantenido 200 reuniones y encuentros, fundamentalmente a través de plataformas on line, con organizaciones sociales y con diferentes administraciones e instituciones, también internacionales.

Dentro de estas actuaciones relacionadas con la atención a la ciudadanía y el control de las administraciones, casi 6.500 corresponden a quejas.

Además, hemos abierto 30 expedientes de oficio y de seguimiento, se han realizado cerca de 3.200 actuaciones de consultas telefónicas que demandaban información y orientación;

Oficinas de atención ciudadana

A lo largo de 2020 se han realizado más de 7.000 servicios en las oficinas de atención ciudadana. De ellos, casi 3.900 han sido las quejas presentadas presencialmente en alguna de las tres oficinas, constatando de este modo una disminución con respecto al año anterior. Ello es debido, sin duda, al cierre de la actividad presencial durante el periodo de confinamiento. La mayor parte de ellas se han resuelto de forma rápida, sin precisar la apertura de un expediente de queja.

Arartekoak telefonozko arreta etengabe mantendu duen arren, deien kopuruak ere behera egin du, izan ere, 3.200 jarduera inguru egin dira telefonoz, herritarrek informazioa eta orientazioa eskatzen baitzituzten.

Áreas. Materias objeto de queja

Herritarren eskaeren eta Arartekoak 2020an egindako jardueren beraien tipologia ere aldatu egin da, izurria ustekabean agertu zenetik bizitakoagatik.

Si tenemos en cuenta las quejas que se han materializado en expediente, casi 2.200, en función del área temática con la que se relacionan, observamos que, con respecto al año anterior, se ha producido un ligero decremento.

En el año 2020 se han incrementado ligeramente las reclamaciones relacionadas con los dispositivos de lucha contra la exclusión social: 497 (frente a las 468 de 2019). De estos expedientes de queja, cerca del 88% se refieren a problemas diversos relacionados con el funcionamiento de **Lanbide** y a sus actuaciones en

materia de gestión de la renta de garantía de ingresos (RGI) y de la prestación complementaria de vivienda (PCV).

Gizarteratze arloaz gain, honako arloetan ikusi da jarduerarik biziena: hezkuntza, araubide juridikoa, administrazio publikoen ondasunak eta zerbitzuak, segurtasuna, ingurumena, osasuna, etxebizitza eta ogasuna.

Arartekoak izapidetutako kexa-espeditenteen %**43k** baino gehiagok **eskubide sozialekin** dute zerikusia (osasuna, gizarteratzea, etxebizitza, hezkuntza, e.a.).

Las quejas han abordado los diferentes y habituales ámbitos de trabajo; si bien más de un 10% de los expedientes de queja ya cerrados guardaban alguna relación con situaciones relacionadas con la COVID-19. No se puede cuantificar el total, porque gran parte de los expedientes abiertos en 2020 se encuentran aún en tramitación. Si bien las quejas relacionadas con la COVID-19 han afectado prácticamente a todas las áreas de trabajo del Ararteko, quisiera referirme de forma somera a algunas tipologías concretas, como las reclamaciones por las intervenciones de la Ertzaintza y policías locales en el control de las restricciones impuestas por la COVID-19, y especialmente a las que resultan más dramáticas, puesto que afectan a personas en situación de exclusión social o precisadas de solicitar ayudas económicas ante Lanbide. En este caso, los problemas se situaban en las dificultades para obtener documentos de bienes, certificados de empadronamiento; para la presentación de documentos en los registros, porque las administraciones estaban cerradas; por el colapso de los sistemas telefónicos o para la reserva de cita previa en dichas administraciones.

Administraciones afectadas

Izapidetutako espeditenteetatik administrazio bakoitzari zer proportzio dagokion erakusten duten datuen arabera, aurreko urteetan bezala, Eusko Jaurlaritzaren kontra egin dira kexa idatzi gehien (%54 inguru), zertxobait ugaritu dira euskal udalen jardueri buruzkoak (%35etik gora), eta %9 baino gehixeago dagozkie foru erakundeei.

Kexa-espeditenteen egoera

Durante el año 2020, se han resuelto 2.600 expedientes de queja escrita y se han dictado 1.432 resoluciones. En el resto de los casos, se trataba de inadmisiones sobrevenidas (duplicidad con otros defensores, cuestiones pendientes de resolución judicial o con sentencia firme, inicio de vía judicial, etc.). Se ha incrementado comparativamente el nivel de actividad con respecto al de años previos.

El año pasado, tras evaluar la actuación de la administración objeto de la queja, se ha considerado que existía alguna **actuación incorrecta en un porcentaje cercano al 43%** de las quejas escritas analizadas (porcentaje inferior al del 2019, que alcanzaba el 49%) y como **no incorrectas más del 57%** de ellas.

II. RECOMENDACIONES GENERALES

Ha sido notable la actividad del Ararteko en la emisión de recomendaciones generales, 6 en total, en un esfuerzo por establecer pautas dirigidas a un gran número de administraciones vascas, cuando no a todas ellas, en temas diversos, que tienen su origen en la preocupación por la protección de los derechos de los colectivos más vulnerables (las personas presas, las personas sin hogar, las personas beneficiarias de prestaciones económicas, personas extranjeras) o del conjunto de la ciudadanía (como es el caso de los vertidos contaminantes en ríos) y de las relaciones con la Administración, en la que se ha querido evaluar qué aspectos de la atención ciudadana y telemática han mostrado mayores debilidades en estos meses de pandemia en la que nos hacemos eco de las extremas dificultades de la ciudadanía para relacionarse con las administraciones públicas en estos meses pasados.

III. TXOSTENAK ETA AZTERLANAK. INFORMES Y ESTUDIOS

Arartekoak joan den urtean abiarazi zituen 4 azterlan eta txostenek agerian jartzen dute erakunde honek lan garrantzitsua egin duela politika publikoak diagnostikatzeko, oinarriak finkatu nahi baititu hainbat arlotan: diskriminazioa, Euskadin familiarik gabe dauden gazte atzerritarrei arreta ematea (berriki argitaratua), COVID-19ak adin handikoen egoitzetan izan duen eragina edo administrazio elektronikoa eta herritarren eskubideak. Era berean, aipagarria da bi ikerketa-beka argitaratu direla, EAEko errefuxiatuei buruz eta pertsonak sexu-esplotaziorako salerosteari buruz.

IV. ACTUACIONES OFICINA DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA

El **número de expedientes** de queja en los que, de manera expresa, se cita la presencia o se encuentran implicados niños, niñas y adolescentes alcanza en 2020 la cifra de 502 que, respecto a la totalidad de los presentados en la institución del Ararteko supone el 19,8% de éstos. Ninguna de las quejas recibidas este año ha sido presentada directamente por una persona menor de edad.

En cuanto a la temática, los asuntos relacionados con las condiciones materiales en las que transcurre su vida y con el sistema educativo suponen casi las tres cuartas partes de las reclamaciones. El 28% restante se reparte entre cuestiones relativas a las políticas de apoyo a las familias, los servicios sociales para infancia en desprotección y el sistema de salud, juego y deporte escolar, actuaciones de los servicios de la administración de justicia, problemas de ruido generado por locales juveniles o zonas de juego infantil y otros ámbitos ya de carácter muy residual. El impacto de la COVID-19 o de las medidas adoptadas para su control y prevención

han sido una constante en todas las áreas citadas, y está en el origen de muchas de las reclamaciones y consultas analizadas.

Testuinguru horretan, giza eskubideen nazioarteko hainbat erakundek, besteak beste, Nazio Batuetako Idazkari Nagusiak, izurriaren lehen asteetan jada ohartarazi zuten zer arrisku nagusi ekar zitzakeen izurriaren eraginak: pobrezian murgiltzea; ikaskuntzaren krisia larriagotzea, haurren biziraupenerako eta osasunerako arriskuak sortzea, baita horien segurtasunerako ere. Haur eta Nerabeentzako Bulegoaren 2020ko jardueraren datuak irakurrita, ondoriozta dezakegu eragin horien hasiera besterik ez dugula antzeman. Ziur gaude, ordea, aurreikuspen horiek gauzatu egingo direla, izan ere, dagoeneko hasi dira lortzen hori nabarmentzen duten datuak.

De lo que sí tenemos constancia, aunque no reclamaciones particulares, es de los déficits, una vez más, en la incorporación de la voz de la infancia a la toma de decisiones en los asuntos que les afectan. Si bien en los últimos años esta institución se ha congratulado de los pequeños avances producidos en el ámbito de la participación infantil y adolescente, la pandemia de la COVID-19 ha puesto de manifiesto nítidamente la perspectiva adultocentrista de nuestras sociedades, que disponen, desde su análisis sin contraste con las personas destinatarias –en este caso, las personas menores de edad–, medidas dirigidas a su protección, que sólo deben ser acatadas acriticamente por éstas. En este sentido es justo reconocer que, probablemente, se han buscado las medidas más adecuadas garantizar sus derechos (derecho a la educación, a la salud, a la protección...), pero, de nuevo, **sin** las niñas y niños.

Para el ejercicio de este derecho a ser escuchado resulta imprescindible, además, contar con la información suficiente para poder hacerse un juicio o tener una opinión sobre el asunto en cuestión. Pues bien, en ninguno de los discursos en los que, en las primeras semanas de crisis sanitaria, se daba cuenta a la población de la situación y de las medidas adoptadas se mencionaba a los niños y niñas, a pesar de ser uno de los colectivos más perjudicados. Se les prohibió salir de sus casas, acudir a la escuela, realizar ningún tipo de actividad en espacios públicos o en cualquier otra instalación o espacio compartido, reunirse y jugar con amigos y amigas de forma presencial... y se difundió el mensaje, posteriormente no confirmado, de ser supercontagadores. A pesar de todo esto, no hubo mensajes dirigidos específicamente a ellos, en un lenguaje accesible, atendiendo a su perspectiva.

Haur eta nerabeen gaineko informazio guztia, haur eta nerabeei ahotsa ematen dien organoarena barne, bereizita agertzen da, Haur eta Nerabeentzako Bulegoaren txostenean.

V. EXPEDIENTES DE OFICIO

Además de estudiar e investigar las quejas que presenta la ciudadanía, la institución del Ararteko emprendió en 2020, 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 2020 se ha iniciado la tramitación de 30 expedientes de oficio. Destacan por áreas los correspondientes a inclusión social, la Oficina de la Infancia y la Adolescencia, medio ambiente y seguridad.

El objeto fundamental de la mayoría de las iniciativas de oficio adoptadas el pasado año en el área de inclusión social estuvo centrado en el seguimiento de la Recomendación General **2/2020** por la que el Ararteko hacía un llamamiento a las administraciones públicas vascas dirigido a promover la continuidad de los esfuerzos realizados durante el periodo de confinamiento, para que las personas que viven en la calle sigan disponiendo de un alojamiento y de una atención social adecuados. A través de ese seguimiento, a finales de 2020, se ha solicitado información a 16 administraciones vascas para conocer, entre otros aspectos, las actuaciones que hubieran realizado para dar respuesta a dicha recomendación general, así como las medidas previstas con ocasión de la evolución de la pandemia de la COVID-19.

Ohikoa denez, Haur eta Nerabeentzako Bulegoak ofiziozko jarduera batzuk bultzatu ditu, foru aldundiei zuzendutakoak; horrela, datu kuantitatiboak eskatu dizkie babesik gabe dauden haurrei eta nerabeei buruz.

Joan den urtean, COVID-19aren izurria ezustean agertzearen eta hura geldiarazteko hartutako neurrien ondorioz, ezin izan dira egin aurreko urteetan egiten ziren ikuskatze-bisitak (adingabeentzako era askotako egoitzetara, ertzain-etxeetara eta udaltzaingoetara, besteak beste).

En el área de medio ambiente, las iniciativas de oficio se han referido al control de vertidos no autorizados en ríos, en especial el producido en el cauce del río Gobela en Getxo con consecuencia de mortandad de peces, con el fin de identificar las medidas que adopta la Administración para prevenir y remediar dichos episodios.

A la luz de las 6 muertes de personas presas en el centro penitenciario Araba/Álava (Zaballa) del año 2020 y las cinco muertes de 2019, algunas de las cuales pudieran estar relacionadas con la ingesta de medicamentos con dispensación no supervisada y problemas de salud mental, el Ararteko consideró necesario iniciar una actuación de oficio para dilucidar las posibles incidencias relacionadas con dicha ingesta no supervisada (cuestión resuelta posteriormente por un auto del Juzgado de Vigilancia Penitenciaria de Bilbao) y, al mismo tiempo, realizar el correspondiente seguimiento de las recomendaciones establecidas en el informe extraordinario del Ararteko sobre *La atención sociosanitaria a la salud mental de las personas privadas de libertad en la CAPV*.

Desde el área de personas con discapacidad se impulsó una actuación de oficio a consecuencia de la preocupación trasladada al Ararteko por el presidente de Euskal Gorra, al no disponer de acceso suficiente a la información que, desde el Departamento de Salud del Gobierno Vasco y desde Osakidetza, se estaba facilitando sobre los protocolos de actuación en los casos de Coronavirus Sars-Cov-2, así como de la necesidad de contar con un intérprete de lengua de signos para comprender la información que se ofrecía en las comparencias. En el curso de dicha actuación, se tuvo conocimiento de las iniciativas que adoptó el Gobierno Vasco para responder a las necesidades del colectivo.

COVID-19aren izurria bete-betean zegoenean, Arartekoak jakin zuen familia batek ostatu duin eta egokia lortzeko premia zeukala. Familiak lau kide zituen, haietatik bi adin txikikoak, eta emakumea haurdun zegoen, erditzeko zorian, eta bere ibilgailuan bizi behar izan zuen, Ortuellako industrialde batean aparkatuta. Egoera hori erakunde honek esku hartu ondoren konpondu zen, eta Ortuellako Udalak familia hori ohiko prozeduratik salbuetsi zuen eta zuzenean udal etxebizitza bat esleitu zion.

Precisamente, la interrupción de la atención presencial como consecuencia de la declaración del estado de alarma y del confinamiento y la problemática que comportaba para las personas usuarias sin destrezas digitales realizar las solicitudes de prestaciones económicas ante Lanbide, comportó la apertura de una actuación de oficio en el curso de la cual el Ararteko puso en conocimiento de Lanbide determinadas propuestas para la mejora de la atención y comunicación contenidas en la Recomendación General 2/2020. *Necesidad de reforzar la atención ciudadana para evitar perjuicios en el ejercicio de los derechos de las personas en sus relaciones con las administraciones públicas y de adoptar medidas para luchar contra la exclusión digital en situaciones de emergencia como las derivadas de la pandemia de la Covid-19.*

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

La duración media de los procedimientos de queja ha sido de 46 días frente a los 65 días en 2019, y ha supuesto la duración más corta desde que se recoge esta magnitud temporal entre los indicadores estadísticos del Ararteko.

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 **82% de los casos**, la Administración ha sido sensible a nuestros argumentos y los ha aceptado (el 63% en el caso de los expedientes relacionados

con el Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco, básicamente referidos a Lanbide).

Horrela zuzendu ahal izan dira pixkanaka egoera bidegabeak, legez kontrakoak edo administrazioaren jardunbide desegokiaren ondoriozkoak; horren haritik, baloratu nahi dugu administrazio publikoek, oro har, jarrera harkorra eta konpromisoa erakutsi dutela, bai Arartekoaren lanarekiko, bai gure jardueraren bitartez defendatzen saiatzen garen herritarren balio eta eskubideekiko. Horren ondorioz, hobetu egiten da Arartekoak eskaintzen duen zerbitzu publikoaren kalitatea eta, beraz, hobeto babesten dira herritarren eskubideak.

Cuando el Ararteko ha considerado necesario emitir una resolución, el índice global de aceptación de las recomendaciones y sugerencias dictadas desciende significativamente con respecto al registrado el año 2019, especialmente por el elevado número de resoluciones que, al no recibir respuesta de la Administración sobre su aceptación o no aceptación, finalmente la institución del Ararteko ha calificado como no aceptadas (con un total del 53% de no aceptadas). En todo caso, es necesario tener en cuenta el complejo contexto en el que han debido trabajar las administraciones vascas el pasado año y el posible impacto de la COVID-19 en su funcionamiento como una de las concausas conducentes a este resultado.

Era berean, nabarmendu nahi dut administrazioak, oro har, arduratsuak izaten direla, prozeduran barrena, Arartekoaren informazio-eskaerei erantzuteko orduan. Horrela, komeni da gogoraraztea Arartekoaren Legeak, 23. artikuluan, betebeharrak ezartzen diela administrazioei: lehentasunez eta premiaz bidal ditzatela eskatzen zaizkien datu, agiri, txosten edo argibide guztiak.

Entre las administraciones vascas a las que se ha debido requerir porque no han respondido en plazo a las peticiones del Ararteko, señalaría:

- **En el Gobierno Vasco:** Destacan porcentualmente los requerimientos dirigidos a los Departamentos de Empleo, Medio Ambiente y Vivienda; Educación y Gobernanza.
- **Diputaciones forales:** Araba, departamento de políticas sociales; Bizkaia, Departamento de Acción Social; y Gipuzkoa, Departamentos de Políticas Sociales y Ordenación del Territorio y Movilidad.
- **Ayuntamientos:** Barakaldo, Vitoria-Gasteiz y Donostia/San Sebastián.

En el caso del Ayuntamiento de **Bilbao**, no ha sido preciso requerir su respuesta en ninguno de los 81 expedientes tramitados. Destaca por su compromiso constante año tras año con esta institución.

Para concluir este apartado, he de señalar como positivo que el año pasado no ha sido preciso realizar ningún **apercibimiento**.

VII. ARARTEKOA ETA NAZIOARTEKO ERAKUNDEAK

Arartekoaren nazioarteko alderdiari dagokionez, jarduera eta ekarpen ugari egin dira (ezinbestean, ez aurrez aurre). Horiek zehatz-mehatz jasota daude txosten honen VI. atalean: esate baterako, Arartekoaren nazioarteko bulegoak parte hartu du Europako Batzordeak Oinarrizko Eskubideen Gutunaz prestatu duen estrategia berriari buruzko kontsultan.

Durante el año 2020, la Oficina de Asuntos Europeos e Internacionales, en colaboración con la Oficina de la Infancia y la Adolescencia y el Área de Personas Extranjeras del Ararteko, finalizó la elaboración del informe que venía desarrollando sobre servicios para la acogida de menores extranjeros no acompañados, que resulta de una encomienda a esta institución de la Junta de la sección europea del Instituto Internacional del Ombudsman. Este informe fue presentado hace unos días ante la Conferencia Mundial del Instituto Internacional del Ombudsman (Dublín, 25-27 mayo 2021) y ha sido ya publicado en euskara, español e inglés y difundido entre todos los miembros de la IOI (más de 200, a través de todo el mundo). El Ararteko ya ha aceptado participar en el seminario que la Fundamental Rights Agency (FRA) de la UE organizará en Viena en octubre próximo en torno a este informe.

Asimismo, ha resultado relevante la participación de esta institución en diversos estudios llevados a cabo por la defensora del pueblo europea, Emily O´Reilly, por la mencionada FRA y en el grupo de trabajo de la Red Europea de Defensores de los Niños y las Niñas sobre evaluación de impacto en los derechos de la infancia; y en otras actividades de esta red.

Merece también una mención el curso *La soledad no buscada. Modelos de políticas públicas y compromiso de la ciudadanía*, que el Ararteko organizó en el marco de los cursos de verano de la EHU/UPV. En este curso, celebrado en formato híbrido, presencial y on line, se analizaron el conjunto de herramientas, buenas prácticas e iniciativas sociales y comunitarias que contribuyen a crear una red de apoyo, cuidado y participación de quienes se encuentran en dicha situación, para mejorar la interconexión de las personas en nuestra sociedad.

VIII. OPINIÓN DE LA CIUDADANÍA SOBRE EL TRABAJO Y LA FUNCIÓN DEL ARARTEKO

Herritarrek gure zerbitzuez duten iritzia jakiteko, erakundearen jardunaren ahulguneak ezagutzeko eta eskaintzen dugun zerbitzua hobetzeko asmoz, kexa-espeditate baten tramitazioa bukatzen dugunean, galdera-sorta bat bidaltzen diogu kexagileari, eta bere borondatez eta izenik eman gabe, galdera batzuei erantzun diezaien eskatzen diogu, eman diogun zerbitzua nola baloratzen duen jakin ahal izateko. Hona hemen iaz erantzun ziren inkestetan lortutako emaitzetako batzuk:

- Kexagileen ia %73k ontzat edo oso ontzat jo dute jaso duten arreta.
- Kasuetatik %78tan gutxi gorabehera, pertsona horiek Arartekora joateko gomendatuko liekete beste batzuei, administrazioarekin arazoren bat izanez gero.

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