



PRESENTACIÓN DEL INFORME ANUAL DEL ARARTEKO DE 2016 ANTE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS E IGUALDAD DEL PARLAMENTO VASCO

Vitoria-Gasteiz, 26 de mayo de 2017

Presidente andrea, legebiltzarkideok. Atseginez agertzen naiz berriro Giza Eskubideen eta Berdintasunaren Batzorde honen aurrean, Ararteko erakundearen 2016ko txostenaren berri emateko. Txosten hau joan den martxoaren 29an eman zitzaion Eusko Legebiltzarreko presidenteari, eta bertan biltzen dira Euskadiko Herriaren Defendatzaileak urte horretan burututako jarduerak eta ekintzak.

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

Emplearé en mi exposición indistintamente los dos idiomas oficiales de la CAPV, el euskera y el castellano, sin repetir el contenido.

Como ha expuesto la Presidenta de la Comisión, se da por formalmente presentado el Informe anual del Ararteko referido a 2015, con la presentación ante esta Comisión del correspondiente al año 2016, del que ofrecemos seguidamente sus principales datos.

I. ACTUACIONES DEL ARARTEKO EN CIFRAS

La parte principal del trabajo del Ararteko en 2016 ha sido gestionar las prácticamente 11.000 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.

Antes de referirnos al balance concreto de nuestro trabajo en 2016, tenemos que reiterar, un año más, los **gravísimos efectos que la crisis económica y social está teniendo** en la situación de miles de familias. Nuestra institución y la actividad que hemos desarrollado no han sido, no podían serlo, ajenas a dicha situación. Nos hemos volcado, a través de las oficinas de atención ciudadana, de la atención telefónica y telemática, en dar orientación a la ciudadanía que ha acudido a nosotros y para intentar resolver aquellas quejas contra las administraciones que se nos han planteado. Para que nos hagamos una idea precisa de los efectos de la crisis en la sociedad vasca, baste referirse al incremento que ha tenido sobre nuestro trabajo: entre 2010 y 2016 la actividad general ha subido de **6.461 a casi 11.000 actuaciones, esto es un incremento de un 70%**.

Dentro de estas actuaciones relacionadas con la atención a la ciudadanía y el control de las administraciones, unas 8.200 corresponden a quejas. Además, hemos abierto 50 expedientes de oficio y de seguimiento; se han realizado cerca de 2.600 actuaciones de consultas telefónicas que demandaban información y orientación; hemos celebrado 97 reuniones con organizaciones sociales y se han mantenido 78 reuniones con diferentes administraciones, entre otras actividades.

También se han realizado **5 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 Getxo, de la Policía Local de Amorebieta y Portugalete y de los puntos de encuentro familiar de Bilbao y Gasteiz.

Además hemos participado activamente en diferentes actos, jornadas y eventos de diferente tipo, relacionadas con iniciativas promovidas tanto por el Ararteko como por las organizaciones sociales.

En términos generales, la actividad del Ararteko se ha incrementado un 23% respecto del año 2015.

Oficinas de atención ciudadana

2016an herritarrak artatzeko 8.200 jarduera baino gehiago egin dira gure bulegoetan. Horietatik 5.642 kexak izan dira, gure hiru bulegoetako batean aurrez aurre egindakoak, eta 2.598, berriz, aholkuak eta informazioa ematea telefonoz

Bulegoetako 2016ko jarduera-datuak aurreko urtekoekin konparatuz aztertzen baditugu, haxe ikusten dugu: jarduera %10 hazi dela, eta Bilboko bulegoko jarduera osoa areagotu dela, bai telefonoz eta bai aurrez aurre aholkuak emateari dagokiona. Beraz, aldatu egin da aurreko urteetako egoera, orduan Gasteizko bulegoa izan baitzen nagusi, argi eta garbi.

Otros datos de actividad

La página web del Ararteko se ha constituido en un canal de información y relación con la ciudadanía vasca, como lo refleja el hecho de haber recibido más de 100.000 visitas, con alrededor de 200.000 páginas vistas en este año.

Con ello, hemos propiciado, además, el cumplimiento de los principios de transparencia en la gestión de los recursos públicos y el ejercicio de los derechos de la ciudadanía respecto al Ararteko, de conformidad con lo dispuesto en nuestra Carta de Servicios y Compromisos, así como con el ejercicio del derecho de acceso a la información pública y a los derechos relativos a la protección de datos personales.

Así mismo, se ha intensificado la presencia de la institución del Ararteko en las redes sociales, como acreditan, a fecha del cierre del presente Informe, los aproximadamente 400.000 resultados de búsqueda en Google, los 4.200 seguidores en Twitter, y las 685 personas que siguen al Ararteko en su nueva página en Facebook abierta en 2014.

También hemos hecho un gran esfuerzo por reducir los plazos y por dar una respuesta lo más rápida posible a las personas que han hecho uso de nuestros servicios: la duración media de nuestros procedimientos ha sido de 69 días, acortándose significativamente los plazos año tras año.

Áreas. Materias objeto de queja

Si tenemos en cuenta las quejas escritas tramitadas (cerca de 2.200) en función del área temática con la que se relacionan, observamos que, con respecto al año anterior, se incrementa nuevamente el conjunto de expedientes de quejas escritas que tienen que ver con el ámbito social, que no aparecen englobadas en una única categoría pues, están presentes en diferentes áreas, no solo en inclusión social, sino también en personas inmigrantes y diversidad cultural, personas con enfermedad mental, infancia y adolescencia, personas mayores, vivienda, personas en prisión, personas con discapacidad, etc.

Así, en el año 2016 han aumentado los expedientes de queja relacionados con los dispositivos de lucha contra la exclusión social: **790** (frente a las **750** de 2015), si bien aún lejos de las 1.100 de 2012). De estos, el 96% 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), así como de la Prestación Complementaria de Vivienda (PCV).

Las áreas que, además de la de **inclusión social**, presentan una elevada actividad son las de **educación, vivienda, régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas, hacienda, personal de las administraciones públicas y seguridad**. También, las quejas escritas referidas a los **colectivos de atención pública** constituyen un número importante de las gestionadas en 2016.

Como ya hemos indicado, más del **53% de los expedientes** de queja tramitados por el Ararteko tienen relación con **derechos sociales** (educación, sanidad, inclusión social, vivienda, etc.).

Cabe subrayar, asimismo, que en torno al **42%** de los expedientes (incluyendo los del área de inclusión social) guardan relación con las **políticas públicas** que tienen por objeto garantizar la **igualdad real y efectiva** de todas las personas, removiendo los obstáculos que impiden o dificultan el ejercicio de ese derecho por determinadas personas: mujeres, personas en situación o riesgo de exclusión social, personas mayores, niños, niñas y adolescentes, personas con discapacidad, personas homosexuales (gais y lesbianas) o transexuales, personas inmigrantes, personas gitanas, etc.

Eragindako administrazioak

Bideratutako kexa-espeditentek administrazio bakoitzari zenbateraino eragiten dioten adierazten duten datuak aztertuta, aurreko urteetan bezalaxe, Eusko Jaurlearitzaren kontra egin dira kexa idatzirik gehienak (ia %65), mantentzen dira euskal udalen jarduerekin lotutakoak (%24) eta kexen % 8 baino gehixeago dagozkie foru aldundiei.

Kexa-espeditenteen egoera

2016. urtean, **kexa idatzien gaineko 1.650 espeditente ebatzi dira**. Gainera, ia **1.300 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 aztertutako kexa idatzien % **46tan** (zertxobait hazi da 2015ekoaren aldean, ordukoa % 43koa izan baitzen), eta jarduera ez zela okerra kexen % 54 baino gehiagotan.

II. NIVEL DE EFICACIA DE LAS ACTUACIONES DEL ARARTEKO

En un porcentaje 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.

En ese sentido, queremos valorar esa receptividad y compromiso, con carácter general, por parte de las administraciones al trabajo del Ararteko y a los valores y derechos ciudadanos que tratamos de defender con nuestra actividad. El aumento del nivel de receptividad, colaboración y esfuerzo por analizar las recomendaciones remitidas que estamos observando en la mayoría de administraciones públicas vascas (de todos los colores políticos) constituye una buena noticia que queremos subrayar y valorar, porque redundará en un aumento de la calidad del servicio público que presta el Ararteko y, por ende, en un aumento de la protección de los derechos de la ciudadanía.

Pues bien, en más del 93% de los casos (consiguiendo así el nivel más alto de eficacia del Ararteko), la Administración ha sido sensible a nuestros argumentos y los ha aceptado. Así se ha podido ir corrigiendo situaciones injustas, irregulares o de mala praxis administrativa, en beneficio de los derechos ciudadanos.

Con ánimo de divulgar esta información, periódicamente incluimos en nuestra web en un apartado específico de asuntos solucionados, todas estas ocasiones en las que el problema planteado ha sido resuelto tras la intervención de la institución del Ararteko. Les remito a dicho apartado, dado que sería imposible por falta de tiempo hacer una relación de estos asuntos felizmente resueltos.

III. OFICINA DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA

Como en años precedentes, la actividad de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia se presenta de manera separada, respondiendo a la finalidad de proyectar mejor el trabajo del Ararteko en relación con las realidades y los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

El número de expedientes en los que se tiene constancia de la presencia de niños, niñas y adolescentes alcanza en 2016 la cifra de 521, 1 de cada 5 de los presentados en la institución del Ararteko. La distribución de estas reclamaciones por áreas temáticas nos muestra que el 40% se refieren a situaciones de precariedad económica en las que se encuentran sus familias, un 29% tienen por objeto diversas cuestiones del sistema educativo, los servicios sociales para infancia en desprotección y las políticas de apoyo a las familias acaparan un 6% de las quejas cada una y el resto de los ámbitos (sanidad, ocio y deporte, justicia, medio ambiente) se mueven por debajo del 5%.

Baina bulego horren jarduera ez da bukatzen herritarren eskaerei erantzutean. Aldiz, sakonago ezagutzea komeni den gizarte-errealitate baten sentsore gisa interpretatzen ditu eskaerak, errealitate hori hobetzen lagundu nahi baitu, proposamenak eginez. Horretarako, hainbat tresna erabiltzen ditu: horietako bat haurren eremuko gizarte-erakundeekin lankidetzan aritzea da, formatu anitzetan - lantaldeak, jardunaldiak, baterako agiriak prestatzea, etabar-; beste tresna bat, berriz, haur eta nerabeentzako zerbitzu eta programak bisitatzea: horrela, 2016an, bisitak egin ditu deribazio judizialaren ondoriozko familia-elkarguneetara; hirugarren tresna, erakundeak aurreko urteetan administrazioari egindako gomendioen gainean aurrerapenik egin ote den aztertzea, besteak beste, gai hauetan: babesik gabeko haurrak eta, bereziki, familia erreferenterik gabe dauden adingabe atzerritarrak artatzean eman beharreko bermeak, elikadura nahasmenduak, adingabeei alkohola eskain ez diezaieten kontrolatzea, edo haurren pobretasunari aurre egiteko neurriak; azken tresna gai monografikoei buruzko jardunaldiak dira: horietara adituak gonbidatzen ditugu, beren jakituria eta eskarmentua partekatzeko. Aurten, azaroaren 20an, Nazio Batuek Haurren Eskubideei buruzko Hitzarmena onartu zutela ospatzeko, bereziki azaldu da gizaki-salerosketaren biktimen egoera lazgarria, eta horien artean haur eta nerabeak ere badaude.

En todo caso, esta institución es consciente de que desarrollar iniciativas para garantizar el derecho de los niños, niñas y adolescentes es necesario y positivo, pero hacerlo sin ellos y ellas, obviar en nuestra actividad que trabajamos para ciudadanos y ciudadanas activos y titulares derechos, dotados de voz propia, nos restaría legitimidad. A eso responde nuestro Consejo de Participación, que en

2016 finalizó el trabajo que había venido desarrollando sobre el **derecho a unas relaciones afectivas desde la igualdad y el respeto**. Los estereotipos, los roles de género, el sexismo, los mitos sobre el amor y las relaciones de pareja, los comportamientos y las relaciones “tóxicas”... en definitiva, todas sus reflexiones, se reflejan en el vídeo *La relación es cosa de dos-Berdintasuna harremanetan*, del que estamos realmente orgullosos.

IV. TXOSTEN BEREZIAK, GOMENDIO OROKORRAK, AZTERLANAK ETA GIZA ESKUBIDEAK SUSTATZEKO BESTE JARDUERA BATZUK

Hiru gomendio orokor egin dizkiegu euskal administrazioei:

- Euskadiko energia-pobreziari buruzko gizarte-eztabaidarako oinarriak.
- Eskola kirolean hasi aurreko adinetan kirol jarduera hezkuntza-balioetan oinarritu beharra, eta ez lehiakortasunean.
- Babestutako etxebizitza eskatzaileen erregistroko bajak norbanakoari jakinarazteko beharra, etxebizitza duina edukitzeko eta gizarte bazterketarako arriskua saihesteari begirako prestazio ekonomikoetarako eskubide subjektiboan duen eraginagatik.

2016an **txosten berezi bat** aurkeztu dugu: *Udal gizarte zerbitzuen egoera Euskal Autonomia Erkidegoan. Egungo egoera eta hobetzeko proposamenak*; eta aurrera egin da datozen hilabeteetan argitaratuko diren txosten hauek prestatzen:

- EAEko ospitaleek ezgaituentzat duten irisgarritasunaren diagnostikoa.
- EAEko bitartekotzarako zerbitzu eta programa publikoak ezarri, finkatu eta ikuskatzea.
- Euskal Herria energia-eredu iraunkorrago eta karbono gutxiagoko batera igarotzea.

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

Desde hace ya algunos años, iniciamos una vía de acercamiento a la ciudadanía, con el fin de conocer la opinión de las personas que han requerido nuestra intervención. El objetivo es conocer los puntos débiles en el funcionamiento de la institución y tratar de mejorar el servicio que ofrecemos.

Por ello, 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:

- Un 82% de las personas reclamantes ha valorado como buena o muy buena la atención recibida.

- Más del 70% de las personas que han respondido la encuesta consideran muy positiva o bastante positiva la intervención del Ararteko, y un 10% de ellas la considera correcta.
- Además, las personas recomendarían acudir al Ararteko, en todos o en algunos casos, para cualquier problema con la Administración y un **81%** de las personas reclamantes consideran que la imagen y credibilidad del Ararteko ante la sociedad y la administración es buena o muy buena.

VI. COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES EN LA TRAMITACIÓN DE LOS EXPEDIENTES DE QUEJA

Constatamos que, con carácter general, las administraciones son diligentes en atender las peticiones de información del Ararteko, destacando por su compromiso constante año tras año al Ayuntamiento de Bilbao. También hemos de mencionar en positivo a los Departamentos de Educación y Medio Ambiente del Gobierno Vasco, a los Departamentos de Hacienda y de Infraestructuras de la Diputación Foral de Gipuzkoa, así como la de Hacienda y Finanzas de la Diputación Foral de Bizkaia, y al Ayuntamiento de Zarautz.

Por el contrario, al tiempo de cerrar este informe, los alcaldes de Arrazua-Ubarrundia y Zierbena continuaban, lamentablemente, sin atender los apercibimientos realizados por esta institución.

VII. EL ARARTEKO Y LAS ORGANIZACIONES SOCIALES

Al principio de la exposición me refería al importante número de reuniones (concretamente 97) 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.

VIII. ARARTEKOA ETA NAZIOARTEKO ERAKUNDEAK

2016an ere irmo egin dugu apustu Arartekoak giza eskubideak babesteko nazioarteko erakundeekin harremanak sendotzeko, eta hala jarraituko dugu datozen urteetan. Harremanak estutu ditugu IOIrekin (International Ombudsman Institute), ENOrekin (EBko Ombudsmanaren Sarea), OIFrekin (Ombudsmanaren Iberoamerikako Federazioa), IALCrekin (Hizkuntza Mandatarien Nazioarteko Elkarte), baita bi aldeko harremanak ere nazioarteko beste erakunde batzuekin eta Europako hainbat herrialdetako ombudsmanekin. Horrez gain, harremanak eta baterako ekimena sakondu ditugu Estatuko defentsa-erakundeekin berekin.



Halaber, giza eskubideen arloko nazioarteko erakundeen berri, doktrina eta argitalpen gehiago sartu ditugu gure web atarian.

Bukatzeko, zuen aurrean esker ona adierazi nahi diet orain Ararteko erakundean lanean diharduten guztiei. Langileok eguneroko lanean baliatzen dituzte Euskadiko herriaren defendatzaileak babesten dituen balioak, eta horien lanik gabe ezinezkoa izango litzateke erakunde honi eman zaizkion eginkizunak burutzea.

Eta zuei denoi biziki eskertu nahi dizuet 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