

ararteko

Herriaren Defendatzailea · Defensoría del Pueblo

Informe anual al Parlamento Vasco 2023



ararteko

Herriaren Defendatzailea
Defensoría del Pueblo

www.ararteko.eus



INFORMES ANUALES



Informe anual al Parlamento Vasco 2023

Vitoria-Gasteiz 2024

Esta obra está bajo una licencia [Creative Commons Reconocimiento 4.0 Internacional](#) (CC BY 4.0)



Un **registro bibliográfico** de esta obra puede consultarse en el [catálogo de la biblioteca del Ararteko](#)

Formatos y ediciones:

También en papel: Informe anual al Parlamento Vasco 2023 (ISSN 2255-4858)

Edición en euskera: [Eusko Legebiltzarrarentzako urteko txostena 2023](#) (ISSN-e 2255-4939)

Edición divulgativa: [Resumen del Informe anual al Parlamento Vasco 2023](#) (ISSN-e 2255-4912)

Publicado en volumen aparte: [Informe de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia 2023](#) (ISSN-e 2255-4947)

Para acceder a las publicaciones del Ararteko:

– en la [web](#)

– mediante solicitud por [correo electrónico](#)

– presencialmente en cualquiera de las tres oficinas, por escrito (Prado 9, 01005 Vitoria-Gasteiz) o por teléfono (945 13 51 18)

ARARTEKO

Diseño, maquetación e impresión: Editorial MIC

ISSN-e 2255-4920



Índice

ÍNDICE

| | |
|--|-----|
| PRESENTACIÓN..... | 15 |
| CAPÍTULO I | |
| La actividad de la institución del Ararteko en cifras..... | 21 |
| CAPÍTULO II | |
| Supervisión de la actuación de las administraciones públicas en el ámbito del País Vasco | 47 |
| CAPÍTULO III | |
| Actuaciones del Ararteko en defensa de los colectivos de atención pública..... | 181 |
| CAPÍTULO IV | |
| Otros instrumentos del Ararteko para promover el derecho a una buena administración | 259 |
| CAPÍTULO V | |
| Dimensión europea e internacional de la actividad del Ararteko | 281 |
| CAPÍTULO VI | |
| Cumplimiento de las recomendaciones y sugerencias del Ararteko | 291 |
| ANEXOS | 303 |

| | |
|--------------------|----|
| Presentación | 15 |
|--------------------|----|

Capítulo I

| | |
|---|----|
| La actividad de la institución del Ararteko en cifras | 21 |
|---|----|

| | |
|---|-----------|
| 1. Observaciones y datos generales | 21 |
| 2. Actividad de las oficinas de atención directa (quejas presenciales y asesoramiento telefónico) | 23 |
| 3. Quejas escritas registradas | 23 |
| 4. Estadística por áreas | 24 |
| 5. Estadística por administraciones afectadas | 25 |
| A) Expedientes tramitados contra la Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)..... | 26 |
| B) Expedientes tramitados contra las instituciones forales | 27 |
| C) Expedientes tramitados contra la Administración local | 28 |
| D) Expedientes de queja tramitados contra otras administraciones de la Comunidad Autónoma del País Vasco | 29 |
| 6. Estadística territorial (distribución territorial de las quejas escritas presentadas) | 29 |
| 7. Estadística procedimental (situación de los expedientes de queja escritos) | 30 |
| 8. Expedientes de oficio | 31 |
| 9. Estadística sociológica. Tipología de las personas reclamantes y formato de las reclamaciones | 33 |
| 10. Opinión de las personas usuarias | 34 |
| 10.1. Resultado de la encuesta a personas usuarias | 34 |
| 10.2. Quejas y sugerencias en relación con la Carta de Servicios, y solicitudes de acceso a la información del Ararteko | 36 |
| 11. El deber de informar | 36 |
| 11.1. Administraciones y otros organismos afectados por quejas a los que no se ha efectuado requerimiento en 2023 | 37 |
| A) Gobierno Vasco | 37 |
| B) Diputaciones forales..... | 37 |
| C) Ayuntamientos y juntas administrativas | 38 |
| D) Otros organismos públicos | 39 |
| 11.2. Administraciones y otros organismos afectados por quejas a los que se ha efectuado requerimiento en 2023 | 39 |
| A) Gobierno Vasco | 39 |
| B) Diputaciones forales..... | 39 |
| C) Ayuntamientos y juntas administrativas | 40 |
| D) Otros organismos públicos | 41 |
| 11.3. Relación de apercibimientos efectuados por el Ararteko durante el año 2023 | 41 |
| A) Gobierno Vasco | 42 |
| B) Diputaciones forales..... | 43 |
| C) Ayuntamientos y juntas administrativas | 44 |
| D) Otros organismos públicos..... | 44 |

Capítulo II

| | |
|--|-----|
| Supervisión de la actuación de las administraciones públicas en el ámbito del País Vasco | 47 |
| 1. Derechos lingüísticos, cultura y deporte | 49 |
| 2. Educación..... | 55 |
| 3. Hacienda..... | 63 |
| 4. Inclusión Social | 71 |
| 5. Justicia..... | 83 |
| 6. Medio ambiente..... | 91 |
| 7. Obras públicas, transportes e infraestructuras..... | 99 |
| 8. Ordenación de la actividad económica | 107 |
| 9. Personal al servicio de las administraciones públicas | 113 |
| 10. Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas | 123 |
| 11. Sanidad | 133 |
| 12. Seguridad | 141 |
| 13. Administración electrónica, protección de datos, transparencia y buen gobierno | 147 |
| 14. Trabajo y Seguridad Social..... | 157 |
| 15. Urbanismo y ordenación del territorio..... | 163 |
| 16. Vivienda | 171 |

Capítulo III

| | |
|--|-----|
| Actuaciones del Ararteko en defensa de los colectivos de atención pública | 181 |
| 1. Familias..... | 183 |
| 2. Igualdad e integridad de las mujeres..... | 189 |
| 3. Personas con discapacidad | 199 |
| 4. Personas en prisión | 209 |
| 5. Personas gitanas y otras minorías culturales | 217 |
| 6. Personas inmigrantes y diversidad cultural..... | 225 |
| 7. Lesbianas, gays, bisexuales, transexuales e intersexuales (personas LGBTI) | 235 |
| 8. Personas mayores y personas en situación de dependencia..... | 243 |
| 9. Personas víctimas de los grupos terroristas, otras víctimas de la violencia política y memoria..... | 251 |

Capítulo IV

| | |
|--|-----|
| Otros instrumentos del Ararteko para promover el derecho a una buena administración | 259 |
| 1. Estudios..... | 260 |
| 1.1. Estudio del Ararteko: Discriminación y políticas públicas antidiscriminatorias en la Comunidad Autónoma de Euskadi..... | 260 |
| 1.2. Estudio del Ararteko: Videovigilancia por seguridad ciudadana en el ámbito público de Euskadi. Análisis desde la perspectiva de los derechos fundamentales | 260 |
| 2. Relaciones con las organizaciones sociales | 261 |
| - Asociaciones y grupos con los que se han mantenido reuniones en el año 2023 | 261 |
| 3. Actuaciones con las defensorías del pueblo | 262 |
| 3.1. Seminario Legeen geroa. El futuro de las leyes | 262 |
| 3.2. XXXVI Jornadas de Coordinación de Defensorías del Estado Español. Proteger a la infancia protegiendo sus derechos: un reto desde las defensorías..... | 263 |
| 4. Curso de verano del Ararteko. <i>El derecho a la vivienda y su proyección a algunas situaciones de exclusión residencial grave o de precariedad residencial. Intervención de los poderes públicos en la comunidad autónoma de Euskadi</i> | 264 |
| 5. Otras jornadas y eventos | 265 |
| 5.1. Chicos y chicas del Consejo de Adolescentes presentan sus reflexiones y propuestas de mejora de la institución para una mejor defensa de sus derechos..... | 265 |
| 5.2. Jornada organizada por el Ararteko y la UPV/EHU con ocasión del 75 aniversario de la Declaración Universal de Derechos Humanos..... | 265 |
| 6. Declaraciones institucionales..... | 266 |

| | |
|---|------------|
| 7. Publicaciones | 274 |
| - Publicación del Ararteko de las ponencias y materiales del curso de verano de 2023: <i>El derecho a la vivienda y su proyección a algunas situaciones de exclusión residencial grave o de precariedad residencial. Intervención de los poderes públicos en la Comunidad Autónoma de Euskadi</i> | 274 |
| 8. Actividades de colaboración institucional | 274 |
| 8.1. Actividades desarrolladas por el ararteko Manuel Lezertua para la promoción de los derechos humanos en el ámbito autonómico..... | 275 |
| 8.2. Actividades desarrolladas por la adjunta al ararteko Inés Ibáñez de Maeztu Izaguirre | 276 |

Capítulo V

| | |
|--|------------|
| Dimensión europea e internacional de la actividad del Ararteko | 281 |
| 1. La actividad externa de proyección europea e internacional del Ararteko | 281 |
| 1.1. Participación en redes internacionales..... | 281 |
| 1.2. Organización de eventos internacionales en Euskadi..... | 282 |
| 1.3. Encuentro del Ararteko con autoridades de instituciones europeas de defensa de los derechos humanos en Estrasburgo | 282 |
| 1.4. Participación en otros eventos internacionales..... | 282 |
| 1.5. Intercambio de información con otras defensorías y participación en consultas promovidas en el marco de las redes a las que pertenece el Ararteko | 283 |
| 2. La actividad interna: la integración del Derecho europeo e internacional en el trabajo de la institución | 284 |
| 2.1. Apoyo técnico a la asesoría en la incorporación de estándares europeos e internacionales en la resolución de quejas | 284 |
| 2.2. Apoyo a la asesoría y a otras unidades en un nivel consultivo | 285 |
| 2.3. Intervención en estudios | 285 |
| 2.4. Apoyo a la asesoría mediante recursos documentales..... | 285 |
| 3. Actuaciones en el ámbito de la comunicación relativas a la actualidad europea e internacional en materia de derechos de las personas | 286 |
| 3.1. Notas de actualidad | 286 |
| 3.2. Eventos orientados a la sensibilización en derechos humanos | 286 |
| 3.3. Declaraciones institucionales..... | 286 |
| 3.4. Reflexiones sobre derechos humanos | 286 |
| 3.5. Actividades de difusión en el extranjero de la actividad del Ararteko..... | 286 |
| 4. Síntesis de las actuaciones del Ararteko con dimensión europea e internacional | 287 |

Capítulo VI

| | |
|---|------------|
| Cumplimiento de las recomendaciones y sugerencias del Ararteko | 291 |
| 1. Introducción..... | 291 |
| 2. Recomendaciones y sugerencias dictadas en el año 2023..... | 292 |
| 3. Cumplimiento de las recomendaciones y sugerencias dictadas en 2023 y de las que quedaron pendientes del año anterior..... | 294 |
| 4. Listado de recomendaciones y sugerencias emitidas en 2023 | 297 |
| 5. Listado de recomendaciones y sugerencias que quedaron pendientes en el informe de 2022..... | 304 |

| | |
|--|------------|
| Anexos..... | 307 |
| Índice de gráficos..... | 309 |
| Índice de tablas | 311 |
| Publicaciones del Ararteko..... | 313 |

PRESENTACIÓN

La igualdad es una necesidad vital del alma humana. La misma cantidad de respeto y de atención se debe a todo ser humano, porque el respeto no tiene grados.

Simone Weil,
filósofa, activista y política francesa

En 2023 tuvo lugar un nuevo **incremento de la actividad del Ararteko**, que alcanzó un total de 13.602 actuaciones, de las cuales, en torno a 8.200, corresponden a quejas y consultas recibidas a través de los diferentes canales de atención del Ararteko. Ello implicó un aumento de un 7% respecto del año precedente. El crecimiento fue especialmente notorio respecto a los expedientes de queja tramitados, que prácticamente llegaron a los 3.900, lo que significa que hubo un aumento cercano al 37%. Así mismo, el Ararteko abrió 26 expedientes de oficio. La lectura que esta institución hace de este breve análisis cuantitativo es la constatación de que existe una sostenida y progresiva confianza de la ciudadanía vasca en la eficacia de la intervención de esta defensoría.

Estos datos deben ponerse en relación, precisamente, con aquellos otros de los que puedan deducirse otros índices de eficacia. Así, pese al notable incremento de trabajo que supuso atender al creciente número de quejas, el tiempo medio de tramitación de los expedientes fue inferior a 60 días. Igualmente, en cuanto a resultados finales de la intervención de esta institución, hay que destacar que en 2023 la administración afectada ha corregido y modificado la actuación que originó la reclamación en casi el 89% de los supuestos.

Al contrario que en 2022, en 2023 se redujo notablemente, el número de administraciones reticentes a colaborar con el Ararteko, respondiendo en tiempo y forma a sus requeri-



mientos. Subsisten casos aislados que llaman la atención, pero en abril 2023 quedó reabsorbido el elevado número de casos de falta de colaboración que había sido detectado a finales del año anterior. El Ararteko mantiene su vigilancia para evitar que se repitan situaciones parecidas que deterioran la calidad y la eficacia de la protección de los derechos y libertades de la ciudadanía vasca.

Dicho esto, es necesario reconocer, no obstante, que han emergido algunas actitudes que, más allá de la falta o la insuficiencia de las respuestas requeridas, influyen en la eficacia de la acción protectora que la ley atribuye al Ararteko. Preocupa, en particular, el hecho de que determinadas administraciones se escuden en la existencia de recursos judiciales para evitar corregir irregularidades señaladas motivadamente por esta institución u oponerse a sus recomendaciones. El Ararteko seguirá denunciando estas actitudes de administraciones recalcitrantes que equivalen, en la práctica, a una negativa a cooperar con una institución creada por el Parlamento Vasco para velar, precisamente, por el respeto de los derechos ciudadanos.

No obstante, el balance que hace el Ararteko de 2023 es, de manera general, netamente positivo, lo que supone un acicate de primer orden para proseguir en la formidable tarea de trabajar por garantizar los derechos de la ciudadanía vasca y el buen funcionamiento de las administraciones públicas de Euskadi.

Las áreas que presentan una más elevada actividad, además de la de inclusión social-con un ligero incremento-, son las de educación -de forma muy notable el pasado año-, salud, personal al servicio de las administraciones públicas, medio ambiente, régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas, vivienda, seguridad, hacienda, urbanismo y ordenación del territorio y administración electrónica, protección de datos, transparencia y buen gobierno.

Destaca de una forma singular **la actividad de las tres oficinas de atención ciudadana del Ararteko**, en las que se desarrolla un trabajo esencial tanto para la ciudadanía, como para el buen funcionamiento de la institución. La ciudadanía que acude a las mismas recibe una atención presencial y especializada prestada por personal técnico adecuadamente formado y con dilatada experiencia, que orienta las quejas y consultas recibidas, tanto para su atención por el Ararteko como, en el caso de que no fuera viable su admisión a trámite, para que la persona interesada pueda hacer valer sus derechos ante la instancia pertinente. De hecho, el Ararteko recibe a través de estas oficinas el 25% de las quejas.

También resulta relevante destacar que las oficinas de atención ciudadana ejercen una función de coadyuvantes en el análisis de la viabilidad del caso planteado, lo que les permite actuar como filtro desde un momento inicial, al tiempo que facilitan un asesoramiento temprano y cualificado.

El año pasado estuvo marcado por un acontecimiento al que el Ararteko atribuye una importancia cualificada, cual fue la celebración del **seminario “Legeen geroa / El futuro de las leyes”**, organizado con la colaboración del Parlamento Vasco los días 12 y 13 de junio. Un evento cuyo desarrollo ha permitido identificar propuestas de cambio institucional, que permitirán adaptar legalmente la institución del Ararteko a los más novedosos estándares internacionales aplicables en la actualidad a las defensorías, de la mano de las experiencias de personas titulares de instituciones homólogas y de las propuestas de representantes de organismos europeos de defensa de derechos de la ciudadanía, junto a las de los propios representantes de los grupos políticos del Parlamento Vasco. **Las reflexiones y conclusiones** de dicho seminario están sirviendo de base para la elaboración de una propuesta de reforma institucional que el Ararteko se dispone a presentar al legislador vasco, incorporando una visión moderna y actualizada de cuál debería ser la posición institucional y el mandato de un Ararteko del siglo XXI.

A mediados del pasado año se publicó el estudio del Ararteko: **Discriminación y políticas públicas antidiscriminatorias en la CAE**. En el mismo esta defensoría constató que, pese a que existe un reconocimiento jurídico amplio del derecho a la igualdad y a la dignidad de todas las personas, subsisten situaciones en las que la discriminación sigue presente en la sociedad vasca. La desigualdad dificulta o impide a ciertas personas o grupos de personas desarrollar sus proyectos de vida de un modo plenamente acorde con sus capacidades. Para revertir esa situación, el estudio subraya la necesidad de políticas públicas que hagan frente con determinación a la inequidad, como imperativo jurídico y ético.

El estudio recoge las actividades desarrolladas hasta la fecha en Euskadi, la normativa, la jurisprudencia y las recomendaciones de los organismos internacionales para la lucha contra la discriminación; identifica algunos aspectos destacados del Derecho antidiscriminatorio; asimismo, señala algunas buenas prácticas; incluye 27 conclusiones derivadas del análisis elaborado y realiza 13 recomendacio-

nes a las administraciones públicas vascas, para el diseño, puesta en práctica y evaluación de políticas públicas antidiscriminatorias.

Como no podía ser de otro modo, la institución del Ararteko está sensibilizada con la garantía de los derechos de la ciudadanía en materia de protección de datos personales y de la intimidad, en el marco de las relaciones con la administración, cuando se producen captaciones de datos mediante tecnologías que pueden resultar particularmente intrusivas de grabación de imágenes y sonidos. Para analizar estas posibles afectaciones de derechos, ha elaborado el estudio **“Videovigilancia por seguridad ciudadana en el ámbito público de Euskadi. Análisis desde la perspectiva de los derechos fundamentales”** presentado en enero del presente año.

Este estudio pretende trasladar a las administraciones aspectos de mejora y que la sociedad vasca conozca el modo de ejercer sus derechos y libertades en el contexto de la videovigilancia. Contiene 9 conclusiones y 16 recomendaciones, que podrán servir de base para una adecuada conciliación entre la protección de la seguridad ciudadana y el respeto de los derechos fundamentales de la ciudadanía.

La protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes constituyen un objetivo permanente en la actividad de esta institución. Así, el número de expedientes de queja en los que, de manera expresa, se cita la presencia o se encuentran **implicados niños, niñas y adolescentes** alcanzó en 2023 la cifra de 802, un 20,58 % del total de los presentados ante la institución del Ararteko. Es apreciable el notable incremento del número de este tipo quejas con respecto al de 2022 (553; 45% más), aumento directamente relacionado con el aumento de reclamaciones en el ámbito de Educación.

Junto a las intervenciones en los asuntos que presenta la ciudadanía, **destaca la actividad desarrollada en torno a las situaciones de riesgo de desprotección de niños, niñas y adolescentes**. Esta actuación de iniciativa propia y compartida con el resto de las defensorías del pueblo del Estado permitió, en 2023, la profundización en el conocimiento de las fortalezas y debilidades de un sistema primordial para el bienestar de los niños y niñas, como es el de los servicios sociales, en los contextos más cercanos a sus vidas, donde la prevención y la detección temprana cobran especial relevancia. En esta actividad participaron activamente chicos y chicas, quienes, con su voz y sus opiniones, enriquecieron la reflexión y las conclusiones del trabajo.

En el curso 2023-2024, fueron numerosas las familias que se dirigieron al Ararteko para quejarse de las decisiones adoptadas en **los procesos de admisión de alumnos en los centros educativos de Euskadi reclamando la libre elección de centro para sus hijos e hijas**. A este respecto, hay que subrayar que el Ararteko ha mantenido siempre una especial preocupación con respecto a la segregación escolar y sus consecuencias para la equidad y cohesión de la sociedad vasca. Por ello ha venido interviniendo re-

petidamente precisamente para preservar y promover esa cohesión social. Para el Ararteko, la consecución de objetivos ligados a la planificación educativa, como el de promover un mayor equilibrio en la composición social de los centros educativos, favorece una escolarización inclusiva y equilibrada del alumnado y favorece la igualdad de oportunidades. Por ello ha decidido dedicar el curso de verano del Ararteko de 2024 a **los desafíos de la equidad educativa y la escolarización en Euskadi**.

En el ámbito de la salud, Euskadi finalizó el año 2023 con **la red de atención primaria y de segundo nivel tensionada**. Un análisis de las quejas recibidas en la institución revela un aumento significativo de las relacionadas con la demora en algunos servicios de atención especializada y quirúrgica. La dificultad para completar las plantillas de personal sanitario, singularmente en atención primaria (médicos y médicas de familia y pediatras) parece un hecho objetivo reconocido por los propios responsables de la Administración sanitaria vasca.

En este contexto, y en relación con el importante número de quejas recibidas en esta institución en esta **área** de salud, es preciso insistir en que las administraciones sanitarias deben dotarse de los medios materiales y humanos necesarios que aseguren el ejercicio efectivo del derecho a la salud. Junto a las medidas aprobadas a lo largo del año 2023 con el fin de revertir la situación de falta de personal sanitario en prácticamente todas las especialidades médicas, son necesarias otras medidas de planificación y dotación presupuestaria necesarias con el fin de sostener un sistema sanitario público vasco fundado en los principios de equidad, calidad y proximidad, dotado de un personal sanitario estable y de medios suficientes.

Precisamente, en 2023 tuvieron un gran efecto en el trabajo del Ararteko aquellas **actividades humanas que impactan en el medio ambiente de la ciudadanía vasca** (y por consiguiente en su salud), generadas bien en acciones de las administraciones bien en omisiones de la obligación de control sobre actividades contaminantes.

Prueba de ello es el elevado número de expedientes de queja recibidos, entre los que destacan los referidos a contaminación acústica. Con ocasión de su tramitación el Ararteko ha recordado a las administraciones públicas que tienen la obligación de controlar con eficacia las actividades contaminantes que resultan lesivas para la salud humana y el medio ambiente que nos rodea. En especial, el Ararteko debe insistir en la necesidad de controlar y reprimir las actividades ruidosas y los focos de ruido que exceden de los objetivos de calidad acústica y de los límites impuestos por las leyes. Este control es indispensable para proteger la salud y el bienestar de las personas.

Ha sido destacable en 2023 la apuesta del Ararteko por el **impulso de la justicia restaurativa**, en un doble plano: mediante la colaboración interinstitucional, organizando y participando en seminarios internacionales; y, especialmente, posibilitando en Euskadi la aplicación de la justicia restaurativa en diversos ámbitos. Esta forma de abordar

una situación requiere la participación activa de las partes implicadas en un conflicto, para contribuir a su mejor comprensión y a la construcción de soluciones más sostenibles mediante herramientas como los círculos restaurativos, que se constituyen como un espacio seguro y confidencial para hablar sobre el conflicto existente e intentar construir soluciones consensuadas.

En opinión del Ararteko, los mecanismos de justicia restaurativa pueden ser herramientas útiles a la hora de abordar conflictos de convivencia o la reparación de daños causados al medioambiente, como quedó demostrado en la experiencia desarrollada el pasado año con el impulso de esta defensoría.

En materia de **buen gobierno**, al igual que en años anteriores, esta institución tuvo que enfrentarse al serio problema de la imposición de la cita previa obligatoria como sistema único y exclusivo para relacionarse con ciertas administraciones públicas vascas. De igual modo, por lo que hace a los **sistemas de administración electrónica**, nuevamente el Ararteko tuvo que pronunciarse el pasado año en favor del derecho ciudadano a la multicanalidad, insistiendo en la falta de cobertura legal de la obligatoriedad de relacionarse con la administración por vía electrónica para personas físicas.

La **proyección internacional del Ararteko** conoció en 2023 un notable impulso, a través, entre otras actividades, de los encuentros mantenidos en Estrasburgo con autoridades europeas, líderes en el trabajo de protección y promoción de los derechos humanos. Además, los intercambios dentro de las redes internacionales de defensorías de las que el Ararteko forma parte (ENO, ENOC, FIO, IALC e IOI) se han consolidado, con su asistencia y participación en conferencias y seminarios europeos e internacionales, así como mediante la participación en actividades colaborativas sobre derechos de la ciudadanía impulsados por dichas redes.

Para finalizar, me gustaría enfatizar, emulando una declaración de Amnistía Internacional, que cada día es una oportunidad para recordar que todas las personas gozan de igualdad de derechos y merecen las mismas oportunidades, sin importar su género, raza, procedencia, credo, orientación sexual, edad o cualquier otra característica que las diferencie. Entre ellos figura el derecho a una buena administración, cercana y de calidad. A ese inderogable propósito se encamina la actividad de la institución del Ararteko día a día.

Manuel Lezertua Rodríguez
Ararteko





LA ACTIVIDAD

de la institución
del Ararteko en cifras

Capítulo



CAPÍTULO I

LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN DEL ARARTEKO EN CIFRAS

1. Observaciones y datos generales

A lo largo de este capítulo dedicado a la estadística intentaremos ofrecer una visión global de lo que es la actividad de la institución del Ararteko en cifras. Así, desglosaremos los datos de las quejas presentadas a la institución por medio de las diversas vías, la actividad de las tres oficinas de atención directa y recogeremos los datos sobre las reclamaciones que afectan a cada una de las administraciones públicas vascas y señalaremos cuál es su distribución territorial y en qué fase del procedimiento se encuentran.

Asimismo, se incluye la información que permite conocer el nivel de colaboración de las administraciones públicas vascas con el Ararteko.

Otro apartado que se incorpora a este capítulo es el del perfil de las personas que se acercan a nuestra institución, así como la opinión sobre nuestro trabajo que nos devuelven en las encuestas.

En suma, mediante esta información sistematizada, este capítulo engloba toda la información cuantitativa de la actividad del año 2023.

El Ararteko considera importante hacer visible dentro del concepto amplio de actuaciones, tanto el trabajo que se desarrolla en el ámbito de las reclamaciones ciudadanas: quejas y asesoramiento en sus diversas modalidades, como otras actuaciones orientadas a la evaluación de las políticas públicas que trascienden, por tanto, a los casos concretos que se plantean de ordinario ante el Ararteko.

Para ello, se utilizan diversos instrumentos articulados en el plan de actuación anual de cada área de trabajo como son: reuniones con administraciones, reuniones con asociaciones y organizaciones de la sociedad civil, visitas de inspección y actuaciones de oficio.

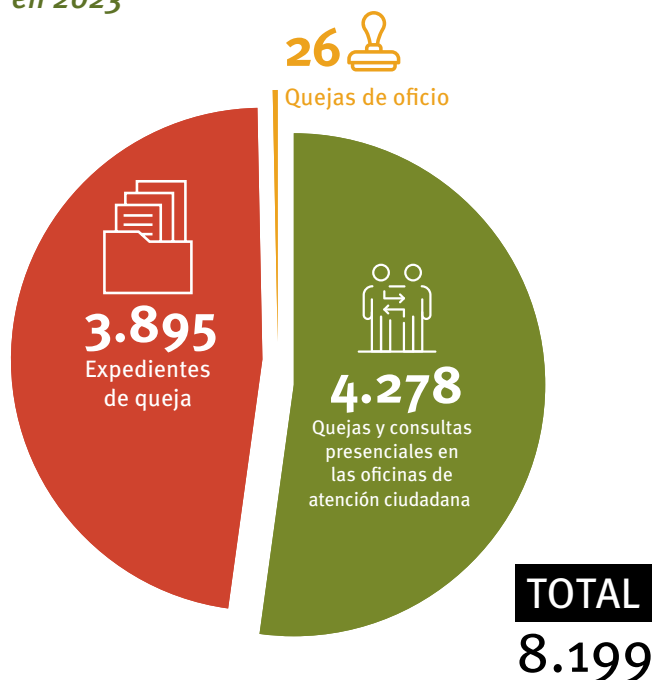
A lo largo de este capítulo, dedicado a la estadística, se reseñan los datos más significativos de la información cuantitativa que comprende la actividad de la institución del Ararteko durante el pasado año 2023.

La página web del Ararteko se consolida como canal de información y relación con la ciudadanía vasca, como lo refleja el hecho de haber recibido más de 180.000 visitas en este año y más de 53.000 usuarios.

Asimismo, se ha intensificado la presencia de la institución del Ararteko en las redes sociales, como se lo acreditan, a fecha del cierre del presente informe, los más de 5.300 seguidores en Twitter, y las casi 1.500 personas que siguen al Ararteko en su página en Facebook.

En términos globales, las actuaciones relacionadas con la atención a la ciudadanía y el control de las administraciones cuantificadas durante 2023 son 13.602, lo que supone un incremento del 7% respecto a la actividad consignada en el año 2022 (12.704).

Gráfico 1.
Quejas y consultas planteadas al Ararteko en 2023



A lo largo de 2023, la ciudadanía ha presentado 8.199 quejas y consultas ante el Ararteko y se ha iniciado la tramitación de 26 expedientes de oficio.

Tabla 1.
Total de actuaciones del Ararteko en 2023

| | |
|---|---------------|
| Quejas y consultas | 8.199 |
| Información y asesoramiento a través del servicio telefónico | 5.210 |
| Reuniones de trabajo con administraciones y organizaciones sociales | 102 |
| Participación en actividades externas | 56 |
| Actividades internacionales y con otras defensorías | 22 |
| Visitas de inspección | 10 |
| Jornadas abiertas al público | 3 |
| Total | 13.602 |

Durante el año 2023 se han realizado 5.210 actuaciones de consultas telefónicas que demandaban información y orientación, y hemos celebrado 102 reuniones con diferentes administraciones y organizaciones sociales de muy diferente tipo (puede consultarse detalladamente en el capítulo IV, relativo a las relaciones con la sociedad del informe anual).

Además, se ha participado activamente en diferentes actos, jornadas y eventos, relacionados básicamente con iniciativas promovidas por las administraciones, organizaciones sociales y defensorías, tanto a nivel autonómico, como estatal e internacional. En 2023 se ha participado en 91 actividades de este tipo. También destacan las 22 actividades desarrolladas por el Ararteko que tienen alguna dimensión europea o internacional y no han sido referenciadas en el resto de los conceptos señalados. Todo ello da una idea del importante número y variedad de intervenciones que se despliegan desde el Ararteko, a iniciativa, fundamentalmente, de las y los responsables de las 28 áreas de trabajo en las que se organiza la institución. Un detalle mayor de estas intervenciones se consigna en los capítulos II y III, al exponer el plan de actuación anual de dichas áreas.

En 2023 se han realizado 10 visitas de inspección. Dos de ellas a recursos residenciales para adolescentes y jóvenes. La primera de ellas, en el marco del interés de la institución por conocer con más detalle los recursos integrados en el programa Trapezistak de apoyo a la emancipación, ha sido al centro Montañó. La segunda, al recurso socioeducativo para adolescentes infractores "Arratia", que ha supuesto el acercamiento a un servicio de naturaleza algo particular dentro de la red de recursos socioeducativos del Servicio de Justicia Juvenil del Gobierno Vasco.

También se han cursado visitas a varios centros penitenciarios de Euskadi, así como al Servicio Municipal de Urgencias Sociales de Bilbao, albergue de Elejabarri, centro de día Apiriku y al recurso Berriz destinado a la atención de personas inmigrantes en situación de vulnerabilidad grave,

gestionado por la Fundación EDE con convenio con la Dirección de Migración y Asilo del Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco. Mediante esas visitas se ha podido evaluar su funcionamiento, recursos, programa de gestión, así como realizar el seguimiento de las recomendaciones del Ararteko.

Durante el año 2023, se han resuelto 2.589 expedientes de queja escrita, y, además, se han dictado 1.540 resoluciones. En el resto de los casos, se trata de inadmisiones sobrevenidas (duplicidad con otros defensores, cuestiones pendientes de resolución judicial o con sentencia firme, inicio de vía judicial, etc.).

La duración media de los procedimientos de queja en 2023 ha sido de 60 días.

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 superior al 53%** de las quejas escritas analizadas (porcentaje superior al del 2022, que alcanzaba el 47%) y como **no incorrectas cerca del 47%** de ellas.

La administración afectada ha corregido y modificado la actuación que originó la reclamación en casi el 89% de los supuestos. En la mayoría de los casos no se ha precisado la emisión de una recomendación formal para ser admitido por la Administración el planteamiento trasladado desde el Ararteko. Este dato evidencia, por sí solo, el gran nivel de eficacia de la intervención de esta institución.

Tabla 2.
Grado de eficacia de la intervención de la institución del Ararteko

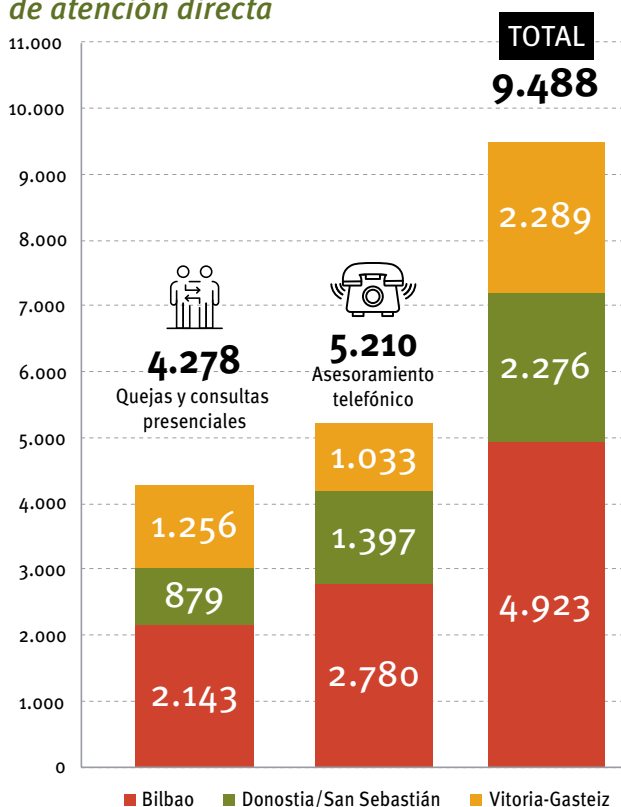
| | % | % |
|---|-------|--------------|
| Actuación incorrecta resuelta | | 88,76 |
| Sin recomendación | 95,57 | |
| Recomendación aceptada | 4,43 | |
| Actuación incorrecta no resuelta | | 11,24 |

2. Actividad de las oficinas de atención directa (quejas presenciales y asesoramiento telefónico)

La institución del Ararteko dispone de oficinas de atención directa en las tres capitales de la Comunidad Autónoma Vasca desde 1996. Esto permite ofrecer una mejor atención a las personas que tengan problemas con alguna de las administraciones públicas. La experiencia adquirida en estas oficinas demuestra que, además de las quejas presenciales que se reciben en ellas, también se realizan numerosas consultas telefónicas, que son atendidas por el personal de la institución.

Por ello, además de las quejas que se nos presentan contabilizamos las consultas telefónicas, ya que estamos convencidos de que suponen una interesante tarea de información a las personas sobre los derechos que tienen en sus relaciones con las distintas administraciones. Así, a lo largo de 2023 se han realizado un total de 9.488 servicios en las oficinas de atención ciudadana. De ellos, 4.278 han sido las quejas y consultas presentadas presencialmente ante alguna de las tres oficinas, y 5.210 han consistido en asesoramiento e información a través del servicio telefónico. Estos datos determinan un ligero incremento respecto a la actividad de 2022 en las oficinas de atención ciudadana del Ararteko.

Gráfico 2.
Número de quejas y consultas presenciales y asesoramiento telefónico en las oficinas de atención directa



3. Quejas escritas registradas

Durante el año 2023 se han registrado un total de 3.895 quejas escritas a instancia de la ciudadanía vasca. Además, se han iniciado 26 actuaciones de oficio.

Quejas escritas rechazadas

El artículo 21 de la Ley 3/1985, que crea y regula la institución del Ararteko, señala las circunstancias que concurren para no admitir las quejas de la ciudadanía. En este sentido, deben diferenciarse las quejas que se han rechazado por diferentes motivos: por tratarse de un conflicto entre particulares, por referirse a una cuestión que ya estaba planteada ante los tribunales, sobre la que ya se había dictado sentencia firme o estaba pendiente de resolución judicial, o por quedar fuera del ámbito competencial de esta institución.

En cualquier caso, se mantiene el criterio de ofrecer la mayor cobertura jurídica posible a las reclamaciones, de manera que se procura hacer una interpretación de las normas procedimentales siempre favorable a la admisión de la queja presentada por el ciudadano o ciudadana. Respecto a las quejas rechazadas, la institución procura en todo momento orientar a la persona reclamante sobre los cauces o vías que pueden resultar más oportunos para solucionar los problemas expuestos.

Tabla 3.
Quejas escritas rechazadas y circunstancias

| | |
|---|------------|
| No presentada reclamación administrativa previa | 677 |
| Fuera del ámbito competencial | 48 |
| En vía judicial | 17 |
| Asunto entre particulares | 11 |
| Necesidad de esperar plazos legales | 10 |
| Evidente inexistencia irregularidad | 8 |
| Defecto de forma | 7 |
| Anónimo | 5 |
| Duplicidad con el Defensor del Pueblo | 1 |
| Total | 784 |

Quejas remitidas al Defensor del Pueblo o a otros defensores

Las quejas contra la actuación de la Administración del Estado no las tramita directamente la institución del Ararteko, ya que esa administración no está sometida a su control. Esas reclamaciones se remiten al Defensor del Pueblo. Además, dos quejas se han enviado al Procurador del Común de Castilla y León y 3 a la Comisión Nacional de Derechos Humanos de México, porque se refieren a administraciones públicas sometidas a su ámbito competencial.

| | |
|---|----|
| Quejas remitidas al Defensor del Pueblo | 94 |
| Quejas remitidas a otros defensores | 5 |

4. Estadística por áreas

Si tenemos en cuenta las quejas escritas en función del área temática con la que se relacionan, observamos, como ya se indicaba anteriormente, que, con respecto al año anterior, se ha producido un destacado aumento de los expedientes de quejas escritas tramitados.

Las quejas del ámbito social no aparecen englobadas en una única categoría, dado que están presentes en diferentes áreas, no solo en el de inclusión social, sino también en personas inmigrantes, personas con enfermedad mental, infancia y adolescencia, personas mayores, vivienda, personas en prisión, personas con discapacidad, etc.

En el año 2023 han aumentado ligeramente las reclamaciones relacionadas con los dispositivos de lucha contra la exclusión social: 475 (frente a las 458 de 2022). De estos expedientes de queja, 420 (esto es, casi el 89%) se refieren a problemas diversos relacionados con el funcionamiento de **Lanbide** y con sus actuaciones en materia de gestión de la renta de garantía de ingresos (RGI) y de la prestación complementaria de vivienda (PCV). Suponen casi el 16% de las quejas escritas tramitadas.

Las áreas que, además de la de inclusión social, presentan una más elevada actividad son las de educación (de forma muy notable el pasado año), sanidad, personal al servicio de las administraciones públicas, medio ambiente, régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas, vivienda, seguridad, hacienda, urbanismo y ordenación del territorio y administración electrónica, protección de datos, transparencia y buen gobierno.

También las quejas escritas referidas a los **colectivos de atención pública** constituyen un número importante de las gestionadas en 2023, en concreto cerca del 7%.

Cerca del **46% de los expedientes** de queja tramitados por el Ararteko tienen relación con **derechos sociales** (salud, inclusión social, vivienda, educación, etc.).

Tabla 4.
*Distribución de los expedientes de queja abiertos diferenciados por áreas de actuación**

| Área | Nº | % |
|---|--------------|------------|
| Inclusión social | 475 | 15,77 |
| Educación | 449 | 14,91 |
| Sanidad | 260 | 8,63 |
| Personal al servicio de las administraciones públicas | 229 | 7,6 |
| Colectivos de atención pública: personas con discapacidad, mayores, igualdad, personas inmigrantes, personas en prisión, etc. | 210 | 6,97 |
| Medio ambiente | 210 | 6,97 |
| Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas | 196 | 6,51 |
| Vivienda | 183 | 6,08 |
| Seguridad | 147 | 4,88 |
| Hacienda | 141 | 4,68 |
| Urbanismo y ordenación del territorio | 117 | 3,88 |
| Administración electrónica, protección de datos, transparencia y buen gobierno | 91 | 3,02 |
| Obras públicas, transportes e infraestructuras | 75 | 2,49 |
| Justicia | 63 | 2,09 |
| Infancia y adolescencia | 41 | 1,36 |
| Derechos lingüísticos, cultura y deporte | 34 | 1,13 |
| Ordenación de la actividad económica | 39 | 1,3 |
| Familias | 23 | 0,77 |
| Trabajo y Seguridad Social | 19 | 0,63 |
| Igualdad e integridad de las mujeres | 10 | 0,33 |
| Total | 3.012 | 100 |

*Los datos desglosados por subáreas pueden consultarse en la página web del Ararteko en la estadística completa

Gráfico 3.
Quejas clasificadas por materias en modo de nube de etiquetas



Otra forma de representación visual de las quejas tramitadas en el Ararteko diferenciadas por materias es la de nube de etiquetas. Destacan, como ya se ha indicado anteriormente, las materias de inclusión social, educación, sanidad, personal al servicio de las administraciones públicas, medio ambiente, régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas y vivienda.

Gráfico 4.
Quejas clasificadas por objetivos de desarrollo sostenible (ODS) de la Agenda 2030

Los objetivos de desarrollo sostenible son una serie de medidas para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar el bienestar global de las personas. Estos objetivos se fijaron dentro de la [Agenda 2030 sobre el desarrollo sostenible](#).

Se interrelacionan entre sí e incorporan los desafíos globales a los que nos enfrentamos día a día, como la pobreza, la desigualdad, la degradación ambiental o la justicia, entre otros.

En este gráfico, tras el análisis del contenido de las quejas recibidas y tramitadas durante el año 2023, se recoge una clasificación de éstas en los 17 objetivos de desarrollo sostenible.

La clasificación resultante es la que se consigna en el siguiente gráfico:



5. Estadística por 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 en 2023 (casi el 58%), disminuyen ligeramente las referidas a actuaciones de los ayuntamientos de la comunidad (cerca del 31%) y prácticamente el 9% de las quejas han afectado a las diputaciones forales.

En cualquier caso, el hecho de que se analicen las administraciones implicadas en los expedientes no significa que hayan cometido actuación incorrecta alguna, sino simplemente que alguna de sus actuaciones ha sido objeto de reclamación.

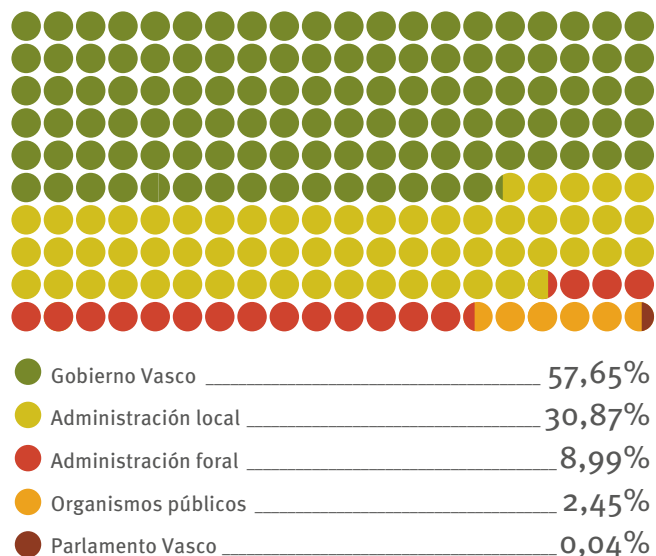
Cómo interpretar correctamente el número de expedientes de queja dirigidos a cada área y administración

Inicialmente podría parecer que la existencia de un elevado número de expedientes motivados por las actuaciones de una administración determinada o en un área concreta guarda relación con la percepción negativa que la ciudadanía tiene del funcionamiento de esa administración, en cuanto a la existencia o no de negligencias o abusos de poder, o de actuaciones no respetuosas con la legalidad.

Sin embargo, es preciso realizar importantes matizaciones a esta primera percepción e interpretación del número de quejas, para evitar extraer conclusiones apresuradas que pueden ser equivocadas e injustas para con las administraciones afectadas.

De este modo, si bien es significativo *a priori* el número de reclamaciones dirigidas contra la actuación de una determinada administración, lo es más -y esto es lo realmente importante- el número de quejas en las que el reclamante tenía razones fundadas para acudir a esta institución porque una administración había actuado incorrectamente. Asimismo, esta institución considera que la actitud de esa determinada administración, tanto ante la obligación de informar en el plazo establecido como ante las resoluciones dictadas al finalizar el estudio e investigación de la reclamación, es más importante que el propio dato del número de quejas. Es decir, resulta fundamental comprobar si las recomendaciones y sugerencias son, en definitiva, aceptadas o no por la administración cuando se aprecia que ésta ha actuado de manera irregular.

Gráfico 5.
Distribución de los expedientes tramitados por administraciones afectadas



A) Expedientes tramitados contra la Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)

Distribución por áreas

Las áreas en las que Gobierno Vasco tiene amplias competencias (protección social y empleo, salud, educación, personal al servicio de las administraciones públicas y vivienda, son las que acaparan el mayor número de expedientes de queja escrita.

Tabla 5. Distribución por áreas de los expedientes tramitados contra la Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)

| Área | Nº | % |
|--|--------------|------------|
| Inclusión social | 391 | 28,21 |
| Sanidad | 243 | 17,53 |
| Educación | 208 | 15,02 |
| Personal al servicio de las administraciones públicas | 144 | 10,39 |
| Vivienda | 140 | 10,10 |
| Personas en prisión | 57 | 4,11 |
| Seguridad | 44 | 3,18 |
| Administración electrónica, protección de datos, transparencia y buen gobierno | 35 | 2,53 |
| Justicia | 27 | 1,95 |
| Medio ambiente | 18 | 1,30 |
| Familias | 15 | 1,08 |
| Derechos lingüísticos, cultura y deporte | 14 | 1,01 |
| Trabajo y Seguridad Social | 11 | 0,79 |
| Ordenación de la actividad económica | 8 | 0,58 |
| Hacienda | 6 | 0,43 |
| Obras públicas, transportes e infraestructuras | 6 | 0,43 |
| Personas con discapacidad | 6 | 0,43 |
| Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas | 6 | 0,43 |
| Personas mayores y personas en situación de dependencia | 3 | 0,22 |
| Igualdad e integridad de las mujeres | 1 | 0,07 |
| Lesbianas, gais, bisexuales, transexuales e intersexuales | 1 | 0,07 |
| Personas víctimas de los grupos terroristas | 1 | 0,07 |
| Urbanismo y ordenación del territorio | 1 | 0,07 |
| Total | 1.386 | 100 |

Distribución por departamentos

Tabla 6. Distribución por departamentos de los expedientes tramitados contra la Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)

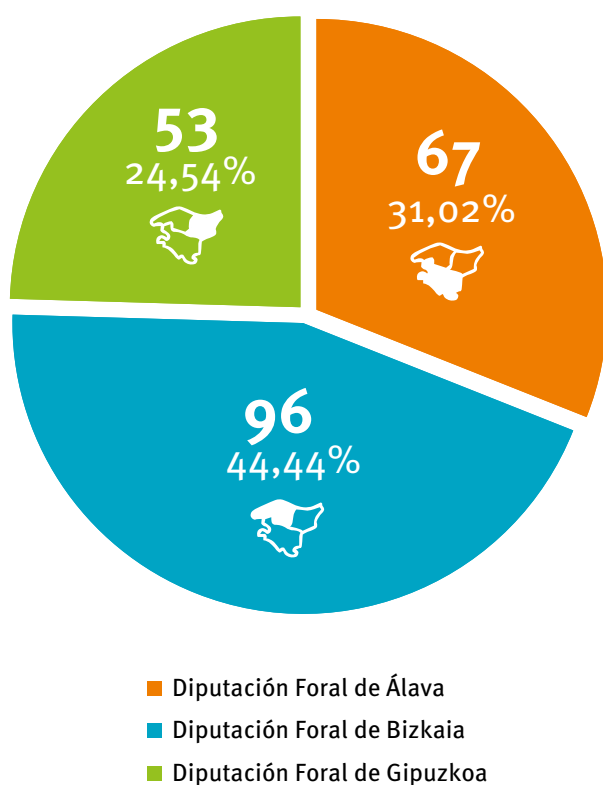
| Departamento | Nº | % |
|---|--------------|------------|
| Trabajo y Empleo | 408 | 29,44 |
| Educación | 303 | 21,86 |
| Salud | 274 | 19,77 |
| Planificación Territorial, Vivienda y Transportes | 154 | 11,11 |
| Igualdad, Justicia y Políticas Sociales | 111 | 8,01 |
| Seguridad | 58 | 4,18 |
| Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio ambiente | 27 | 1,95 |
| Gobernanza Pública y Autogobierno | 21 | 1,52 |
| Cultura y Política Lingüística | 14 | 1,01 |
| Turismo, Comercio y Consumo | 9 | 0,65 |
| Economía y Hacienda | 7 | 0,50 |
| Total | 1.386 | 100 |

B) Expedientes tramitados contra las instituciones forales

Distribución territorial

Entre las reclamaciones contra las diputaciones forales, se incrementan, respecto de 2022, las quejas tramitadas contra la Diputación Foral de Álava.

Gráfico 6.
Distribución territorial de los expedientes tramitados contra las instituciones forales



- Diputación Foral de Álava
- Diputación Foral de Bizkaia
- Diputación Foral de Gipuzkoa

TOTAL
216

Distribución por áreas

Analizando la tipología de las quejas escritas referidas al ámbito foral, se aprecia el incremento, respecto a años anteriores, de las referidas a personas mayores y personas en situación de dependencia, personas con discapacidad e infancia y adolescencia, mientras han descendido las relacionadas con el ámbito de hacienda y obras públicas, transportes e infraestructuras.

Tabla 7.
Distribución por áreas de los expedientes tramitados contra las instituciones forales

| Área | ARABA/ÁLAVA | BIZKAIA | GIPUZKOA | CAPV | % |
|--|-------------|-----------|-----------|------------|------------|
| Personas mayores y personas en situación de dependencia | 13 | 24 | 2 | 39 | 18,06 |
| Personas con discapacidad | 12 | 19 | 3 | 34 | 15,74 |
| Obras públicas, transportes e infraestructuras | 5 | 7 | 11 | 23 | 10,65 |
| Hacienda | 7 | 10 | 5 | 22 | 10,19 |
| Infancia y adolescencia | 7 | 10 | 5 | 22 | 10,19 |
| Administración electrónica, protección de datos, transparencia y buen gobierno | 2 | 7 | 11 | 20 | 9,26 |
| Personal al servicio de las administraciones públicas | 3 | 9 | 6 | 18 | 8,33 |
| Inclusión social | 4 | 5 | - | 9 | 4,17 |
| Medio ambiente | 4 | 2 | 3 | 9 | 4,17 |
| Derechos lingüísticos, cultura y deporte | 3 | 1 | 2 | 6 | 2,78 |
| Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas | 2 | - | 2 | 4 | 1,85 |
| Familias | 1 | 1 | - | 2 | 0,93 |
| Ordenación de la actividad económica | - | - | 2 | 2 | 0,93 |
| Personas en prisión | 2 | - | - | 2 | 0,93 |
| Educación | 1 | - | - | 1 | 0,46 |
| Igualdad e integridad de las mujeres | 1 | - | - | 1 | 0,46 |
| Personas con enfermedades o trastornos mentales | - | 1 | - | 1 | 0,46 |
| Urbanismo y ordenación del territorio | - | - | 1 | 1 | 0,46 |
| Total | 67 | 96 | 53 | 216 | 100 |

C) Expedientes tramitados contra la Administración local

Distribución territorial

Bizkaia continúa siendo el territorio contra cuyos ayuntamientos se han tramitado más expedientes, pero hay que tener en cuenta que también es el territorio más poblado.

Tabla 8.
Distribución de los expedientes tramitados contra las administraciones locales

| | Nº | % |
|---|------------|------------|
| Ayuntamientos de Bizkaia | 379 | 51,08 |
| Ayuntamientos de Gipuzkoa | 206 | 27,76 |
| Ayuntamientos de Araba/Álava | 108 | 14,56 |
| Mancomunidades, consorcios y parques de Bizkaia | 29 | 3,91 |
| Mancomunidades, consorcios y parques de Gipuzkoa | 15 | 2,02 |
| Juntas administrativas de Araba/Álava | 4 | 0,54 |
| Mancomunidades, consorcios y parques de Araba/Álava | 1 | 0,13 |
| Total | 742 | 100 |

Tabla 9.
Expedientes tramitados contra ayuntamientos y juntas administrativas de la Comunidad Autónoma del País Vasco

| AYUNTAMIENTOS DE ARABA/ÁLAVA  | Nº |
|---|------------|
| Vitoria -Gasteiz | 65 |
| Legutio | 5 |
| Okondo | 5 |
| Laudio / Llodio | 4 |
| Artziniega | 3 |
| Amurrio | 2 |
| Armiñón | 2 |
| Arratzua-Ubarrundia | 2 |
| Asparrena | 2 |
| Iruña Oka / Iruña de Oca | 2 |
| Laguardia | 2 |
| Otros* | 14 |
| Total | 108 |

| JUNTAS ADMINISTRATIVAS DE ARABA/ÁLAVA  | Nº |
|--|----------|
| Amarita | 1 |
| Markina | 1 |
| Mendibil | 1 |
| Olabezar | 1 |
| Total | 4 |

*El listado completo puede consultarse en la página web del Ararteko en la estadística completa

| AYUNTAMIENTOS DE BIZKAIA  | Nº |
|---|------------|
| Bilbao | 128 |
| Getxo | 30 |
| Barakaldo | 27 |
| Durango | 11 |
| Valle de Trápaga-Trapagaran | 11 |
| Abanto y Ciérvana / Abanto Zierbena | 9 |
| Basauri | 9 |
| Portugalete | 9 |
| Erandio | 8 |
| Galdakao | 7 |
| Mungia | 7 |
| Gamiz-Fika | 6 |
| Leioa | 6 |
| Santurtzi | 6 |
| Sestao | 6 |
| Sopela | 6 |
| Plentzia | 5 |
| Sopuerta | 5 |
| Zalla | 5 |
| Güeñes | 4 |
| Urduliz | 4 |
| Otros* | 70 |
| Total | 379 |

*El listado completo puede consultarse en la página web del Ararteko en la estadística completa

| AYUNTAMIENTOS DE GIPUZKOA  | Nº |
|--|------------|
| Donostia / San Sebastián | 78 |
| Irun | 13 |
| Errenteria | 11 |
| Arrasate/Mondragón | 8 |
| Hondarribia | 8 |
| Tolosa | 7 |
| Lasarte-Oria | 6 |
| Pasaia | 6 |
| Usurbil | 6 |
| Zarautz | 6 |
| Eibar | 4 |
| Otros* | 53 |
| Total | 206 |

*El listado completo puede consultarse en la página web del Ararteko en la estadística completa

Distribución por áreas¹

Como ya viene siendo habitual, las reclamaciones motivadas por actuaciones de las administraciones locales se reparten de forma bastante homogénea entre las diferentes áreas en las que los ayuntamientos tienen competencias importantes, destacando las áreas de régimen jurídico, bienes y servicios, medio ambiente, urbanismo y ordenación del territorio, hacienda, seguridad, e inclusión social.

D) Expedientes de queja tramitados contra otras administraciones de la Comunidad Autónoma del País Vasco

Se han incrementado de forma notable respecto de la anualidad anterior las quejas dirigidas contra otras administraciones de la CAPV. Es significativo el número de quejas presentadas contra el Ente Vasco de la Energía, Haurreskolak, Universidad del País Vasco y la Agencia Vasca del Agua-URA.

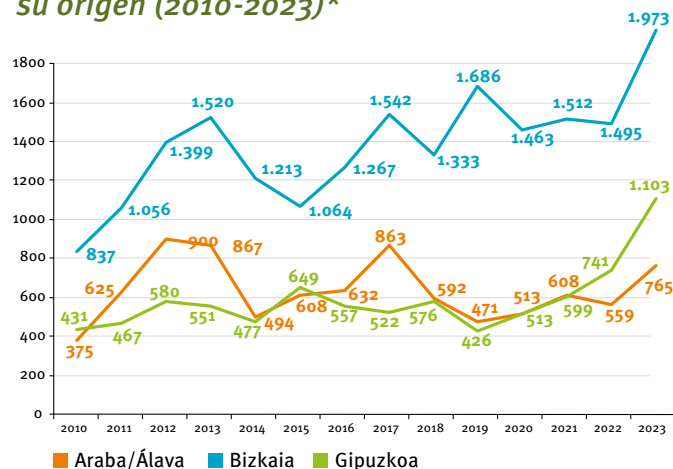
Tabla 10.
Expedientes tramitados contra otras administraciones de la Comunidad Autónoma del País Vasco

| | Nº |
|--|-----------|
| EVE – Ente Vasco de la Energía | 14 |
| Haurreskolak | 14 |
| Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea | 12 |
| URA – Agencia Vasca del Agua | 5 |
| Ilustre Colegio de la Abogacía de Bizkaia | 3 |
| Ilustre Colegio Oficial de la Abogacía Alavesa | 3 |
| Colegio Territorial de Administradores de Fincas de Gipuzkoa y Álava | 2 |
| Colegio de Procuradores de Bizkaia | 1 |
| Colegio Oficial de Ingenieros Técnicos Industriales de Bizkaia | 1 |
| Colegio de Psicólogos de Álava | 1 |
| Consejo Vasco de la Abogacía | 1 |
| IZENPE | 1 |
| SPRI - Agencia Vasca de Desarrollo Empresarial | 1 |
| Total | 59 |

¹ Los datos de distribución por áreas de las quejas escritas presentadas contra las entidades locales, pueden consultarse en la página web del Ararteko en la estadística completa

6. Estadística territorial (distribución territorial de las quejas escritas presentadas)

Gráfico 7.
*Evolución de la distribución territorial de los expedientes de queja registrados según su origen (2010-2023)**



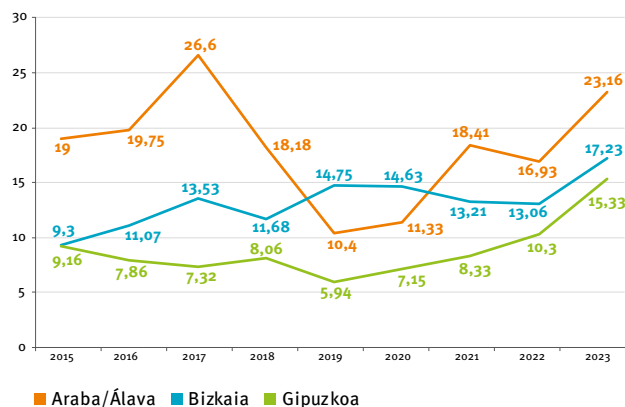
*Los datos de evolución desde el inicio de la actividad del Ararteko (1989) pueden consultarse en la página web del Ararteko en la estadística completa

Distribución territorial de los expedientes de queja por cada 10.000 habitantes

Para efectuar un análisis comparativo de la procedencia de las reclamaciones escritas registradas en función del territorio histórico, relacionaremos el número absoluto de las recibidas desde cada territorio con la población de cada uno de ellos. En el siguiente cuadro se ofrecen los datos referentes a las quejas recibidas de cada territorio por cada 10.000 habitantes.

Al igual que el pasado año, constatamos que el mayor índice de presentación de quejas escritas se produce en el Territorio Histórico de Araba.

Gráfico 8.
*Distribución territorial de las reclamaciones escritas registradas por cada 10.000 habitantes (2015-2023)**



*Los datos de evolución desde el inicio de la actividad del Ararteko (1989) pueden consultarse en la página web del Ararteko en la estadística completa

Distribución en cada territorio

La distribución de los expedientes de queja, según provengan de residentes en la capital o de otros municipios del territorio histórico, muestra un comportamiento distinto de la ciudadanía. De hecho, en Bizkaia y Gipuzkoa es mayor el número de reclamantes que residen fuera de la capital, mientras que en Araba/Álava casi el 75% de las quejas las han planteado personas vecinas de Vitoria-Gasteiz.

Tabla 11.
Distribución de las quejas según provengan de la capital o de otros municipios del territorio

| ARABA/ÁLAVA | Nº | % |
|------------------|------------|------------|
| Vitoria-Gasteiz | 569 | 74,37 |
| Otros municipios | 196 | 25,63 |
| Total | 765 | 100 |

| BIZKAIA | Nº | % |
|------------------|--------------|------------|
| Bilbao | 767 | 38,87 |
| Otros municipios | 1.206 | 61,13 |
| Total | 1.973 | 100 |

| GIPUZKOA | Nº | % |
|------------------------|--------------|------------|
| Donostia/San Sebastián | 302 | 27,38 |
| Otros municipios | 801 | 72,62 |
| Total | 1.103 | 100 |

Quejas procedentes de fuera de la Comunidad Autónoma del País Vasco

A lo largo del año también se han recibido algunas quejas escritas dirigidas contra las administraciones vascas procedentes de otras comunidades autónomas, en un total de 54.

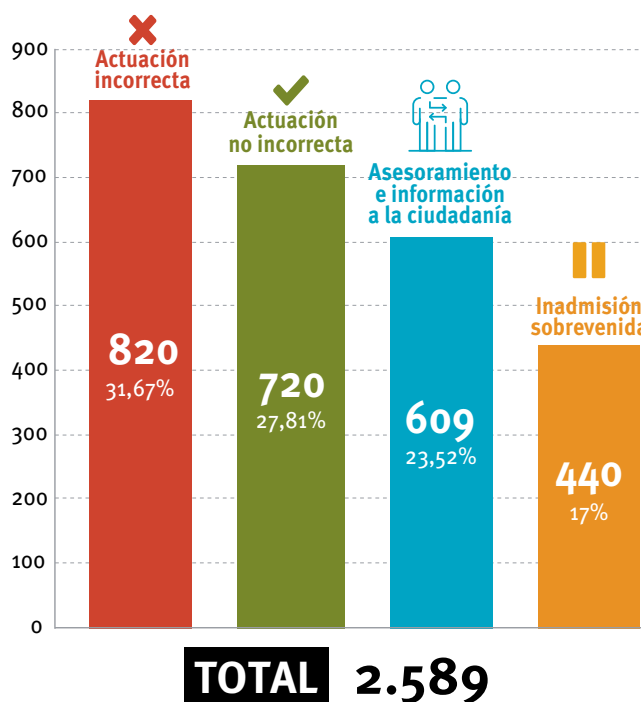
7. Estadística procedimental (situación de los expedientes de queja escritos)

A continuación, vamos a analizar en qué fase de la tramitación se encuentran los expedientes tramitados en 2023.

Durante el año 2023 se han concluido 2.589 expedientes de queja y se han emitido 1.540 resoluciones. Analizando estas resoluciones adoptadas por el Ararteko, en 820 casos existía alguna actuación incorrecta de la administración afectada, esto es, más del 53% de ellos, porcentaje superior al del año pasado (48%). Por el contrario, no se ha detectado actuación incorrecta alguna en 720 casos, lo que supone un porcentaje cercano al 47% de los expedientes analizados (frente al 52% del pasado año).

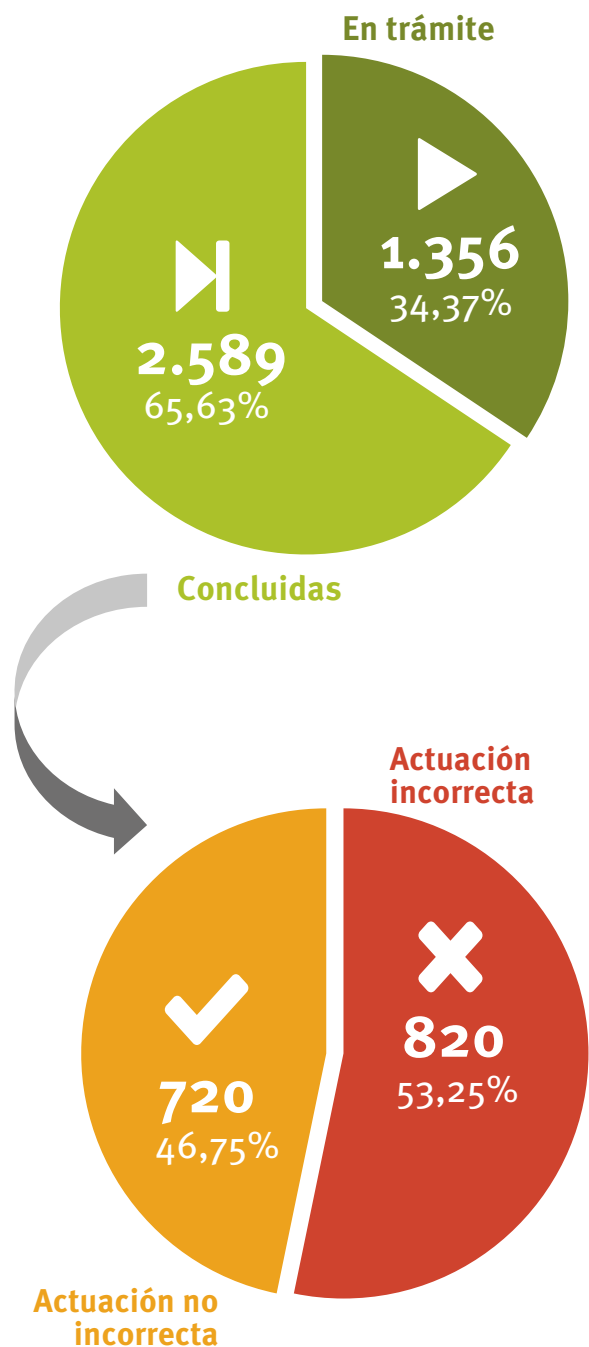
En algunos expedientes en trámite, han aparecido una serie de circunstancias después de iniciarse el estudio de la queja, que impiden continuar con su investigación (duplicidad con otros defensores, cuestiones pendientes de resolución judicial o con sentencia firme, inicio de vía judicial, etc.). Esos expedientes figuran en los siguientes cuadros bajo la denominación de *inadmisión sobrevenida*.

Gráfico 9.
Expedientes de queja concluidos en 2023



Situación de los expedientes de queja y actuaciones no incorrectas e incorrectas de las administraciones públicas vascas

Gráfico 10.
Situación de los expedientes de queja



De los anteriores datos se deriva que, de todas las reclamaciones analizadas a fondo por el Ararteko durante el año 2023, se ha concluido que existía actuación incorrecta en 820 casos, esto es, más del 53% de ellas.

8. 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.

El artículo 17.1 de la Ley 3/1985 de 27 de febrero, por el que se crea y regula la institución del Ararteko, prevé la posibilidad de actuar de oficio, lo que permite intervenir a esta institución, sin tener que esperar a las reclamaciones de las personas afectadas por actos irregulares o negligencias de la Administración.

En 2023 se ha iniciado la tramitación de 26 expedientes de oficio y seguimiento. Destacan, por áreas, los correspondientes a la Oficina de la Infancia y la Adolescencia y personas en prisión.

Tabla 12.
Distribución por áreas de los expedientes de oficio

| Área | Nº | % |
|--|-----------|------------|
| Infancia y adolescencia | 9 | 34,61 |
| Personas en prisión | 7 | 26,92 |
| Medio ambiente | 6 | 23,08 |
| Inclusión social | 2 | 7,69 |
| Administración electrónica, protección de datos, transparencia y buen gobierno | 1 | 3,85 |
| Personas inmigrantes | 1 | 3,85 |
| Total | 26 | 100 |

El pasado año la Oficina de la Infancia y la Adolescencia ha impulsado una notable actividad y ha desplegado diversas iniciativas de oficio.

Tres de ellas se han iniciado ante la alerta recogida en diversos medios de comunicación sobre la situación particular de algunas personas menores de edad atendidas por los servicios sociales. Un cuarto expediente se ha interesado por la situación de un joven con discapacidad intelectual, ya emancipado y sin red familiar en el territorio.

Otro expediente de oficio abierto por la Oficina de la Infancia y la Adolescencia está relacionado con la atención a los menores extranjeros no acompañados acogidos en el centro de Vivero, que culmina con la Resolución del Ararteko, de 22 de marzo de 2023, que recomienda a la Diputación Foral de Bizkaia que garantice la acogida de las personas menores extranjeras en el programa de acogida de urgencia en condiciones de seguridad y dignidad, y complete adecua-

damente una red de recursos diversificados e idóneos para responder a las necesidades diversas de estas personas, con especial desarrollo de los programas especializados para adolescentes con problemas de conducta. El seguimiento del grado de cumplimiento de esta recomendación continúa abierto.

Un sexto expediente completa el seguimiento iniciado en 2022 de la Recomendación General del Ararteko 2/2021. Pautas de actuación en casos de abuso y explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en Euskadi, en esta ocasión recogiendo las actuaciones realizadas por el sistema judicial para mejorar la respuesta al abuso sexual infantil y adolescente.

Por último, también ha impulsado, como viene siendo habitual, actuaciones de oficio (3) dirigidas a las diputaciones forales, para continuar con el seguimiento a la atención dispensada a niños, niñas y adolescentes en situación de desprotección.

En el año 2023 se han iniciado 6 actuaciones de oficio, impulsadas desde el área de medio ambiente, dirigidas a los Ayuntamientos de Bilbao, Donostia/San Sebastián, Vitoria-Gasteiz, Barakaldo, Getxo e Irun. Se les solicitó información en relación con la actuación del Ararteko para promover la regulación de las zonas de bajas emisiones en los municipios vascos de más de 50.000 habitantes, que ha dado lugar a la Recomendación General del Ararteko 1/2024, de 21 de febrero: propuestas para la regulación de las zonas de bajas emisiones en Euskadi.

También se incoaron 2 actuaciones de oficio ante las informaciones recibidas relacionadas con la muerte de un preso en el centro penitenciario Araba y de otro en el centro penitenciario Gipuzkoa. La primera de ella concluyó mediante Resolución del Ararteko, de 23 de noviembre de 2023, en la que el Ararteko consideró que la actuación de prevención, investigación y posvenición de la Administración penitenciaria fue correcta. La segunda ha concluido finalmente en 2024, Resolución del Ararteko, de 29 de enero de 2024, en la que esta institución concluye que no ha existido una actuación incorrecta por parte del Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco.

El acceso de las personas en prisión a las comunicaciones con sus familiares y allegados cuando estén implicadas personas menores de edad está en el origen de otra actuación de oficio dirigida al Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco. Esta actuación ha finalizado por Resolución de 17 de octubre de 2023, que recomienda al Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco que flexibilice y homogenice los criterios en las comunicaciones de las personas presas con sus familiares y allegados cuando estén implicadas personas menores de edad, y que realice ciertas mejoras para facilitar dichas comunicaciones en los tres centros penitenciarios de Euskadi.

Precisamente, en materia, igualmente de comunicaciones en prisión, y a resultas de algunas informaciones trasla-

dadas por integrantes de la abogacía vasca, se abrió un expediente de oficio, que ha finalizado por Resolución del Ararteko, de 17 de octubre de 2023, que recomienda al Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco que flexibilice y homogenice los criterios para las comunicaciones de las personas presas con operadores jurídicos, y que mejore las condiciones de las dependencias en las que estas se realizan en los tres centros penitenciarios de Euskadi.

Finalmente, desde el área de administración electrónica, protección de datos, transparencia y buen gobierno, se ha abordado en 2023 el seguimiento de las recomendaciones contenidas en el estudio del Ararteko, publicado en 2021, “Administración digital y relaciones con la ciudadanía. Su aplicación a las administraciones públicas vascas”, para lo cual se ha remitido un cuestionario de recogida de información a las administraciones informantes en el estudio precitado, con objeto de conocer las medidas que han ido adoptando en estos últimos años. El Ararteko hará públicas sus conclusiones en 2024.

Estas y otras actuaciones de oficio —parte de las cuales han finalizado en el año que se analiza, mientras otras prosiguen su tramitación— pueden consultarse de forma más completa en los capítulos II y III del presente informe, así como en el informe anexo de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia.

9. Estadística sociológica. Tipología de las personas reclamantes y formato de las reclamaciones

La forma natural de abordar la acogida de las personas que recurren a nuestros servicios viene directamente relacionada con conocer las características y condiciones de las personas que solicitan la intervención del Ararteko.

Características de las personas reclamantes

El análisis sociológico de las quejas presentadas en el año 2023 no presenta variaciones sustanciales respecto de años anteriores, si bien se aprecia un progresivo y sostenido incremento de las quejas presentadas por mujeres.

Gráfico 11.
Distribución de las quejas recibidas según las características de las personas reclamantes

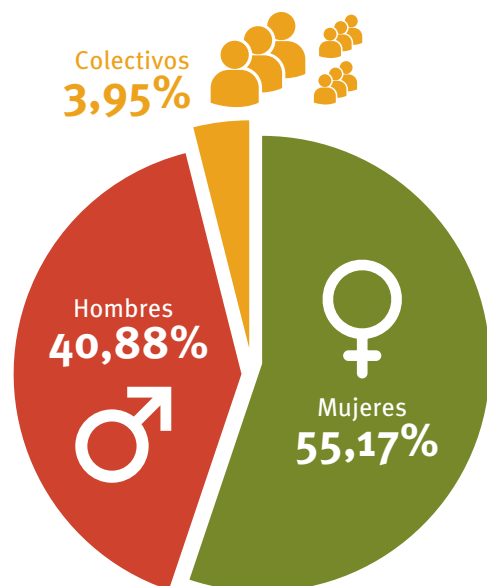


Tabla 13.
Distribución por sexo y área

| Distribución por sexo y área | % de mujeres | % de hombres |
|--|--------------|--------------|
| Defensores del pueblo | 41,41 | 56,57 |
| Derechos lingüísticos, cultura y deporte | 47,06 | 32,35 |
| Educación | 66,37 | 30,73 |
| Familias | 39,13 | 60,87 |

| Distribución por sexo y área | % de mujeres | % de hombres |
|--|--------------|--------------|
| Hacienda | 53,90 | 45,39 |
| Igualdad e Integridad de las mujeres | 40 | 40 |
| Inclusión social | 51,79 | 46,53 |
| Infancia y adolescencia | 60,98 | 36,59 |
| Justicia | 46,03 | 50,79 |
| Medio ambiente | 39,52 | 43,33 |
| Obras públicas, transportes e infraestructura | 42,67 | 50,67 |
| Ordenación de la actividad económica | 46,15 | 48,72 |
| Personal al servicio de las administraciones públicas | 65,94 | 32,31 |
| Personas con discapacidad | 53,57 | 39,29 |
| Personas con enfermedades o trastornos mentales | 100 | 0 |
| Personas en prisión | 26,03 | 71,23 |
| Personas gitanas y otras minorías culturales | 66,67 | 33,33 |
| Personas inmigrantes | 53,33 | 40 |
| Lesbianas, gais, bisexuales, transexuales e intersexuales | 0 | 33,33 |
| Personas mayores y personas en situación de dependencia | 69,81 | 30,19 |
| Personas víctimas de los grupos terroristas | 0 | 16,67 |
| Rechazadas | 69,39 | 29,08 |
| Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas | 37,76 | 52,04 |
| Sanidad | 52,31 | 46,15 |
| Seguridad | 44,90 | 51,02 |
| Trabajo y Seguridad Social | 63,16 | 31,58 |
| Administración electrónica, protección de datos, transparencia y buen gobierno | 34,07 | 61,54 |
| Urbanismo y ordenación del territorio | 49,57 | 43,59 |
| Vivienda | 56,28 | 42,62 |

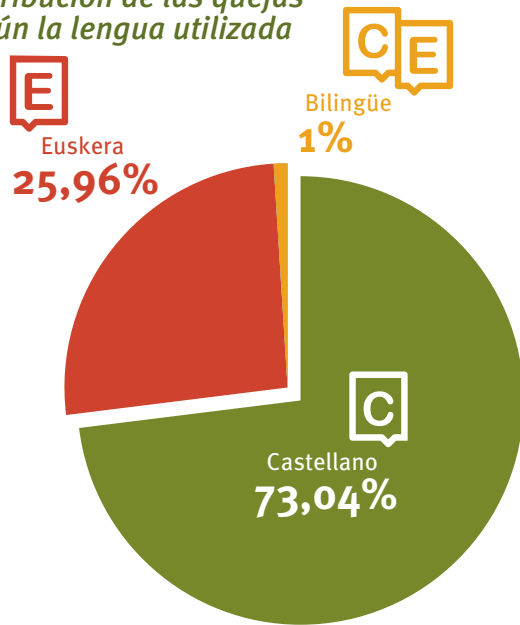
Del desglose de quejas por sexo y área, se deduce que las mujeres solicitan mayoritariamente la intervención del Ararteko en problemáticas relacionadas con personas mayores y en situación de dependencia, educación, personal al servicio de las administraciones públicas, infancia y adolescencia y vivienda.

Lengua utilizada en la redacción de la queja

El castellano continúa siendo la lengua mayoritariamente utilizada a la hora de redactar las quejas, con un notable incremento de las presentadas en euskera y en forma bilingüe, aun cuando se dispone en el Ararteko de personas cualificadas para atender a la ciudadanía en las dos lenguas cooficiales. En 2023, por primera vez, cerca del 26% de las quejas escritas tramitadas han sido presentadas en euskera.

En las comunicaciones con las personas reclamantes, el criterio utilizado en la institución del Ararteko es el de tramitar la reclamación en el idioma elegido por el ciudadano o ciudadana al presentarla. En su relación con las administraciones afectadas, así como cuando el Ararteko inicia un expediente de oficio, la comunicación se realiza en las dos lenguas oficiales de la CAPV.

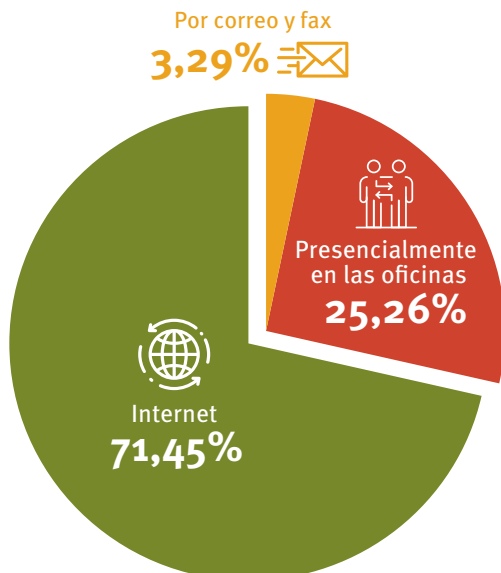
Gráfico 12.
Distribución de las quejas según la lengua utilizada



Forma de presentación de las quejas

En 2023 se ha incrementado la tendencia de años precedentes en la recepción de las quejas ciudadanas por medios electrónicos, más del 71%, mientras han disminuido al 25% las presentadas presencialmente en las oficinas de atención ciudadana, siendo residuales las presentadas por correo postal.

Gráfico 13.
Distribución de las quejas según su forma de presentación por la ciudadanía



10. Opinión de las personas usuarias

10.1. Resultado de la encuesta a personas usuarias

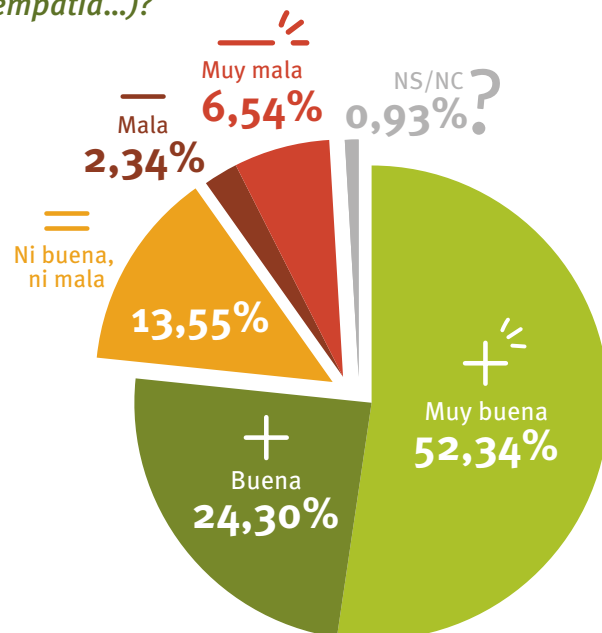
Desde hace ya algunos años, iniciamos una vía de acercamiento a la ciudadanía, con el fin de conocer la opinión de las personas que han requerido nuestra intervención. El objetivo es conocer los puntos débiles en el funcionamiento de la institución y tratar de mejorar el servicio que ofrecemos.

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.

Al valorar los resultados, es importante tener en cuenta que, del total de las quejas cuya tramitación ha finalizado en 2023, en el porcentaje cercano al 53% de los casos se ha estimado que existía alguna actuación incorrecta de la administración afectada.

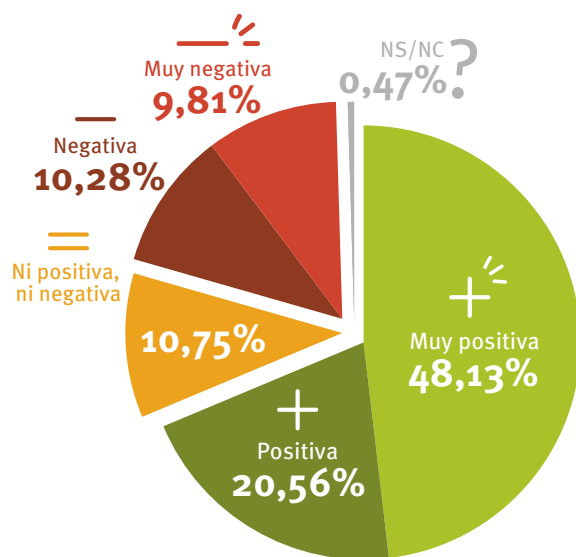
La valoración ciudadana de la intervención del Ararteko durante el año 2023 resulta netamente positiva, como puede deducirse de las respuestas dadas por las personas usuarias del Ararteko que han cumplimentado la encuesta.

Gráfico 14.
¿Cómo valora la atención dispensada por el personal del Ararteko (accesibilidad, trato, empatía...)?



La muestra más palpable de la alta valoración del servicio que presta el Ararteko es que cerca del 77 % de las personas reclamantes ha valorado como buena o muy buena la atención recibida.

Gráfico 15.
¿Cómo valora usted globalmente la intervención del Ararteko? (el interés demostrado, su disponibilidad, las gestiones realizadas...)



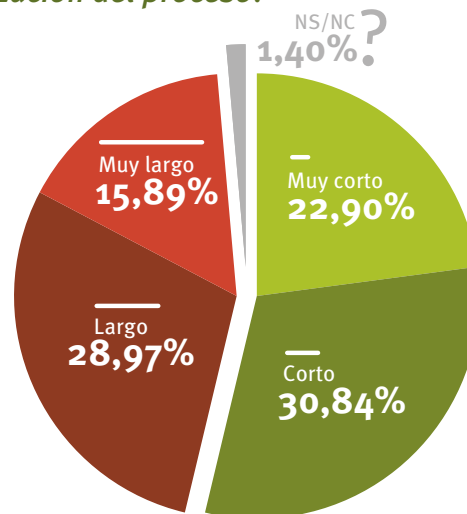
Es decir, que cerca del 70 % de las personas que han respondido la encuesta consideran muy positiva o positiva la intervención del Ararteko.

Gráfico 16.
¿Recomendaría usted a alguna persona con problemas con la Administración que acudiera al Ararteko?



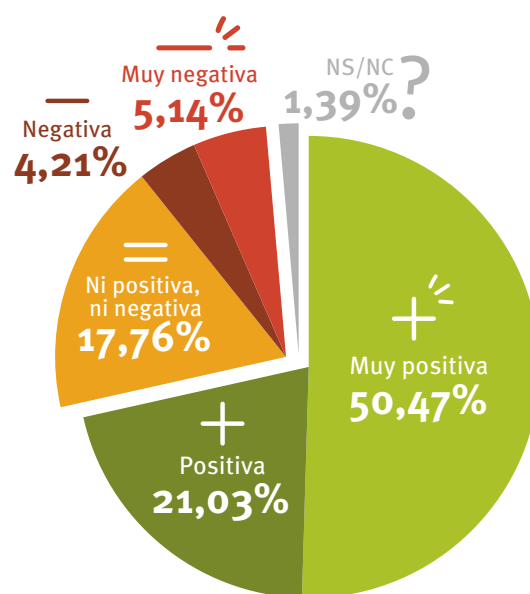
De donde se deduce que en más del 80% de los casos se recomendaría acudir al Ararteko para cualquier problema con la Administración.

Gráfico 17.
¿Cómo valora usted el tiempo transcurrido desde que presentó la queja hasta la finalización del proceso?



En lo que se refiere a los tiempos de respuesta, en un porcentaje cercano al 54% valora el tiempo transcurrido como corto o muy corto.

Gráfico 18.
¿Cómo valora usted la profesionalidad de las personas del Ararteko?



Más del 71% de quienes han respondido la encuesta (214 personas) consideran como buena o muy buena la imagen de profesionalidad de las personas que la integran, lo cual constituye un espaldarazo para la institución del Ararteko.

Asimismo, estos últimos años hemos preguntado por el conocimiento de dos instrumentos clave del Ararteko: la página web como elemento básico para la información de nuestros servicios y la interacción con la ciudadanía, que

es conocida por más del 74% de los y las usuarios; y la carta de servicios del Ararteko, que compendia todos los compromisos de calidad y los derechos de las personas usuarias respecto a la institución, así como la forma de ejercerlos, que es conocida por cerca del 50% de las personas que han cumplimentado la encuesta.

En consecuencia, todos estos resultados, análogos a los años anteriores, permiten concluir que cuando se analizan las opiniones relacionadas con ámbitos de intervención directa del Ararteko –la que depende de su propia actividad y medios personales–, la valoración del trabajo desarrollado es muy positiva.

Diferente resultado se produce cuando se pregunta sobre aspectos que escapan a la decisión o actuación de la institución del Ararteko, que tienen que ver en gran medida con la actitud más o menos colaboradora de la Administración y que se traduce en la duración del proceso, casi el 45% consideran que el tiempo transcurrido ha sido largo o muy largo, dato que debe ponerse en relación con el tiempo medio de duración de la tramitación de un expediente en el Ararteko, que es inferior a 60 días.

Además de los datos que se obtienen de las encuestas que se han explicitado, las personas reclamantes pueden hacer llegar al Ararteko sus opiniones y sugerencias mediante uno de los apartados del cuestionario.

10.2. Quejas y sugerencias en relación con la Carta de Servicios, y solicitudes de acceso a la información del Ararteko

Desde el año 2012, se ha favorecido la presentación de sugerencias u opiniones sobre los servicios que presta el Ararteko a la ciudadanía, y en la reforma de la [Carta de Servicios del Ararteko](#), se ha incluido el derecho de acceso a la información pública del Ararteko y el ejercicio de los derechos relacionados con la protección de datos de carácter personal.

El pasado año, se han presentado 17 quejas relacionadas con la Carta de Servicios. 14 de ellas estaban referidas a discrepancias con la atención recibida en algún servicio de la defensoría o con el contenido de las resoluciones dictadas por el Ararteko en su expediente de queja, y 3 se referían a cuestiones relacionadas con los formularios web y la sede electrónica del Ararteko.

Todas ellas han sido de gran utilidad para el Ararteko, ya que han permitido, en unos casos, mejorar nuestros servicios y se les ha prestado la atención adecuada en los términos y plazos establecidos en la Carta de Servicios del Ararteko.

El ejercicio del derecho de acceso a la información pública en poder del Ararteko, derivado de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, se ha visto reforzado por la presentación de 39 solicitudes el año 2023, que fueron gestionadas de forma inmediata, facilitando la información solicitada en la forma y plazos legales.

En 19 de ellas se solicitó la documentación del propio expediente personal, y en los 20 restantes se pidió diversa información sobre estudios, informes, resoluciones, etc., que, en ocasiones, ya estaba disponible en la página web del Ararteko, como elemento de publicidad activa.

11. El deber de informar

El cumplimiento de las funciones que han sido encomendadas a la institución del Ararteko hace precisa la colaboración de las administraciones sujetas a su control. Estas administraciones deben facilitar toda la información necesaria para una resolución fundada de los expedientes y deben hacerlo, además, dentro de los plazos establecidos al efecto, con el fin de asegurar que las labores de investigación y control resulten mínimamente eficaces.

Consciente de esta realidad, la Ley 3/1985, de 27 de febrero, por la que se crea y regula la institución del Ararteko, en su art. 23, hace referencia expresa a este deber de las administraciones públicas sometidas a su control, al atribuir a éstas la obligación de aportar, con carácter preferente y urgente, cuantos datos, documentos, informes y aclaraciones les sean solicitados. Asimismo, en su art. 26, señala que, en los casos de petición de informaciones, remisión de expedientes o cualesquiera otros datos, la institución habrá de establecer un plazo para evacuar lo solicitado. Con el fin de reforzar este deber, esta misma ley en su art. 24.2 establece que la persistencia en una actividad hostil o entorpecedora de la labor de investigación del Ararteko por cualquier organismo, funcionario, directivo o persona al servicio de la Administración pública, podrá ser objeto de un informe especial, además de ser destacado en la sección correspondiente del informe anual.

Precisamente, la inclusión de este apartado en el presente informe anual pretende que el Parlamento y, por extensión, la opinión pública en general tenga conocimiento de aquellas administraciones y organismos que se han mostrado especialmente diligentes en colaborar con la institución, así como de aquellos otros casos que, por el contrario, al negar o retrasar su colaboración, están provocado la imposibilidad de resolver en plazo las quejas planteadas por la ciudadanía.

Conviene señalar que la función de recordar el deber de colaborar se efectúa con prudencia, ponderando las variables que inciden en la gestión administrativa y con la finalidad evidente de poder dar una respuesta eficaz y rápida a las personas que han planteado su queja. Este año 2023, la colaboración de las diferentes administraciones a las que se ha solicitado información, salvo excepciones, ha discurrido en una tónica de relativa normalidad. De todos modos, debemos destacar que lamentablemente, no faltan ocasiones en las que se pone de manifiesto una evidente falta de diligencia, que denota una actitud poco respetuosa hacia la función de control de esta institución y, por ende, hacia los derechos de las personas reclamantes. De hecho, el Ararteko ha apreciado, con preocupación, una progresiva ralentización (más llamativa el pasado año) en el plazo de respuesta a las

peticiones de información en los expedientes de queja y a los subsiguientes consiguientes recordatorios. Para intentar paliarlo, ha puesto en marcha desde finales de 2023 varias medidas, entre ellas el envío de un número importante de apercibimientos a las administraciones que no habían atendido en un plazo razonable los requerimientos realizados.

En las relaciones que se incluyen a continuación se ofrecen, por un lado, los datos relativos a las administraciones y otros organismos que el año 2023 se han mostrado especialmente diligentes, por lo que no ha sido necesario dirigirles ningún requerimiento (1).

Asimismo, se ofrecen, por otro lado, los datos relativos a aquellas otras administraciones y organismos que, por el contrario, sí han sido objeto de requerimiento este año 2023 (2).

Por último, se facilitan los datos de los apercibimientos realizados a lo largo de 2023 (3).


11.1. Administraciones y otros organismos afectados por quejas a los que no se ha efectuado requerimiento en 2023

En esta relación se recoge el total de expedientes tramitados ante las diferentes **administraciones** y otros **organismos**, **con detalle de departamentos** en el caso de la Administración general de la CAPV y de las distintas administraciones forales, cuya resolución ha exigido plantear al menos una petición de información en el año 2023 pero que, sin embargo, no han precisado de requerimientos. Se trata, por tanto, como decimos, de las **administraciones y organismos que han colaborado de la manera más diligente**.

A) Gobierno Vasco

| Departamento | Nº |
|---|----|
| Cultura y Política Lingüística | 2 |
| EITB | 5 |
| Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente | 22 |
| Economía y Hacienda | 3 |
| Gobernanza Pública y Autogobierno | 2 |
| Turismo, Comercio y Consumo | |
| Kontsumobide | 2 |
| Planificación Territorial, Vivienda y Transportes | |
| Euskal Trenbide Sarea / Red Ferroviaria Vasca | 5 |

B) Diputaciones forales*

| DIPUTACIÓN FORAL DE ÁLAVA  | Nº |
|---|----|
| Hacienda, Finanzas y Presupuestos | 4 |
| Agricultura | 1 |
| Cultura y Deporte | 1 |
| Desarrollo Económico e Innovación | 1 |
| Infraestructuras Viarias y Movilidad | 1 |

| DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA  | Nº |
|---|----|
| Administración Pública y Relaciones Institucionales | 5 |
| Infraestructuras y Desarrollo Territorial | 3 |
| Empleo, Cohesión Social e Igualdad | 1 |
| Promoción Económica | 1 |
| Transportes, Movilidad y Turismo | 1 |
| Transportes y Movilidad Sostenible | 1 |


| DIPUTACIÓN FORAL DE GIPUZKOA  | Nº |
|--|----|
| Gobernanza | 3 |
| Medio Ambiente y Obras Hidráulicas | 2 |
| Promoción Económica, Turismo y Medio Rural | 2 |
| Hacienda y Finanzas | 1 |
| Movilidad, Turismo y Ordenación del Territorio | 1 |

*La aparente duplicidad de algunos departamentos es consecuencia de la nueva organización departamental aprobada para la legislatura 2023-2027 por las respectivas diputaciones forales

C) Ayuntamientos y juntas administrativas

Territorio Histórico de Araba/Álava

| AYUNTAMIENTOS DE ARABA/ÁLAVA  | Nº |
|--|----|
| Agurain / Salvatierra | 1 |
| Amurrio | 1 |
| Armiñón | 1 |
| Arraia-Maeztu | 1 |
| Arratzua-Ubarrundia | 2 |
| Artziniega | 2 |
| Elciego | 3 |
| Kuartango | 1 |
| Lapuebla de Labarca | 2 |
| Laudio / Llodio | 1 |
| Legutio | 1 |
| Okondo | 4 |
| Yécora | 1 |
| Zuia | 1 |

| JUNTAS ADMINISTRATIVAS DE ARABA/ÁLAVA  | Nº |
|---|----|
| Markina | 1 |
| Maturana | 1 |

Territorio Histórico de Bizkaia

| AYUNTAMIENTOS DE BIZKAIA  | Nº |
|--|----|
| Arrigorriaga | 1 |
| Bakio | 1 |
| Basauri | 4 |
| Berango | 1 |
| Busturia | 1 |
| Derio | 1 |
| Dima | 1 |

| AYUNTAMIENTOS DE BIZKAIA  | Nº |
|--|----|
| Elorrio | 1 |
| Erandio | 5 |
| Fruiz | 2 |
| Getxo | 17 |
| Gordexola | 2 |
| Güeñes | 2 |
| Larrabetzu | 1 |
| Leioa | 5 |
| Markina-Xemein | 1 |
| Mungia | 4 |
| Zaldibar | 1 |
| Zalla | 2 |
| Zaratamo | 1 |
| Zeberio | 1 |

Territorio Histórico de Gipuzkoa




| AYUNTAMIENTOS DE GIPUZKOA  | Nº |
|---|----|
| Andoain | 2 |
| Arrasate / Mondragón | 4 |
| Astigarraga | 2 |
| Azpeitia | 1 |
| Bergara | 3 |
| Elgoibar | 2 |
| Errenteria | 1 |
| Getaria | 1 |
| Itsasondo | 1 |
| Lezo | 2 |
| Mendaro | 2 |
| Segura | 1 |
| Zarautz | 2 |
| Zerain | 1 |

D) Otros organismos públicos




| | Nº |
|--|----|
| Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea | 4 |
| Autoridad Territorial del Transporte de Gipuzkoa | 1 |
| Colegio Territorial de Administradores de Fincas de Gipuzkoa y Álava | 1 |
| Consorcio de Transportes de Bizkaia | 1 |
| Ilustre Colegio de Procuradores de Bizkaia | 1 |
| Mancomunidad de la Merindad de Durango | 1 |
| Mancomunidad de Servicios Uribe Kosta | 1 |
| Metro Bilbao | 1 |
| Servicios de Txingudi | 1 |

11.2. Administraciones y otros organismos afectados por quejas a los que se ha efectuado requerimiento en 2023


En esta relación se recoge el total de expedientes tramitados ante las diferentes **administraciones** y otros **organismos, según los diferentes departamentos** en el caso de la Administración general de la CAPV y de las distintas administraciones forales, cuya resolución ha exigido plantear al menos una petición de información, así como un **necesario requerimiento**. Esta relación incorpora el siguiente detalle:

-  **(1)** número de expedientes en los que se ha efectuado alguna petición de información en el año 2023.
-  **(2)** número de expedientes con petición de información en el año 2023 y en cuya tramitación se ha efectuado un requerimiento.
-  **(3)** porcentaje de expedientes con requerimiento sobre el total de expedientes en los que se ha efectuado alguna petición de información en el 2023.




A) Gobierno Vasco

| | (1) | (2) | (3) |
|---|---|---|---|
| Departamento |  |  |  |
| Educación | 230 | 27 | 11,74 |
| Gobernanza Pública y Autogobierno | 13 | 1 | 7,69 |
| Igualdad, Justicia y Políticas Sociales | 34 | 9 | 26,47 |
| Planificación Territorial, Vivienda y Transportes | 84 | 23 | 27,38 |
| Salud | 30 | 7 | 23,33 |
| SVS / Osakidetza | 95 | 20 | 21,05 |
| Seguridad | 19 | 8 | 42,10 |
| Trabajo y Empleo | 211 | 207 | 98,10 |

B) Diputaciones forales*

| | (1) | (2) | (3) |
|---|---|---|---|
|  DIPUTACIÓN FORAL DE ÁLAVA |  |  |  |
| Políticas Sociales | 25 | 5 | 20 |
| Sostenibilidad, Agricultura y Medio Natural | 2 | 1 | 50 |

| | (1) | (2) | (3) |
|--|---|---|---|
|  DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA |  |  |  |
| Acción Social | 33 | 4 | 12,12 |
| Hacienda y Finanzas | 7 | 1 | 14,28 |

| | (1) | (2) | (3) |
|---|---|---|---|
|  DIPUTACIÓN FORAL DE GIPUZKOA |  |  |  |
| Cuidados y Políticas Sociales | 6 | 1 | 16,66 |
| Equilibrio Territorial Verde | 1 | 1 | 100 |
| Infraestructuras Viarias | 9 | 5 | 55,56 |
| Políticas Sociales | 3 | 2 | 66,67 |

* La aparente duplicidad de algunos departamentos es consecuencia de la nueva organización departamental aprobada para la legislatura 2023-2027 por las respectivas diputaciones forales

C) Ayuntamientos y juntas administrativas

Territorio Histórico de Araba/Álava



| | (1) | (2) | (3) |
|----------------------------------|----------|----------|----------|
| AYUNTAMIENTOS DE DE ÁLAVA | i | ? | % |
| Alegría – Dulantzi | 1 | 1 | 100 |
| Lagrán | 2 | 1 | 50 |
| Laguardia | 4 | 1 | 20 |
| Vitoria-Gasteiz | 36 | 25 | 69,44 |



| | (1) | (2) | (3) |
|--|----------|----------|----------|
| JUNTAS ADMINISTRATIVAS DE ARABA/ÁLAVA | i | ? | % |
| Párganos | 1 | 1 | 100 |

Territorio Histórico de Bizkaia



| | (1) | (2) | (3) |
|-------------------------------------|----------|----------|----------|
| AYUNTAMIENTOS DE BIZKAIA | i | ? | % |
| Abadiño | 3 | 1 | 33,33 |
| Abanto y Ciérvana – Abanto Zierbena | 6 | 2 | 33,33 |
| Amorebieta-Etxano | 2 | 1 | 50 |
| Arratzu | 1 | 1 | 100 |
| Artzentales | 1 | 1 | 100 |
| Atxondo | 3 | 3 | 100 |
| Barakaldo | 14 | 7 | 50 |
| Bilbao | 87 | 1 | 1,15 |
| Ermua | 2 | 1 | 50 |
| Galdakao | 5 | 1 | 20 |
| Galdames | 1 | 1 | 100 |
| Gamiz-Fika | 6 | 4 | 66,66 |
| Gernika-Lumo | 2 | 1 | 50 |
| Gorliz | 3 | 1 | 33,33 |
| Lemoiz | 3 | 1 | 33,33 |
| Mundaka | 1 | 1 | 100 |
| Ondarroa | 2 | 2 | 100 |
| Orozko | 1 | 1 | 100 |
| Plentzia | 2 | 1 | 50 |
| Portugalete | 5 | 2 | 40 |
| Santurtzi | 7 | 2 | 28,57 |
| Sestao | 3 | 2 | 66,66 |
| Sondika | 1 | 1 | 100 |
| Sopela | 6 | 2 | 33,33 |
| Sopuerta | 5 | 5 | 100 |
| Urduliz | 2 | 1 | 50 |
| Valle de Trápaga - Trapagaran | 9 | 4 | 44,44 |
| Zamudio | 2 | 2 | 100 |
| Zeanuri | 1 | 1 | 100 |

Territorio Histórico de Gipuzkoa

| | (1) | (2) | (3) |
|----------------------------------|----------|----------|----------|
| AYUNTAMIENTOS DE GIPUZKOA | i | ? | % |
| Aia | 1 | 1 | 100 |
| Albiztur | 1 | 1 | 100 |
| Aretxabaleta | 2 | 1 | 50 |
| Azkoitia | 3 | 1 | 33,33 |
| Beasain | 2 | 1 | 50 |
| Deba | 4 | 2 | 50 |
| Donostia / San Sebastián | 43 | 26 | 60,46 |
| Eibar | 3 | 1 | 33,33 |
| Hernani | 4 | 3 | 75 |
| Hondarribia | 6 | 2 | 33,33 |
| Irun | 8 | 2 | 25 |
| Lasarte-Oria | 3 | 1 | 33,33 |
| Ordizia | 1 | 1 | 100 |
| Pasaia | 4 | 1 | 25 |
| Tolosa | 3 | 1 | 33,33 |
| Usurbil | 4 | 1 | 25 |
| Villabona | 2 | 1 | 50 |
| Zizurkil | 1 | 1 | 100 |
| Zumarraga | 1 | 1 | 100 |

11.3. Relación de apercibimientos efectuados por el Ararteko durante el año 2023

El pasado año, esta institución se ha visto en la obligación de realizar un total de 30 apercibimientos, dirigidos fundamentalmente a responsables municipales y a un departamento del Gobierno Vasco.

Al tiempo de cerrar la elaboración de este informe, todos han sido atendidos.

D) Otros organismos públicos

| | (1) | (2) | (3) |
|---|----------|----------|----------|
| | i | ? | % |
| Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia | 7 | 4 | 57,14 |
| Consortio Mungialde de Servicios Sociales | 1 | 1 | 100 |
| EVE –Ente Vasco de la Energía | 12 | 7 | 58,33 |
| Gipuzkoako Urak | 5 | 1 | 20 |
| Haurreskolak | 12 | 6 | 50 |
| Mancomunidad de Municipios de Lea Artibai | 1 | 1 | 100 |
| Mancomunidad de Municipios Loatzo | 1 | 1 | 100 |
| URA – Agencia Vasca del Agua | 4 | 1 | 25 |
| URBIDE, Consorcio de Aguas de Álava | 1 | 1 | 100 |

A) Gobierno Vasco

| DEPARTAMENTO | CARGO | TITULAR | REFERENCIA (Nº EXPDTE.) | DESCRIPCIÓN (TEMA OBJETO DE LA QUEJA) | FECHA DEL APERCIBIMIENTO | ESTADO |
|---|-----------|---------------|-------------------------|--|--------------------------|----------|
| Planificación Territorial, Vivienda y Transportes | Consejero | Iñaki Arriola | 2047/2022 | Problemas de ruido y convivencia en el vecindario. Alokabide | 16/01/2023 | Recibido |
| | | | 2065/2022 | Finalización de contrato de cesión de uso del alojamiento dotacional | 09/02/2023 | Recibido |
| | | | 1243/2023 | Silencio administrativo | 10/10/2023 | Recibido |

B) Diputaciones Forales

- Diputación Foral de Araba/Álava

| DEPARTAMENTO | CARGO | TITULAR | REFERENCIA (Nº EXPDTE.) | DESCRIPCIÓN (TEMA OBJETO DE LA QUEJA) | FECHA DEL APERCIBIMIENTO | ESTADO |
|---|----------------|---------------|-------------------------|---------------------------------------|--------------------------|----------|
| Sostenibilidad, Agricultura y Medio Natural | Diputada Foral | Amaia Barredo | 329/2023 | Silencio administrativo | 12/09/2023 | Recibido |

C) Ayuntamientos y juntas administrativas

- Territorio Histórico de Araba/Álava

| DEPARTAMENTO | CARGO | TITULAR | REFERENCIA (Nº EXPDTE.) | DESCRIPCIÓN (TEMA OBJETO DE LA QUEJA) | FECHA DEL APERCIBIMIENTO | ESTADO |
|-----------------|---------|---------------|-------------------------|--|--------------------------|----------|
| Vitoria-Gasteiz | Alcalde | Gorka Urtaran | 1736/2022 | Obligaciones urbanísticas del ayuntamiento de conservación y seguridad de una parcela | 16/01/2023 | Recibido |
| | | | 1910/2022 | Falta de alternativa habitacional tras el lanzamiento de la vivienda habitual | 16/01/2023 | Recibido |
| | | | 1283/2023 | Sanción impuesta por estacionar en zona de carga y descarga teniendo visible en el parabrisas la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad | 17/10/2023 | Recibido |

| JUNTAS ADMINISTRATIVAS | CARGO | TITULAR | REFERENCIA (Nº EXPDTE.) | DESCRIPCIÓN (TEMA OBJETO DE LA QUEJA) | FECHA DEL APERCIBIMIENTO | ESTADO |
|------------------------|------------|-----------------------|-------------------------|--|--------------------------|----------|
| Párganos | Presidente | Pedro María Rodríguez | 2335/2020 | Falta de actuación ante la ocupación de un particular de parte de un camino público municipal. | 04/09/2023 | Recibido |

- Territorio Histórico de Bizkaia

| DEPARTAMENTO | CARGO | TITULAR | REFERENCIA (Nº EXPDTE.) | DESCRIPCIÓN (TEMA OBJETO DE LA QUEJA) | FECHA DEL APERCIBIMIENTO | ESTADO |
|-------------------------------|-----------|--------------------|-------------------------|---|--------------------------|----------|
| Erandio | Alcaldesa | Aitziber Oliban | 71/2020 | Expediente de apremio en concepto de tasa de basura | 07/03/2023 | Recibido |
| Getxo | Alcaldesa | Amaia Agirre | 1123/2022 | Imposibilidad de obtener una licencia de obra menor | 16/01/2023 | Recibido |
| | | | 1468/2022 | Silencio administrativo | 08/02/2023 | Recibido |
| Meñaka | Alcalde | Aitor Ugarte | 1082/2022 | Silencio administrativo | 13/04/2023 | Recibido |
| Ondarroa | Alcalde | Urtza Alkorta | 1306/2021 | Denegación de la solicitud de inicio de expediente de justiprecio | 21/03/2023 | Recibido |
| | | | 916/2023 | Silencio administrativo | 12/12/2023 | Recibido |
| Plentzia | Alcaldesa | Elixabete Uribarri | 960/2022 | Mal uso de aparcamiento | 12/04/2023 | Recibido |
| | | | 1249/2022 | Silencio administrativo | 09/01/2023 | Recibido |
| | | | 1947/2022 | Silencio administrativo | 13/04/2023 | Recibido |
| Sestao | Alcaldesa | Ainhoa Basabe | 1293/2022 | Silencio administrativo | 13/04/2023 | Recibido |
| | | | 2190/2022 | Disconformidad con el cumplimiento del Reglamento de Participación Ciudadana | 04/04/2023 | Recibido |
| Sopuerta | Alcalde | Unai Antón | 534/2022 | Falta de publicidad de las bases de participación de la feria Txerriki 2022, y la falta de adecuación de éstas a la legalidad | 10/05/2023 | Recibido |
| Valle de Trápaga – Trapagaran | Alcalde | Xabier Cuéllar | 449/2023 | Silencio administrativo | 05/10/2023 | Recibido |

- Territorio Histórico de Gipuzkoa

| AYUNTAMIENTO | CARGO | TITULAR | REFERENCIA (Nº EXPDTE.) | DESCRIPCIÓN (TEMA OBJETO DE LA QUEJA) | FECHA DEL APERCIBIMIENTO | ESTADO |
|--------------------------|---------|------------------|-------------------------|--|--------------------------|----------|
| Deba | Alcalde | Gilen García | 1525/2022 | Falta de intervención administrativa para garantizar el control medioambiental de la actividad de los locales de jóvenes | 09/01/2023 | Recibido |
| | | | 1531/2022 | Falta de intervención administrativa para garantizar el control medioambiental de la actividad de los locales de jóvenes | 05/01/2023 | Recibido |
| | | | 1783/2022 | Silencio administrativo | 31/01/2023 | Recibido |
| Donostia / San Sebastián | Alcalde | Eneko Goia | 1991/2021 | Silencio administrativo | 10/01/2023 | Recibido |
| | | | 415/2022 | Silencio administrativo | 10/01/2023 | Recibido |
| | | | 517/2023 | Silencio administrativo | 12/12/2023 | Recibido |
| | | | 1234/2023 | Negativa a otorgar el distintivo OTA de residente para autocaravana | 22/12/2023 | Recibido |
| Lasarte-Oria | Alcalde | Agustín Valdivia | 428/2023 | Falta de actuación ante la solicitud de colocación de un paso de cebra | 07/11/2023 | Recibido |

D) Otros organismos públicos

| CARGO | TITULAR | REFERENCIA (Nº EXPDTE.) | DESCRIPCIÓN (TEMA OBJETO DE LA QUEJA) | FECHA DEL APERCIBIMIENTO | ESTADO |
|----------------------------------|---------|-------------------------|--|--------------------------|----------|
| Mancomunidad de Servicios Loatzo | | 1237/2023 | No permitir el acceso a las clases de música a quien no esté empadronado/a en un municipio integrado en esa mancomunidad | 07/11/2023 | Recibido |

SUPERVISIÓN

de la actuación de las administraciones
públicas en el ámbito del País Vasco

Capítulo



Capítulo II

SUPERVISIÓN DE LA ACTUACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN EL ÁMBITO DEL PAÍS VASCO

En el ámbito de la salvaguarda de los derechos de las personas de la Comunidad Autónoma del País Vasco que tiene atribuida el Ararteko frente a las irregularidades, negligencias, abusos, y cualquier actuación incorrecta de las administraciones públicas vascas, son dos los instrumentos básicos de los que se vale para ello:

- La resolución de los expedientes de queja que se plantean por la ciudadanía, a través de las diferentes vías predeterminadas para ello: presencialmente en cualquiera de las tres oficinas del Ararteko, por correo o por internet a través de la página web del Ararteko.
- Mediante las actuaciones de oficio, en las que el Ararteko adopta una posición proactiva, de oficio, en aquellos supuestos en los que se detecta una actuación administrativa susceptible de afectar alguno de los derechos fundamentales, o vulnera la legalidad vigente.

Durante el año 2023 la ciudadanía ha presentado 3.895 quejas y consultas de todo tipo. A lo largo del año se han iniciado, además, 26 expedientes de oficio y seguimiento, entre las que, por áreas, destacan los correspondientes a la iniciativa de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia.

En este capítulo se estructuran todas estas actuaciones agrupándolas según las diferentes áreas materiales (16) en las que se organiza esta función en el trabajo de la oficina del Ararteko, y se analizarán en cada una de ellas los datos de actividad más representativos, así como una exposición, separada en bloques temáticos, de las quejas más relevantes tramitadas en dicha área, y las novedades legislativas que hubieran podido producirse durante la anualidad de referencia.

En función del área temática con la que se relacionan las quejas presentadas, en el año 2023 se han incrementado ligeramente las reclamaciones relacionadas con los dispositivos de lucha contra la exclusión social: Destacan, especialmente, las quejas referidas a problemas de funcionamiento de Lanbide y sus actuaciones en materia de renta de garantía de ingresos, de prestación complementaria de

vivienda, así como las relacionadas con el ingreso mínimo vital.

Las áreas que, además de la de inclusión social, presentan una más elevada actividad son las de educación (de forma muy notable el pasado año); sanidad; personal al servicio de las administraciones públicas, medio ambiente; régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas; vivienda; seguridad; hacienda; urbanismo y ordenación del territorio; y administración electrónica, protección de datos, transparencia y buen gobierno.

Este año, nuevamente, se estructura el trabajo de cada área en torno al plan de actuación desarrollado. Se trata de un instrumento de planificación y de homogeneización del trabajo en todas las áreas que se articula como instrumento de planificación estratégica del área. Igualmente, se introduce al final de cada una de ellas un apartado de valoración de los derechos ciudadanos ligados al área concernida que permite apreciar, mediante una visión rápida, el estado de la cuestión durante el año 2023 en cada área material.

Merece la pena mencionar la mecánica de trabajo del Ararteko en relación tanto con las quejas escritas remitidas al Defensor del Pueblo como con aquellas quejas que se rechazan, ya que, en todas ellas se realiza un trámite abreviado y un análisis de viabilidad y de competencia, de forma que, mediante el estudio individualizado de cada queja, está garantizado evitar duplicidades en la actividad del Ararteko.

Por ello, incluso en aquellas que no se tramitan, ha de constatar esa dedicación, que se completa, en muchos casos, con asesoramiento a la persona que presenta su queja sobre la forma idónea de proceder o, lo que es más importante para el Ararteko, la búsqueda de soluciones concretas a los problemas concretos que se presentan, con independencia del trámite posible o deseable o de la propia recomendación a la administración afectada; es decir, la primacía de la consecución de soluciones materiales sobre el procedimiento administrativo, ejerciendo una suerte de intermediación informal que genera muy buenos resultados y produce satisfacción a las personas reclamantes.

Derechos lingüísticos, cultura y deporte

Capítulo

II

1

1. El área en cifras

En 2023 se han registrado 34 quejas escritas en el área, lo que representa un 1,13% del total de las que el Ararteko ha recibido en este periodo. Atendiendo a las administraciones públicas y a las subáreas a las que han afectado, su distribución ha sido:

- Derechos lingüísticos de la ciudadanía en sus relaciones con las administraciones vascas 13
- Actividades deportivas 9
- Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo 6
- Otros aspectos 3
- Protección del patrimonio cultural, industrial y artístico..... 2
- Actividades culturales..... 1

A la fecha de cierre del informe, las quejas tramitadas en 2023 se encontraban en la siguiente situación:

| TOTAL | En trámite | Concluidas | Actuación incorrecta | Actuación no incorrecta | Asesoramiento e información a la ciudadanía | Inadmisión sobrevenida |
|-----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|---|------------------------|
| | ▶ | ▶▶ | ✗ | ✓ | 🗣️ | ⏸️ |
| 33 | 3 | 30 | 7 | 4 | 12 | 7 |

El pasado año, las quejas relativas a los derechos derivados de la cooficialidad del euskera y el castellano han constituido la mayoría de los asuntos en los que ha intervenido el Ararteko y se han referido un año más, fundamentalmente, a quejas de personas que han considerado vulnerado su derecho a ser atendidos en euskera en determinados servicios públicos.

El Ararteko ha tenido siempre entre sus competencias la de velar por los derechos lingüísticos de la ciudadanía vasca en su relación con las administraciones y servicios públicos de la Comunidad Autónoma de Euskadi (CAE), derivados del régimen de doble oficialidad lingüística del euskera y castellano.

Este régimen legal fue establecido constitucional y estatutariamente a partir de 1978 y su regulación jurídica quedó determinada en la **Ley 10/1982, de 24 de noviembre, de normalización del uso del Euskera**, que en 2022 cumplió 40 años de vigencia. Dicha ley fue aprobada con uno de los mayores consensos sociales y parlamentarios de nuestra historia y determina en su artículo 5.2 los **derechos lingüísticos fundamentales** de la ciudadanía vasca, siendo el primero y más importante el “*Derecho a relacionarse en euskera o en castellano oralmente y/o por escrito con la Administración y con cualquier Organismo o Entidad radicado en la Comunidad Autónoma*”.

Este derecho ha constituido el eje fundamental de la intervención del Ararteko en 2023, vertebrando la tramitación de la mayoría de las quejas presentadas por personas que acuden al Ararteko al no ver garantizado su derecho a ser atendidos en euskera en los servicios públicos, produciéndose, en muchas ocasiones, una discriminación por razón de la elección de la lengua. Algunas de estas quejas provenían de personas que acudían o llamaban a servicios públicos como Osakidetza y Ertzain-etxeak y a pesar de

solicitar ser atendidos en euskera no se ha respetado dicho derecho. El Ararteko en estas quejas ha considerado que resulta discriminatorio para los hablantes de la lengua minoritaria, que es el euskera, soportar la carga lingüística de tener que reivindicar una y otra vez su derecho a ser atendidos en euskera en igualdad de condiciones a las personas atendidas en castellano en los servicios públicos de Euskadi tras 40 años de procesos de normalización lingüística.

Este año 2023, al igual que en años precedentes, la resolución de las quejas y consultas referidas a derechos lingüísticos se ha abordado, fundamentalmente, en coordinación con dos instancias:

- La Viceconsejería de Política Lingüística del Departamento Cultura y Política Lingüística del Gobierno Vasco. En este sentido debemos destacar dos ámbitos de colaboración:
 - › Por un lado, el trabajo que el Ararteko viene desarrollando con el [Servicio para la Garantía de Derechos Lingüísticos Elebide](#), en virtud del vigente convenio de colaboración. El Ararteko y Elebide han estado trabajando durante 2023 en la actualización y mejora de dicho convenio cuya firma está prevista para el primer semestre de 2024.
 - › Por otro lado, invitado por la Viceconsejera de política lingüística, el Ararteko viene participando en el **grupo de juristas expertos** impulsado desde dicha viceconsejería, para analizar desde un punto de vista técnico los aspectos jurídicos y judiciales del proceso de normalización lingüística de las administraciones públicas en la CAE.
- Hizkuntz Eskubideen Behatokia, entidad con la que existe una coordinación regular en cuanto a las quejas que llegan a ambas instituciones, junto con un compromiso de colaboración en aquellas quejas significativas de acuerdo con los objetivos comunes fijados anualmente entre ambas instituciones.

Por lo que se refiere al ámbito de **deporte**, el Ararteko viene recibiendo en los últimos años varias quejas y consultas de madres y padres que no están de acuerdo con la obligatoriedad de vincular el deporte escolar al programa multikirola en el territorio histórico de Gipuzkoa. El Ararteko ha considerado en la resolución de estas quejas que el [Decreto 125/2008, de 1 de julio](#), sobre deporte escolar establece que el deporte en Euskadi debe representar un componente de la educación integral de la niña y el niño, y un medio para la transmisión de valores positivos. Ello resulta coherente, en opinión de esta defensoría, con la exigencia de que, a estas edades, las ofertas dirigidas a los menores para que se especialicen en una modalidad específica estén coordinadas en todo momento con la del deporte escolar. En esta línea se inscribe la opción de la Diputación Foral de Gipuzkoa que, en ejercicio de su potestad para definir la forma concreta en que se desarrollarán los programas de deporte escolar en su territorio, ha establecido mediante orden foral la obligatoriedad de la participación en las actividades del programa multikirola como requisito para la inscripción en actividades de iniciación al rendimiento.

2. Quejas destacadas

2.1. Una asociación de memoria histórica de la zona del Bidasoa denuncia la actitud del Ayuntamiento de Irun al solicitarles impartir en castellano una ponencia en un Congreso organizado por el consistorio

Una asociación de memoria histórica del Bidasoa fue invitada a participar en la primera edición del Congreso Estatal de Memoria Democrática, pero el técnico municipal a cargo de la organización de la iniciativa les recordó que la conferencia debía realizarse en castellano por orden del ayuntamiento referido.

El Ararteko preguntó al Ayuntamiento de Irun por la situación objeto de la queja. En su respuesta, este ayuntamiento explicó que la oficina de Memoria Histórica municipal organizó, entre el 27 de febrero y el 2 de marzo de 2023, la primera edición del Congreso Estatal de Memoria Democrática, en el que participaron más de veinte ponentes de distintas Universidades y señaló, asimismo, que la organización de este evento supuso un reto para dicha oficina que no previó, lamentablemente, incorporar traducción simultánea al ser la mayoría de las ponencias en castellano. El ayuntamiento reconoció y lamentó esa falta de previsión, manifestando que en ningún caso se quisieron vulnerar los derechos lingüísticos. No obstante, finalizó señalando que la entidad reclamante pudo realizar su ponencia en euskera.

Tras la intervención del Ararteko, el Ayuntamiento de Irun anunció mediante una nota de prensa la disponibilidad de traducción simultánea euskera-castellano para próximas ediciones y emitió una petición de disculpa a la entidad reclamante. Esta institución por su parte finalizó su intervención agradeciendo la rectificación del Ayuntamiento de Irun para próximas ediciones y la petición de disculpas al reclamante. Asimismo, manifestó al ayuntamiento que más allá de la traducción, el Ararteko entiende que es una buena práctica de respeto de los dos idiomas oficiales en la CAE y de fomento del euskera como lengua minoritaria, que en las jornadas, congresos o seminarios organizados por administraciones públicas vascas se dé cabida al euskera en los anuncios, publicidad y en un número adecuado de ponencias o talleres, normalizando estos actos en ambas lenguas oficiales y optando sólo, subsidiariamente y cuando el presupuesto lo permita, por la traducción simultánea.

2.2. Falta de respuesta de HABE para adecuar el examen de EGA a una persona con Trastorno Obsesivo Compulsivo y un grado de discapacidad reconocido por la diputación

Una persona con Trastorno Obsesivo Compulsivo (TOC) acudió al Ararteko ante la falta de respuesta de HABE a su petición de adecuar la prueba oral del examen de EGA a su discapacidad, pues de otra forma se veía discriminada e incapaz de realizar el examen en igualdad de condiciones a otros candidatos. Señalaba la reclamante en cuanto a los exámenes de HABE y las adaptaciones ofrecidas hasta el momento, que no necesitaba una letra más grande en un examen o un espacio adaptado sino mayor flexibilidad. Señalaba que, por ejemplo, en el último examen de EGA que se presentó, le proporcionaron un tiempo más prolongado para realizar la prueba escrita y esto hizo que su nivel de estrés se redujera. Sin embargo, en la prueba oral, manifestaba que una de las pruebas consiste en una conversación improvisada con otra persona y precisaba que en dicha prueba necesitaría una adecuación, ya que su nivel de estrés aumentaba y se sentía bloqueada.

Tras la intervención del Ararteko, HABE ha adaptado la prueba de destreza oral a las personas con discapacidad en los siguientes términos:

- Dedicar más tiempo al estudio de la destreza oral aumentando en un porcentaje del 33%.
- Realizar una entrevista espontánea en solitario con un solo examinador.
- Prestar especial atención a la forma de dar las instrucciones para la realización de la prueba de examen, con explicaciones lentas, claras y precisas.
- Ante situaciones que puedan darse de cara al futuro, con el fin de garantizar la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, HABE se comprometió a realizar “ajustes razonables” en determinados casos, facilitando los cambios técnicos y las medidas que sean necesarias y adecuadas a las necesidades de cada persona, salvo que supongan una carga desproporcionada o excesiva, con el fin de promover su desarrollo académico y profesional en euskera y su socialización en Euskadi, incluso, en la edad adulta.

Tras la generalización de estas adecuaciones para las personas con discapacidad en los exámenes de HABE, el Ararteko ha podido saber por la reclamante que realizó el examen de EGA con dichas adaptaciones, logrando el título de EGA tras años de intentos fallidos.

3. Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

En el desarrollo de la actuación del Ararteko en esta área, cabe reseñar la importancia que ha tenido la **colaboración con la sociedad civil organizada**. Así el Ararteko mantiene una relación periódica con:

- Euskalgintzaren Kontseilua, formado por más de 30 asociaciones que reúnen a las principales organizaciones y agentes sociales que trabajan en favor de la normalización del euskera que pretenden incidir en las políticas lingüísticas para acelerar la normalización del euskera.
- El Observatorio de derechos lingüísticos **Hizkuntz Eskubideen Behatokia**, con el que la institución del Ararteko viene colaborando activamente. Este año 2023 las preocupaciones y actuaciones principales que han trasladado al Ararteko desde Behatokia son las siguientes: en educación, la falta de itinerarios en euskera en Formación Profesional; en el ámbito sanitario, las áreas que no son consideradas prioritarias en cuanto al plan de normalización lingüística de Osakidetza, como son las especialidades; y en el ámbito socioeconómico. Este último, pese a situarse fuera del ámbito de actuación del Ararteko al ser actividades privadas en su mayoría, tiene a juicio de Behatokia un impacto cada vez mayor en los derechos lingüísticos de las y los euskaldunes.

En la **actividad internacional** del área cabe destacar el trabajo desarrollado en el marco de la [International Association of Language Commissioners](#) (IALC, Asociación Internacional de Comisionados Lingüísticos) entidad internacional de la que el Ararteko es miembro de pleno derecho y en cuyas sesiones de trabajo ha participado a lo largo del año con el resto de los miembros de Gales, Irlanda, territorios de Canadá, Kosovo, Flandes, Cataluña y Navarra.

La misión de la Asociación Internacional de Comisionados Lingüísticos (IALC), es fomentar y promover la igualdad, la diversidad y los derechos lingüísticos de las lenguas minoritarias y minorizadas en todo mundo, y apoyar a los comisionados lingüísticos para que puedan alcanzar los máximos niveles profesionales a través de:

- Compartir experiencias e intercambiar los conocimientos sobre buenas prácticas.
- Asesorar o aconsejar en la creación de comisionados lingüísticos.
- Favorecer el intercambio de recursos de formación y de desarrollo profesional, investigación e información.
- Cooperar con organizaciones análogas que tengan como objetivo la promoción y la protección de la diversidad y de los derechos lingüísticos.

4. Síntesis de las actuaciones del área

Como ha quedado reflejado en los puntos anteriores, en el ámbito de los **derechos lingüísticos**, las quejas recibidas en las oficinas del Ararteko se han referido fundamentalmente a personas que han considerado vulnerado su derecho a ser atendidas en euskera en determinados servicios públicos. En este sentido, el Ararteko ha venido entendiendo en los últimos años que el compromiso de las diferentes administraciones públicas para prestar sus servicios en las dos lenguas oficiales de la CAE era progresivo y adecuado a su entorno sociolingüístico, de acuerdo con las adecuaciones de las plantillas de personas empleadas públicas con los correspondientes perfiles lingüísticos según los planes de normalización lingüística de cada administración pública.

Esto supone que, tras 40 años de procesos de normalización lingüística progresiva, en aquellos casos en los que se haya concluido el proceso que afecta a un puesto público determinado en una administración o servicio público con un perfil lingüístico preceptivo, las administraciones públicas vascas deberán garantizar el derecho de la ciudadanía a ser atendida en euskera, pues de otro modo dicho sistema carecería de su sentido original. De ese modo, la acreditación de un perfil lingüístico tiene por objeto garantizar la capacidad de desempeño de dicho puesto de trabajo en euskera, pues dicha obligación de acreditación tiene su correspondencia legal en el derecho de la ciudadanía a recibir dicho servicio en euskera y es, por tanto, legalmente

exigible la prestación del servicio en euskera al profesional correspondiente por parte de su administración pública. Respecto a las **políticas de fomento del euskera** como lengua minoritaria, la referencia fundamental del Ararteko para analizar las políticas lingüísticas de las administraciones públicas vascas ha sido la [Carta Europea de las Lenguas Regionales o Minoritarias](#), firmada en Estrasburgo el 5 de noviembre de 1992, y ratificada por España (en vigor en nuestro ordenamiento jurídico desde el 1 de agosto de 2001). La Carta establece en el artículo 7.2 que **“La adopción de medidas especiales en favor de las lenguas regionales o minoritarias destinadas a promover una igualdad entre los hablantes de dichas lenguas y el resto de la población y orientadas a tener en cuenta sus situaciones peculiares, no se considerará un acto de discriminación con los hablantes de las lenguas más extendidas”**.

Por tanto, en opinión del Ararteko, la adopción de acciones positivas de normalización del uso del euskera no puede considerarse en ningún caso discriminatoria para los castellanohablantes a la luz de dicho precepto.

En cuanto al **deporte escolar**, en los últimos años ha tenido lugar un proceso de reflexión en Gipuzkoa, en el que también ha participado el Ararteko, con el objetivo de reafirmar el carácter educativo del deporte escolar, así como la necesidad de que responda prioritariamente a los intereses y necesidades de las y los menores, evitando la especialización temprana, priorizando el proceso formativo sobre el resultado a corto plazo y garantizando el acceso universal de niñas y niños a la iniciación deportiva.

Educación

Capítulo

II

2

1. El área en cifras

En el año 2023 se han tramitado un total de 449 quejas en el área de educación. Esta cifra representa un 14,91% del total de las quejas recibidas en el conjunto de las áreas de actividad de la institución.

Las administraciones afectadas por estas quejas han sido:

- Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco).....208
- UPV/EHU.....3
- Administración local2
- Administración foral.....1

Por lo que respecta a su contenido, las quejas recibidas han estado referidas a las siguientes subáreas:

- Admisión del alumnado 315
- Comedor escolar21
- Transporte escolar 19
- Educación infantil..... 15
- Necesidades educativas especiales 14
- Derechos y deberes..... 13
- Situaciones de maltrato o acoso escolar 12
- Otros aspectos 11
- Becas y otras ayudas 9

- Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo 7
- Enseñanza de idiomas..... 4
- Enseñanza universitaria 4
- Centros educativos - conciertos 2
- Centros educativos - organización..... 2
- Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa..... 1

En cuanto al detalle de la tramitación de las quejas gestionadas a lo largo de este año, cabe señalar que, de todas las quejas recibidas a lo largo de 2023, más las que seguían en curso a 1 de enero de 2023, su situación es la siguiente al abordar la redacción del presente informe:

| TOTAL | En trámite | Concluidas | Actuación incorrecta | Actuación no incorrecta | Asesoramiento e información a la ciudadanía | Inadmisión sobrevenida |
|-------|------------|------------|----------------------|-------------------------|---|------------------------|
| 245 | 21 | 224 | 41 | 129 | 2 | 52 |

2. Quejas destacadas

2.1. Haurreskolak. Criterios de admisión. Familias monoparentales

Se han recibido varias quejas en las que se ha planteado la necesidad de una consideración específica de la condición de las familias monoparentales entre los criterios de admisión de niños y niñas en escuelas infantiles dependientes del Consorcio Haurreskolak.

Al abordar la tramitación de estas quejas, el Ararteko ha tenido presente la especial disposición del Consorcio Haurreskolak a favorecer el acceso de niños y niñas de familias monoparentales. Dan muestra de ello, el trato que reciben cuando se trata de la aplicación de los criterios referidos a la situación laboral de los progenitores y/o tutores y de la renta anual de la unidad familiar. También es destacar el hecho de que los niños y niñas de familias monoparentales puedan acudir a las haurreskolak aun cuando el progenitor o progenitora esté disfrutando del permiso de parentalidad o esté en situación de excedencia y perciban una ayuda económica por ello. Pero con todo el Ararteko ha entendido que el adecuado tratamiento de estas quejas requería de un enfoque distinto.

Es sabido que el proceso de admisión de niños y niñas en las haurreskolak dependientes del Consorcio es un proceso diferenciado del proceso de admisión del alumnado en los centros públicos dependientes del Departamento de Educación del Gobierno Vasco y en los centros privados concertados. Sin embargo, a lo largo de estos últimos años, los criterios que han venido siendo establecidos por parte del Comité Directivo han tratado de aproximarse lo más posible a los dispuestos con carácter general para la admisión del alumnado a partir de los dos años.

En el ámbito de la CAPV, estos últimos criterios (los que son de aplicación al alumnado de más de dos años que solicitan su admisión en centros públicos dependientes del Departamento de Educación o en centros privados concertados) han quedado establecidos mediante [Decreto 1/2018, de 9 de enero](#), posteriormente modificado mediante [Decreto 132/2022, de 2 de noviembre](#), sobre admisión y escolarización del alumnado.

Precisamente, este último decreto (Decreto 132/2022, de 2 de noviembre) ha sido el que ha incorporado expresamente la pertenencia a familia monoparental entre los criterios a considerar en el caso de insuficiencia de plazas, respetando y cumpliendo de este modo con el dictado básico contenido en el artículo 84.2 de la [Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo](#), de Educación.

A la hora de concretar su intervención, el Ararteko era conecedor, por algunas respuestas que habían sido facilitadas a las familias promotoras de las quejas, que la Gerencia del Consorcio se mostraba dispuesta a considerar un posible cambio en la normativa y criterios de admisión de niños y

niñas en las haurreskolak que parecía remitir a cursos venideros. Por ello, esta institución insistió en que, de querer continuar con la senda iniciada de hacer extensivos los mismos criterios prioritarios que rigen la admisión del alumnado a partir de los dos años, el Comité Directivo del Consorcio debía tomar en consideración la condición familia monoparental entre los criterios de admisión a la haurreskolak.

A resultados de esta intervención, el Comité Directivo del Consorcio, en sesión celebrada el 29 de junio de 2023, ha adoptado el acuerdo de incluir en el baremo de puntuación a asignar a familias monoparentales en la normativa de admisión para el curso 2024-2025.

2.2. Haurreskolak. Proceso de admisión. Interoperabilidad de datos

Se ha recibido también una queja de una familia que, habiendo tomado parte en el proceso de admisión de niños y niñas en las escuelas infantiles dependientes del Consorcio Haurreskolak, planteaba distintas cuestiones que no han merecido el mismo tratamiento.

Una de ellas tenía que ver con la insuficiencia de plazas programadas en una coyuntura en la que el compromiso de gratuidad recogido en el Acuerdo de Bases para la Transformación de la Educación Vasca ha hecho que muchas familias se hayan decidido a inscribir a sus hijos e hijas en estas escuelas infantiles, lo que ha provocado que se hayan superado todas las expectativas con respecto a la demanda esperada.

La familia señalaba también lo injusto que, a su modo de ver, resulta la normativa aprobada por el Consorcio en el concreto extremo que establece la no admisión de aquellos niños y niñas cuyos progenitores estén disfrutando del permiso de parentalidad. En su opinión, esta norma desconoce la necesidad de las familias de escolarizar a sus hijos e hijas a lo largo del curso una vez agotados los permisos de parentalidad de los que puedan estar disfrutando.

Es el momento de señalar que, en lo que respecta a estas primeras cuestiones, el Ararteko no ha apreciado razones que pudieran justificar su intervención y así lo ha hecho saber a la familia.

Sin embargo, en su queja la familia se oponía también al hecho de que se plantee a los eventuales interesados la exigencia de aportar determinada documentación que ya obra en poder de la administración, concretamente la documentación referida a la resolución de la Seguridad Social sobre el permiso de parentalidad.

Este último motivo de queja ha dado lugar a una intervención del Ararteko en la que se ha querido llamar la atención del Consorcio sobre la existencia de un servicio de consulta e intercambio de datos electrónicos con la Administración General del Estado a través del nodo de interoperabilidad creado por el Gobierno Vasco (NISAE).

En el marco de esta actuación, se ha considerado pertinente traer a colación el estudio que esta institución del Ararteko publicó en octubre de 2021 con el título “*Administración digital y relaciones con la ciudadanía. Su aplicación a las administraciones públicas vascas*”. En dicho estudio se recogieron una serie de conclusiones referidas a la situación de la administración electrónica en Euskadi. En una de ellas se dejó constancia de la detección de un déficit manifiesto en todo lo relativo a interoperabilidad. Por ello, el Ararteko no dudó en señalar, a modo de recomendación, que resultaba inaplazable acelerar la implantación del conjunto de infraestructuras tecnológicas precisas para un funcionamiento completo de la administración electrónica, priorizando la puesta en marcha de aquellas que faciliten la relación con la ciudadanía, especialmente las orientadas a la interoperabilidad para evitar requerir la aportación de documentos de los que ya disponen las administraciones vascas.

Con este antecedente, el Ararteko ha entendido necesario aclarar las circunstancias por las que se ha evitado acudir a este nodo de interoperabilidad que hubiera permitido dar cumplida satisfacción al derecho reconocido a la ciudadanía de no presentar documentos que ya obren en poder de las administraciones públicas y cuya utilización, a la vista de los últimos pronunciamientos del Tribunal Supremo (STS 118/2023, de 12 de enero), debe ser considerada como una suerte de obligación para el Consorcio. Se ha advertido en este sentido que, de otro modo, la imposibilidad para recabar datos por interoperabilidad debe motivarse a las personas interesadas, porque representa una excepción al derecho a no presentar datos que obran en poder de la administración tal y como se dispone en el artículo 9 del Decreto 91/2023, de 20 de junio, de atención integral y multicanal a la ciudadanía y acceso a los servicios públicos por medios electrónicos.

Afortunadamente, en el curso de esta intervención, la Gerencia del Consorcio ha comunicado a esta institución que ha procedido a solicitar su alta en este servicio para así tener habilitada la posibilidad de consultar la documentación que se precisa a través de este nodo de interoperabilidad.

2.3. Admisión de alumnado. Necesidades de conciliación familiar

Una familia solicitó la escolarización fuera de plazo de sus tres hijas, en un concreto centro concertado, esgrimiendo su condición de alumnas recién llegadas por motivos de traslado de residencia. La administración educativa resolvió sin embargo la escolarización separada de las hermanas aduciendo la falta de plazas vacantes suficientes. Asignó a la mayor de las hermanas un segundo centro educativo distinto y optó por agrupar a las otras dos hermanas en un tercer centro educativo.

Siendo este el contexto en el que se enmarcaba la queja, el motivo de oposición venía dado porque la administración educativa había tomado esta última decisión de agrupar a dos de las hermanas con la justificación de que con ello se

pretendía favorecer la conciliación familiar, a pesar de que en el centro inicialmente solicitado por la familia existía una plaza vacante que permitía escolarizar a la menor de las hermanas.

Ante esta situación, el Ararteko consideró la conveniencia de dirigirse a la Administración educativa para llamar su atención sobre el hecho de que el argumentario utilizado con el fin de justificar la inicial propuesta de escolarización (favorecer la conciliación) tenía difícil encaje en la regulación establecida en la Orden de 27 de diciembre de 2022, del consejero de Educación, por la que se establecen las bases reguladoras para la escolarización del alumnado fuera del proceso ordinario de escolarización, la cual hace primar la libre elección de las familias entre los centros disponibles.

En este sentido, se señaló a los responsables educativos que la razón de la conciliación debe ser considerada cuando son las propias familias las que tratan de hacer valer esta necesidad, esto es, si su elección es la de tratar de agrupar a sus hijos e hijas en un mismo centro.

No obstante, en el caso analizado, la familia había manifestado abiertamente y sin ningún género de duda que prefería hacer valer su elección de centro, a pesar de los inconvenientes de conciliación que ello pueda implicar y que, en todo caso, para la familia no eran tal.

Finalmente, la administración educativa reconsideró su decisión y accedió a la matriculación de la menor de las hijas en el centro solicitado por la familia.

2.4. Transporte escolar. Bachillerato

Una familia residente en un entorno rural ha interesado la intervención del Ararteko con el fin de poner de manifiesto la situación del alumnado que cursa estudios de bachillerato y que se ve obligado a realizar desplazamientos a los centros educativos dispuestos en los respectivos itinerarios pero que, no obstante, no dispone de servicio público de transporte o de ayuda al efecto.

En la queja presentada se hacía notar que se trataba de una situación conocida por la administración educativa ya que las familias afectadas, que se veían obligadas a acudir a medios privados de transporte con una importante carga económica, ya habían trasladado a ésta la necesidad de algún tipo de ayuda o subvención.

Iniciada la correspondiente actuación, los responsables del Departamento de Educación del Gobierno Vasco reconocieron ser conscientes del problema. Manifestaron también su compromiso para promover el necesario cambio normativo con el fin de incluir al alumnado que cursa bachillerato en el ámbito de aplicación de la regulación sobre transporte escolar.

El compromiso anunciado se ha materializado finalmente con la aprobación del Decreto 164/2023, de 31 de octubre, sobre el transporte escolar del alumnado de los centros

docentes públicos no universitarios de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

En la parte expositiva de este Decreto se hace referencia a la [Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación](#), que ha establecido en su artículo 82 la necesidad de las Administraciones de favorecer la permanencia en el sistema educativo del alumnado que resida en zonas rurales más allá de la enseñanza básica, así como impulsar el incremento de la escolarización del alumnado de zona rural en las enseñanzas no obligatorias.

Así, por primera vez, este Decreto hace extensiva su regulación al alumnado que cursa enseñanzas de Bachillerato y Ciclos Formativos de Grado Medio para aquellos casos en los que residan en zonas en las que, debido a una escasa oferta de transporte público regular, el desplazamiento entre el domicilio y el centro escolar revista de especial dificultad. En estos supuestos se podrá autorizar el uso provisional del transporte escolar (de mediar plazas libres vacantes en los servicios organizados) o se sufragarán los gastos de transporte, de cumplirse al tiempo otra serie de requisitos dispuestos al efecto.

3. Contexto normativo y social

Sin duda 2023 será recordado como el año en el que se han puesto en práctica, por vez primera, las medidas que ya fueron incorporadas al Acuerdo de Bases para la Transformación de la Educación Vasca, dentro del apartado relativo a la **equidad y lucha contra la segregación**, y que han sido recogidas en distintas disposiciones normativas. A saber: (1) [Decreto 132/2022, de 2 de noviembre](#), de modificación del [Decreto 1/2018, de 9 de enero](#), sobre la admisión y escolarización del alumnado (BOPV nº 217 de 14 de noviembre); (2) [Decreto 30/2023, de 28 de febrero](#), de modificación del Decreto por el que se establecen los criterios de ordenación y planificación de la red de centros de la enseñanza no universitaria (BOPV nº 51 de 14 de marzo); y (3) [Orden de 27 de diciembre de 2022](#), del consejero de Educación, por el que se establecen las bases reguladoras para la escolarización del alumnado fuera del proceso ordinario de escolarización (BOPV nº 6 de 10 de enero).

Como cabe suponer, la implantación de estas nuevas medidas, en especial la medida de reserva de plazas, no ha estado exenta de polémica como bien lo atestigua el importante número de quejas recibidas con ocasión del proceso ordinario de admisión del alumnado para el curso 2023-2024 y la posterior escolarización del alumnado fuera de plazo que ha tenido lugar a la finalización de este primer proceso.

El año 2023 será recordado también por ser el año en el que el servicio ofrecido por las escuelas infantiles dependiente del **Consortio Haurreskolak** se ha ofertado por vez primera en condiciones de gratuidad. Ello ha motivado que se haya producido un notable incremento de la demanda de este servicio por parte de las familias, así como un aumento de las quejas recibidas en esta institución.

En este análisis del contexto que ha caracterizado este año 2023 es obligado hacer referencia, a su vez, al conflicto surgido en torno al servicio de **transporte escolar** debido a las desavenencias surgidas con algunas de las empresas prestadoras del servicio. Estas empresas, en el punto álgido del conflicto, llegaron incluso a ignorar la orden dictada por el consejero de Educación para asegurar la continuidad del servicio ([Orden de 1 de septiembre de 2023](#) – BOPV nº 169 de 5 de septiembre), lo que hizo que los responsables del Departamento de Educación del Gobierno Vasco decidieran poner en conocimiento de la situación tanto a la Autoridad Vasca de la Competencia como a la propia Fiscalía.

Afortunadamente, tales desavenencias lograron ser reconducidas con el compromiso de llevar a cabo un nuevo proceso de licitación de las rutas que habían sido declaradas desiertas y a la incorporación de posibles medidas de corrección. Por su parte, el Departamento anunció también la convocatoria extraordinaria de asignaciones individualizadas para el alumnado con derecho a transporte que se hubiera visto afectado por la falta de prestación de dicho servicio ([Orden de 20 de septiembre de 2023](#) – BOPV nº 184 de 26 de septiembre).

En otro orden de cosas, también merecen ser destacados los incidentes que se vienen sucediendo en los **comedores escolares** de determinados centros educativos debido a la deficiente prestación del servicio por parte de algunas empresas adjudicatarias.

Ante esta realidad, el Ararteko está tratando de hacer un seguimiento de las iniciativas que están siendo adoptadas por el Departamento de Educación teniendo en cuenta las posibilidades que ofrece la actual regulación sobre contratación pública. Por la información que ha trascendido hasta el momento, el Departamento ha tramitado ya sendos expedientes sancionadores y no descarta la posible rescisión de alguno de los contratos en vigor.

De todos modos, es importante señalar que los incidentes que se vienen sucediendo han reabierto el debate sobre otros posibles modelos de comedor escolar, como el promovido por EHIGE (Confederación de padres y madres de la Escuela Pública) con base en ciertos proyectos o experiencias piloto, aun cuando el propio Departamento ya se ha comprometido a realizar un mayor esfuerzo presupuestario con el fin de mejorar el servicio ofrecido.

Pero con todo, si por algo será recordado este año 2023 será por la aprobación de la [Ley de Educación](#) en la sesión que el Pleno del Parlamento Vasco ha celebrado con fecha de 21 de diciembre de 2023.

En el curso de la tramitación de esta ley, el Ararteko fue llamado a comparecer ante la Comisión de Educación del Parlamento Vasco. El ararteko quiso aprovechar esta comparecencia, que tuvo lugar el 31 de mayo de 2023, para llamar la atención de los y las parlamentarios sobre aquellos contenidos del proyecto que han venido siendo especial motivo de queja por parte de la ciudadanía.

Como es conocido, después de la aprobación de esta ley se ha destacado el hecho de que su aprobación no ha contado con el apoyo mayoritario que en su momento sí recibió el repetidamente citado Acuerdo de Bases para la Transformación de la Educación Vasca.

En cualquier caso, el Ararteko quiere confiar en que este punto de partida que supone su aprobación pueda ser el antecedente de futuros desarrollos de la ley que conciten de nuevo el mayor de los acuerdos posibles.

Además de la aprobación de esta ley, en el ámbito de la CAPV, las **novedades normativas** que este año 2023 cabe citar son las referidas a la nueva ordenación del transporte escolar ([Decreto 164/2023, de 31 de octubre](#) – BOPV nº 218 de 15 de noviembre) y de la función directiva en los centros públicos de enseñanza no universitaria ([Decreto 29/2023, de 28 de febrero](#) – BOPV nº 51 de 14 de marzo); así como la publicación de los currículos de las diferentes etapas educativas cuya demora se destacaba en el pasado informe de 2022.

Por lo que respecta al ámbito estatal, cabe mencionar la aprobación de la [Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo](#), del Sistema Universitario (BOE nº 70 de 23 de marzo) y de diferente normativa relativa al Sistema de Formación Profesional ([Real Decreto 278/2023, de 11 de abril](#) – BOE nº 87 de 12 de abril y [Real Decreto 659/2023, de 18 de julio](#) – BOE nº 174 de 22 de julio).

4. Síntesis de las actuaciones del área

4.1. Conforme se ha adelantado en el punto anterior, este año 2023 se han puesto en práctica, por vez primera, las medidas que han sido aprobadas con el fin de favorecer la **equidad** y luchar contra la **segregación** del alumnado.

Ello ha supuesto, como era de esperar, un incremento significativo de las quejas relacionadas con el **proceso ordinario de admisión del alumnado** para el curso 2023-2024. Pero no sólo eso, la propia administración educativa se ha visto superada por el incremento exponencial de los recursos de alzada que han presentado las familias que no han estado de acuerdo con las decisiones administrativas que les asignaban centros que no eran objeto de su preferencia.

En este punto, cabe hacer notar una cierta falta de previsión por parte de la administración educativa con respecto a las implicaciones que la tramitación de todos estos recursos podía llegar a tener en la escolarización en plazo del alumnado. En efecto, las resoluciones tardías de estos recursos (interpuestos en el mes de mayo y resueltos, por ejemplo, en el mes de noviembre, estando el curso académico más que iniciado) se han dictado habiendo superado con creces el plazo de tres meses con que cuentan las administraciones públicas para resolver expresamente esta tipología de recursos, desde que se formulan. Estos tiempos transcurridos no han servido, sin duda, para despejar

las incertidumbres que con ocasión del comienzo del curso tenían las familias recurrentes, que aspiraban a disponer de los pronunciamientos administrativos sobre la suerte de sus pretensiones en un plazo razonable. Se da la circunstancia de que esta conexión entre la interposición y la resolución de los recursos e inicio de la actividad académica es advertida por la propia Administración educativa cuando, en las normas que anualmente se dictan sobre el calendario e instrucciones del procedimiento, se incorpora, precisamente, una previsión que determina que las resoluciones de los Delegados de Educación, autoridades competentes para resolver los recursos de alzada, deberán producirse en un plazo que garantice la adecuada escolarización del alumnado. No parece exagerado afirmar que se está, en presencia de una situación donde cabe margen de mejora y no resulta desmesurado pedir una reflexión que conduzca a adoptar las decisiones apropiadas que permitan la gestión de los procedimientos futuros respondiendo adecuadamente a las expectativas legítimas de la población interesada.

4.2. El incremento de quejas se ha registrado igualmente con ocasión de la **escolarización del alumnado fuera del plazo ordinario de admisión**.

A este respecto, cabe señalar que, en este tipo de casos, la intervención del Ararteko ha permitido por ejemplo que la administración educativa haya reconsiderado propuestas de escolarización en las que no se había tenido en cuenta el modelo lingüístico solicitado por las familias. Se ha conseguido también que la administración educativa haya accedido a autorizar cambios de centro *en beneficio* del alumnado. Se ha logrado también el reagrupamiento de hermanos.

De todos modos, conviene advertir igualmente que la recepción de estas quejas ha hecho que el Ararteko haya tenido que realizar una suerte de pedagogía con respecto al alcance y a las consecuencias de una de las medidas más relevante como es la de la **reserva de plazas** en favor del alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo, con la determinación de **índices de vulnerabilidad**.

De hecho, quizá sea importante dejar constancia de que al abordar estas quejas el Ararteko no ha tenido la impresión de que en ellas se cuestionara la procedencia de la medida de reserva como tal. En realidad, las familias han reaccionado mostrando su disconformidad ante las consecuencias no deseadas que la aplicación de esta medida de reserva ha supuesto para ellas teniendo en cuenta las elecciones previamente realizadas. Es más, en algunos casos de especial significación para esta institución como es el caso de la localidad guipuzcoana de Ordizia, las personas interesadas que repetidamente acuden al Ararteko han querido poner de relieve la escasa efectividad que, según ellas, ha tenido esta medida si el propósito cierto es el de lograr un reparto más equilibrado del alumnado. Como es sabido, esta primera vez, el intento de aproximar el índice de vulnerabilidad de cada centro con el de su área respectiva (que es lo que en definitiva determina o concreta el alcance de la reserva de plazas) se ha movido en una horquilla que no ha superado el tope máximo del 10%.

4.3. Al hilo de estas nuevas medidas, es necesario traer a colación de nuevo las críticas de las que esta institución ya se hacía eco en el informe del pasado año 2022 y que advertían de la necesidad de una estrategia de **planificación** adecuada para evitar una sobreoferta en la red concertada.

Precisamente, una de las actuaciones que el Ararteko ha realizado este año 2023 ha tenido que ver con esto último. Así, el Ararteko ha analizado la oferta programada en aquellos municipios en los que la oferta de la enseñanza concertada representa una proporción superior al 65 % de las necesidades reales de escolarización según los datos de nacimientos obtenidos del EUSTAT.

El estudio realizado, a partir de la información facilitada por el Departamento de Educación del Gobierno Vasco, ha permitido concluir que la sobreoferta que se denuncia en realidad no deja de ser el reflejo de la demanda formulada por las familias. Por ello, esta institución ha querido recordar de nuevo que el derecho a libre elección de centro no es un derecho de prestación que obligue a la administración educativa a dar satisfacción en todo caso a la elección efectuada por las familias, sino una suerte de principio configurador de la planificación o programación educativa, la cual, a su vez, debe tener presente la consecución de otros objetivos como el de promover un mayor equilibrio en la composición social de los centros educativos gracias, entre otras medidas, a una escolarización inclusiva y equilibrada del alumnado. Se ha insistido por ello en que el Departamento de Educación debe modular la repercusión que la voluntad de las familias deba tener cuando esta voluntad, por sí sola, pueda llevar a desequilibrios en la escolarización del alumnado que comprometan el objetivo establecido de promover el equilibrio en la composición de los centros y una mayor cohesión del sistema escolar.

4.4. Otras de las actuaciones a destacar este año 2023 son las relacionadas con las escuelas infantiles dependientes del **Consortio Haurreskolak**. De hecho, ha tenido lugar un importante incremento de quejas, en comparación con años anteriores, que se explica por el mayor interés de las familias en acceder a estos servicios debido al compromiso alcanzado para asegurar su gratuidad.

Este mayor interés ha hecho que el Consorcio se haya comprometido a trabajar con los ayuntamientos para tratar de incrementar el número de plazas que este curso ha resultado claramente insuficiente sobre todo en capitales como Bilbao y Donostia/San Sebastián. Las familias interesadas han cuestionado también la programación y la falta de flexibilidad de los horarios, esgrimiendo dificultades para la conciliación de la vida familiar y laboral. El Consorcio se ha mostrado abierto a considerar las demandas de las familias y tampoco ha descartado adaptar los horarios inicialmente fijados.

Esta disposición favorable del Consorcio se ha reflejado también en quejas como las destacadas en el punto 2, referidas a la consideración de las familias monoparentales y a la posibilidad de apurar la Interoperabilidad de datos para facilitar la gestión de los procesos de admisión.

4.5. Como viene siendo habitual, este año 2023 también se han iniciado actuaciones con motivo del proceder de algunos **centros concertados** que continúan con la práctica de la **exigencia de cuotas**. Cabe señalar que se trata de actuaciones puntuales pero que se dilatan en exceso en el tiempo a pesar del compromiso repetidamente expresado por el Departamento de Educación de poner fin a estas prácticas.

4.6. Otras de las actuaciones de mención obligada es la recomendación que ha sido formulada al Departamento de Educación para que arbitre medidas relacionadas con la enseñanza de la **religión islámica** a resultas de las quejas interpuestas en su momento por la asociación “Islamaren adiskideak” y otras personas particulares afectadas. Se trata de la [Resolución de 10 de agosto de 2023](#), a la que también se hace referencia en el apartado referido al Personal al servicio de las administraciones públicas.

4.7. Por otra parte, esta institución no puede dejar pasar la oportunidad que supone este informe, como también lo hizo en su comparecencia ante la Comisión de Educación del Parlamento Vasco, para mostrar su preocupación por la reiteración de quejas relacionadas con problemas de **convivencia escolar**, cuya tramitación no siempre resulta fácil. Por ello, el Ararteko quiere poner el acento en la necesidad de apurar una perspectiva preventiva que dé respuesta rápida, cercana y eficaz a las situaciones de violencia acacidas.

4.8. Además de todo ello, esta institución ha tenido oportunidad de conocer la realidad de otras quejas a las que también se hará una mención resumida.

Es el caso de la tramitada a instancia de una madre interesada en escolarizar a su hijo en un **aula de diversificación curricular**, cuando la opinión fundada del equipo docente, del servicio de orientación del centro y de la asesoría de necesidades educativas del berritzegune se había inclinado por proponer que continuase su recorrido educativo cursando un ciclo de formación profesional básica, propuesta, esta última, que este Ararteko apoyó sin fisuras.

Cabe destacar también la queja tramitada a instancia del **Colectivo de Víctimas del Terrorismo (COVITE)** debido a una actividad realizada en un instituto de enseñanza secundaria que permitió a este Ararteko comprobar la decidida y adecuada reacción tanto de los responsables del centro como de la propia Inspección educativa.

Y ya por último no podemos cerrar este resumen de la actividad del área de educación sin hacer mención de las carencias observadas con respecto a las exigencias que implica el **derecho a una buena administración** a las cuales se hace referencia más extensa en otros apartados de este informe.

Hacienda

Capítulo

II

3



1. El área en cifras

A lo largo de 2023 se han registrado un total de 141 quejas en el Área de Hacienda, lo que representa un 4,68% del total de las quejas tramitadas en la institución. Atendidas las administraciones afectadas su distribución ha sido la siguiente:

- Administración local 68
- Administración foral 22
- Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)..... 6

Estas quejas se pueden clasificar, en función de las subáreas a las que aluden, de esta manera:

- Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo 40
- Impuestos locales 37
- Tasas 26
- Precios públicos 16
- Impuestos forales 14
- Otros aspectos 6
- Derechos de la ciudadanía 2

La información estadística del detalle de la tramitación de las quejas estudiadas en el área al cierre del ejercicio, en diciembre de 2023, se resume en el cuadro adjunto:

| TOTAL | En trámite | Concluidas | Actuación incorrecta | Actuación no incorrecta | Asesoramiento e información a la ciudadanía | Inadmisión sobrevenida |
|------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|---|------------------------|
| | ▶ | ▶▶ | ✗ | ✓ | 🗨️ | ⏸️ |
| 263 | 143 | 120 | 25 | 41 | 47 | 7 |

2. Quejas destacadas

Resulta complicado resaltar unas reclamaciones ciudadanas frente a otras, dada la diversidad de temas y el enorme casuismo que se recoge en las quejas sometidas a la consideración del Ararteko. En todo caso, es una constante que se mantiene en los últimos años que la mayor parte de estas reclamaciones expongan problemáticas asociadas a la tributación local, en particular, en relación con los dos grandes impuestos municipales de gestión compartida: el Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) y el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM). Se ha de mencionar, asimismo, que ha remitido la conflictividad en torno al Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU).

La gestión y cobro de las tasas municipales vinculadas a la prestación de servicios básicos y esenciales, en concreto, de la tasa de agua y de basura concitan también gran descontento ciudadano. Por último, se ha de mencionar que la diferencia de tarifas a abonar en los servicios deportivos municipales, asociada al empadronamiento en el municipio, continúa siendo una importante fuente de quejas.

2.1. Tributos municipales

El **IBI** es un impuesto de gestión compartida entre las diputaciones forales, que asumen su gestión catastral y las entidades locales a quienes corresponde la gestión tributaria del impuesto. La actuación de estas dos administraciones está concatenada y se sucede en el tiempo, por lo que, en ocasiones se prolonga excesivamente en el tiempo la resolución de las disfunciones que se pueden producir, con ocasión de las transmisiones de los inmuebles, lo que ocasiona, en muchas ocasiones, el enfado de las personas afectadas.

Las quejas relativas a la aplicación de un recargo potestativo sobre la cuota líquida del IBI siguen suscitando el desencuentro ciudadano. Este recargo se aplica sólo en relación con los bienes inmuebles de uso residencial que no constituyen la residencia habitual del sujeto pasivo o de

terceras personas por arrendamiento o cesión de uso y se gira conjuntamente con la cuota del impuesto. El IBI se devenga el 1 de enero de cada año. A esa fecha las entidades locales, que han acordado aplicar este recargo, verifican el empadronamiento en las viviendas ubicadas en el municipio y si no consta ninguna persona empadronada en ellas giran la cuota del impuesto junto con el recargo. El recargo puede alcanzar hasta el 150% de la cuota líquida del impuesto, en el caso de los municipios guipuzcoanos, y de un 50% en el caso de los municipios alaveses y vizcaínos. Los ayuntamientos pueden establecer y concretar en sus ordenanzas fiscales los supuestos en los que no resulte de aplicación este recargo.

El Ararteko en su [resolución de 28 de marzo de 2023](#) ha sugerido al Ayuntamiento de Hondarribia, en un supuesto, que revise el recargo del 50 % adicional sobre la cuota del IBI aplicado, porque la compra de una vivienda para acondicionarla y ponerla en alquiler, apenas 5 meses después de su adquisición, no resulta expresiva de una mayor capacidad económica que deba ser gravada, a través de un recargo, sino que se enmarca dentro del fin social, que ha de presidir la propiedad de una vivienda.

La ordenanza fiscal reguladora del IBI en este municipio recoge varias opciones de exención, cuya solicitud para prosperar ha de promoverse hasta el 28 de febrero. La afectada presentó su solicitud, con posterioridad a dicha fecha, pues no tuvo conocimiento de su aplicación hasta que se le pasó al cobro el primer recibo del IBI.

A juicio del Ararteko, se debería aceptar que, de haberse otorgado a la concreta contribuyente un cauce procesal adecuado y oportuno para poder cuestionar, en tiempo y forma, el gravamen adicional que se le iba a girar, ésta habría reaccionado en plazo. En caso contrario, nos encontraríamos ante una actuación municipal que habría ocasionado indefensión a la contribuyente, al restringirle su derecho de acceso a la tutela judicial efectiva.

En relación con el **IVTM** se ha de mencionar la [recomendación del Ararteko de 19 de junio de 2023](#) al Ayuntamiento de Zarautz, en virtud de la que se instaba el reconocimiento de la exención por discapacidad en este impuesto y se solicitaba que se reintegrara a la contribuyente las cantidades abonadas en 2022, en concepto de IVTM.

La reclamante había visto desestimada su solicitud, porque, de acuerdo con la Ordenanza fiscal reguladora del IVTM en el municipio de Zarautz, es condición inexcusable para la concesión de esta exención que la persona beneficiaria se encuentre empadronada en ese municipio, y la reclamante había causado baja en 2020, por traslado a una localidad cercana.

La promotora de la queja reconocía que, por una omisión involuntaria, no había actualizado sus datos en su DNI y ello había provocado que, desde el concesionario se hubiese dado de alta el nuevo vehículo y solicitado la exención en el IVTM en el municipio de Zarautz. No obstante, sostenía que cumplía los requisitos a los que la Norma Foral reguladora

de este impuesto en Gipuzkoa supeditaba el reconocimiento de este beneficio fiscal.

El Ararteko defendió que esta omisión ciudadana no facultaba al Ayuntamiento de Zarautz para no aplicar una exención, cuando la persona con discapacidad realmente cumplía los requisitos que la norma foral había concretado.

Las entidades locales tienen autonomía para establecer y exigir tributos, pero siempre de acuerdo con lo previsto en la legislación de Haciendas Locales y las normas que dicten los territorios históricos para regular los distintos impuestos municipales. Lo que supone que las entidades locales no pueden -a través de sus ordenanzas fiscales- contravenir, ni introducir restricciones a las previsiones que recogen dichas normas forales.

Es decir, la adaptación al régimen de organización y funcionamiento interno propio de la entidad local no puede modificar el contenido material de la norma foral.

En el ámbito de las **tasas y los precios públicos municipales** se ha de hacer referencia a la [resolución del Ararteko de 24 de febrero de 2023](#), virtud de la que esta defensoría ha solicitado al Ayuntamiento de Bermeo que revoque de oficio la resolución dictada y reintegre al reclamante el importe abonado, ya que la exacción de la tasa no encontraba cobertura en la ordenanza fiscal reguladora de la tasa por servicios especiales de la Policía Municipal.

El afectado había solicitado una copia del informe policial elaborado por la Policía Municipal de Bermeo, con ocasión de un accidente de tráfico en el que había resultado herido, mientras circulaba en bicicleta por esa localidad. En su queja, este ciudadano manifestaba su total disconformidad con la concreta cuantía reclamada, porque no había sido informado de su importe, con carácter previo, pese a que éste superaba notablemente el coste de unas simples fotocopias. Asimismo, expresaba su discrepancia porque, una vez conocido el importe de la tasa a abonar, tampoco se había tenido en cuenta su renuncia a la entrega de la copia del documento.

A juicio del Ararteko, resultaba determinante analizar para valorar si se ajustaba a derecho la tasa girada por la emisión de una copia de este atestado, si el desplazamiento al lugar del accidente y las posteriores actuaciones policiales llevadas a cabo se habían derivado de una solicitud ciudadana particular, que había reclamado la personación e intervención de los agentes de la policía municipal para que éstos elaborasen un informe sobre un siniestro con relevancia estrictamente civil, o si, por el contrario, la presencia de los agentes en el lugar del accidente se había debido al acaecimiento de un accidente de tráfico con un resultado de lesiones.

El atestado de ese accidente, tras su elaboración, fue remitido al Juzgado Decano de Instrucción de Gernika para que dicho órgano instruyese, en su caso, un procedimiento judicial, en la medida en la que considerase que los hechos acaecidos, descritos y diligenciados pudieran revestir ca-

racteres penales. Esta remisión al juzgado evidenciaba que la actuación policial llevada a cabo había trascendido del ámbito estrictamente civil -de determinación de una eventual responsabilidad civil por los daños ocasionados en los vehículos implicados en un accidente de tráfico- por lo que no se debía sujetar la emisión de ese atestado a la liquidación de una tasa.

2.2. Tributos forales

El Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (IRPF) y el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) constituyen, por este orden, los impuestos forales que dan lugar al mayor número de quejas ciudadanas.

En materia de **IVA** se ha de hacer mención de las grandes dificultades, inconvenientes y contratiempos a los que se han de enfrentar los ciudadanos particulares que solicitan la devolución de las cuotas abonadas de manera indebida en una operación gravada por la Comunidad Autónoma del País Vasco. El reconocimiento de la procedencia de la devolución se convierte en el primer obstáculo a superar, pues la Hacienda Foral correspondiente al domicilio fiscal sólo le hará entrega de aquella parte del importe abonado en exceso que fue ingresado en ella, junto con los intereses de demora generados, obligando al ciudadano a que requiera él la devolución de las partes que faltan a las demás haciendas afectadas.

Los conocimientos acerca de la tributación en IVA sobre el volumen de operaciones de la Comunidad Autónoma del País Vasco, el porcentaje definitivo de tributación, etc., se ha de reconocer, que es una información muy técnica que no se encuentra a disposición de un contribuyente medio y, pese a ello, no se realiza un acompañamiento a los ciudadanos, para que puedan completar con éxito sus solicitudes ante las otras dos administraciones tributarias que debían contribuir a la devolución de la cuota abonada de manera indebida.

La prestación de servicios por parte de las diputaciones forales y su posterior cobro desconcierta a la ciudadanía, en particular, cuando no han solicitado la prestación de los servicios cuyo abono se les reclama.

En el marco de la [resolución de 27 de marzo de 2023](#), el Ararteko ha recomendado al Departamento de Hacienda y Finanzas de la Diputación Foral de Bizkaia que revoque una liquidación girada, en concepto de tasa por prestación de servicios de extinción de incendios y salvamento, porque la asistencia prestada por el servicio de bomberos se enmarcó dentro de un servicio de atención sanitaria en situación de emergencia, coordinado por el servicio SOS Deiak-112.

El reclamante sufrió una lipotimia mientras paseaba por un parque público urbano, y la ambulancia desplazada no pudo acercarse hasta el concreto emplazamiento en el que éste se encontraba, por lo que los servicios sanitarios requirieron la presencia e intervención de los bomberos de Bizkaia.

A juicio del Ararteko, la colaboración interadministrativa en el marco de la atención de las emergencias sanitarias no debería encontrarse sujeta al cobro de tasa alguna a las personas auxiliadas, si dicho rescate o traslado no responde a unos parámetros de peligrosidad y negligencia adicionales imputables a la persona asistida.

Esta colaboración entre administraciones no tiene otra finalidad que hacer posible la pronta atención de una emergencia sanitaria no calamitosa. Por lo que la atención a la emergencia sanitaria es realmente la única intervención prestada. La actuación de los restantes recursos movilizados es complementaria y subsidiaria a dicha atención sanitaria de urgencia. Esto es, en el marco de la actuación coordinada por el Servicio SOS Deiak-112 los medios aportados por el Servicio de Extinción de Incendios y Salvamento de la Diputación Foral de Bizkaia no fueron sino un instrumento, para poder garantizar que se pudiese completar la prestación de un servicio de atención de urgencia, que el Centro de Coordinación de Emergencias consideró preciso atender, desplazando al lugar una ambulancia con personal médico y de enfermería.

El Departamento de Hacienda y Finanzas de la Diputación Foral de Bizkaia, no ha aceptado la recomendación y se ha reafirmado en la procedencia del cobro de la tasa, girada en concepto de extinción de incendios-salvamento y así, ha incidido en que el traslado no fue asumido por los servicios de rescate del Gobierno Vasco, sino por el Servicio de Extinción de Incendios y Salvamento de la Diputación Foral de Bizkaia, cuya intervención se encuentra sujeta al abono de una tasa, de acuerdo con las previsiones del Decreto Foral 128/1990, de 27 de noviembre.

2.3. Funcionamiento de las administraciones tributarias

Se ha de poner de manifiesto que la **falta de una resolución expresa** a los recursos y reclamaciones en el plazo establecido continúa siendo uno de los principales motivos por los que las personas contribuyentes se acercan al Ararteko.

El **silencio administrativo** sitúa a la ciudadanía en una situación de indefensión, porque desconoce la voluntad administrativa sobre su pretensión y ello les impide acometer una revisión de dicha respuesta.

La **dilación en el tiempo de la emisión de las resoluciones administrativas** también está afectando a las resoluciones que deben acordar los tribunales económicos administrativos municipales. Las quejas ciudadanas recibidas evidencian que el problema afecta, particularmente, a los municipios de Vitoria-Gasteiz y Donostia/San Sebastián.

Se da la paradoja de que la Ley 57/2003 de 16 de diciembre de Medidas para la Modernización del Gobierno Local previó la existencia, en los municipios de gran población, de este órgano especializado con la voluntad de garantizar tanto la competencia técnica, como la independencia y la

celeridad en la resolución de las controversias tributarias. Sin embargo, las resoluciones de estos órganos no se están emitiendo dentro de los amplios plazos que recogen las normas.

La [recomendación del Ararteko de 8 de junio de 2023](#) tiene su origen en la falta de respuesta a una reclamación ciudadana, y fue remitida al Ayuntamiento de Derio para que reintegre el 50% del precio del abono de verano del Parque Uribe, correspondiente al año 2020, también a las personas abonadas y no empadronadas en el municipio.

Durante el verano de 2020, el diferente tratamiento en la tasa que abonan las personas usuarias del Parque Uribe se vio agudizado con la decisión de reducir en un 50% el importe de la cuota por la utilización de las piscinas de verano sólo a las personas empadronadas en el municipio. Esta decisión se adoptó iniciado ya el ejercicio y conllevó una modificación de la ordenanza fiscal reguladora de la tasa por la utilización y prestación de los servicios deportivos municipales.

A lo largo de la tramitación de la queja, el Ayuntamiento de Derio no ha precisado cómo se articuló y tramitó la modificación de la ordenanza fiscal vigente en ese momento, quién adoptó la decisión, y cómo se publicó ésta.

De igual forma, no ha aportado ninguna justificación, ni explicación en cuanto al concreto alcance de la medida o los motivos por los que no se extendió la aplicación del beneficio a las personas abonadas y no empadronadas en el municipio. Tampoco se han expresado ahora las razones por las que, una vez presentada la solicitud por parte de las familias reclamantes y con la perspectiva que aporta el tiempo transcurrido, no se ha acordado atender la petición ni justificar de una manera razonada y con argumentos jurídicos su desestimación.

Si, como todo apunta, la justificación del beneficio se encontró en la compensación a las personas abonadas por las nuevas condiciones de uso de las piscinas de verano -más restrictivas que en años anteriores-, no parece que se pueda sostener, de una manera objetiva y razonable, que esas limitaciones sólo afectaron a las personas abonadas y empadronadas en el municipio, pues dichas restricciones se aplicaron y resultaron de obligado cumplimiento para todas las personas abonadas a las piscinas de verano, esto es, tanto para las personas abonadas y empadronadas en ese municipio como para aquellas otras que adquirieron su abono y no estaban empadronadas en Derio.

La limitación en los **medios de pago** de las instalaciones deportivas municipales ha sido objeto de análisis en el marco de la [resolución del Ararteko de 11 de mayo de 2023](#), dirigida al Ayuntamiento de Mungia. En ella, esta institución ha solicitado a este ayuntamiento que revise las previsiones de su ordenanza fiscal reguladora de las tasas por la utilización de los servicios deportivos y reconozca el abono en metálico como medio de pago de esas tasas. El Ayuntamiento de Mungia solo admitía la domiciliación bancaria como única vía de pago de los abonos a sus instalaciones deportivas.

La tramitación de **procedimientos de apremio** sobre el patrimonio también genera controversias y conflictos, que la ciudadanía somete a la consideración de esta institución. En su [resolución de 10 de julio de 2023](#), el Ararteko solicitó al Ayuntamiento de Usurbil que devolviese a la promotora de una queja los gastos del procedimiento de recaudación que esa entidad local le había girado y que no habían podido ser justificados, en los términos que exigía el artículo 121 del Reglamento de Recaudación del Territorio Histórico de Gipuzkoa.

Esta norma no admite el cobro al deudor apremiado de aquellos gastos del procedimiento de recaudación que no se encuentren debidamente individualizados y justificados documentalmente.

El Ararteko observó que tales características no se podían predicar del importe girado a la reclamante, donde, sin soporte documental alguno y sin ningún tipo de desglose individualizado, se había girado, aparentemente, a tanto alzado un determinado importe, por gastos de remisión de una providencia de apremio.

Las administraciones tributarias deberían favorecer, en todo momento, el **pago fraccionado de las deudas acumuladas**, tomando realmente en consideración la concreta situación económica de las personas deudoras, en particular cuando se encuentra en situación de vulnerabilidad y sujetar su actuación a los límites que le impone la [Ley de Enjuiciamiento Civil](#) (LEC), que se ha dictado con la finalidad de que la persona deudora haga frente a sus obligaciones, pero sin destruir sus recursos.

En otro orden de cuestiones, a juicio del Ararteko, no se puede soslayar que, si bien la **digitalización de la Administración** y de la propia sociedad está avanzando de una forma exponencial, a las administraciones públicas también les corresponde remover los obstáculos para que nadie quede excluido en ese proceso y, en consecuencia, les compete adoptar las medidas de promoción que permitan salvar la brecha digital de las personas que, por razones económicas, de edad o de capacitación digital, no pueden acceder a las tecnologías y los medios electrónicos precisos para disponer de esa aplicación. Por lo que la medida adoptada tampoco se alineaba con el objetivo de reducir la brecha digital.

3. Contexto normativo y social

El 4 de abril de 2023 se publicó la [Ley 9/2023, de 3 de abril](#), por la que se modifica la Ley del Concierto Económico con la Comunidad Autónoma del País Vasco, que incorpora a la concertación el Impuesto Especial sobre los Envases de Plástico no Reutilizables, el Impuesto sobre el Depósito de Residuos en Vertederos, la Incineración y la Coincineración de Residuos, el Impuesto Temporal de Solidaridad a las Grandes Fortunas y que también modifica los puntos de conexión del Impuesto sobre los Gases Fluorados de Efecto Invernadero.

En lo económico, el año 2023 se ha caracterizado también por la subida de los precios de los bienes y servicios. La inflación, en parte, se encuentra asociada a la incertidumbre en los mercados por las guerras en Ucrania y en Gaza y las dificultades en el transporte de suministros, como consecuencia de los ataques a buques en el Mar Rojo. Las medidas adoptadas en 2023 para contener la escalada, sin precedentes, en el precio de la luz y del gas se ha avanzado que van a tener [continuidad durante 2024](#), si bien, de una manera más restrictiva. Igualmente, se mantendrán durante los próximos meses las bonificaciones en las tarifas del transporte público vigentes en 2023. Asimismo, continuarán aplicándose la reducción en los tipos impositivos del IVA en alimentación.

2023 ha sido también el año en el que las haciendas forales han alcanzado un nuevo récord de recaudación fiscal.

Para concluir este apartado, se ha de hacer mención a que el Tribunal Constitucional (en adelante TC) ha avalado la aprobación mediante Real Decreto ley de la reforma del IIVTNU, en dos sentencias, la [STC 17/2023, de 9 de marzo](#) y la [STC 35/2023, de 18 de abril de 2023](#) y, en consecuencia, ha considerado suficientemente justificada la reforma del impuesto por decreto ley ante la concurrencia del presupuesto habilitante de la extraordinaria y urgente necesidad.

Asimismo, mediante sentencias [149/2023, de 7 de noviembre de 2023](#) y [171/2023, de 22 de noviembre de 2023](#) el pleno del TC ha defendido la constitucionalidad del impuesto temporal de solidaridad sobre grandes fortunas creado por la Ley 38/2022, de 27 de diciembre. Ambas sentencias cuentan con un voto particular, suscrito por cuatro magistrados que sostienen que debió haberse declarado inconstitucional y, en consecuencia, nulo el art. 3 de la Ley 38/2022, de 27 de diciembre.

Se ha de destacar, asimismo, la [sentencia del Tribunal Supremo de 11 de julio de 2023](#), en virtud de la que este alto tribunal anula la exigencia a los contribuyentes de presentar la declaración del IRPF por medios electrónicos a través de Internet, recogida en la Orden del Ministerio de Hacienda HAC/277/2019, de 4 de marzo, “*pues se establece de manera general para todos los obligados tributarios sin determinar los supuestos y condiciones que justifiquen, en atención a razones de capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos, que se imponga tal obligación*”.

Finalmente, se ha de recalcar que, mediante [sentencia de 20 de julio de 2023](#), el Tribunal Supremo ha incidido nuevamente en que «un ayuntamiento no puede establecer diferencias cuantitativas en una tasa por la utilización de frontones, piscinas e instalaciones polideportivas municipales, atendiendo a que los usuarios estén o no empadronados en el municipio, al no erigirse el empadronamiento, en este caso, en un criterio razonable y objetivo a los efectos de justificar aquellas».

4. Síntesis de las actuaciones del área

La Constitución Española establece en su art. 31.1 que: “Todos contribuirán al sostenimiento de los gastos públicos de acuerdo con su capacidad económica mediante un sistema tributario justo inspirado en los principios de igualdad y progresividad que, en ningún caso, tendrá alcance confiscatorio”.

Ello supone, en palabras del TC¹ que “*de conformidad con el art. 31.1 CE, los ciudadanos no solo tienen el deber constitucional de contribuir al sostenimiento de los gastos públicos, sino también el derecho de hacerlo y no de cualquier manera, sino únicamente «con arreglo a la ley» y exclusivamente «de acuerdo con su capacidad económica»*”.

4.1. La habilitación para establecer un recargo en el IBI sobre las viviendas que no constituyen la residencia habitual de su titular encuentra su justificación en la función social que nuestro ordenamiento jurídico asigna a la propiedad (art. 33 CE).

La falta de utilización de un bien o su uso no habitual revela una riqueza real o potencial que justifica el especial gravamen, pues no son situaciones homogéneas la de quien destina una vivienda a su residencia habitual (propia o de un tercero a quien se la cede, por arrendamiento u otro título) y la de quien no lo hace. Por lo que la aplicación del recargo se ha de analizar desde esta perspectiva.

4.2. La generalización del criterio de vecindad, como factor de cuantificación de las tarifas a abonar por el uso de servicios públicos, provoca desigualdades entre las personas usuarias y resulta contraria a los principios constitucionales de igualdad, no discriminación e interdicción de la arbitrariedad de los poderes públicos. Cualquier eventual diferenciación en las tarifas debería justificarse en la menor capacidad económica de los concretos obligados al pago a los que beneficia.

4.3. La falta de una respuesta expresa y motivada dentro del plazo de resolución de los recursos continúa siendo una de las principales patologías del procedimiento tributario, que resulta contraria al correcto funcionamiento de la Administración.

Por ello, es importante que se adopten las medidas precisas para acortar los plazos de resolución de las reclamaciones, atendidos los efectos perjudiciales que para la ciudadanía tiene el desconocimiento de la voluntad administrativa sobre su pretensión.

4.4. Estamos asistiendo a la imposición por parte de las haciendas forales de una obligación cada vez más generalizada y prácticamente indiscriminada de presentación electrónica de algunos tributos y ello, con total independen-

¹ STC de 31-10-2019, FJ 5

cia de la edad de los contribuyentes, su nivel de formación, posibilidades reales de acceso a las tecnologías necesarias, e ignorando sus destrezas y habilidades telemáticas. Además, esa necesaria presentación telemática de la autoliquidación se está planteando en ausencia de una oferta adecuadamente dimensionada no sólo de una asistencia sustantiva y técnica para poder resolver de una forma ágil y sencilla los problemas y las incidencias que se producen, sino también sin la puesta a su disposición de los equipos, tecnologías y acompañamientos precisos, para poder completar correctamente esos procedimientos en las oficinas forales.

La digitalización de la Administración y de la propia sociedad está avanzando de una forma exponencial. No obstante, a las administraciones públicas también les corresponde remover los obstáculos para que nadie quede excluido en ese proceso y, en consecuencia, les compete adoptar las medidas de promoción que permitan salvar la brecha digital de las personas que, por razones económicas, de edad o de capacitación digital, no pueden acceder a esas tecnologías.

4.5. La recaudación de las haciendas vascas se ha incrementado notablemente. Ello no es óbice para que la lucha contra el fraude y la elusión fiscal deban continuar presidiendo la intervención inspectora de las haciendas vascas. La administración tributaria ha de acometer los procedimientos de regularización que resulten precisos, para que este deber constitucional resulte de efectivo cumplimiento para todos.

Los procedimientos de regularización incorporan una serie de garantías a favor de la persona contribuyente que puede solicitar el acceso al expediente, pedir una copia de la documentación que obra en él, promover cuantas alegaciones estime precisas en defensa de sus derechos, proponer la práctica de las pruebas que considere oportunas en defensa de sus derechos e intereses, presentar recursos contra las liquidaciones y sanciones, etc. Ahora bien, estas actuaciones se han de realizar en el momento procesal oportuno y se debería tener presente que resultan muy complejas para amplios sectores de la población.

4.6. Se ha de seguir favoreciendo la adopción de acuerdos de aplazamientos y fraccionamientos de pago que no comprometan la subsistencia de las personas con economías modestas, incluso en los supuestos de incumplimientos de acuerdos previos y de falta de liquidez estructural. La situación de vulnerabilidad de algunas personas hace muy difícil que puedan afrontar el pago de su deuda, si no es mediante la concesión de un nuevo aplazamiento acorde con su precaria situación económica.

La administración tributaria debería tener presente, además, que, con carácter general, la ciudadanía no tiene los recursos, ni las destrezas para presentar, desde un primer momento, sus solicitudes de aplazamiento fundamentadas de manera adecuada y con la documentación pertinente, por lo que se debería favorecer siempre que las puedan subsanar.

4.7. Las personas contribuyentes son, ante todo, ciudadanos y ciudadanas que desean y necesitan que el cumplimiento de sus obligaciones fiscales se plantee en términos de accesibilidad, presencialidad si la requieren, agilidad, sencillez y, sobre todo, sin dificultades añadidas, ni costes asociados.

Los ciudadanos tienen derecho a obtener información y orientación y a que se le facilite el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones. La materialización de estos derechos debería traducirse, también, en una adaptación del lenguaje, girando hacia formas y estilos más claros y sencillos.

Pero más allá de los conceptos y de algunas iniciativas bienintencionadas, la realidad es que el ámbito tributario es uno de los menos permeables al lenguaje administrativo claro. Se detecta que los esfuerzos en el contenido de los folletos, mensajes en la web y campañas están más relacionados con las declaraciones del IRPF, plazos y procedimientos, y no en los contenidos de las propias comunicaciones a la ciudadanía.

Inclusión Social

Capítulo

II

4

1. El área en cifras

En el año 2023 se han tramitado 475 en el área de inclusión social, lo que supone un 15,77 % del total de las quejas tramitadas en la institución. De ellas 246 fueron presentadas por mujeres, 221 por hombres y 8 fueron presentadas por colectivos. Respecto al año 2022 ha aumentado un 3,7% ya que en dicho año se tramitaron 458 expedientes de queja

Hasta este año la gran mayoría de reclamaciones recibidas afectan a la disconformidad de la ciudadanía con la gestión pública de las prestaciones económicas de renta de garantía de ingresos (RGI) y prestación complementaria de vivienda (PCV) derivadas de la anterior normativa, [Ley 18/2008, de 23 de diciembre](#) y, más recientemente, de [Ley 14/2022, de 22 de diciembre](#), del Sistema Vasco de Garantía de Ingresos y para la Inclusión.

A lo largo del año 2023 se han recibido también quejas relativas a la gestión del ingreso mínimo vital, regulado por la [Ley 19/2021, de 20 de diciembre](#), derivada de la transferencia de la gestión del IMV mediante la [Orden TER/253/2022, de 30 de marzo](#), por la que se publica el Acuerdo de la Comisión Mixta de Transferencias Administración del Estado-Comunidad Autónoma del País Vasco, de 16 de marzo de 2022, de establecimiento del convenio para la asunción por la Comunidad Autónoma del País Vasco de la gestión de la prestación no contributiva del ingreso mínimo vital.

Por administraciones afectadas las quejas se distribuyen de la siguiente manera:

- Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)..... 391
- Administración local 38
- Administración foral..... 9

En función de las subáreas temáticas que se abordan en las quejas recibidas en el área de Inclusión Social, se puede establecer la siguiente clasificación:

- Prestaciones económicas derivadas de la normativa para la garantía de ingresos y la inclusión social (RGI, PCV, AES, IMV)..... 420
- Prestaciones y servicios destinados a las personas en situación de exclusión social..... 28
- Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo 20
- Derechos de la ciudadanía. 6
- Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa..... 1

En lo que se refiere al deber de colaboración de las administraciones públicas y al **plazo de respuesta**, se ha mejorado el plazo de respuesta por parte del Departamento de Trabajo y Empleo del Gobierno Vasco, a quien mayoritariamente van dirigidas las quejas. El Departamento y, concretamente, la Dirección de Prestaciones e Inclusión, ha realizado un esfuerzo elevado para ajustar la gestión de las prestaciones a los retos que ha implicado la gestión del IMV y la adaptación de la prestación de RGI al nuevo marco normativo. A pesar de ello, sigue existiendo un margen claro de mejora.

En lo que se refiere a otras administraciones públicas, este año no se aprecia ningún retraso destacable respecto a los plazos comprometidos.

Con respecto a los plazos de resolución de las solicitudes de IMV, RGI y a la resolución de los recursos administrativos, tanto los potestativos de reposición, como los de alzada y las reclamaciones previas a la vía jurisdiccional social, se sigue manteniendo un retraso elevado, princi-

palmente respecto a las solicitudes de IMV y los recursos potestativos de reposición y en las reclamaciones previas, aunque se ha constatado una mejora en los plazos de resolución de los recursos de alzada.

En el año 2023 se ha hecho imprescindible insistir en la importancia de reforzar la **información a la ciudadanía y la formación del personal de Lanbide** ante los cambios normativos y de gestión que se han previsto. Dicha preocupación es compartida por el Departamento de Trabajo y Empleo del Gobierno Vasco que ha informado a esta institución de diferentes propuestas para abordar este imperativo. Ejemplo de ello son el proyecto de lectura fácil en el acceso a los servicios o en las resoluciones, y la remisión de cartas personalizadas informando de cambios claves de la normativa y su impacto práctico en el cómputo y abono de la prestación, antes de que se implante el nuevo sistema.

El Ararteko estima que la **atención ciudadana de calidad** debería constituir una prioridad estratégica, teniendo en cuenta, además, la incidencia de la administración electrónica en colectivos vulnerables y los efectos en las relaciones con la administración. Siguen detectándose **carencias** en cuestiones relevantes como la constancia del registro de la documentación que se presenta o la información que se ofrece a las personas usuarias en las oficinas de Lanbide, así como mediante comunicaciones personales. En este último caso, por ejemplo, el Ararteko ha propuesto reflexionar sobre la actual supresión del anexo económico en las resoluciones de Lanbide que informan de las cantidades que son objeto de reclamación, por estimar insuficiente su derivación a su consulta a Lanbidenet. La nueva previsión, establecida en el **artículo 9** de la Ley 14/2022 sobre los derechos de las personas titulares y beneficiarias de las prestaciones económicas, ayudas, instrumentos y servicios del Sistema Vasco de Garantía de Ingresos y para la Inclusión, debe conllevar actuaciones de mejora en la atención e información, que permitan, además, ser evaluadas. El artículo 72.3 también prevé la promoción de uso de determinados canales para facilitar el acceso a la información sobre prestaciones económicas, realización de trámites y su cumplimentación o sobre otras cuestiones procedimentales. A ello se añaden los cambios de calado previstos en el nuevo **Decreto 173/2023, de 21 de noviembre**, por el que se aprueba el reglamento de la renta de garantía de ingresos y la posibilidad de utilización de medios electrónicos en aplicación, asimismo, del **Decreto 91/2023, de 20 de junio**, de atención integral u multicanal a la ciudadanía y acceso a los servicios públicos por medios electrónicos, lo que supone un impacto en la manera de relacionarse por parte de la ciudadanía respecto a Lanbide que obliga a que en esos cambios se realice un acompañamiento adecuado a la ciudadanía. El Ararteko reitera que la tenencia de dispositivos electrónicos como un teléfono móvil no significa tener capacidad de realizar trámites administrativos eficaces. En este sentido es importante recordar la previsión establecida en el artículo 13, b la **Ley 39/2015, de 1 de octubre**, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPAC), que establece el **derecho de la ciudadanía a ser asistida en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las administraciones públicas**. Por

ello, esta defensoría patentiza su preocupación por el hecho de que, tanto la atención presencial como la comunicación telefónica, estén siendo sustituidos por canales telemáticos, lo que, en algunas personas, puede dificultar o, incluso, imposibilitar la comunicación con las administraciones públicas.

En cuanto a la **coordinación interadministrativa**, el Ararteko ha podido conocer una mejora de la colaboración interadministrativa entre Lanbide y los servicios sociales municipales. La incorporación de informes sociales en el expediente de RGI ha tenido peso en la valoración de los hechos que conforman algunos expedientes y la colaboración entre ambos sistemas resulta muy positiva para avanzar en el proceso de inclusión social.

Finalmente, un número de quejas, que sigue en aumento, tiene que ver con las dificultades para el acceso a una **vivienda o alojamiento adecuado** y la inexistencia de recursos suficientes para atender las necesidades de las **personas en situación de exclusión residencial**. Aunque la normativa ha flexibilizado los requisitos respecto a la acreditación de un domicilio en las solicitudes de prestaciones económica, suprimiendo los límites relativos al número de prestaciones por vivienda o a la condición de establecimiento colectivo y facilita la acreditación de requisitos mediante el padrón social, el acceso a un alojamiento adecuado y seguro sigue siendo el elemento catalizador de la inclusión social y laboral que deviene imprescindible para el desarrollo de cualquier intervención social y orientación laboral.

2. Quejas destacadas

En este apartado se ponen de relieve algunas de las actuaciones del Ararteko respecto a las quejas recibidas y en el contenido de las resoluciones que ha dirigido a las administraciones públicas. Estas quejas afectan, principalmente, a actuaciones derivadas del reconocimiento del derecho a prestaciones económicas para hacer frente a situaciones de exclusión y emergencia social y a servicios destinados a la inclusión social, así como otras cuestiones relacionadas con el itinerario de inclusión social.

2.1. La mayoría de las recomendaciones elaboradas se han dirigido al Departamento de Trabajo y Empleo del Gobierno Vasco. Al igual que otros años, el Ararteko ha elaborado un documento con las recomendaciones y sugerencias dictadas en materia de RGI/PCV en el año, **documento recopilatorio 2023**. En el mismo se ha incorporado un apartado en el que se da cuenta de las respuestas del Departamento a las recomendaciones emitidas en el año 2022. Así, de las 7 que estaban pendientes de respuesta durante el año 2023 el Departamento ha aceptado 4 y no ha aceptado 3.

En cuanto al año 2023, han sido un total de 10, en las que 7 constan como no aceptadas, y **únicamente 1 ha sido aceptada**, y 2 corresponden a resoluciones conclusivas.

Las recomendaciones que se han elevado a los ayuntamientos han sido 4, 2 al Ayuntamiento de Bilbao, 1 al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz y 1 al Ayuntamiento de Trapagaran.

Este año también destacamos que se ha mantenido la senda favorable de resolución de expedientes de queja que afectan a Lanbide y de solución de los problemas que se han comunicado al Ararteko.

Ello no ha sido óbice para que se haya tenido que acudir al **procedimiento simplificado en el caso de 15** expedientes de queja de prestaciones de RGI/PCV. Se acude a este procedimiento en los expedientes de queja cuya litis ha sido objeto de varias resoluciones del Ararteko y debatida en las reuniones mantenidas entre personal de ambas instituciones, sin que Lanbide acepte las consideraciones del Ararteko. En esos expedientes, que se han concluido este año, se mantienen diferencias sobre los siguientes temas: carencias en el contenido del informe policial como único medio de prueba que acredita la discrepancia entre el certificado de padrón municipal y el requisito de acreditar la residencia efectiva, o la constitución de la unidad de convivencia (UC); obligación de convivir en un mismo domicilio a los cónyuges o situaciones análogas a pesar de la imposibilidad legal de la reagrupación familiar; salidas de la Comunidad Autónoma de Euskadi (CAE) durante un periodo mayor del autorizado sin suficiente cobertura normativa; consideración de que no se acredita la residencia efectiva cuando consta la persona inscrita en el padrón municipal y se estima que no existe prueba de que no reside en el domicilio señalado en el padrón municipal; denegación de una minoración de la cuantía a devolver para el pago de la deuda por prestaciones económicas percibidas de manera indebida, sin atender a la capacidad económica, así como por la compensación de la deuda pendiente con la totalidad de los atrasos acumulados sin respetar la compensación parcial mensual prevista en la normativa.

A estas discrepancias se unen las que han dado lugar a nuevas recomendaciones ya citadas.

Como cabe apreciar, **la gran mayoría de las recomendaciones y sugerencias remitidas no se han aceptado por parte del Departamento de Trabajo y Empleo.**

2.2. En el año 2023 se han solucionado **un número reseñable de expedientes de queja** durante su tramitación. Pese a ello, se ha observado con preocupación un retroceso respecto a los expedientes de queja que se encontraban en fase de recurso. En algunos casos los informes de respuesta a la petición de colaboración no respondían a las preguntas formuladas, sino que adjuntaban la copia de la resolución desestimatoria del recurso de alzada.

Entre las quejas que se han resuelto, destacamos los siguientes problemas abordados en las mismas: Expediente en el que se ha dado validez al certificado de padrón como documento probatorio con valor de presunción iuris tantum para acreditar la residencia efectiva, como había insistido el Ararteko. Además, en otro expediente se ha revisado la

cuantía del IMV concedida al descontar el cómputo de la prestación económica de vivienda (PEV) que percibía, por entender que el artículo 20.1 de la Ley 19/2021 prevé la excepción del cómputo de las ayudas de vivienda, tanto por alquiler como para la adquisición. También se ha declarado la prescripción de deudas en algunos expedientes por el transcurso de cuatro años sin haberse procedido a una reclamación válida en Derecho. Cabe mencionar, asimismo, un expediente en el que se requería la presentación del padrón histórico colectivo por parte de la persona solicitante para la tramitación del IMV por residir en un municipio en los que no está prevista la interoperabilidad (que actualmente únicamente afecta a Ortuella, Mungia, Durango, Leioa y Bermeo), y la persona no pudo acceder al mismo mediante solicitud en el Registro del Ayuntamiento. Lanbide revisó, finalmente, el expediente. El Ararteko recuerda que acudir a la interoperabilidad es una obligación legal, que en la tramitación del IMV es fundamental para poder acreditar el requisito del padrón histórico colectivo.

Se destaca otra problemática que afecta a un expediente en el que se había archivado la solicitud de RGI por no presentar un documento que no había sido objeto de requerimiento y subsanación previa. En otro caso, Lanbide ha reconocido que no puede requerirse a la persona subarrendataria el justificante de depósito de fianza y registro del contrato de arrendamiento en el Registro del Gobierno Vasco. Pese a este reconocimiento, la realidad es que el Ararteko sigue recibiendo quejas en las que se denuncia la obligación a las personas arrendatarias o subarrendatarias de presentar dichos documentos.

A lo anterior cabría añadir otros expedientes de anulación de reclamaciones de prestaciones por presentar un certificado de bienes considerado, inicialmente, inadecuado para acreditar la ausencia de bienes, pero en los que pudo acreditarse la falta de medios económicos, por lo que la UC cumplía los requisitos para el acceso a la RGI. Las cantidades que se reclamaban en algunos casos eran elevadas.

Se han revisado expedientes en los que se computaban cantidades que procedían del subsidio extraordinario por desempleo del Servicio Público de Empleo por ser víctima de violencia de género, así como otro expediente en el que se computaba la ayuda de 200€ para personas físicas de bajo nivel de ingresos y patrimonio gestionado por la Diputación Foral de Bizkaia.

Se ha solucionado, igualmente, un expediente en el que se habían extinguido las prestaciones de RGI/PCV y se reclamaban cantidades indebidamente percibidas de ambas prestaciones por no constar en el contrato de arrendamiento presentado la autorización del propietario para el subarriendo, pese a que existía un contrato de subarriendo de fecha posterior en el que constaba la firma del propietario de la vivienda. También se ha solucionado otro expediente de queja que afectaba a una extinción por disponer de un bien inmueble de escaso valor distinto a la vivienda habitual que, aunque era de uso residencial, su valor catastral era inferior a 10.000€, por encontrarse en un estado ruinoso.

Lanbide ha revocado resoluciones de extinción relativas a la obligación de hacer valer un derecho de contenido económico, por la no reclamación de la pensión de alimentos, en supuestos en los que el motivo real había sido la denegación de la asistencia jurídica gratuita, porque no era firme la resolución judicial de denegación y porque no había podido presentar la sentencia con las medidas paternofiliales acordadas por estar pendiente el procedimiento en vía judicial.

Cabe mencionar una queja en la que se denunciaba la falta de respuesta a una solicitud que se había remitido en la que se pedía el envío de determinada información al colectivo de pensionistas, para que tuvieran conocimiento de las previsiones en la nueva Ley 14/2022. Lanbide remitió, finalmente, dicha comunicación explicando los motivos por los que no era posible ofrecer la información solicitada.

En otros casos, la admisión por Lanbide, en fase de recurso, de documentos nuevos ha permitido acreditar la veracidad de las manifestaciones de la persona reclamante y ha contribuido a una resolución favorable de la queja.

Asimismo, se han resuelto expedientes de queja en los que Lanbide exigía determinada documentación que ya obraba en su poder y que, por tanto, no debería haber requerido.

En un expediente de extinción de la RGI por la existencia de dos suspensiones en un período de dos años de vigencia de la prestación, el cuestionamiento de una de ellas dio lugar a la revocación de la suspensión, así como de la extinción posterior.

En dos ocasiones, Lanbide ha revocado la suspensión de la RGI motivada por el hecho de no haber abierto la puerta de la vivienda a la policía, tras concluir que este hecho no puede ser considerado un incumplimiento de la obligación de colaborar con la Administración.

En relación con los informes policiales de residencia o convivencia, cabe añadir que ha resultado decisivo que se admita la aportación de nuevos elementos que desvirtúan el informe policial de cara a la resolución de los expedientes.

Un bloque de quejas novedoso tiene que ver con la relación entre la RGI y el IMV. La concesión inicial del IMV dio lugar a la suspensión, extinción o bien a la modificación de cuantía de la RGI. La posterior revocación del IMV ha supuesto la revisión de expedientes de RGI con carácter retroactivo y el abono de cantidades en concepto de RGI correspondientes al período en el que tuvo que procederse a la devolución del IMV.

En la [Resolución del Ararteko de 14 de diciembre de 2023](#) se recoge un ejemplo de cómo Lanbide ha procedido en estos expedientes, actuación que el Ararteko valora positivamente.

Asimismo, destacamos que Lanbide ha aceptado la propuesta del Ararteko de dar copia a la persona de un informe policial eliminando los datos que afectan a personas ajenas al expediente. Pese a ello, esta institución ha elevado la recomendación de incorporar la copia del informe en la

resolución por la que se acuerda la extinción o la suspensión del derecho cuando el contenido del mismo determina la decisión de Lanbide.

Con relación a la **reanudación de oficio** de la prestación en supuestos de suspensión por un plazo determinado, se ha previsto la reanudación de oficio en el artículo 46.3 de la Ley 14/2022, aunque desconocemos si se ha articulado un mecanismo interno para instar su tramitación de oficio, como el Ararteko ha recomendado.

2.3. Quejas que afectan a las prestaciones económicas derivadas de la Ley para la Garantía de Ingresos y la Inclusión Social

En el año 2023 se han tramitado quejas que afectan a la Ley 18/2008 y también a la Ley 14/2022, que entró en vigor el 29 de marzo de 2023.

Uno de los motivos de queja afecta al retraso en la resolución de solicitudes de RGI iniciales, así como de las solicitudes de reanudación, retraso que viene motivado por los numerosos ajustes que está suponiendo la aplicación del nuevo marco normativo y la tramitación del IMV.

Un importante bloque de quejas tiene que ver con las dificultades para cumplir los requisitos relativos al domicilio, así como la importancia de inscribirse en el padrón municipal en esa dirección y mantener la residencia efectiva en dicho domicilio.

Lanbide acuerda la denegación, suspensión o extinción de la RGI por no acreditar la **residencia efectiva** en el domicilio que consta en el registro padronal o por la existencia de huecos en el padrón, es decir, de momentos en los que no ha estado inscrito en el padrón (acreditándose la residencia efectiva a pesar del hueco en el padrón). El Ararteko ha propuesto a Lanbide una interpretación favorable de la normativa cuando se acredita la residencia efectiva, dado que determinadas circunstancias (relacionadas con la precariedad residencial) llevan a huecos en el padrón por espacios limitados de tiempo. Asimismo, se ha seguido recordando a Lanbide que la Ley 18/2008 no preveía la pérdida de la residencia efectiva por ausencias durante más de 90 días en la CAE, sino que esa previsión se ha incorporado en la Ley 14/2022.

Relacionados con el registro padronal destacan los problemas relacionados con los requisitos de acceso a la prestación de RGI y las deficiencias en la información que se presta en la atención ciudadana. Aunque la normativa establece como criterio general la necesidad de acreditar tres años en la inscripción en el padrón municipal, existen otras situaciones que son objeto de protección, pero respecto de las que no se informa y orienta de la misma manera sobre la posibilidad de acceso a la prestación, por ejemplo, en el caso de acreditar cinco años continuados de los diez anteriores a la fecha de la solicitud. Por ello, el Ararteko insiste reiteradamente en la importancia de la orientación ciudadana.

Otro bloque de quejas afecta a la acreditación de **la modalidad de la unidad de convivencia**, por la dificultad de acreditar que no existe una relación análoga a la conyugal, al afectar al derecho a la intimidad y conllevar la prueba de un hecho negativo. La nueva Ley ha previsto la presunción de existencia de UC, lo que puede dar lugar a entender que existe una relación análoga a la conyugal cuando no siempre es así, siendo difícil la aportación de prueba en contrario (artículo 28. 2 Ley 14/2022). El Ararteko ha trasladado las dificultades existentes para poder desvirtuar dicha presunción, cuando es factible que los requisitos que la normativa presume se cumplan por personas que comparten una vivienda y no son pareja. En este sentido, es necesario tener en cuenta que las dificultades para el acceso a un domicilio dan lugar a diferentes modalidades de convivencia y, así, ha aumentado el número de personas que convive por razones económicas con personas ajenas a su UC.

Mención especial exige la petición de colaboración al Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco para la emisión de **informes que acrediten el incumplimiento de requisitos relativo a la residencia efectiva** y a la composición de la unidad de convivencia. El Ararteko ha recordado de manera reiterada los requisitos que debe reunir el informe policial para que los datos que contiene gocen de la presunción de veracidad y ha cuestionado que los testimonios de vecinos y de otras personas sin identificar puedan tener virtualidad probatoria. Además, ha propuesto que se facilite una copia del mismo en el trámite de audiencia del procedimiento de revisión de la prestación. Asimismo, en su opinión no cabe entender que la denegación de acceso al domicilio personal a un agente de autoridad constituya un incumplimiento de la obligación de colaborar por tratarse del ejercicio del derecho a la inviolabilidad del domicilio.

Entre los expedientes relativos a la **denegación, suspensión o extinción de las prestaciones**, el domicilio es un elemento esencial, que genera dificultades en la presentación de un título que reúna los requisitos exigidos para una acreditación válida de la modalidad del disfrute de la residencia en una vivienda (arrendamiento, subarrendamiento, precario, cesión de uso...). La presentación de un documento u otro o bien la incorporación de un contenido u otro, por ejemplo, recogiendo el uso exclusivo de una zona de la vivienda, tiene un alcance importante, tanto en el acceso y el mantenimiento del derecho a la RGI (también del IMV), como en la cuantía que pueda corresponder en atención al índice corrector previsto. La atención y orientación ciudadana de calidad con relación al contenido de este documento es por ello determinante.

Además, el Ararteko ha seguido insistiendo en el cumplimiento de la **Recomendación de carácter general 2/2015**, de 8 de abril, sobre la obligada consideración al **interés superior del menor** en las políticas públicas y, en especial, en el sistema de garantía de ingresos. Esta institución ha recordado a Lanbide-Servicio Vasco de Empleo la obligación de tomar en consideración y ponderar adecuadamente los efectos que podría implicar en la vida de las niñas y los niños una decisión administrativa que privara de ingresos a su unidad de convivencia, sin que Lanbide haya incorporado dicha valoración

en los informes remitidos en las peticiones de información o en las recomendaciones remitidas. Uno de estos expedientes dio lugar a la **Resolución del Ararteko de 26 de mayo de 2023**. Lanbide había denegado la RGI a una familia monoparental y la había motivado en el hecho que la UC de la que procedía había sido objeto de una extinción, sin explicar las razones para ello, a pesar de responder al ejercicio de una potestad discrecional, por lo que la extensión de la extinción no era obligada. Esta recomendación no ha sido aceptada.

Este año el Ararteko ha elaborado varias resoluciones en las que ha recomendado la revisión de la extinción de la RGI por entender que **no cabía asimilar la resolución por la que acuerda el mantenimiento de la suspensión del derecho y la consiguiente no reanudación de la RGI, con que haya incurrido en una nueva causa de suspensión** y, en consecuencia, entender que se ha cometido un motivo de extinción por la existencia de dos resoluciones previas de suspensión. **Resoluciones del Ararteko de 26 de mayo de 2023 y de 18 de octubre de 2023 que no han sido aceptadas.**

Se menciona también una resolución que afecta a la consideración de **ingreso atípico** de un dinero, procedente de una herencia, que había sido invertido en la rehabilitación de su vivienda habitual, pero que, debido a la naturaleza de las obras, no se había podido acometer hasta tres años después. Lanbide no aceptó el carácter de inversión, por haber superado el plazo de 12 meses.

En este sentido el Servicio Vasco de Empleo aplicaba, por analogía, el plazo de 12 meses previsto, en el artículo 20.2.b) del Decreto 147/2010, de 25 de mayo, de la Renta de Garantía de Ingresos, para los gastos destinados a la adquisición de mobiliario o ajuar para la vivienda habitual. El Ararteko recomendó la revisión de dicha decisión. **Resolución del Ararteko, de fecha 7 de marzo, que no ha sido aceptada.**

Con relación al **procedimiento de reclamación de prestaciones** en concepto de RGI, se advierten problemas derivados de los efectos del incumplimiento puntual del **acuerdo de fraccionamiento en cuotas** de los reintegros de cantidades indebidamente percibidas acordadas por Lanbide. Dicho incumplimiento supone el inicio de la vía ejecutiva y la aplicación de la normativa de recaudación ejecutiva. El Ararteko ha solicitado la reflexión en torno a la aplicación de esta normativa en el colectivo de personas receptoras de RGI, ya que al afectar a los únicos ingresos de los que disponen para su supervivencia puede agravar su proceso de exclusión social.

Asimismo, se han planteado serias dudas sobre la retención de atrasos, sin la existencia de una deuda firme, y la compensación entre créditos y deudas sin un procedimiento administrativo específico que acuerde dicha compensación. También se ha cuestionado que se inicie el procedimiento de reclamación de prestaciones sin que la resolución por la que se acordó la suspensión o extinción del derecho a la RGI fuera firme en vía administrativa.

2.4. Quejas que afectan a la denegación, suspensión y extinción del ingreso mínimo vital regulado en la Ley 19/2021, de 20 de diciembre, por la que se establece el ingreso mínimo vital

La puesta en marcha del IMV ha dado lugar a nuevos motivos de queja. Además del retraso respecto a la resolución de solicitudes de IMV, que ha sido un problema hasta el momento (aunque se ha comunicado que se están poniendo medios para hacerle frente), las quejas recibidas en esta materia plantean dos problemáticas diferentes. Una afecta a la revocación del IMV y a la generación de una deuda por prestaciones indebidas por no cumplir el requisito de vulnerabilidad económica. Lanbide ha revisado los expedientes de RGI, de las unidades de convivencia a las que les revocaron la prestación del IMV y ha acordado abonar los atrasos si durante ese periodo cumplía los requisitos para ser beneficiario de RGI, como se explica en la [Resolución del Ararteko, de 14 de diciembre de 2023](#).

La otra problemática afecta a la falta de remisión al INSS de los datos de las personas beneficiarias de RGI, que dieron su consentimiento para la tramitación del IMV por parte de la entidad estatal, que ha sido objeto de la [Resolución del Ararteko de 28 de diciembre de 2023](#).

Otro bloque de quejas ha afectado a declaraciones de desistimiento por no presentar un documento como es el padrón histórico colectivo correspondiente al año anterior a la fecha de presentación de la solicitud de IMV. El avance en la interoperabilidad va a permitir que esta exigencia deje de ser un problema cuando las personas han residido en la CAE, pero sigue siendo un obstáculo importante cuando no se ha residido en ese periodo en la CAE porque Lanbide no puede acceder a los datos del INE (Instituto Nacional de Estadística).

Un problema que se ha detectado tiene que ver con los efectos que se produce al no poder percibir la PCV cuando se reconoce el IMV y se deja de ser beneficiario de la RGI, lo que hace que se tenga que devolver la cuantía de la PCV, lo que coloca al beneficiario en peor situación, ya que la cuantía de ambas prestaciones (RGI y PCV) supera la cuantía de IMV.

2.5. Quejas que afectan a las prestaciones y servicios destinados a las personas en situación de exclusión social

Una ciudadana puso en conocimiento del Ararteko que el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz había denegado su solicitud de Ayudas de Emergencia Social (AES) en concepto de gastos farmacéuticos por “no cumplir requisitos: medios económicos por ingresos.”

La solicitante explicó que los ingresos procedían de atrasos en concepto de IMV, que iban a ser computados como ingresos de cara a la percepción de la RGI dividiéndose su cuantía en 60 mensualidades y pasando a disminuir la cuantía que le correspondía en concepto de RGI.

El Ararteko trasladó al Ayuntamiento que la reclamante no había sufrido una variación en su capacidad económica en comparación a los años precedentes, en los que había sido beneficiaria de AES por el mismo concepto. [Resolución del Ararteko, de 5 de septiembre de 2023, pendiente de respuesta](#).

En otro expediente de queja el Ararteko ha trasladado al Ayuntamiento de Bilbao que la denegación de la solicitud de reconocimiento de AES no tiene amparo normativo, dado que la percepción de AES no es incompatible con la extinción de la RGI, máxime cuando el motivo para dicha extinción había sido la imposibilidad de presentación de un certificado de bienes del país de origen. Resolución del Ararteko de 20 de junio de 2023, **no aceptada**.

En la resolución esta institución recordaba las consideraciones claves de la [Recomendación General del Ararteko 3/2020, de 12 de junio de 2020](#) sobre la “Compatibilidad de las ayudas de emergencia social con la suspensión y extinción de la renta de garantía de ingresos”, y de la [Recomendación General del Ararteko, 1/2020, de 13 de mayo de 2020](#) sobre la “Necesidad de reflexionar sobre la exigencia de presentar el certificado de ausencia de recursos económicos en el país de origen para ser titular de prestaciones económicas”.

Además, debe mencionarse la [Resolución de 26 de diciembre de 2023](#), en la que el Ararteko recomienda al Ayuntamiento de Trapagaran que dé una respuesta motivada a la solicitud de informe sobre necesidad urgente de vivienda y que lleve a cabo las actuaciones necesarias en coordinación con otras administraciones competentes para evitar que esta familia gitana viva en una caravana.

En cuanto a los **servicios destinados a las personas sin hogar**, el Ararteko ha elaborado la [Resolución de 28 de diciembre de 2023](#), por la que sugiere al Ayuntamiento de Bilbao que incorpore las garantías jurídicas necesarias en los procedimientos para la restricción de prestaciones, derechos o intereses legítimos por parte del Servicio Municipal de Urgencias Sociales y reflexione sobre la conveniencia de impulsar propuestas complementarias al procedimiento sancionador, vinculadas a un enfoque restaurativo.

En ese sentido, el Ararteko considera de interés promover una reflexión sobre la posibilidad de impulsar mecanismos de respuesta a los conflictos en el ámbito de los servicios sociales, que tengan en cuenta otros parámetros que el binomio infracción-sanción, es decir, mecanismos, que no sean únicamente reactivos, como los propios de un procedimiento sancionador, sino que incorporen propuestas complementarias vinculadas al enfoque restaurativo, en el sentido de buscar reparación de los diferentes daños que haya producido el conflicto en la convivencia. Se trata de

construir un sistema conjunto de tratamiento de conflictos desde los valores diversos de las diferentes personas y servicios públicos que se ven inmersos en un problema de convivencia, un sistema más coherente con la finalidad misma de los servicios sociales y con la naturaleza de la intervención social.

En el año 2023 el Ararteko ha concluido una queja que tenía por objeto diversos problemas que afectan a las personas con enfermedad mental en situación de dificultad social que se encuentran próximas a obtener el alta en un hospital psiquiátrico. En el análisis del problema ha podido conocer las dificultades a las que se enfrentan estas personas y ha remitido determinadas conclusiones relativas a la importancia de la coordinación y colaboración interadministrativa e intradministrativa para cumplir el principio de atención centrada en la persona y continuidad en la intervención y evitar cargas impropias en los servicios públicos, recordando la importancia del cumplimiento de las disposiciones normativas y los instrumentos de planificación de los que se han dotado las administraciones públicas y la necesidad de reflexionar sobre criterios de prevalencia y sobre el modelo de atención para mejorar la atención a personas con problemas de salud mental y valoración de la exclusión social. [Resolución del Ararteko de 15 de febrero de 2023.](#)

También ha concluido otro expediente en el que se han podido conocer determinadas disfunciones en las derivaciones entre servicios sociales, con incumplimiento del principio de atención centrada en la persona y de continuidad en la intervención. El Ararteko reclama una reflexión sobre los criterios de prevalencia en la atención a personas con discapacidad, dependencia y en situación de exclusión social y estima que la salida obligada o la imposibilidad de acceso de personas por problemas de conducta a un servicio social debe ser objeto de regulación específica con el fin de mejorar las garantías jurídicas y evitar situaciones de *sinhogarismo*. Asimismo considera necesario reflexionar sobre el procedimiento y las consecuencias de la expulsión de las personas sin hogar de los centros residenciales con la finalidad de ofrecer, en todos los casos, una alternativa habitacional y reforzar las garantías procedimentales básicas de cualquier decisión de conformidad con los principios del procedimiento sancionador. [Resolución del Ararteko, de 2 de mayo de 2023.](#)

3. Contexto normativo y social

Según las [cuentas trimestrales](#) que elabora Eustat, el PIB de la CAE avanza en el tercer trimestre de 2023 un 1,6% en tasa interanual y se crean más de 15.000 puestos de trabajo. Paralelamente, ha aumentado el número de unidades de convivencia perceptoras de RGI en diciembre que asciende a 56.144 personas (657 más que el mes anterior) y 24.090 titulares del IMV, de los que 12.307 lo complementan con la RGI.

Entre la normativa de interés que se ha aprobado mencionamos el [Decreto 173/2023, de 21 de noviembre](#), por el que se aprueba el Reglamento de la Renta de Garantía de Ingresos.

[Decreto Foral 185/2023, de 30 de noviembre](#), de la Diputación Foral de Bizkaia, por el que se modifica el Decreto Foral de la Diputación Foral de Bizkaia 58/2023, de 2 de mayo, regulador de la prestación económica vinculada a procesos especializados de inclusión.

[Decreto 168/2023, de 7 de noviembre](#), por el que se regulan el régimen de concierto social y los convenios en el Sistema Vasco de Servicios Sociales.

Este año se ha aprobado [Estrategia Nacional para la lucha contra el *sinhogarismo* en España 2023-2030](#).

También se ha divulgado el [VI Estudio sobre la situación de las personas en situación de exclusión residencial grave en la CAPV 2022](#) que merece ser objeto de algún apunte.

Durante la noche del recuento de personas sin hogar, del 26 al 27 de octubre de 2022, se identificaron un total de 3.380 personas en situación de exclusión residencial grave. De todas ellas, una quinta parte (19,5%) fueron personas localizadas en calle (658 personas). El 80,5% restante pernoctaba en alguno de los centros de la red de Servicios Sociales (2.722 personas). En concreto, cerca del 58,9% lo hizo en centros y pisos de inserción social, el 15,4% en albergues y centros de acogida nocturna y el 6,3% se alojaron en servicios de acogida para mujeres víctimas de violencia machista. De las 3.380 personas, 359 se ubicaban en Araba (el 10,6%), 1.669 en Bizkaia (el 49,4%) y 1.352 en Gipuzkoa (el 40,0%).

Resulta de interés la previsión establecida en el artículo 14 de la [Ley 12/2023, de 24 de mayo](#), por el derecho a la vivienda: “[d]e manera complementaria, con objeto de luchar contra el **fenómeno del *sinhogarismo***, corresponde a las Administraciones competentes, de acuerdo con lo previsto en su marco normativo, la programación de medidas específicas para afrontarlo, promoviendo en su ámbito territorial el acceso a soluciones habitacionales de alojamiento en condiciones adecuadas por parte de las personas en situación de *sinhogarismo* y la plena inclusión de las personas sin hogar desde una perspectiva integrada e intersectorial, y posibilitando una adecuada complementariedad entre las distintas políticas, recursos y servicios, especialmente en el ámbito sanitario, social, educativo y de empleo.

Asimismo, hay que destacar la aprobación de dos planes de gran impacto en esta área: el [II Plan estratégico de servicios sociales](#) y el [V Plan Vasco de Inclusión Social](#).

4. Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

4.1. Seguimiento de recomendaciones de carácter general

4.1.1. Seguimiento de la *Recomendación General del Ararteko 3/2020, de 12 de junio de 2020. Compatibilidad de las ayudas de emergencia social con la suspensión y extinción de la renta de garantía de ingresos*

El Ararteko sigue constatando que la suspensión o extinción de la RGI por parte de Lanbide condiciona la valoración de la concesión de las AES en algunos ayuntamientos, como es el caso del Ayuntamiento de Bilbao.

4.1.2. Seguimiento de la *Recomendación General del Ararteko 2/2020, de 5 de junio de 2020 sobre personas sin hogar y aportaciones a futuro*

Con ocasión de dicho seguimiento se elaboró un [documento de conclusiones](#) por la institución del Ararteko, que incluye un análisis del marco y contexto social, de los diagnósticos y evaluaciones existentes y de las actuaciones que se han puesto en marcha por las distintas administraciones públicas a las que se solicitó su colaboración. Además, se hicieron 40 aportaciones en las que se apuntaban propuestas de intervención, que reflejaban las preocupaciones del Ararteko derivadas de la tramitación de las quejas, tanto de carácter integral como sectorial, en el ámbito de la vivienda, de la garantía de ingresos, de los servicios sociales, o en el ámbito de la salud.

Este año 2023 se han recibido quejas que tienen que ver con la permanencia de una mujer en la calle, que no quiere ser atendida por parte de los servicios de urgencias sociales y con la ausencia de plazas para pernoctar para personas sin hogar, a pesar de las temperaturas invernales, así como respecto a expulsiones, salidas involuntarias de centros residenciales. En el año 2023 también ha sido noticia el fallecimiento de una mujer de 42 años que vivía en las calles de Barakaldo. El Ararteko ha solicitado información sobre este lamentable suceso.

En cuanto a los servicios destinados a personas sin hogar, esta defensoría ha insistido en su preocupación por la manera en la que se adoptan las decisiones que deniegan el acceso a servicios sociales, o en casos de extinción/expulsión de una plaza asignada, que debería ser adoptada tras el correspondiente procedimiento administrativo, en el que deberían reforzarse las garantías jurídicas. En opinión del Ararteko la intervención social y educativa debe ser el elemento preponderante en la gestión de los servicios sociales,

sin obviar la importancia de abordar los problemas de conducta garantizando el respeto de las garantías básicas del procedimiento sancionador. Por todo ello, parece necesario un abordaje multidisciplinar que no olvide la finalidad de la inclusión social, que está en la base de la atención social a las personas en situación de exclusión social. En este sentido, la limitación del derecho a la asistencia social debe estar motivada y debe existir una justificación razonable y objetiva, acordarse de conformidad a un procedimiento garantista que prevea una duración delimitada y contar con una finalidad legítima. Asimismo, cualquier sanción que se imponga en este ámbito debe estar reorientada a la reeducación y reinserción social, por analogía con el artículo 25.2 CE.

Otra de las quejas que se han tramitado tiene que ver con los asentamientos de personas sin hogar. Se ha comunicado al Ayuntamiento de Bilbao que cuando exista algún indicio de un asentamiento de personas sin hogar, por muy pequeño que parezca, se extremen las comprobaciones de la situación y del número de personas que podrían integrar el asentamiento, y que los objetos o efectos personales no se destruyan de inmediato, sino que se tramiten como un hallazgo y se remitan al Departamento de Hallazgos para los trámites y gestiones pertinentes tendentes a la localización y entrega a la persona propietaria.

La realidad del aumento de personas sin hogar en las calles de nuestras ciudades está constituyendo un gran reto para los ayuntamientos de las tres capitales que disponen de servicios de alojamiento y brindan la prestación de alimento. Las tres capitales ofrecen determinados servicios y una atención social a las personas sin hogar que viven en la CAE, cuya provisión aumenta año a año. La tardanza en la valoración de la exclusión social y la escasa rotación de las plazas en atención secundaria somete a los ayuntamientos de las capitales a una importante presión. A pesar de ello, la atención de calidad a estas personas sigue siendo un imperativo ético y legal, en atención a la [Carta Social Europea revisada](#), tanto respecto al servicio de atención y reparto de prestaciones básicas, como en lo concerniente a proveer de un alojamiento adecuado para evitar poner en riesgo su integridad.

4.1.3. Seguimiento de la *Recomendación General del Ararteko 1/2020, de 13 de mayo de 2020. Necesidad de reflexionar sobre la exigencia de presentar el certificado de ausencia de recursos económicos en el país de origen para ser titular de prestaciones económicas*

El Ararteko ha podido comprobar el cumplimiento de la Recomendación General de Ararteko. Tanto Lanbide, como los ayuntamientos de la CAE no están requiriendo la presentación del certificado de ausencia de recursos económicos en el país de origen en la tramitación de las solicitudes de prestaciones económicas. Asimismo, Lanbide ha revisado las deudas generadas por su no presentación, o su inadecuación como documento que acredita la ausencia de recursos económicos.

4.2. Reuniones con administraciones públicas, servicios públicos y organizaciones sociales

Responsables técnicas del Ararteko se ha reunido con Caritas Gipuzkoa y Sos Racismo Gipuzkoa para conocer diferentes problemáticas relacionadas con las personas sin hogar que viven en las calles de Donostia/San Sebastián, principalmente, respecto a la problemática derivada del frío y la relacionada con la necesidad de alimento.

También se ha reunido con Ongi Etorri Errefuxiatuak quienes comunicaron su preocupación por las dificultades para la inscripción en el padrón de las personas sin hogar y de las mujeres en situación administrativa irregular que trabajan de manera interna en servicio doméstico, así como de la discrecionalidad con la que, en su opinión, se inician expedientes de baja de oficio en la inscripción en el padrón municipal.

Asimismo, representantes de esta institución se han reunido, en varias ocasiones, con la Dirección de Prestaciones e Inclusión de Lanbide poniendo en su conocimiento algunas cuestiones de interés derivadas de la tramitación de las quejas presentadas frente a la denegación, suspensión, extinción y reclamación de prestaciones de RGI/PCV e IMV. Por parte de la Dirección se ha informado de las actuaciones que van a realizar para poner en marcha el nuevo modelo de gestión de la RGI.

Finalmente, se menciona la reunión con el Área de Acción Social del Ayuntamiento de Bilbao por la preocupación generada en esta defensoría por algunas quejas recibidas con relación al servicio municipal de urgencias sociales del Ayuntamiento de Bilbao.

4.3. Visitas

Personal técnico del Ararteko ha realizado una visita al servicio municipal de urgencias sociales y al Albergue de Elejabarri, así como al Centro de Día Apiriku. En la visita ha podido conocer el funcionamiento de los servicios y se le ha informado de las propuestas de mejora que se van a acometer en los próximos meses.

5. Síntesis de las actuaciones del área

5.1. La gran mayoría de las quejas recibidas este año, al igual que en los anteriores, afectan a la **denegación, suspensión y extinción de la RGI y PCV por parte de Lanbide-Servicio Vasco de Empleo**. Las resoluciones dictadas por esta institución en este ámbito se recogen en el

documento: [Recopilatorio y resumen de las recomendaciones y sugerencias del Ararteko](#) en materia de prestaciones de renta de garantía de ingresos y prestación complementaria de vivienda durante el año 2023.

Aunque se ha solucionado un número importante de expedientes se ha podido comprobar un retroceso con relación a la aceptación de recomendaciones. De las 8 recomendaciones emitidas, constan 7 como no aceptadas, **y únicamente 1 ha sido aceptada.**

Asimismo, debe destacarse el **aumento de quejas que afectan al IMV**. Estas quejas están relacionadas, en su gran mayoría, con el retraso en su tramitación, así como con su archivo por la falta de respuesta al requerimiento de documentación o como consecuencia de la comprobación del requisito de vulnerabilidad económica que, al realizarse con posterioridad a su concesión, ha conllevado la obligación de la devolución de las prestaciones concedidas inicialmente en concepto de IMV. Lanbide ha establecido un mecanismo para revisar, en este caso, el derecho a la RGI durante el periodo que corresponde devolver las prestaciones percibidas en concepto de IMV a las personas que cumplen los requisitos para ser beneficiarias de la RGI, lo que se ha valorado de manera muy positiva por esta institución.

5.2. La **complejidad** de la normativa reguladora de las diferentes prestaciones económicas que se han previsto para las diferentes contingencias (emergencia social y garantía de ingresos, desempleo, enfermedad, discapacidad, dependencia, vivienda...) dificulta su gestión tanto para las administraciones públicas como para las personas en situación de vulnerabilidad social que deben tener conocimiento de requisitos y obligaciones, que no son fáciles de cumplir y, en ocasiones, dan lugar al **fenómeno denominado non take up o desaprovechamiento de derechos.**

5.3. El **nuevo marco normativo** ha supuesto un cambio importante en la gestión de la RGI que requiere de una información constante y de calidad a las personas titulares de la RGI y del IMV para evitar disfunciones que tengan su origen en los cambios acaecidos en la normativa y en la gestión. En el año 2023 se ha hecho imprescindible insistir en la importancia de reforzar la información a la ciudadanía y la formación del personal de Lanbide.

5.4. El reconocimiento en el artículo 9 de la Ley 14/2022 **derechos de las personas titulares y beneficiarias de las prestaciones económicas, ayudas, instrumentos y servicios del Sistema Vasco de Garantía de Ingresos y para la Inclusión** debe suponer actuaciones de mejora en la atención e información, que permitan ser evaluadas. A ello se añaden los cambios de calado previstos en el nuevo [Decreto 173/2023, de 21 de noviembre](#), por el que se aprueba el reglamento de la renta de garantía de ingresos y la posibilidad de utilización de medios electrónicos en aplicación, asimismo, del [Decreto 91/2023, de 20 de junio](#), de atención integral u multicanal a la ciudadanía y acceso a los servicios públicos por medios electrónicos, lo que supone un impacto en la manera de relacionarse por parte de la ciudadanía requiere de un adecuado acompañamiento por

parte de Lanbide En este sentido es importante recordar la previsión establecida en el artículo 13, b la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPAC), que establece el derecho de la ciudadanía a ser asistida en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las administraciones públicas.

5.5. La **estabilidad residencial** es el elemento catalizador de la inclusión social y laboral y es imprescindible para el desarrollo de cualquier intervención social y orientación laboral. Aunque la normativa ha flexibilizado los requisitos respecto a la acreditación de un domicilio en las solicitudes de prestaciones económicas suprimiendo los límites relativos al número de prestaciones por vivienda o a la condición de establecimiento colectivo y facilita la acreditación de requisitos mediante el padrón social, el acceso a un alojamiento adecuado y seguro sigue condicionando cualquier avance en el proceso de inclusión social. La nueva Ley estatal por el derecho a una vivienda establece previsiones específicas para colectivos vulnerables, como son las personas sin hogar.

5.6. Las dificultades para las relaciones administrativas se ven agravadas por los **retrasos** que algunos municipios mantienen respecto a las **citas** para la atención por parte de los servicios sociales municipales, así como por las dificultades de las personas usuarias para poder contactar por teléfono, cuando, en ocasiones, requieren una respuesta urgente, por ejemplo, en el caso de las derivaciones al Banco de Alimentos. Sobre este aspecto, el Ararteko comprueba con prevención que tanto la atención presencial como la comunicación telefónica están siendo sustituidos por canales telemáticos, lo que en algunos colectivos supone barreras que dificultan o incluso imposibilitan la comunicación con las administraciones públicas.

5.7. Las dificultades para el acceso y el mantenimiento de la **inscripción en el padrón municipal** exigen una reflexión sobre la obligación de disponer de dicho certificado de manera continuada. No parece que debería condicionarse el ejercicio del derecho a la garantía de ingresos (o a la salud o a la educación...) a la obtención de dicho certificado, sino que debería ser un documento que no condicione el acceso a los derechos.

5.8. El Ararteko ha seguido insistiendo en el cumplimiento de la **Recomendación de carácter general 2/2015, de 8 de abril**, sobre la obligada consideración **al interés superior del menor en las políticas públicas** y, en especial, en el sistema de garantía de ingresos. Esta institución ha recordado a Lanbide-Servicio Vasco de Empleo la obligación de tomar en consideración y ponderar adecuadamente los efectos que podría implicar en la vida de las niñas y los niños una decisión administrativa que privara de ingresos a su UC, sin que Lanbide haya incorporado dicha valoración en los informes remitidos en las peticiones de información o en las recomendaciones remitidas.

5.9. En el año 2023 se cuenta con un nuevo marco normativo regulador de la garantía de ingresos y con nuevos instrumentos de planificación (V Plan de Inclusión, II Plan estratégico de Servicios Sociales, previsión de un nuevo Plan contra la exclusión residencial...). Asimismo, se han incrementado los presupuestos económicos en el ámbito de las políticas y la protección social. A pesar de ello sigue aumentando el número de personas en **situación de exclusión residencial** con graves dificultades para el ejercicio de derechos, siendo especialmente preocupante en el caso de mujeres y familias monoparentales con menores a cargo encabezadas por mujeres, que sufren mayor riesgo de pobreza. Sin obviar la necesidad de más plazas y de atención social, las causas de este incremento responden a cuestiones estructurales vinculadas al empleo y a la actividad productiva y a los movimientos migratorios, que, en ocasiones, invisibilizan los esfuerzos que realizan las administraciones públicas y que son fundamentales para evitar un mayor deterioro de los indicadores sociales. En el caso de las mujeres se añade un problema de desigualdad por razón de sexo que les hace más vulnerables a cualquier crisis económica y social.

5.10. Los problemas de salud mental y los conflictos en el ámbito de servicios sociales han sido objeto de varias resoluciones del Ararteko, en las que se ha puesto de relieve la importancia de reflexionar sobre cómo dar respuesta a dicha realidad social, tanto desde la perspectiva de las garantías jurídicas, como desde la necesaria atención social de calidad, por afectar a personas en situación de elevada vulnerabilidad y al personal profesional que les atiende. El Ararteko ha propuesto impulsar mecanismos, que no sean únicamente reactivos, como los propios de un procedimiento sancionador, sino que incorporen **propuestas complementarias vinculadas al enfoque restaurativo**, en el sentido de buscar la reparación de los diferentes daños que haya producido el conflicto en la convivencia. Se trata de construir un sistema conjunto de tratamiento de conflictos desde los valores diversos de las diferentes personas y servicios públicos que se ven inmersos en un problema de convivencia, un sistema más coherente con la finalidad misma de los servicios sociales y con la naturaleza de la intervención social.

5.11. En ocasiones, los problemas de conducta derivan en una limitación del derecho a la asistencia social. En opinión del Ararteko, **la intervención social y educativa debe ser el elemento preponderante en la labor de los servicios sociales**. Cualquier limitación a un derecho debe estar motivada y debe existir una justificación razonable y objetiva, acordarse de conformidad a un procedimiento garantista, que prevea una duración delimitada de la suspensión del servicio y contar con una finalidad legítima. Asimismo, cualquier sanción que se imponga en este ámbito debe acordarse cumpliendo las garantías de cualquier procedimiento sancionador y estar reorientada a la reeducación y reinserción social, por analogía con el artículo 25.2 CE.

Justicia

Capítulo

II

5

1. El área en cifras

El área de Justicia ha tramitado un total de 63 nuevos expedientes de queja en 2023, que representan un 2,09% del total de los admitidos a trámite por el Ararteko durante el año. A continuación, se expone su distribución por materias:

- Funcionamiento de la Administración de Justicia y de la oficina judicial..... 21
- Otros aspectos 16
- Colegios de abogados y procuradores..... 8
- Asistencia jurídica gratuita..... 7
- Otros colegios profesionales..... 4
- Puntos de encuentro familiar..... 3
- Registro civil y registro de la propiedad..... 2
- Colegios de notarios y registradores 1
- Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa..... 1

En cuanto a las quejas tramitadas a lo largo del año, su estado al cierre de este informe es el siguiente:

| TOTAL | En trámite | Concluidas | Actuación incorrecta | Actuación no incorrecta | Asesoramiento e información a la ciudadanía | Inadmisión sobrevenida |
|-----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|---|------------------------|
| | ▶ | ▶▶ | ✗ | ✓ | 🗨️ | |
| 43 | 3 | 40 | 2 | 3 | 32 | 3 |

Las huelgas del cuerpo de Letrados de la Administración de Justicia (en adelante LAJ) en el primer semestre del año, seguida de la realizada por los funcionarios de la administración de Justicia en mayo (más breve por alcanzarse en menos de un mes un acuerdo con el Gobierno Vasco para la equiparación salarial con el resto de los funcionarios de la Administración General de Euskadi), han tenido un efecto directo en el funcionamiento de la administración de Justicia en Euskadi. Se ha producido la suspensión de miles de juicios, (en marzo ya eran más de 5.000) y, por tanto, el ejercicio de la función jurisdiccional y el derecho a la tutela judicial efectiva han sido seriamente afectados durante este año 2023. Además, a la huelga de los LAJ se sumó la huelga iniciada por los abogados y abogadas del turno de oficio. Como consecuencia de todas estas situaciones la tasa de pendencia en Euskadi, ha aumentado indefectiblemente, si bien [la tasa de litigiosidad en Euskadi es la más baja del Estado: 26,00 frente a la media de 37,40.](#)

En ese sentido, el Ararteko ha recibido diversas consultas y quejas respecto a la suspensión y el retraso de los juicios. Sin embargo, la competencia de esta defensoría se circunscribe al control de aquellas materias que corresponden al Gobierno Vasco en relación con la Administración de Justicia de Euskadi, esto es: la provisión del personal al servicio de la Administración de Justicia y de los medios materiales y económicos necesarios para su funcionamiento, quedando fuera del ámbito de actuación la función jurisdiccional que ejercen jueces y magistrados en Euskadi así como las funciones que realizan los letrados de la administración de Justicia. No obstante, el Ararteko en los casos en los que no era competente, ha asesorado a las personas reclamantes en el sentido de poner la correspondiente queja ante los decanatos de los correspondientes partidos judiciales, así como de las diferentes posibilidades legales.

En otras ocasiones, muchas de estas consultas relativas a plazos judiciales, retrasos de trámites y actuaciones y al funcionamiento de la Administración de Justicia han sido resueltas por esta institución fundamentalmente en colabo-

ración con los jueces y las juezas decanas de los partidos judiciales, quienes tramitan estas quejas y consultas en un procedimiento propio, informando puntualmente de su resolución al Ararteko para que pueda resolver estos expedientes.

Otra causa del aumento de quejas ante el Ararteko relacionadas con la Administración de Justicia de Euskadi, un año más, ha tenido que ver con la exigencia de realizar trámites ante los registros civiles mediante el sistema de cita previa obligatoria que se estableció en la pandemia y cuyo uso se ha prolongado, unida al impacto que en 2023 está teniendo en Euskadi la pionera implantación de la plataforma digital DICIREG para la digitalización de los registros civiles y la creación de un registro civil digital único para todo el Estado.²

Dada la preocupación del Ararteko por estos problemas en los que se ha solicitado su intervención y que afectan seriamente a la ciudadanía en procesos registrales tan importantes como la obtención de la nacionalidad española, el equipo del Ararteko se reunió en junio con los responsables de la Viceconsejería de Justicia del Gobierno Vasco en la implantación de dichos sistemas de cita previa y de la puesta en marcha de DICIREG en Euskadi. Esta defensoría expuso la problemática detectada con la gestión del sistema de citas de los registros civiles por medios exclusivamente electrónicos. Este problema es constante sobre todo en Bilbao y Barakaldo (registros en los que es imposible obtener citas por estar todas ocupadas durante meses) y en menor medida en Donostia/San Sebastián y Vitoria-Gasteiz, no apreciándose problemas en los registros del resto de partidos judiciales). El Ararteko hizo saber a estos responsables la posición de la institución con respecto a la cita previa, en el sentido de que no puede ser obligatoria, ni tampoco es posible habilitar únicamente el canal electrónico para solicitarla, tal y como se señaló en la [Recomendación general del Ararteko de 5 de noviembre de 2020](#).

Las personas responsables del Gobierno Vasco tomaron en consideración las aportaciones del Ararteko y anunciaron cambios a corto y medio plazo en el sentido planteado por la institución del Ararteko para facilitar la solicitud de citas presenciales. También se entendió que, en relación con la organización de las oficinas judiciales, se precisa homogeneizar los criterios con los letrados (LAJ) responsables de las oficinas de registro y con las secretarías coordinadoras territoriales. La implantación del registro único en el proceso de DICIREG parece que va a facilitar la solución a esta problemática, de lo que el Ararteko hará el correspondiente seguimiento durante el año 2024 (más información sobre las actuaciones desplegadas por el Ararteko en relación con esta problemática, se puede consultar en el epígrafe 13 de este mismo capítulo).

² La [Ley 20/2011, de 21 de julio, del Registro Civil](#), creó un marco jurídico sólido para la modernización de las oficinas del Registro Civil y con el proceso de digitalización iniciado con la implantación de la plataforma digital DICIREG (adoptado mediante resolución de la Dirección de Seguridad Jurídica y Fe Pública del Ministerio de Justicia de 4 de noviembre de 2022) que permitirá a los Registros Civiles poder realizar en un futuro próximo todos los trámites en línea.

En cuanto a los **medios personales y materiales al servicio de la Administración de Justicia dependientes del Gobierno Vasco**, el Ararteko ha resuelto varias quejas relativas al ejercicio del **derecho de asistencia jurídica gratuita** prestado a través de los Servicios de Orientación Jurídica de los Colegios de la Abogacía de los tres territorios históricos. Para la tramitación de estas quejas el Ararteko ha podido contar con la colaboración de las Comisiones de Asistencia Jurídica Gratuita.

Por lo que se refiere a los **Puntos de Encuentro Familiar** por derivación judicial (PEF) del Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco, un año más la mayoría de las quejas guardan relación con el contenido de los informes que emiten dichos servicios públicos para su valoración por los jueces y juezas. El Ararteko ha tenido que asesorar a las personas reclamantes en el sentido de que, si bien dichos informes han sido emitidos por una instancia administrativa, la decisión sobre su validez y coherencia corresponde a la autoridad judicial que los ha encargado, ya que es el Juzgado el que dispone que las visitas tengan lugar en el PEF, y a dicho órgano se remiten los informes para que la autoridad judicial los valore. Por tanto, el Ararteko no tiene potestad de interferir en esa valoración.

Respecto a los **servicios de cooperación con la Justicia** del Gobierno Vasco, Servicio de Atención a la Víctima (SAV), Servicio de Justicia Restaurativa (SJR) y Servicio Vasco de Gestión de Penas (SVGP), el Ararteko no ha recibido queja alguna. Sin perjuicio de ello, el Ararteko realiza anualmente un seguimiento de estos servicios públicos que atienden a las necesidades de las personas en su relación con la Administración de Justicia, especialmente en la jurisdicción penal que es la que tiene un efecto más directo en los derechos de las personas.

Por último, hay que señalar que la labor de esta defensoría no hubiera sido viable sin la colaboración que en todo momento ha recibido de la Judicatura y de la Fiscalía. Hay que agradecer expresamente, asimismo, la comunicación flexible y fluida que ha existido con el Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco, así como con la Secretaría de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia de Euskadi. Su intervención ha sido clave para la resolución de muchas situaciones.

2. Quejas y actuaciones destacadas

A pesar de la falta de competencia del Ararteko en asuntos que se encuentran judicializados, por aplicación del artículo 13 de la **Ley 3/1985, de 27 de febrero, por la que se crea y regula la institución del Ararteko** que impide intervenir en muchas de las quejas interpuestas, el Ararteko ha podido colaborar con los operadores jurídicos e impulsar determinados asuntos fuera de su competencia formal para evitar perjuicios en la ciudadanía a través de buenos oficios y gestiones informales, colaboración que se ha confirmado además en las quejas en asuntos competencia de la institución.

Recogemos a continuación, con algo más de detalle, dos intervenciones representativas de la ayuda ofrecida por el Ararteko a las personas usuarias de nuestros juzgados y tribunales.

2.1. Intervención del Ararteko para asesorar a una persona colegiada en Colegio Oficial de Graduados en Ingeniería e Ingenieros Técnicos Industriales de Bizkaia acerca del acceso a las actas de la Junta de Gobierno de dicho colegio profesional

Un colegiado se dirigió al Ararteko debido a la falta de respuesta del Decano del colegio profesional ante la petición de acceso a las actas de la Junta de Gobierno del último año.

El Ararteko asesoró al colegiado sobre el procedimiento a seguir, informándole de que no es competencia del Ararteko valorar las resoluciones y actuaciones de los colegios profesionales, en tanto entes de base asociativa, en las cuestiones referidas a los procedimientos con sus asociados, inscripción y todos aquellos ámbitos autónomos de decisión de los colegios profesionales en los que no ejercen funciones públicas respecto a la ciudadanía, como era el caso.

El Ararteko informó al colegiado de cómo poder solicitar las actas como asociado en su colegio profesional, bien siguiendo el procedimiento establecido en los estatutos de dicho colegio o bien en virtud de la [Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno](#), la cual se aplica a las corporaciones de Derecho Público, en lo relativo a sus actividades sujetas a Derecho Administrativo (Art. 2.1.e).

De acuerdo con algunas resoluciones del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno, es objeto de aplicación de la Ley de Transparencia todo lo relacionado con el régimen jurídico de los órganos colegiados, incluido la elaboración de actas, al tratarse de una actividad sujeta a Derecho administrativo. El colegio profesional debe facilitar el acceso a los libros de actas en aquello que se refiera al ejercicio de funciones sujetas a Derecho administrativo, como, por ejemplo, el ejercicio de facultades disciplinarias e imposición de sanciones, la convocatoria de elecciones, u otras cuestiones, garantizando la protección de datos personales.

2.2. Intervención del Ararteko con el Registro Civil de Bilbao a petición del Cónsul de Rumanía para poder dotar de pasaporte a un menor de nacionalidad rumana

Acudió al Ararteko el Cónsul de Rumanía para solicitar su intermediación con el Registro Civil de Bilbao para corregir el certificado de nacimiento de un menor rumano que había

sido inscrito en el registro civil con el apellido de soltera de su madre por un error de ésta, pues ya estaba casada y, según la legislación rumana, al casarse adopta el apellido del padre. Al figurar como segundo apellido del menor el de soltera de su madre y no el actual, el cónsul no estaba habilitado legalmente por la legislación rumana para tramitar su pasaporte rumano, encontrándose, por tanto, este menor desprotegido, sin documentación y sin que a familia pudiera salir del país ni viajar a Rumanía al carecer el menor de documentación.

El Ararteko tuvo numerosos contactos y reuniones facilitados por la secretaria de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco, en virtud de la colaboración institucional establecida entre ambas instancias, y finalmente se pudo concertar una reunión con el LAJ encargado del Registro Civil de Bilbao, el Ararteko y el Cónsul, que explicaron los pormenores del asunto y las dificultades para su resolución, así como el estado de indefensión del menor derivado de esta situación.

Tras la intervención del LAJ encargado del Registro Civil de Bilbao se pudo expedir un nuevo certificado de nacimiento con los apellidos del menor corregidos, de modo que el Cónsul, en virtud de sus atribuciones legales, pudo iniciar el procedimiento de concesión de pasaporte rumano a dicho menor.

3. Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

3.1. Recomendaciones generales

Recomendación General del Ararteko de 18 de mayo de 2021.

Pautas de actuación en casos de abuso y explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en Euskadi.

En el año 2021 el Ararteko emitió esta recomendación, que aborda de forma integral la situación de las niñas y niños en su paso por la Administración de Justicia, como elemento fundamental, en relación con otros sistemas que deben coordinarse para una adecuada protección y atención de estos. El seguimiento de esta Recomendación se realiza anualmente a través de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia del Ararteko. Precisamente, con objeto de realizar dicho seguimiento, en la reunión anual de la Sala de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco, el Ararteko solicitó información sobre su implantación en el ámbito judicial. El presidente del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco y la presidenta de la Audiencia Provincial de Bizkaia remitieron al Ararteko sendos informes en los que se exponen las acciones desarrolladas.

En este sentido, el Ararteko está siguiendo asimismo con interés la puesta en marcha y desarrollo de un proyecto piloto en Vitoria-Gasteiz del modelo *Barnahus* (*casa de las niñas/os en islandés*) que está alineado con la orientación y las propuestas de la recomendación señalada. El modelo Barnahus para la atención a las niñas, niños y adolescentes víctimas de abuso y/o explotación sexual promueve la atención especializada e integral de las niñas y niños en un mismo recurso unificado.

3.2. Reuniones con responsables institucionales y corporativos

El Ararteko y su equipo se ha reunido con la Sala y la Secretaría de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco (TSJPV). En esta reunión anual se ha reforzado la voluntad de colaboración mediante diversas gestiones sobre las que se puso de manifiesto su efectividad.

Asimismo, el Ararteko se ha reunido con la Fiscalía Superior del País Vasco abordando cuestiones de interés común como los recursos para menores en desprotección con problemas de conducta, las posibilidades de la anotación en el Registro Civil de la suspensión de patria potestad o el seguimiento de la Recomendación General 2/2021 sobre abuso sexual infantil señalada en el punto anterior.

La institución del Ararteko se ha reunido también con el Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco, cuyos responsables han colaborado con esta defensoría fundamentalmente en el abordaje de dos cuestiones: las relativas al derecho de justicia gratuita y a los puntos de encuentro familiar por derivación judicial (PEF). En el marco de estos encuentros, responsables del Ararteko se reunieron con el director de Justicia y el nuevo responsable de Justicia Juvenil para realizar el seguimiento a la atención prestada a los y las jóvenes infractores. Asimismo, pudieron visitar el recurso socioeducativo Arratia, recurso especializado para chicos y chicas -mixto- que tengan impuesta medida educativa por violencia filio-parental, y conocer su funcionamiento de mano de sus responsables y de los jóvenes.

3.3. Reuniones con asociaciones

Esta institución ha atendido todas las solicitudes recibidas de ONG y asociaciones, tanto locales como internacionales, que han solicitado asesoramiento y colaboración al Ararteko.

3.4. Participación en actos, impartición de ponencias y elaboración de materiales

La presencia pública del Ararteko ha sido activa en relación con las cuestiones abordadas en el área. De entre los foros

en los que ha intervenido, cabría destacar, además de los señalados anteriormente, los siguientes:

- La colaboración interinstitucional en el área se extiende al ámbito internacional en la apuesta del Ararteko por impulsar la justicia restaurativa a través de la Oficina de Asuntos Europeos e Internacionales del Ararteko y el área de Justicia. Este año cabe destacar la colaboración con el [European Forum for Restorative Justice \(EFRJ\)](#) en la organización de un [Seminario Internacional](#) en Pamplona los días 22 y 23 de junio. Además de colaborar con la organización del seminario, personal del área de Justicia del Ararteko pudo impartir un workshop acerca de la participación del Ararteko en la iniciativa internacional denominada [Encounter of the encounters](#) (EofE). La iniciativa “Encuentro de encuentros” consiste en la facilitación de diálogos restaurativos transfronterizos con un grupo de personas que comparten el haber experimentado acontecimientos vitales radicales y extremos en contextos de violencia política y extremismo violento.
- El Ararteko fue invitado asimismo a participar en las [Jornadas de celebración del 25 aniversario de la Justicia Restaurativa en Cataluña](#). Personal del área de Justicia participó en una mesa redonda de expertos con el título: “*las dificultades de la Justicia Restaurativa en nuestro entorno: propuestas y proyectos*”.

4. Síntesis de las actuaciones del área

En general, podemos constatar que el acceso de la ciudadanía a los juzgados y tribunales en Euskadi va mejorando progresivamente, si bien persisten las quejas por retrasos en actuaciones judiciales y otras disfunciones derivadas de las huelgas en la administración de Justicia ya referidas. Además de estos retrasos en actuaciones judiciales propios de este año 2023, existe una congestión estructural propia del sistema por un déficit de planta judicial (número y tipo de juzgados según la carga de trabajo en cada demarcación judicial), de seis o siete puntos por debajo de la media europea, que condiciona el funcionamiento de la administración de Justicia en Euskadi.

Respecto a los retrasos y dificultades en la realización de trámites en los registros civiles, hay que señalar que la [Ley 20/2011, de 21 de julio, del Registro Civil](#), contempla la implantación de un Registro Civil único para toda España, informatizado, y accesible electrónicamente, que responde a una nueva concepción tecnológica del servicio, en el que la plataforma digital DICIREG se configura como el nuevo sistema para la tramitación de los expedientes por medios electrónicos, la inscripción de todos los hechos relativos al estado civil de las personas, así como la organización de la publicidad de la información registral en formato digital y el acceso telemático al mismo por parte de la ciudadanía mediante su identificación electrónica.

El despliegue de DICIREG en Euskadi se ha venido desarrollado a lo largo de 2023, por lo que el Ararteko ha realizado el correspondiente seguimiento de dicha implantación junto con la del sistema Avantius y el expediente judicial electrónico, con la expectativa de que puedan mejorar en el futuro las cuestiones que generan las quejas referidas a los registros civiles. que se han presentado ante esta institución.

En cualquier caso, el Ararteko considera que la ciudadanía debe poder ser atendida presencialmente sin impedimentos y estima que el sistema de cita puede ser una buena solución para una adecuada atención de trámites específicos si queda a la voluntad de las personas. Además, la petición de la cita previa debe poder gestionarse tanto electrónicamente como presencialmente. El Ararteko se ha pronunciado en el sentido expuesto mediante dos resoluciones referidas a dos quejas en una de las cuales se denunciaba la inexistencia de citas para realizar un trámite relacionado con la nacionalidad de un menor de 2 años en la oficina del Registro Civil de Bilbao y, en el otro supuesto, se suscitaban los problemas sufridos para poder solicitar cita presencial en la página web www.justizia.eus en el plazo requerido por el Ministerio de Justicia para realizar el trámite de juramento de la nacionalidad, así como el trato inadecuado recibido por personal del Registro Civil de Bilbao: [Resolución del Ararteko, de 27 de septiembre de 2023](#) y [Resolución del Ararteko, de 9 de octubre de 2023](#).

En lo que se refiere a los procedimientos de queja ante colegios profesionales, el Ararteko viene reclamando de estas corporaciones públicas la debida diligencia en la tramitación así como la respuesta en plazo y de forma motivada a cuantas reclamaciones se interpongan ante los mismos en relación a la actuación profesional de sus asociados respecto a sus deberes deontológicos en aplicación de la [Ley 39/2015, de 1 de octubre](#), del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas que los incluye dentro de su ámbito de aplicación al señalar en su artículo 2.4 que “*se regirán por su normativa específica en el ejercicio de las funciones públicas que les hayan atribuido por Ley o delegadas por una Administración Pública, y supletoriamente por esta Ley*”.

En relación con los **puntos de encuentro familiar por derivación judicial (PEF)**, habitualmente suelen llegar al Ararteko quejas que, mayoritariamente, muestran su desacuerdo con los informes emitidos por el PEF. En el curso de la tramitación de estas quejas, el Ararteko ha podido conocer a través los responsables de Gobierno Vasco el seguimiento que se realiza realizado los PEF y de la existencia de lista de espera para poder comenzar visitas en los PEF de Barakaldo y Portugalete.

Medio ambiente

Capítulo

II

6

1. El área en cifras

El área de medio ambiente incluye las actuaciones seguidas por el Ararteko referidas al control de las administraciones públicas vascas en el ejercicio de sus competencias para la supervisión de la contaminación que genera la actividad humana a los bienes o recursos naturales -como son el suelo, el agua o la atmósfera- para la gestión de los espacios protegidos, de la flora y fauna salvaje o para la protección de los animales domésticos. En esta área también se incluye el control de los riesgos y daños a la salud generados por las diversas fuentes de contaminación.

En el año 2023 esta área ha recibido 229 quejas, lo que supone el 7,60% del total de las recibidas por la institución a lo largo del ejercicio. Las quejas se distribuyen por subáreas siguiendo un criterio material que hace referencia al tipo de afección medio ambiental denunciada ya sea contaminación acústica, atmosférica, del suelo y agua u otros agentes contaminantes. También se diferencian las reclamaciones relativas al procedimiento administrativo para el control ambiental o para el ejercicio de los derechos a la información y a la participación ambiental. En esta área también se incluyen las reclamaciones y quejas que tienen por objeto la protección de los animales, tanto de la fauna silvestre como de los animales domésticos.

Por administraciones afectadas las quejas se distribuyen de la siguiente manera:

- Administración local 108
- Administración general de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)..... 18
- Administración foral..... 9

De acuerdo con su distribución por subáreas, su clasificación resulta:

- Contaminación acústica113
- Protección y tenencia de animales.....34

- Control ambiental 20
- Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo 17
- Información y participación medioambiental..... 8
- Contaminación atmosférica..... 7
- Residuos y vertidos 5
- Actividades clasificadas en suelo residencial..... 2
- Otras contaminaciones medioambientales..... 2
- Contaminación del suelo e hídrica 1
- Espacios naturales protegidos. Protección flora-fauna...1

Respecto al estado de la tramitación y el resultado de las quejas en esta área:

| TOTAL | En trámite | Concluidas | Actuación incorrecta | Actuación no incorrecta | Asesoramiento e información a la ciudadanía | Inadmisión sobrevenida |
|------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|---|------------------------|
| | ▶ | ▶ | ✘ | ✓ | 🗨️ | |
| 320 | 208 | 112 | 54 | 24 | 23 | 11 |

En términos cuantitativos la contaminación acústica continúa suponiendo el mayor número de actuaciones de queja en el área de medio ambiente. También continúan planteándose reclamaciones por la falta de una respuesta, dentro del plazo legalmente previsto, a las denuncias ambientales y a las solicitudes de acceso a la información ambiental dirigidas a las administraciones públicas vascas.

2. Quejas destacadas

2.1. Problemas derivados de la contaminación acústica

El ruido continúa siendo el problema medioambiental que más quejas genera. Las fuentes de ruido provienen de las actividades de ocio y hostelería, los equipamientos, los servicios o infraestructuras públicas, o de las actividades industriales. Este ruido puede provocar problemas en los hogares que van desde las molestias leves hasta serias afecciones graves a la salud. Incluso, las emisiones de ruido pueden generar intrusiones en los domicilios particulares ya que, como ha consagrado el [Tribunal Europeo de Derechos Humanos](#), pueden llegar a afectar al derecho fundamental a la inviolabilidad del domicilio recogido en el artículo 8 del [Convenio Europeo de Derechos Humanos](#).

En relación con la problemática del ruido la institución del Ararteko ha mantenido contactos con la Plataforma ciudadana *7 ordu Lo* que incluye varias asociaciones vecinales de Bilbao, Barakaldo, Donostia/San Sebastián, Durango y Vitoria-Gasteiz que reivindican el derecho al descanso y reclaman el cumplimiento de la normativa que regula la contaminación acústica, el control de los horarios de cierre de las actividades de ocio y la limitación de los denominados botellones.

El consumo de alcohol en la vía pública, conocido como botellón, es un fenómeno que se ha extendido en los últimos años en el País Vasco. Este fenómeno genera un número importante de quejas y consultas por el ruido que produce, así como por los problemas de convivencia que puede ocasionar. El botellón es un problema complejo, ya que interesa al ámbito de actuación de diversas políticas públicas como son la protección de la salud pública, seguridad ciudadana, medio ambiente o juventud. Por ello, la proliferación del botellón requiere un esfuerzo por parte de los poderes públicos vascos para conseguir una adecuada gestión de esta realidad social. Si bien hasta la fecha, los ayuntamientos, en colaboración con otras administraciones, han venido realizando acciones para reducir las molestias que genera el botellón, es necesario seguir trabajando para reducir este fenómeno y mejorar la convivencia en las ciudades.

A ese respecto, la institución del Ararteko ha analizado en innumerables quejas la problemática del exceso del ruido que genera el ocio y se ha dirigido ante las administraciones públicas competentes para que utilicen todos los medios legales y técnicos a su disposición de manera que se garantice eficazmente el derecho a la salud, el derecho a la vida y a la integridad física y moral o el derecho a la vida privada y familiar, derechos todos ellos que pueden llegar a verse lesionados por el ruido excesivo que prevalece, en muchas ocasiones, en las calles de las ciudades y pueblos de Euskadi.

En esos términos, el Ararteko ha sugerido a las instituciones vascas que ponderen adecuadamente la necesidad de adoptar medidas legislativas de mayor alcance destinadas a reforzar la eficacia de la acción administrativa en el control de las emisiones sonoras que perturban a las ciudadanas y ciudadanos vascos.

2.1.1. El ruido generado por las actividades de hostelería

Estas reclamaciones plantean la falta de control ambiental por parte de algunos ayuntamientos frente al inadecuado funcionamiento de los establecimientos de hostelería cuando incumplen las condiciones exigidas en la legislación ambiental. En esos casos, la intervención municipal requiere exigir el cumplimiento de las medidas correctoras que garanticen una reducción o eliminación del excesivo nivel de ruido en la vivienda de la persona reclamante que le impide un adecuado descanso.

En la [Resolución de 1 de febrero de 2023](#), el Ararteko recomienda al Ayuntamiento de Sopela que dé respuesta a las denuncias ambientales formalizadas por un presunto uso de hostelería en una actividad de alimentación. Esta recomendación expone que las administraciones municipales tienen la obligación de velar por el cumplimiento de la legalidad medioambiental en el ámbito de sus competencias. En este caso, las denuncias ambientales presentadas por la persona reclamante exponían posibles incumplimientos de la normativa medioambiental por parte del titular de una tienda de alimentación derivados del consumo de productos no autorizados dentro del local o por disponer de equipo de música sin la correspondiente licencia de actividad. En este contexto, el Ararteko considera que el Ayuntamiento de Sopela debe incoar el correspondiente expediente administrativo para garantizar que la actividad cumpla con la legalidad medioambiental. En particular, debe verificar si la actividad cuenta con licencia para la actividad correspondiente y si cumple con las condiciones impuestas. Asimismo, el expediente debe comprobar si la actividad genera molestias de ruido que superen los límites establecidos en la normativa ambiental. La incoación del expediente administrativo es una medida necesaria para garantizar el cumplimiento de la legalidad medioambiental y para proteger los derechos de las personas afectadas por las molestias de ruido.

En la [Resolución emitida el 2 de agosto de 2023](#), el Ararteko recomienda al Ayuntamiento de Azpeitia tomar las medidas de inspección, control y disciplina ambiental respecto al excesivo ruido generado por el equipo de música de un establecimiento de hostelería. La queja presentada exponía la falta de actuación municipal ante las molestias causadas por el volumen de la música, por la falta de cumplimiento del horario de cierre y por no mantener las puertas cerradas. La Resolución del Ararteko insiste en destacar la obligación de las autoridades locales de intervenir en el control ambiental de actividades clasificadas, recordando la importancia de las licencias de actividad para proteger el interés público. Se hace hincapié en las medidas correctoras, como la instalación de limitadores de potencia, y se subraya la responsabilidad del Ayuntamiento de Azpeitia en la inspección y sanción ante los eventuales incumplimientos. La Resolución concluye recomendando al Ayuntamiento de Azpeitia la instalación de un registro sonográfico para verificar el cumplimiento de las medidas correctoras y la continuación de acciones para restablecer la legalidad medioambiental y evitar perjuicios a la vecindad afectada por el ruido excesivo.

2.1.2. El ruido generado por las actividades recreativas

En la [Resolución de 20 de julio de 2023](#), el Ararteko recomienda al Ayuntamiento de Getxo que impulse el control del cumplimiento de las medidas de seguridad, salubridad y protección del medio ambiente durante la celebración anual de un evento festivo alternativo durante el concurso internacional de paellas en Aixerrota. La resolución analiza una queja presentada por un grupo de personas que exponían la falta de actuación del Ayuntamiento de Getxo para controlar el cumplimiento de las normas urbanísticas y medioambientales en el evento alternativo en un terreno privado conocido como “El Bronx”.

El Ararteko considera que el Ayuntamiento de Getxo tiene la obligación de ejercer las competencias de disciplina medioambiental y urbanística en el caso de la celebración de este evento festivo, incluso si se trata de una actividad particular organizada en un espacio privado.

En concreto, el Ararteko considera que el Ayuntamiento de Getxo debe garantizar el cumplimiento de la protección del medio ambiente y de las normas urbanísticas, evitando la alteración o contaminación del suelo, la seguridad de las personas, y reduciendo los riesgos en ese espacio. El Ararteko sugiere al Ayuntamiento que valore la posibilidad de regular la celebración de estos eventos mediante una ordenanza municipal y promueva la participación ciudadana en este proceso.

El Ayuntamiento de Getxo ha respondido a la recomendación de forma positiva. La respuesta acepta el contenido de la recomendación para continuar con el cumplimiento de las medidas de seguridad, salubridad y protección del medio ambiente. También va a valorar la posibilidad de regular estas actividades festivas a través de una ordenanza municipal.

2.2. La obligación de tramitar y resolver las denuncias ambientales y la creación de un canal de denuncias ambientales

Otro tipo de reclamaciones hacen referencia a la falta de respuesta ofrecida a las denuncias presentadas por la ciudadanía ante posibles supuestos de incumplimiento del derecho medioambiental. El Ararteko ha venido señalando la importancia de reconocer el papel relevante que juega la ciudadanía, tanto las personas físicas como las asociaciones, como agente colaborador en el cumplimiento de la normativa ambiental. El denunciante ambiental es un actor fundamental en el ejercicio de las potestades públicas de inspección y control ambiental ya que colabora con la Administración en la labor de vigilancia, labor que realiza mediante avisos, comunicaciones y denuncias.

Esta institución ha venido recordando a las administraciones ambientales la obligación de ejercitar las potestades sancionadoras que les corresponden en aquellos supuestos en los que se compruebe el incumplimiento de la normativa medioam-

biental. La obligatoriedad del ejercicio de estas potestades para las administraciones públicas es una consecuencia ineludible del principio de legalidad y de la interdicción de la arbitrariedad que derivan del artículo 9.3 de la Constitución española. De este modo, la iniciación del expediente sancionador tiene carácter reglado ya que la persecución de las infracciones administrativas es un deber para la Administración.

El Ararteko ha concluido una reclamación en la que una Asociación de vecinos exponía una queja ante la respuesta ofrecida por el Departamento de Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente del Gobierno Vasco a los escritos de denuncia y solicitudes presentadas ante los problemas de olores y ruidos en Erandio. Esta defensoría recuerda a ese Departamento la obligación de tramitar las denuncias, resolverlas y comunicar su decisión a las personas denunciadas interesadas en ejercicio de la acción pública en defensa del medio ambiente.

Esta institución ha sugerido, igualmente, al Departamento de Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente del Gobierno Vasco que impulse la creación de un canal telemático que facilite la presentación de denuncias ambientales ante los posibles incumplimientos de la normativa ambiental por parte de las actividades contaminantes sujetas a control ambiental por esa administración.

Asimismo, el Ararteko remarca la importancia de que esa administración ambiental promueva la creación de espacios de diálogo con representantes de las actividades industriales y representantes de las asociaciones vecinales o ecologistas como un cauce para la presentación de propuestas, denuncias u otras reivindicaciones para implantar y hacer cumplir la legislación ambiental.

2.3. La obligación de inspección y limpieza de residuos en los cauces de ríos y arroyos

La [resolución del Ararteko, de 13 de diciembre de 2023](#) recomienda a la Agencia Vasca del Agua/URA que impulse las medidas correspondientes para dar respuesta a las denuncias presentadas por la acumulación de residuos en el entorno del cauce de un río. En esa resolución se mencionan las competencias administrativas que le corresponden al organismo de cuenca para el mantenimiento de los cauces del dominio público hidráulico y el carácter discrecional de su ejercicio. En este caso, el Ararteko considera que la Agencia Vasca del Agua/URA no ha dado una adecuada respuesta a las solicitudes formuladas en cuanto a la obligación de aclarar y ejercer las competencias de inspección y policía que le corresponden hasta garantizar la efectiva eliminación de los residuos en el cauce de un río. En concreto, recomienda a URA que impulse las medidas correspondientes para dar respuesta a las denuncias presentadas por la acumulación de residuos en el entorno del cauce y que ejerza las funciones de inspección y policía, previstas en la Ley 1/2006, de 23 de junio, de Aguas del País Vasco, para garantizar la

eliminación de la totalidad de los residuos depositados que degraden el ecosistema fluvial.

En la [Resolución emitida el 14 de julio de 2023](#), el Ararteko aborda la problemática de vertidos no autorizados en un arroyo en Llodio/Laudio. La queja presentada expone la falta de una respuesta eficaz del Consorcio de Aguas de Álava URBIDE y de la Agencia Vasca del Agua/URA para remediar las molestias por los recurrentes olores y vertidos de aguas residuales. El Ararteko, en su recomendación, destaca la importancia de que las administraciones públicas competentes ejerzan sus potestades de inspección, sancionadoras y de restauración del daño medioambiental ante los vertidos detectados en la regata. La recomendación señala que la obligación de las administraciones públicas de intervenir para el control y adecuación a la legalidad ambiental de los vertidos a los cauces no es una mera cuestión facultativa, sino que supone el ejercicio de las potestades públicas que el ordenamiento jurídico les atribuye. Cuando la administración constata en un procedimiento un posible incumplimiento de las condiciones de autorización de un vertido, la consecuencia indefectible debe ser la aplicación de las medidas de restauración de la legalidad hidráulica y sancionadoras. La incoación del expediente sancionador es una cuestión reglada que le corresponde al órgano competente para el ejercicio de la potestad sancionadora y debe estar suficientemente motivada y justificada. El Ararteko insiste en la obligación de la Agencia Vasca del Agua/URA de ejercer sus potestades de inspección y sanción y plantea la importancia de interrumpir estas emisiones contaminantes y garantizar la reparación ambiental de los daños que pudieran generar.

2.4. El derecho de acceso a la información ambiental

Esta institución continúa recibiendo quejas derivadas del retraso o la falta de respuesta de las administraciones públicas a las solicitudes de acceso a la información medioambiental. En la tramitación de estas reclamaciones de queja el Ararteko ha recordado a las administraciones vascas cual es el contenido del derecho de acceso a la información medioambiental, que se rige por la [Ley 27/2006, de 18 de julio](#), por la que se regulan los derechos de acceso a la información medioambiental, de participación pública y de acceso a la justicia, en materia de medio ambiente y, en aquellas cuestiones no previstas en esa normativa, por la [Ley 19/2013, de 9 de diciembre](#), de transparencia y acceso a la información pública. El plazo máximo para la respuesta es de un mes desde la recepción de la solicitud en el registro administrativo.

Es el caso de una queja presentada ante la falta de respuesta del Ayuntamiento de Erandio a una solicitud de información medioambiental sobre dos actividades industriales. La persona reclamante alegaba que, transcurridos más de tres meses desde la presentación de su solicitud, no había recibido ninguna respuesta. El Ayuntamiento respondió a la queja alegando que había remitido una respuesta a la persona reclamante cuatro meses después de la presentación

de la solicitud. El Ararteko ha recordado al Ayuntamiento de Erandio que tiene el deber de garantizar el cumplimiento de la previsión del artículo 10 de la [Ley 27/2006](#), que establece la obligación de facilitar el acceso a todos los documentos que obren en su poder y, en su caso, asistir a la persona solicitante para concretar su petición. Asimismo, ha recordado al Ayuntamiento que, en el caso que no disponga la información ambiental requerida, debe remitir la solicitud de oficio a la administración competente, e informar debidamente de ello al solicitante, en el plazo de un mes.

Es importante que las administraciones públicas cumplan con este deber, ya que el acceso a la información medioambiental es un derecho instrumental que permite a la ciudadanía participar en la toma de decisiones sobre el medio ambiente.

2.5. Control de la población de gatos callejeros

Varias personas y asociaciones han venido planteando a esta institución la falta de respuesta a las solicitudes formuladas para el control de la población de gatos callejeros en varios ayuntamientos.

Sobre el contenido de las obligaciones de tenencia de los animales, cabe señalar que, desde el 18 de agosto de 2022, está en vigor la [Ley 9/2022, de 30 de junio, de protección de los animales domésticos](#). Esta Ley establece las normas de protección de los animales domésticos, domesticados y salvajes en cautividad que se encuentren en el territorio de la Comunidad Autónoma del País Vasco, derogando la anterior [Ley 6/1993, de 29 de octubre, de Protección de los Animales](#). A ese respecto, el artículo 14 de la [Ley 9/2022](#) establece la competencia municipal para la recogida de animales domésticos en vía pública, incluyendo tanto a los perros como a los gatos, que hayan sido abandonados o extraviados, hasta que sean recuperados por sus titulares o cedidos a terceros. A tal fin, los ayuntamientos deberán disponer de personal e instalaciones adecuadas o concertar la prestación de dichos servicios con entidades privadas, asociaciones de protección y defensa de los animales o con entidades supramunicipales o con los órganos competentes de las diputaciones forales.

Esa nueva Ley también regula expresamente la gestión de las colonias felinas urbanas definiéndolas como un grupo de gatos que se asienta en una determinada zona pública del municipio y que viven en estado de libertad o semilibertad. El artículo 28 de la [Ley 9/2022](#) establece que serán los ayuntamientos los responsables de la gestión de las colonias felinas urbanas. Esa gestión debe realizarse a través de la aplicación del método CER –captura, esterilización, marcaje y retorno– de los animales. En esos casos, los ayuntamientos promoverán preferentemente la colaboración con las personas y asociaciones encargadas del cuidado, marcado identificativo y censo de todos los animales a los que se les aplique este método. Para ello es preciso que la entidad o asociación que gestione la colonia felina suscriba un convenio de colaboración con el ayuntamiento correspondiente.

Por otra parte, la posterior [Ley 7/2023, de 28 de marzo, de protección de los derechos y el bienestar de los animales](#), ha regulado estas colonias felinas para su control con el fin de reducir progresivamente su población, manteniendo su protección como animales de compañía. En ese caso, establece que, respetando el ámbito competencial establecido por la legislación autonómica, las entidades locales deberán desarrollar programas de gestión de colonias felinas que fomenten la colaboración ciudadana para el cuidado de los gatos comunitarios y que asuman la responsabilidad municipal en la atención veterinaria de estos animales. Asimismo, deben establecerse planes de control poblacional de los gatos comunitarios que incluyan un mapeo y censo, un programa de esterilización, un protocolo de gestión de conflictos vecinales y un protocolo que establezca medidas para evitar cualquier afección negativa sobre otras especies de flora o fauna. En esos casos, los órganos competentes de la comunidad autónoma deberán aprobar un protocolo marco con los procedimientos y requisitos mínimos que sirvan de referencia para la implantación de esos programas de gestión de colonias felinas en los términos municipales.

2.6. Impulso de la labor de la policía vasca en materia de control ambiental

El Ararteko ha venido reiterando que la intervención de las administraciones públicas vascas debe ser más eficaz para la prevención de aquellas actuaciones contra el medio ambiente que pueden resultar punibles tanto en vía administrativa como en la vía penal.

Con fecha de 15 de noviembre de 2017, el Ararteko [comparó ante la Comisión de instituciones, seguridad y gobernanza pública del Parlamento Vasco](#) con el objeto de trasladar su valoración sobre el control público de las infracciones y delitos medioambientales. Uno de los principales problemas detectados fue la falta de medios humanos y técnicos suficientes de la policía ambiental para comprobar el cumplimiento de las obligaciones medio ambientales o la intervención en el momento concreto en el que se producía el incumplimiento. Por ello el Ararteko proponía potenciar la labor de la policía vasca en materia de control ambiental.

A ese respecto, el artículo 91.3 de la Ley 10/2021, de 9 de diciembre, de Administración Ambiental de Euskadi ha señalado que *“En el marco de las competencias asumidas por la Comunidad Autónoma del País Vasco, la Ertzaintza velará por el cumplimiento de la normativa vigente en materia de medio ambiente en coordinación con el personal al servicio de las administraciones públicas que sea designado para llevar a cabo las labores de vigilancia e inspección ambiental y con los cuerpos de policía local en el ejercicio de sus funciones en relación con las competencias locales en esta materia”*.

Por otra parte, el artículo 50 del Decreto Legislativo 1/2020, de 22 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Policía del País Vasco, también establece que compete a la Ertzaintza: *“el auxilio en la averiguación de los delitos*

y en el descubrimiento y aseguramiento de delincuentes, como Policía judicial, en el ámbito de sus competencias”.

Con el objetivo descrito en esas normas la Ertzaintza dispone de una Unidad de Medio Ambiente y Urbanismo que centra su labor en la investigación de delitos medioambientales. En todo caso, hay que precisar que la Ertzaintza, según establece la Ley 10/2021, también dispone de una función de policía administrativa dirigida a la inspección y el control de las infracciones administrativas respecto a las diferentes fuentes de contaminación a la atmosfera, al suelo y al agua, para la conservación de las especies salvajes de flora y fauna o la preservación de los espacios naturales.

La labor de policía administrativa resulta de especial interés en aquellos ámbitos en los que las administraciones municipales no disponen de un número suficiente de miembros de policía local para ejercer el cumplimiento de la normativa vigente en el ámbito de las competencias locales en dichas materias.

Por ello, a juicio del Ararteko, es conveniente impulsar medidas para dotar de suficientes medios humanos y técnicos a la Ertzaintza para desarrollar las funciones que tiene asignadas en el ámbito del control del medio ambiente y para colaborar en los casos en los que los ayuntamientos no dispongan de policía local o cuando sus efectivos no alcancen a dar cobertura a la totalidad de los servicios de su competencia.

3. Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

3.1. Reuniones con asociaciones

El marco de colaboración con las organizaciones sociales se desarrolla mediante la presentación de reclamaciones concretas, el desarrollo de reuniones periódicas o a través de la participación en jornadas de divulgación.

Dentro de ese marco de relaciones responsables de la institución han mantenido algún tipo de contacto con las siguientes asociaciones:

- Ekologistak Martxan. Bizkaia y Araba.
- Ecologistas en Acción.
- ANPIER Asociación Nacional de Productores de energía fotovoltaica.
- Enkarterri Bizirik.
- Gurrpilartea Elkartea.
- Kalapie Hiriko Txirrindularien Elkartea.
- Gasteizko Bizikleteroak-Ciclistas Urbanos.
- Balazta Bidasoako Elkartea.
- Asociación de Ciclistas Urban@s Biziz Bizi.
- Bizieskola.

3.2. Reuniones con Administraciones

Por su parte, la institución del Ararteko ha mantenido algunas reuniones con responsables de las administraciones públicas con objeto de tratar cuestiones relativas a su ámbito de actuación.

- Reunión con el director de Calidad Ambiental y Economía Circular del Departamento de Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente del Gobierno Vasco con el fin de tratar una propuesta de foro ambiental sobre gestión de un vertedero en Bizkaia.
- Reunión con el director de movilidad del Ayuntamiento de Bilbao sobre la regulación de las zonas de bajas emisiones.
- Reunión con las concejales del área de Seguridad Ciudadana, Infraestructuras y Cultura del Ayuntamiento de Getxo sobre una queja por las afecciones de una actividad festiva en Aixerrota.
- Reunión con responsable técnico del Ayuntamiento de Arrigorriaga sobre el control ambiental de las actividades recreativas en el municipio.

3.3. Participación en jornadas

Los responsables del área de medio ambiente y de Justicia de la institución del Ararteko han participado en la jornada de trabajo organizado por el Instituto Vasco de Criminología/Kriminologiaren Euskal Institutua de la UPV/EHU sobre Justicia restaurativa "Reescribiendo restaurativamente las respuestas a los daños contra los ecosistemas y los animales".

Esta jornada ha estado dirigida a analizar la posibilidad de aplicar la Justicia restaurativa en supuestos de daños ocasionados al medio ambiente o a los animales. La Justicia restaurativa puede contribuir a reparar esos daños, tanto desde un punto de vista material como simbólico, promover la asunción de responsabilidad del infractor y contribuir a prevenir futuros daños mediante la reflexión sobre las causas del conflicto y el aprendizaje de las partes implicadas. Estos procesos se basan en la participación activa de las partes implicadas en un conflicto con el objetivo de contribuir a su mejor comprensión y a la construcción de soluciones más sostenibles a través de herramientas como los círculos restaurativos, que se constituyen como un espacio seguro y confidencial para hablar sobre el conflicto y construir soluciones consensuadas con el acompañamiento de un facilitador. La jornada ha concluido señalando que la Justicia restaurativa puede ser una herramienta útil para abordar los daños causados al medioambiente o a los animales.

3.4. Declaración institucional del Ararteko en el día mundial del medio ambiente de 2023

La institución del Ararteko realizó una declaración institucional el 5 de junio, Día Mundial del Medio Ambiente que, en el 2023, ha promovido la concienciación ambiental en torno al problema que representa la contaminación por plásticos.

En esa declaración el Ararteko alerta sobre el problema de la contaminación por plásticos y llama a la acción para que tanto desde los poderes públicos, el sector empresarial y la ciudadanía hagan esfuerzos para reducir el uso de plásticos y para gestionar correctamente los residuos que generan.

3.5. Artículo de opinión sobre el control de la contaminación acústica

El Ararteko ha escrito un artículo de opinión sobre el control de la contaminación acústica titulado "*Cuando las familias vascas no pueden soñar*". En ese artículo el Ararteko expone que la contaminación acústica afecta aún a demasiadas familias vascas que les impide descansar adecuadamente. Según datos del Eustat, el 20% de las familias vascas están afectadas por la contaminación acústica. Las principales fuentes de ruido son los vecinos, el tráfico, las actividades comerciales y de ocio, y las reuniones informales urbanas. El artículo relata algunos casos concretos de familias que se ven afectadas por el ruido. El Ararteko recuerda que el Tribunal Europeo de Derechos Humanos ha reconocido el derecho a un domicilio libre de ruido externo. Por ello, las administraciones públicas tienen la obligación de proteger este derecho fundamental. El artículo concluye con una serie de recomendaciones para combatir el ruido excesivo. Las administraciones municipales deben dotarse de los medios necesarios para realizar un control ambiental eficaz y deben hacer esfuerzos para informar y concienciar sobre las molestias del ruido ambiente. Por su parte la ciudadanía debe tomar conciencia del impacto que el ruido puede tener en sus vecinos.

4. Síntesis de las actuaciones del área

Control del ruido: El Ararteko ha recordado a las administraciones públicas que tienen la obligación de controlar el ruido proveniente de actividades ruidosas o de cualquier otro foco de ruido que exceda de los objetivos de calidad acústica y de los límites legalmente exigibles. Este control es necesario para proteger la salud y el bienestar de las personas.

La buena administración ambiental: El Ararteko ha insistido en que las administraciones públicas deben responder de forma expresa a las denuncias planteadas por la ciudadanía. Este derecho es fundamental para garantizar que las infracciones ambientales se investiguen y sancionen.

Restauración de la legalidad ambiental: El Ararteko ha recordado a las administraciones públicas que tienen la obligación de ejercer sus potestades para restaurar la legalidad ambiental, exigir la responsabilidad medioambiental y sancionar las infracciones. Esta obligación es esencial para garantizar la protección del medio ambiente.

Acceso a la información medioambiental: El Ararteko ha insistido en que las administraciones públicas deben responder a las solicitudes de información de la ciudadanía en un plazo razonable. Este derecho es esencial para garantizar el acceso de las personas a la información y a los servicios públicos.

Obras públicas, transportes e infraestructuras

Capítulo

II

7

1. El área en cifras

Este año se han gestionado en esta área un total de 75 expedientes de queja, cuya distribución por administraciones afectadas ha sido la siguiente:

- Administración local 34
- Administración foral 23
- Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)..... 6

De acuerdo con la distribución por subáreas, su clasificación es la siguiente:

- Transportes 22
- Obras públicas e infraestructuras 14
- Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa..... 13
- Ejecución de obras 8
- Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo 7
- Otros aspectos 5
- Derechos de la ciudadanía 3
- Expropiación forzosa..... 3

La información estadística de las quejas del área al cierre del ejercicio es la siguiente:

| TOTAL | En trámite | Concluidas | Actuación incorrecta | Actuación no incorrecta | Asesoramiento e información a la ciudadanía | Inadmisión sobrevenida |
|-------|------------|------------|----------------------|-------------------------|---|------------------------|
| 115 | 22 | 93 | 33 | 37 | 22 | 1 |

Como suele ser habitual, las quejas tramitadas en el presente ejercicio corresponden a los dos grandes bloques materiales del área. Por una parte, el **transporte público**, en sus distintas modalidades de transporte en autobús, metro, tren y taxi. También debe tenerse en cuenta el transporte privado por carretera, con las incidencias que tienen para las personas usuarias los mecanismos de abono y de formas de pago y descuentos para los vehículos que utilizan tales infraestructuras.

Por lo que se refiere al otro bloque material, el correspondiente a las **obras públicas**, se destacan las relativas a la tramitación de los proyectos de infraestructuras y otros problemas conexos como la expropiación forzosa de los terrenos privados necesarios para su ejecución. En todo caso, las quejas relativas a la ejecución y mantenimiento de pequeñas obras siguen representando el grueso de este apartado, pudiendo destacar la problemática de los **caminos públicos** y su conservación, debido a que los ayuntamientos tienen en su patrimonio redes de caminos que, en ocasiones, requieren de fuertes inversiones con presupuestos muy exiguos, sobre todo en los municipios de escasa población de entornos rurales.

En términos generales, en aquellos casos en los que el Ararteko ha detectado alguna actuación incorrecta, la respuesta de las administraciones públicas concernidas ha sido razonable y han atendido las consideraciones que les hemos trasladado.

Con respecto a las quejas tramitadas que tienen por objeto cuestiones relativas a los incumplimientos del **procedimiento administrativo**, los problemas que exponen las personas que acuden al Ararteko se mantienen invariables con especial protagonismo del **silencio administrativo**, lo que representa no solo que las personas interesadas no reciben respuesta alguna, sino que además desconocen el posicionamiento de la Administración sobre la intervención que demandan.

2. Quejas destacadas

En este apartado recogemos un resumen de algunas de las quejas que hemos tramitado, como reflejo de la actividad desplegada a lo largo del año, según los epígrafes que a continuación detallamos.

2.1. Funcionamiento de la administración y procedimiento administrativo

Tal y como se ha apuntado, debe reiterarse la obligación que tiene la Administración de dar una **respuesta motivada** a las solicitudes que recibe, de conformidad con el artículo 21 de la [Ley 39/2015, de 1 de octubre](#), del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPAC).

Una vertiente específica de esta obligación de motivación de las decisiones administrativas es la que corresponde al derecho a acceder a la información pública.

Así, las resoluciones que denieguen el acceso, las que concedan el acceso parcial o mediante una modalidad distinta a la solicitada y las que permitan el acceso cuando haya habido oposición de un tercero serán motivadas, de conformidad con el artículo 20 de la [Ley 19/2013, de 9 de diciembre](#), de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. Al respecto, cabe insistir en que los motivos de denegación deberán ser analizados caso por caso, razonando debidamente el no acceso a la información cuando puedan estar en juego derechos de terceros más dignos de protección.

Además, cualquier interpretación desestimatoria del acceso debe ser restrictiva, propiciando siempre la adopción de medidas como la disociación de los datos para facilitar la información que se demanda. En general, con los medios tecnológicos de los que dispone actualmente la Administración, cada vez resulta más injustificada la posibilidad de poder negar la información solicitada alegando la confidencialidad de los datos personales afectados. En todo caso, debemos seguir insistiendo que existe un amplio campo de mejora tanto en desarrollar políticas de publicidad activa como en la atención a la demanda individualizada de información que se encuentra en poder de la Administración.

Cada vez existe una mayor exigencia de la ciudadanía que demanda mayores y mejores servicios a la Administración y, en ese sentido, el ámbito de funcionamiento y procedimiento administrativo tampoco escapa a ello. En general, hay una mayor demanda de **transparencia** de la actividad administrativa en la vertiente de acceso a la información, como instrumento adecuado para conocer el estado de la tramitación de los expedientes administrativos. La tramitación de los proyectos de obras públicas reviste cierta complejidad, lo que alarga en el tiempo los distintos trámites y la ciudadanía presenta reclamaciones por entender que

se están conculcando sus derechos al no recibir respuesta alguna sobre las alegaciones o sugerencias que hayan podido plantear en alguna de las fases de exposición pública.

En este sentido, se constata que la solicitud de acceso que se demanda es consecuencia de un incumplimiento de la Administración en proveer mediante sus sedes electrónicas o páginas web de la información relativa a su organización, que tenga trascendencia jurídica, económica y presupuestaria. En suma, las administraciones públicas tienen la obligación de publicar de forma periódica y actualizada la información cuyo conocimiento sea relevante para garantizar la transparencia de su actividad relacionada con el funcionamiento y control de la actuación pública.

También hay que considerar en este apartado la obligación de la Administración pública, cuando actúa en el ejercicio de potestades administrativas, de acomodar su actuación a las reglas del **procedimiento administrativo común**, de conformidad con las previsiones de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPAC), en su integridad, garantizando en el específico expediente administrativo a tramitar los derechos de las personas afectadas de conformidad con las normas que determinan los aspectos sustanciales de la instrucción del procedimiento administrativo.

En este apartado cabe mencionar la [resolución del Ararteko, de 9 de enero de 2023](#) por la que se recomienda al Departamento de Infraestructuras Viarias de la Diputación Foral de Gipuzkoa que reflexione acerca de las actuaciones que la sociedad Bidegi está realizando en materia de gestión del canon de la autovía A-636, y articule mediante encargos las actividades a desarrollar por el ente instrumental Bidegi.

En este caso un ciudadano presentó una queja en la que expuso los problemas técnicos que tuvo para acceder a la página web de Bidegi (sociedad mercantil foral) con objeto de registrarse y efectuar la vinculación de su matrícula a su tarjeta bancaria para proceder al abono del canon regulado mediante normativa foral. A tal efecto, intentó solicitar ayuda a Bidegi vía telefónica y no lo consiguió porque las líneas se encontraban saturadas. Igualmente describió que, ante el impago del canon, la Diputación incoó expedientes sancionadores ante los que presentó alegaciones detallando los problemas técnicos sufridos y que fueron desestimadas. A la vista de los hechos expuestos, el Ararteko solicitó la colaboración de la administración con el fin de esclarecer los hechos señalados en la queja, en concreto, se solicitaron aclaraciones y documentación sobre las actuaciones encargadas por la Diputación a Bidegi en materia de gestión, exacción y recaudación del canon.

Del análisis de las actuaciones efectuadas por Bidegi y la documentación obrante en el expediente, el Ararteko dictó una recomendación dirigida al Departamento de Infraestructuras Viarias de la Diputación Foral de Gipuzkoa para que reflexione acerca de las actuaciones que la sociedad Bidegi lleva a cabo en materia de gestión, exacción y recaudación del canon de la autovía A-636. En particular, se considera necesario que el Departamento concrete, mediante encar-

gos, las actividades a desarrollar por el ente instrumental Bidegi con objeto de que la ciudadanía pueda verificar la actividad pública desarrollada y el interés público perseguido por la administración. Finalmente, en aras de reforzar la credibilidad y confianza de la ciudadanía en sus instituciones, el Ararteko ha recomendado publicar en el portal de transparencia los encargos confiados a Bidegi en consonancia con lo dispuesto en la normativa foral de buen gobierno. **Esta recomendación no ha sido aceptada.**

Asimismo, se ha tramitado una queja sobre la posibilidad del pago del canon de la autovía A-636 por medios distintos a los habilitados por la Norma Foral 4/2020, peaje exclusivamente electrónico mediante pórticos. Así en la [resolución del Ararteko de 14 de julio de 2023](#), se sugiere al Departamento de Infraestructuras Viarias de la Diputación Foral de Gipuzkoa que habilite medios de pago corrientes, complementarios a los actuales medios electrónicos que permitan el abono del canon de la vía A-636.

En este caso un ciudadano presentó una queja relativa a los medios de pago del peaje de la autovía Beasain-Bergara regulados por la Diputación mediante norma foral. La administración ha instalado pórticos por el que transitan los usuarios de la vía y para el pago del tránsito se debe disponer de un dispositivo de telepeaje o bien dar de alta previamente la matrícula y el número de tarjeta bancaria en la página web de Bidegi, la sociedad pública foral que explota la infraestructura.

Las disposiciones europeas establecen que se deben habilitar medios corrientes de pago, y en el caso presente, únicamente existen posibilidades de pago exclusivamente electrónicas según establece la norma foral reguladora del canon. Por ello se sugiere modificar la norma y habilitar sistemas de pago del peaje que no sean únicamente electrónicos. **Esta recomendación no ha sido aceptada.**

Por último, hay que hacer referencia al derecho de la ciudadanía a la multicanalidad, es decir, al derecho a elegir el medio a través del cual se quiere relacionar con la administración.

Mediante la [resolución del Ararteko de 10 de octubre de 2023](#) se sugiere al Departamento de Infraestructuras Viarias de la Diputación Foral de Gipuzkoa que reflexione sobre la atención prestada a un ciudadano a través de medios no presenciales en el marco de la gestión del dispositivo de telepeaje Abiatu.

Además, se sugiere a la administración que analice el fin de interés público perseguido con la gestión del citado dispositivo Abiatu ofrecido por la sociedad pública Bidegi.

En este caso el Ararteko admitió a trámite una queja en la que se solicitaba su intervención ante la falta de atención a través de teléfono o internet para realizar una sustitución temporal de un vehículo vinculado al dispositivo de pago telemático de peajes Abiatu.

La persona reclamante tuvo un problema con el vehículo habitual en el que tiene instalado Abiatu y solicitó vincular el vehículo de sustitución ofrecido por un taller de reparación al dispositivo de telepeaje. La entidad pública Bidegi señaló que el vehículo de sustitución de un taller es para uso profesional y por ese motivo, no podía utilizar el dispositivo en otro vehículo que no fuera el habitual, por lo que indicó al reclamante que se podía proporcionar otro dispositivo, pero en las oficinas de Bidegi, a una distancia considerable del domicilio del reclamante.

El servicio del dispositivo Abiatu se somete a las reglas del derecho privado, se trata de un contrato de cesión en depósito, que no prevé estipulación alguna con respecto al modo de prestar el servicio de sustitución de dispositivos.

Por esa razón, el Ararteko considera que la respuesta aportada al reclamante puede resultar discriminatoria por razón de la ubicación dado que, lo que solicitaba, podría solucionarse a través de medios no presenciales.

Además, se sugiere al Departamento de Infraestructuras Viarias de la Diputación Foral de Gipuzkoa que reflexione acerca del fin de interés público perseguido por la administración con el citado servicio Abiatu, porque no parece una finalidad prevista en estatutos de Bidegi, ni encargada por la Diputación mediante instrumentos jurídicos al efecto, entre otros aspectos que se trasladan en la resolución. **Esta recomendación ha sido aceptada.**

2.2. Obras públicas e infraestructuras

Las quejas tramitadas dentro de este bloque inciden en los problemas que tienen las personas usuarias o vecinas colindantes con esas infraestructuras y obras públicas y las demandas de mejora que proponen. Así, la mayoría de las quejas se refieren a las **carreteras**, y en ellas se demanda la mejora de la capacidad de los ramales de incorporación y salida que permita una mayor seguridad tanto para los vehículos como para los peatones usuarios de la vía. A la hora de dar una respuesta a las diversas demandas ciudadanas, resulta pertinente que las administraciones forales, como titulares de las **carreteras** de ámbito supramunicipal en cada uno de los territorios históricos, concreten los criterios que aplican para la adopción de sus decisiones sobre la asignación de recursos económicos a la atención de las distintas demandas y/o los motivos por los que estiman que la necesidad expuesta en la solicitud no se justifica.

El Ararteko ha recibido quejas relacionadas con la problemática que deriva para la seguridad de las personas que residen en zonas diseminadas cuando se ven obligadas a atravesar carreteras con gran afluencia de vehículos, por lo que demandan la instalación de semáforos y otras medidas de protección que permitan una mayor seguridad peatonal. En ocasiones, la instalación de semáforos u otras medidas complementarias no está recomendada debido, entre otros factores, a la velocidad de los vehículos, la visibilidad en la

zona, el número de peatones que lo utilizan y la exposición al riesgo que representa el cruce de la carretera. Por ello, después de un análisis según parámetros de evaluación técnica, la Administración competente debe resolver la conveniencia de atender la solicitud de instalación semaforizada.

En esa decisión que debe estar suficientemente razonada, siempre hay un componente de valoración técnica y de ejercicio de **potestades discrecionales**, no siendo posible sustituir el criterio adoptado por otro, salvo que se pueda demostrar de manera fehaciente que la decisión es arbitraria o contraria a la legalidad. Por ello, la labor del Ararteko consiste en comprobar y contrastar con la Administración afectada que la decisión que ha adoptado tiene la necesaria motivación y razonabilidad.

2.3. Patrimonio

Como en otros ejercicios, la principal problemática que se plantea en este apartado es la relativa al mantenimiento y mejora de los **caminos públicos**. Muchos municipios pequeños de entornos rurales disponen de una red muy extensa de caminos públicos en suelo no urbanizable, bien para conectar pequeños núcleos con el centro urbano o bien para enlazar las edificaciones aisladas dispersas con las vías de comunicación principales.

Si bien es indiscutible que los ayuntamientos deben asumir las labores de conservación y mantenimiento de las vías rurales de su titularidad, también es cierto que los recursos de los que disponen son limitados, por lo que los ayuntamientos deben establecer una planificación y criterios detallados para determinar el orden de prioridades de asignación de los recursos disponibles ya que hoy en día es imprescindible un estado de mantenimiento óptimo de estas vías, puesto que el uso de vehículos de motor resulta imprescindible para las personas residentes en zonas diseminadas.

En este sentido, se hace hincapié en la necesidad de que los ayuntamientos fijen su criterio en esta materia, definiendo las inversiones a efectuar y las vías de comunicación en las que se va a actuar de manera prioritaria y/o constante, pero primando criterios objetivos, como la intensidad de uso, la falta de intervención o acondicionamiento en ejercicios anteriores o que constituya la vía preferente de acceso a viviendas etc., dando la oportuna publicidad a los criterios empleados.

No obstante, conscientes de que el correcto mantenimiento de la totalidad de caminos rurales supone un gran desembolso económico que la administración local debe soportar, las diputaciones forales de los diferentes territorios históricos establecen en sus presupuestos (con cierta regularidad) líneas de subvenciones cuyos destinatarios son los ayuntamientos y entidades locales menores titulares de caminos rurales, con objeto de ayudar económicamente a la construcción de nuevos caminos, su asfaltado u hormigonado, reparación y mejora, así como a su señalización, lo que su-

pone una oportunidad para dichas administraciones que de otra manera no podrían acometer este tipo de actuaciones. En este sentido una adecuada planificación y programación de las actuaciones en esta materia resulta de gran ayuda para asumir las labores de conservación y mantenimiento de las vías rurales de su titularidad.

2.4. Expropiación

Las quejas que se tramitan relativas a la **expropiación forzosa** responden al malestar de las personas que estiman que la afección a su patrimonio está insuficientemente motivada, cuestionando la necesidad de la ocupación de los terrenos de su propiedad, al considerar que existen otras alternativas más razonables para ejecutar la obra pública. En ocasiones, la reacción contra el propio contenido del proyecto resulta tardía, ya que la oposición al trazado se produce en el trámite de las actas previas a la ocupación, cuando en ese momento únicamente se pueden alegar cuestiones relativas al propio contenido del expediente expropiatorio.

En todo caso, la Administración debe cumplir escrupulosamente los trámites preceptivos, incluida la vista del expediente expropiatorio por parte de los expropiados, a los efectos de la debida identificación de los terrenos y bienes afectados. En este sentido, la imposibilidad de la vista de un expediente en el plazo previsto para presentar alegaciones puede ser causa de indefensión para los derechos e intereses de la persona afectada siempre que, tal como han determinado los tribunales de justicia, la indefensión lo sea en sentido material acreditando que ha existido una lesión efectiva del derecho de defensa, es decir que la imposibilidad o merma lo sea en grado tal que impida la defensa efectiva en el procedimiento correspondiente.

2.5. Transportes

1. Al igual que en los últimos años la mayor parte de las quejas relativas al servicio de transporte que hemos recibido durante el ejercicio 2023 plantean problemas que inciden fundamentalmente en la **prestación del servicio de transporte de viajeros por carretera**, ya sean éstos, servicios urbanos o interurbanos.

Así, podemos referirnos a las quejas que ha recibido el Ararteko en este año con motivo de la supresión de paradas en el servicio de transporte urbano en varias ciudades de nuestra CAV.

2. Por otro lado, han seguido siendo recurrentes las quejas recibidas por **problemas derivados de las tarjetas de transporte**, principalmente, por anulaciones de tarjetas por supuestas actividades irregulares detectadas con el objeto de obtener mayores descuentos del sistema de integración tarifaria de forma fraudulenta. En los casos

analizados en el Ararteko se pudo constatar que el procedimiento seguido por parte de la Autoridad Territorial del Transporte de cada territorio para la anulación de las citadas tarjetas se había ajustado a los criterios y procedimiento establecidos en la normativa de aplicación.

También se han tramitado varias reclamaciones por haber realizado recargas con dinero metálico que no han quedado reflejadas en las tarjetas. En estos casos, es preciso señalar que resulta imprescindible la presentación de los correspondientes tickets para recuperar las cantidades utilizadas.

Asimismo, son habituales las denuncias por no poder recuperar los saldos de las tarjetas tras su extravío. A estos efectos, hemos de señalar que las tarjetas generales son tarjetas monedero multipersonales y transferibles entre distintas personas que permiten viajar con descuento. Por ello, al tratarse de tarjetas anónimas no es posible la recuperación de su saldo en caso de extravío. El justificante de la recarga realizada, en estos casos, no permite identificar una tarjeta anónima. No obstante, es posible registrar las tarjetas que permiten recuperar el saldo en caso de extravío. En este sentido, desde las páginas web de las entidades concernidas no sólo informan sobre las distintas modalidades de tarjetas existentes, sino que además recomiendan el registro de las mismas.

3. Por último, hemos de señalar que se tramitaron varias quejas, en las que mostraban disconformidad con el hecho de que no podían hacer uso en el transporte público de Bizkaibus de títulos mensuales que permiten acceder a bonificaciones, cuando su uso sí está contemplado en el resto del sistema de transporte público de Bizkaia. Tras varias gestiones realizadas, el Ararteko fue informado por parte del Departamento de Transportes, Movilidad y Turismo de la Diputación Foral de Bizkaia de que a partir del próximo año 2024 se van a incluir en Bizkaibus los títulos temporales del Consorcio de Transportes en Bizkaia: Bidai 50, Bidai 70 y Bidai Oro.

3. Síntesis de las actuaciones del área

A la hora de realizar una valoración del estado de los derechos ciudadanos a partir de las quejas y consultas recibidas, cabe reseñar que lo que la ciudadanía sigue demandando son mejores servicios públicos y más seguros.

La seguridad de las **vías circulatorias** en las zonas diseñadas es objeto de preocupación para los peatones que deben atravesar la calzada, en ocasiones, en carreteras de intenso tráfico y de velocidad superior a la deseada, para acceder a la parada del autobús o a los cascos urbanos, en zonas donde no hay posibilidad de un paso seguro.

Muchas carreteras que atraviesan núcleos de población carecen de vías de paso peatonal de un lado a otro (pasos de cebrera, semáforos) generando situaciones de peligro para los vecinos y vecinas de dichos núcleos que deben transitar por la misma.

En este año, debemos referirnos de forma singular a los problemas que se derivan de la falta de cumplimiento de la legalidad vigente en el **procedimiento administrativo común** al que se deben todas las administraciones públicas. En estos momentos en los que las administraciones públicas disponen de diversos instrumentos para llevar a cabo su actividad a través, por ejemplo, de sociedades gestoras de servicios sujetas al derecho privado, la Administración viene obligada a delimitar claramente los respectivos ámbitos de derechos y obligaciones que la Ley le permite; unos relativos a normas de derecho privado y otros relativos al ejercicio de potestades públicas que la entidad titular de la sociedad mantiene, como pueden ser el régimen sancionador por infracción de la correspondiente normativa y la utilización de los mecanismos de la vía de apremio contra los deudores.

Para finalizar y como viene siendo habitual, el Ararteko ha denunciado lo pernicioso de la práctica del **silencio administrativo**, por cuanto sitúa a la ciudadanía en una situación de indefensión ya que desconocen la voluntad administrativa sobre su pretensión e impide cualquier eventual revisión de la respuesta a lo solicitado. La inactividad de la Administración representa el incumplimiento del deber de prestar un servicio efectivo a la ciudadanía, además de socavar la **confianza legítima** de que la actividad administrativa se va a ejercer de manera diligente, efectiva y no arbitraria (artículo 3 de la [Ley 40/2015, de 1 de octubre](#), de Régimen Jurídico del Sector Público). En fin, el principio de confianza legítima es realmente una proyección del principio de **seguridad jurídica**, y se encuentra en estrecha relación con el de legalidad en la actuación de las administraciones públicas, siendo exigible una determinada forma de actuación tanto en el fondo como en la forma.

Ordenación de la actividad económica

Capítulo

II

8



1. El área en cifras

En el año 2023 se han recibido 39 quejas en esta área, lo que supone el 1,29% del total de las recibidas por la institución a lo largo de este ejercicio.

Por administraciones afectadas, podemos señalar que las quejas han sido:

- Administración general de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)..... 8
- Administración local 3
- Administración foral 2

Si atendemos a las subáreas, su desglose es el siguiente:

- Comercio, Turismo y Consumo 13
- Otros aspectos 13
- Entidades financieras y aseguradoras 5
- Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo 5
- Servicios de telefonía..... 2
- Agricultura, ganadería, pesca e industria..... 1

En cuanto a las quejas tramitadas a lo largo del año, su estado al cierre de este informe es el siguiente:

| TOTAL | En trámite | Concluidas | Actuación incorrecta | Actuación no incorrecta | Asesoramiento e información a la ciudadanía | Inadmisión sobrevenida |
|-------|------------|------------|----------------------|-------------------------|---|------------------------|
| 42 | 12 | 30 | 14 | 7 | 4 | 5 |

2. Quejas destacadas

2.1. Los procedimientos de concesión de ayudas del Ente Vasco de la Energía

La institución del Ararteko ha continuado recibiendo reclamaciones de personas solicitantes de ayudas dentro de los programas de incentivos a la movilidad eficiente y sostenible aprobados por el Ente Vasco de la Energía.

La [Resolución del Ararteko, de 26 de abril de 2023](#), insta al Ente Vasco de la Energía a revisar la negación de una solicitud de ayuda dentro del Plan Renove de Vehículos 2021. La queja planteaba que, tras presentar una solicitud en julio de 2021, el EVE la rechazó en septiembre del mismo año, alegando que el solicitante no estaba al corriente de sus obligaciones tributarias. Sin embargo, tras la notificación, el reclamante confirmó con la Hacienda Foral de Bizkaia que no tenía deudas pendientes en vía ejecutiva, excepto la segunda fracción del IRPF 2020, que debía pagarse voluntariamente en noviembre de 2021. El reclamante presentó un recurso de reposición, pero el EVE lo desestimó en enero de 2022, argumentando que la documentación requerida no se presentó a tiempo. El afectado recurrió al Ararteko, sosteniendo que estaba al corriente de sus obligaciones tributarias en el momento de la solicitud.

La Resolución destaca que las bases del programa, aprobadas por el director general del EVE, establecían que los solicitantes deben estar al corriente de sus obligaciones tributarias. El Ararteko hace hincapié en que la administración tiene la obligación de verificar esta condición mediante el acceso a la información electrónica disponible, evitando que los solicitantes presenten documentos ya en poder de la administración. En este caso, el EVE obtuvo una respuesta negativa del nodo de Interoperabilidad en julio de 2021, indicando que el solicitante incumplía sus obligaciones tributarias. Sin embargo, el reclamante argumentó que la información obtenida era inexacta, ya que se refería al pago fraccionado del IRPF 2020, que estaba en periodo voluntario de pago, tal y como justificó en los certificados aportados de la Hacienda Foral de Bizkaia.

El Ararteko considera que el EVE debería haber obtenido de oficio el certificado que acreditara el cumplimiento de las obligaciones tributarias del reclamante, teniendo en cuenta las circunstancias especiales y la información adicional proporcionada. Por lo tanto, el Ararteko recomienda al EVE que revoque la denegación de la solicitud de ayuda y la reconsidere teniendo en cuenta el derecho a no aportar documentos que ya se encuentren en poder de la Administración previsto en el artículo 28.2 de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

En una posterior [Resolución, de 29 de noviembre de 2023](#), el Ararteko recomienda al Ente Vasco de la Energía revocar la denegación de una ayuda solicitada por una persona para la instalación de un punto de recarga para coche eléctrico dentro del Programa MOVES III. En ese caso, el EVE denegó la solicitud alegando que la instalación incluía un enchufe de conexión que no era subvencionable según los requisitos especificados en las bases del programa. La persona reclamante argumentó que su instalación sí que cumplía con todos los requisitos ya que la exclusión de enchufes convencionales no estaba explícita en las bases de la convocatoria. El EVE desestimó el recurso de reposición, afirmando que las bases estaban destinadas a sistemas de alimentación específicos para vehículos eléctricos, excluyendo sistemas de recarga simples.

La resolución del Ararteko argumenta que las bases originales no excluían ese modo de carga. Esa exclusión fue regulada en una posterior modificación. En todo caso, la retroactividad de la modificación no es aplicable en este supuesto ya que, con base en el principio de seguridad jurídica y de confianza legítima, las solicitudes presentadas antes de la entrada en vigor de la modificación deben regirse por las bases en vigor. Por ello, el Ararteko recomienda al EVE revocar la denegación de la ayuda, basándose en que la solicitud cumplía con las bases vigentes en el momento de presentarse y que la modificación posterior no debe aplicarse retroactivamente.

En ambas supuestas las recomendaciones no han sido aceptadas por el Ente Vasco de la Energía.

2.2. La regulación del bono social térmico

Durante este año el Ararteko ha continuado recibiendo quejas sobre el retraso en el abono del bono social térmico. El denominado bono social térmico está regulado por el [Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre](#), de medidas urgentes para la transición energética y la protección de los consumidores. En concreto, el bono social térmico es una ayuda directa dirigida a paliar la pobreza energética que padecen los consumidores vulnerables de energía y está destinada al pago de la calefacción, agua caliente sanitaria o cocina.

Este bono social térmico se concede de manera automática a los beneficiarios del bono social eléctrico en un único

pago anual en la cuenta bancaria que el usuario tenga domiciliada con la empresa comercializadora de la luz eléctrica. En cada ejercicio serán beneficiarios del bono social térmico aquellas personas consumidoras que resulten beneficiarias del bono social de electricidad a fecha de 31 de diciembre del año anterior.

La gestión y el pago de las ayudas corresponderán a las comunidades autónomas, en este caso, al Gobierno Vasco. A estos efectos, cada año, el Ministerio para la Transición Ecológica calculará la distribución territorial del presupuesto disponible en el ejercicio para este fin y transferirá los importes a las administraciones competentes para su pago, junto con la información de las personas beneficiarias y los importes que les corresponden. Las comunidades autónomas realizarán el pago de la ayuda a los beneficiarios, en la forma y plazos que estimen más procedente, de acuerdo a sus procedimientos, organización y el colectivo de personas beneficiarias.

En el caso de la Comunidad Autónoma del País Vasco, la [Ley 6/2023, de 8 de junio](#), ha regulado la comunicación de información por los comercializadores de referencia a la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi para la gestión y pago del bono social térmico en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Euskadi. Por otro lado, el Gobierno Vasco ha regulado mediante el [Decreto 149/2023, de 10 de octubre](#), la gestión, resolución y pago del bono social térmico. La concesión será anual y no requiere solicitud previa. La gestión la realizará la Dirección de Servicios Sociales del Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco, basándose en el listado de beneficiarios del bono social de electricidad proporcionado por las empresas comercializadoras.

2.3. Actuaciones relacionadas con los derechos de las personas consumidoras

En el año 2023 el Ararteko ha recibido un número importante de reclamaciones sobre actuaciones de empresas privadas. En estas cuestiones esta institución tiene un ámbito de intervención limitado a aquellos casos en los que pueda hallarse implicada una administración pública vasca. Con carácter general, además de facilitar a las personas que las promueven cuanta información se ha considerado de interés en relación con la cuestión concreta planteada, el Ararteko viene informando de que son las oficinas municipales de información al consumidor y Kontsumobide los órganos encargados de tramitar las quejas dentro de las competencias previstas.

La [Ley 4/2023, de 27 de abril, del Estatuto de las personas consumidoras y usuarias](#), aprobada por el Parlamento Vasco busca adaptarse a los cambios en la sociedad y a la normativa europea. Esta norma se dirige a fomentar un consumo responsable, proteger a personas vulnerables, y aborda nuevos hábitos de consumo, especialmente en entornos digitales. La normativa destaca el principio de

consumo responsable y medidas contra el despilfarro alimentario. La ley promueve los códigos de buenas prácticas y facilita la reparación de daños en resoluciones sancionadoras. A tal fin, permite que la resolución sancionadora en materia de consumo pueda acordar igualmente la obligación de resarcir por los daños y perjuicios ocasionados y determinar el importe de la correspondiente indemnización, que será ejecutiva por la vía de apremio.

2.4. Entidades financieras y aseguradoras

La ciudadanía también ha trasladado a la institución su desacuerdo con algunas actuaciones y prácticas tanto de las entidades bancarias como de las compañías aseguradoras, dado que consideran que afectan negativamente a sus intereses.

Propiamente, este no es un ámbito de intervención de la institución del Ararteko, ya que el control de la actuación de las entidades financieras y aseguradoras escapa a las facultades de control atribuidas a esta institución por la [Ley 3/1985, de 27 de febrero](#), por la que se crea y regula la institución del Ararteko. No obstante, ante la recepción de estas quejas y consultas ciudadanas se intenta informar y orientar a sus promotores acerca de las diferentes vías de reclamación de que disponen para encauzar la solución del problema que les afecta y obtener, en su caso, una resolución satisfactoria a sus intereses

Junto con la posibilidad de promover una demanda ante los órganos de justicia de la jurisdicción civil, estas personas también pueden acudir a las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) y a Kontsumobide donde se les informa de cuáles son los derechos y obligaciones que como personas consumidoras y usuarias de este tipo de servicios les asisten.

Asimismo, se ha de tener presente que tanto las entidades bancarias como las compañías aseguradoras disponen de un servicio de reclamación interno. En el caso de las entidades bancarias, este servicio culmina en el Servicio de Reclamación del Banco de España, al que corresponde velar por que no se produzcan actuaciones abusivas y para que en todo momento se cumpla la legalidad vigente en materia bancaria.

En materias de seguros y planes de pensiones corresponde a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones del Ministerio de Economía, Comercio y Empresa la resolución de los conflictos que puedan surgir. Se trata de un procedimiento gratuito y extrajudicial. Ahora bien, no aborda todas las problemáticas que pueden plantearse en el ámbito del seguro, por lo que suele ser conveniente consultar la información que este servicio puede ofrecer.

Por último, se debe recordar que el Departamento de Hacienda y Finanzas del Gobierno Vasco tiene reconocidas algunas facultades de fiscalización sobre las EPSV. Estas resoluciones, en la medida en que provienen de un órgano de la CAE, sí son susceptibles de análisis por el Ararteko.

3. Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

Actuación de oficio para la promoción de la movilidad sostenible mediante la regulación de las zonas de bajas emisiones en los ayuntamientos del País Vasco

El Ararteko ha iniciado una actuación de oficio como consecuencia de la información recabada de varias asociaciones ciudadanas dedicadas a la promoción de la movilidad sostenible que han puesto de manifiesto el retraso de algunos ayuntamientos vascos en la regulación de las zonas de bajas emisiones (ZBE).

La Ley de cambio climático y transición energética, aprobada por las Cortes Generales en 2021, prevé la obligación de que los municipios de más de 50.000 habitantes tengan aprobados, antes del comienzo del 2023, los correspondientes planes de movilidad urbana sostenible en su término municipal. Esa norma entiende por zona de baja emisión un ámbito territorial delimitado en cada municipio en el que se aplican restricciones de acceso, circulación y estacionamiento de los vehículos más contaminantes, para mejorar la calidad del aire y mitigar las emisiones de gases de efecto invernadero.

Actualmente, son seis los municipios vascos afectados por la normativa: Bilbao, Vitoria-Gasteiz, Donostia/San Sebastián, Getxo, Barakaldo e Irun.

La reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero resulta clave en la lucha contra el cambio climático, según se desprende del Acuerdo de París, dentro del marco de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático y del Plan Nacional Integrado de Energía y Clima 2021-2030.

El Ararteko plantea con esta actuación de oficio analizar el estado de la tramitación de la regulación de las zonas de bajas emisiones de manera pública y transparente, permitiendo una adecuada participación ciudadana y evaluando las consecuencias de los costes y beneficios, tanto económicos como sociales, que puedan llegar a producir esas medidas.

4. Síntesis de las actuaciones del área

- El procedimiento para la concesión de ayudas debe garantizar de forma adecuada los derechos previstos en la [Ley 39/2015, de 1 de octubre](#), del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas a no presentar documentación que obre en

poder de cualquier administración pública. El ejercicio de esos derechos no debe alterar o penalizar en ningún caso a la persona interesada.

- La actual emergencia climática requiere una transición ecológica y energética para paliar los efectos más graves del cambio climático. Esa transición debe resultar justa y no dejar atrás a ningún colectivo, en especial a los más vulnerables. Para ello es preciso poner a la ciudadanía en el centro de las políticas energéticas y climáticas.
- El Ararteko ha iniciado una actuación de oficio para garantizar que los ayuntamientos vascos de más de 50.000 habitantes cumplan con la obligación de crear zonas de bajas emisiones. Estas zonas restringen el acceso y la circulación de los vehículos más contaminantes, lo que contribuye a reducir las emi-

siones de gases de efecto invernadero y mejorar la calidad del aire.

- La situación actual de crisis energética y la especial vulnerabilidad de las personas beneficiarias del bono social térmico, justificaría un mayor esfuerzo de los poderes públicos competentes para lograr materializar el pago del bono social térmico dentro de un plazo más breve y cercano al año del ejercicio correspondiente.
- En el ámbito de los derechos de las personas consumidoras, el Ararteko ha continuado recibiendo reclamaciones de personas consumidoras sobre la prestación de bienes y servicios por empresas privadas. Los órganos competentes para informar de los derechos de los consumidores y, en su caso, tramitar las reclamaciones dentro de las competencias previstas en La Ley 4/2023, de 27 de abril, del Estatuto de las personas consumidoras y usuarias, son las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) y Kontsumobide.

Personal al servicio de las administraciones públicas

Capítulo

II

9



1. El área en cifras

El año 2023 la institución del Ararteko ha recibido 229 quejas en el área de personal al servicio de las administraciones públicas. Esta cifra representa el 7,60% del total de las quejas recibidas en el conjunto de las áreas de actividad de la institución.

Las administraciones afectadas por estas quejas han sido:

- Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)..... 144
- Administración local 25
- Administración foral..... 18

Atendiendo a su contenido, las quejas han estado relacionadas con las siguientes subáreas:

- Procedimientos de selección para el acceso a la función pública..... 64
- Otros aspectos 49
- Retribuciones 31
- Sustituciones 26
- Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo 18
- Vacaciones, licencias y permisos..... 14
- Provisión de puestos 6
- Derechos de la ciudadanía 5

- Formación 5
- Acoso laboral 4
- Normalización lingüística..... 3
- Incompatibilidades..... 1
- Promoción interna..... 1
- Relación de puestos de trabajo..... 1
- Situaciones administrativas..... 1

En lo que respecta al detalle de la tramitación de las quejas gestionadas a lo largo de este año, esto es, tanto de las recibidas como de las acumuladas a éstas por estar pendientes de resolución, cabe destacar que su situación, al abordar la redacción del presente informe, es la siguiente:

| TOTAL | En trámite | Concluidas | Actuación incorrecta | Actuación no incorrecta | Asesoramiento e información a la ciudadanía | Inadmisión sobrevenida |
|------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|---|------------------------|
| | ▶ | ▶ | ✗ | ✓ | 🗨️ | ⏸️ |
| 232 | 82 | 150 | 44 | 62 | 4 | 40 |

2. Quejas destacadas

2.1. Error en la adjudicación de un puesto de trabajo

Un error en los llamamientos de personal de limpieza y cocina del Departamento de Educación del Gobierno Vasco impidió que una persona obtuviera diversos puestos de trabajo adjudicados el 23 de septiembre de 2021 a personas con menor derecho. Después de diversas gestiones, pidió el reconocimiento de los puntos y el abono de las retribuciones que le habrían correspondido. Una orden del consejero estimó la solicitud tomando como base los datos facilitados por los servicios de Personal, y determinó como referencia para el cálculo un puesto que estuvo libre hasta el 19 de noviembre de 2021, por ser el que, de todos, había tenido aparentemente la mayor duración.

La persona afectada recurrió contra esa decisión, porque varias de las adjudicatarias de los puestos que le habrían tenido que ser ofertados continuaron desempeñándolos hasta varios meses más tarde, dado que al contrato inicial se unió el que, aplicando la normativa, se celebró para sustituir la liberación de euskera de la persona titular. Señalaba que la información sobre quiénes se iban a liberar, y, por tanto, cuáles eran los puestos que ampliarían su duración, era ya conocida antes del 23 de septiembre.

El sistema de responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas tiene como presupuesto básico el de la integridad de la reparación del daño causado, por lo que es exigible una reparación integral que equivalga a los perjuicios causados. Por eso, en este caso era preciso tener en cuenta la opción que, de no haber mediado el error, la persona afectada pudiera haber efectuado con la información disponible.

El Ararteko tuvo que dirigirse en diversas ocasiones al Departamento de Educación para obtener una información correcta sobre esta cuestión, pues si en un principio se limitó a indicar que las circunstancias que motivaron los contratos posteriores eran *“imposibles de conocer en el momento de ofertarse el primer contrato”*, finalmente acabó confirmando que las liberaciones eran conocidas al menos desde el 23 de junio de 2021. Esa circunstancia demuestra que cualquiera podía tener esa información cuando se produjo la adjudicación errónea, y que podía saber que, aun tratándose de contratos inicialmente más cortos, en realidad la sucesión prevista en la norma hacía que en esos casos su duración se prolongara de manera sustancial.

Una vez analizados todos los datos, el Ararteko adoptó la [Resolución de 23 de febrero de 2023](#), por la que recomendó que la referencia para la reparación fuera la relación de empleo vigente entre el 23 de septiembre de 2021 y el 1 de julio de 2022. El Departamento de Educación del Gobierno Vasco revocó la orden anterior mediante otra orden que es-

timó la pretensión de la persona afectada en los términos recogidos en la recomendación.

En el escrito de cierre del expediente, el Ararteko mostró su preocupación por el hecho de que la administración no hubiera contado con los instrumentos necesarios para abordar la pretensión de la persona afectada de manera motivada y con base en los hechos reales que había puesto de manifiesto y que deberían haber sido conocidos por los servicios de Personal, ya que no solo no fue así, sino que en los informes remitidos tanto a esta institución como a la Dirección de Régimen Jurídico cuando los elementos que sirvieron de base a la recomendación ya se habían hecho patentes, se hizo constar una posición inconsistente con ellos. En todo caso, el Ararteko expresó su esperanza en que si se plantean de nuevo situaciones semejantes, la respuesta habrá de ser lo suficientemente ágil, diligente y completa como para que no vuelvan a reproducirse escenarios de dilación y falta de comunicación como los observados en esta ocasión.

2.2. Oferta de puesto de trabajo en situación de maternidad

Una persona obtuvo en el mes de junio un puesto de trabajo docente de media jornada para todo el curso escolar 2022-2023 (1 de septiembre-31 de agosto). Desde ese momento comunicó su interés por cubrir las ampliaciones de jornada que pudieran generarse. El centro le informó de que había surgido un tercio de jornada adicional, por lo que la necesidad a cubrir era de 5/6 de jornada.

Esta persona fue madre en el mes de julio, por lo que al inicio de curso, la persona sustituta se hizo cargo de esos 5/6. Sin embargo, el Departamento de Educación le comunicó que su reincorporación, tras el permiso por nacimiento, se realizaría en el puesto de media jornada, quedando la sustituta en el tercio restante. El Ararteko consideró que no existía impedimento legal alguno para que la promotora de la queja se reincorporase a una jornada de 5/6 y así lo recomendó al Departamento de Educación mediante la [Resolución de 21 de febrero de 2023](#), que no fue atendida.

El Ararteko no consiguió conocer los motivos por los que la necesidad de cobertura fue inicialmente de media jornada y luego pasó a serlo de 5/6, ni si esta situación pudo ya preverse desde el principio, lo que habría llevado a atribuirla por entero a la promotora de la queja. De todas formas, esta institución considera que se trata de una única necesidad que no cabe dividir en dos diferentes, ya que esa división, no justificada por la administración, perjudica la organización del centro y el derecho del alumnado, así como el de las dos personas afectadas, y contraría, además, lo regulado sobre a quién atribuir las ampliaciones de jornada.

Por otra parte, la normativa aplicable dispone que quien se encuentre de permiso de maternidad seguirá recibiendo ofertas de trabajo, por lo que si obtiene una vacante podrá

reincorporarse en ella, y, en otro caso, se le computará el tiempo. En origen, esa previsión pretendía proteger la maternidad, pero en la interpretación de la administración en este caso se ha erigido como un obstáculo para lograr ese objetivo.

Además, para el Ararteko, la actuación podría estar incurriendo en una discriminación directa por razón de sexo, que la [Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo](#) define así: “*constituye discriminación directa por razón de sexo todo trato desfavorable a las mujeres relacionado con el embarazo o la maternidad*”. El Ararteko consideró evidente que la no acumulación del tercio de jornada a la promotora de la queja vino motivada por su maternidad, ya que, en otro caso, habría sido su adjudicataria.

En esa línea, el Ararteko recordaba también la [Sentencia nº 108/2019 de 30 de septiembre](#), del Tribunal Constitucional, en la que este concluyó que la negativa a contratar a una mujer por razón de maternidad constituye una discriminación basada en el sexo, y consideró que la maternidad no impide la contratación en el marco de una oferta de empleo, al poderse realizar la prestación de trabajo cuando finalice el descanso, concluyendo que las administraciones deben adoptar medidas que impidan que la maternidad sea un obstáculo en relación con el acceso al empleo público.

2.3. Reducción de jornada lectiva por edad

Varias personas cuestionaron que el Departamento de Educación del Gobierno Vasco no les aplicara la figura que permite a quienes superan los 60 años sustituir un tercio de la jornada lectiva por la realización de las funciones no lectivas que determine la dirección del centro. El motivo de esa decisión era que habían cumplido 63 años y tenían, por tanto, posibilidad de jubilarse voluntariamente, aunque con reducción de la pensión.

Después de estudiar los informes de respuesta de ese departamento a las peticiones del Ararteko, la [Resolución de 26 de septiembre de 2023](#) recomendó que revisara la denegación de todas esas solicitudes, y su autorización según la normativa.

En efecto, la figura viene recogida en el [Acuerdo regulador de las condiciones de trabajo](#), que continúa en vigor, e incluye el derecho de todas las personas menores de 65 años a obtener su aplicación, sin que la posibilidad de acceder a la jubilación voluntaria aparezca como un elemento de denegación.

Esa restricción fue prevista, sin embargo, en un nuevo documento³ que no reúne las condiciones necesarias para dar por válida la modificación que efectúa en los requisitos de reconocimiento del derecho y, en definitiva, en el derecho

³ “Propuesta para un acuerdo. Mesa sectorial del personal funcionario docente (14/05/2018)”

mismo. Por una parte, el propio documento se configura como un mero conjunto de propuestas, no suscritas por todas las partes, que son el punto de partida para un acuerdo posterior que habrá de alcanzarse tras un proceso de negociación colectiva. Por otra parte, las propuestas no fueron ratificadas ni aprobadas por el Consejo de Gobierno, ni publicadas en el Boletín Oficial del País Vasco, por lo que no concurren los requisitos que la normativa exige para otorgar validez y eficacia a los acuerdos.

Por todo ello, el texto del Acuerdo regulador sigue vigente sin modificación alguna y es el que debe aplicarse a estas solicitudes, sin atender a la restricción aludida.

Además, la [Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo](#), incluye la figura dentro del capítulo de reconocimiento, apoyo y valoración del profesorado. Y si ese es el fundamento que permite aplicarla a quienes se encuentran entre los 60 y los 63 años, no se entiende la exclusión de quienes superan esa edad, ya que esa misma razón sigue existiendo y nada tiene que ver con el hecho de poder jubilarse de manera voluntaria.

El Departamento de Educación no expresó respuesta a los argumentos que sirvieron de base para la recomendación, por lo que esta se dio por no aceptada.

3. Síntesis de las actuaciones del área

3.1. Temporalidad en las administraciones públicas

Las altas tasas de empleo temporal que se han observado en los últimos años en las administraciones públicas y las complejas situaciones a las que esa circunstancia abocaba forzaron la aprobación de normativa tanto [autonómica](#) como [estatal que ha posibilitado la ejecución durante 2023 de procesos excepcionales y especiales de consolidación de empleo temporal de larga duración, bien por concurso de méritos, bien por concurso-oposición con valoración específica de los servicios prestados](#).

Esta institución confía en que la materialización de tales procesos selectivos permita reducir las tasas de temporalidad a unos niveles razonables y no superiores al 8% propugnado por la normativa, y que la necesaria labor de planificación estratégica y de gestión de personas, unida a la atención al resto de medidas de control de la temporalidad, impida que tales índices crezcan de nuevo por encima de esos niveles y originen, de esa forma, situaciones indeseadas de diferencias de trato en las condiciones laborales como las que se han evidenciado en estos últimos años y han sido proscritas por el [Tribunal de Justicia de la Unión Europea](#) (TJUE).

La utilización del sistema de concurso ha sido cuestionada en algunos casos por entender que constituye una ventaja comparativa respecto de quienes han tenido que superar un concurso-oposición. Así, un numeroso grupo de personas docentes no universitarias que participaron en la convocatoria ordinaria de 2020 manifestaron su desacuerdo con el hecho de que quienes acceden en virtud del proceso excepcional puedan llegar incluso a situarse en mejor posición para la adjudicación de puestos de trabajo en los concursos de traslados.

3.2. Planificación y recursos

La [Resolución de 10 de agosto de 2023](#) recomendó al Departamento de Educación del Gobierno Vasco que creara los puestos de trabajo de religión islámica que, según la normativa, debían existir con base en la demanda detectada, que arbitrara medidas para tener personal disponible y que reconociera efectos retributivos y profesionales a quienes debieron atender los puestos no creados. La recomendación no fue atendida.

Algunas quejas se han referido a la dotación insuficiente de personal (Ertzaintza), o a la tardanza en cubrir ausencias de las personas titulares (personal docente del Departamento de Educación), e incidido en estos últimos casos en los perjuicios que esa circunstancia puede ocasionar en el proceso formativo del alumnado. En la misma línea se han expresado otras quejas sobre el nombramiento de las personas miembros de tribunales de procesos selectivos docentes, que ha ocasionado cambios relevantes en el profesorado de los centros apenas transcurrido un mes del inicio de curso.

La modificación legal del límite máximo de los contratos de duración determinada generó dificultades para cubrir las necesidades de personal de cocina en los centros docentes que fueron también objeto de queja. Al final, el Departamento de Educación y los sindicatos alcanzaron un acuerdo para elevar ese límite cambiando el convenio colectivo, y para crear los puestos que respondan a necesidades estructurales.

3.3. Acceso al empleo público

En primer lugar cabe destacar la modificación que la [Ley 13/2023, de 30 de noviembre](#), ha introducido en la [Ley 8/1997, de 26 de junio](#), y que permite eximir del requisito de la nacionalidad para el acceso a la condición de personal estatutario de Osakidetza en especialidades que se declaren deficitarias o de difícil cobertura. Se podrán solventar, así, las quejas de personas interesadas en acceder a esas categorías, y que no podían hacerlo, a pesar de disponer de titulación suficiente y de existir necesidad de personal para la adecuada cobertura de los servicios.

Por su parte, la [Ley 4/2023, de 28 de febrero](#), prevé determinadas medidas tendentes a garantizar los derechos de las personas LGTBI en el ámbito laboral.

En cuanto al **diseño de los procesos selectivos**, el gran número de procesos de estabilización de empleo temporal ha originado quejas sobre todos sus elementos definitorios: el sistema elegido, las titulaciones o perfiles lingüísticos de acceso, el cómputo de los servicios o la configuración concreta de los méritos a considerar, sin que, más allá de la legítima discrepancia, haya sido posible determinar la existencia de irregularidades o actuaciones discriminatorias.

En todo caso, aun reconociendo las facultades de autoorganización atribuidas a las administraciones, esta institución entiende que la configuración de los requisitos de acceso y de los méritos debe no solo respetar la normativa y los principios de igualdad, mérito y capacidad, sino también encontrarse suficientemente motivada con relación a las funciones a realizar y a la estructura jurídico-administrativa de la organización, así como no dar lugar a resultados que, en la práctica, impidan la concurrencia.

A este respecto, una convocatoria de Tuvisa fue objeto de una queja fundamentada en la posibilidad de que una de las pruebas eliminatorias favoreciera a los hombres.

Una queja sobre los procesos selectivos de la Administración General de la Comunidad Autónoma del País Vasco cuestionó la forma prevista para adjudicar las plazas, por no obligar a las personas que hubieran acreditado un perfil lingüístico a elegir plazas con perfil, ya que al permitir que estas accedieran a plazas sin perfil podría suceder que quienes no disponen de perfil queden sin acceso a plaza alguna. Esta institución consideró, no obstante, que la normativa de función pública avalaba la convocatoria.

Un año más se han presentado quejas por el continuado recurso de determinadas entidades públicas a empresas consultoras privadas para el diseño y ejecución de procesos selectivos, en los que, tal y como señalaba la [Resolución de 8 de noviembre de 2022](#), no se ofrece la información necesaria ni es posible realizar un seguimiento que permita garantizar el cumplimiento de los principios generales de acceso al empleo público. Son ejemplos de ello procesos realizados en Metro Bilbao, IHOBE o SPRI.

Una queja colectiva aludió a situaciones de incompatibilidad referentes a personas que trabajan en los servicios de Emergencias de Osakidetza y en la empresa privada.

Por lo que respecta a la **realización de los procesos**, varias personas plantearon su malestar con el hecho de que la sucesión de convocatorias en Osakidetza les obligaba a realizar las pruebas del proceso posterior sin saber si habían superado el anterior, debido al retraso en su ejecución. Si bien esa organización sanitaria aludió a razones organizativas y derivadas del cumplimiento de los plazos legales y expresó su voluntad de agilizar la conclusión de los procesos, lo cierto es que se generaron unas consecuencias indeseadas y gravosas a las personas afectadas.

También se dirigió al Ararteko un grupo de personas participantes en el proceso selectivo convocado por Osakidetza en 2018 para solicitar el levantamiento de la suspensión

cautelar en lo referente a su especialidad, acordada en su momento con motivo de la apertura de unas diligencias previas por parte de un juzgado, dado que, a su juicio, no existían los elementos necesarios para sustentar tal suspensión.

En esta materia se han examinado quejas sobre la posibilidad de alegar objeción de conciencia para no formar parte de un tribunal por no estar de acuerdo con el sistema de concurso, que el Ararteko entendió no aplicable. También sobre exclusiones por titulación o porque no constaba que la titulación se hubiera presentado debido a dificultades derivadas de la comunicación entre registros administrativos.

De nuevo se han registrado quejas de personas a quienes en los procesos selectivos del ámbito docente no universitario no se les computan como servicios los periodos de suspensión transitoria por cuidado de menor, lo que, tal y como señalaban informes anteriores, no solo pone en entredicho la propia figura, por suponer un tratamiento diferenciado basado en la temporalidad, sino que podría también contrariar la [Ley para la Igualdad](#), que prevé la valoración como experiencia profesional del tiempo cubierto por permisos que protejan la maternidad y paternidad o faciliten la conciliación.

Esa normativa fue también examinada en un caso referido al Ayuntamiento de Bilbao, que finalmente estimó el cómputo del tiempo de permiso por nacimiento y cuidado de menor que había disfrutado una persona participante en un proceso selectivo.

El estudio de otra queja llevó al Ararteko a recordar al Departamento de Educación del Gobierno Vasco que las solicitudes de aplazamiento de pruebas convocadas en llamamiento único no pueden ser desestimadas por sistema, sino que han de ser objeto de un análisis particular y motivado, ya que no cabe descartar que la presencia de determinadas y excepcionales situaciones exija, en función de parámetros de razonabilidad, que se adopten soluciones específicas que supongan la separación del llamamiento único y permitan garantizar la participación de todas las personas en condiciones de igualdad.

La [Resolución de 17 de abril de 2023](#) recomendó al Departamento de Educación que el tiempo empleado para la lactancia durante la celebración de las pruebas de los procesos selectivos se recupere prolongando, para cada persona afectada, la hora de finalización inicialmente prevista. La recomendación no fue atendida.

Una persona planteó la preocupación que le causaba impugnar las preguntas de una prueba teórica por el hecho de que ello suponía perder el anonimato cuando más tarde debía realizar un ejercicio presencial ante el mismo tribunal que las había formulado. El Ararteko le sugirió que lo hiciera más tarde, al publicarse todas las calificaciones.

El estudio de la queja referente a la convocatoria conjunta de la [Academia Vasca de Policía y Emergencias](#) para los Servicios de Prevención y Extinción de Incendios llevó a

concluir que la administración debería haber investigado a fondo las afirmaciones que apuntaban a una posible divulgación previa de información sobre la configuración del examen teórico. Y, por otra parte, que se debió garantizar que todas las personas participantes pudieran realizar todas las pruebas en la lengua elegida, euskera o castellano, lo que no sucedió precisamente en la destinada a evaluar la aptitud verbal, que solo estaba en castellano. Una vez enviadas tales conclusiones esta institución suspendió su intervención porque el asunto fue objeto de recurso judicial.

En el apartado de **empleo temporal**, también se han abierto quejas cuya tramitación quedó suspendida por esa misma causa, como la relativa al procedimiento de adecuación de las bolsas de empleo temporal de la Administración General de Euskadi a la [Ley 7/2021, de 11 de noviembre](#), o la que cuestionaba la regularidad de un nombramiento efectuado para un puesto de trabajo del Ayuntamiento de Erandio.

Sendas quejas sobre actuaciones del Departamento de Educación han versado acerca de los llamamientos para la cobertura de necesidades temporales a personas que se encontraban en situación de maternidad o paternidad. La primera de ellas se detalla en el apartado 2.2. anterior. En la segunda, ese departamento acabó estimando la pretensión de la persona afectada, a la que en un inicio no había permitido efectuar una mejora de contrato por encontrarse de permiso de paternidad.

La exigencia por parte del Departamento de Educación de que los títulos obtenidos en el extranjero dispongan de un certificado de homologación como requisito para el acceso a la lista de sustituciones docentes continúa generando quejas, por tratarse de un documento que la legislación impide conceder a la gran mayoría de esos títulos. La [Resolución de 26 de diciembre de 2023](#) finalizó el examen de una de ellas.

Una vez más esta institución quiere poner de manifiesto la necesidad de que no solo las administraciones públicas sino también la sociedad en su conjunto interioricemos la necesidad de arbitrar todas aquellas medidas que favorezcan la plena inclusión de las **personas con discapacidades**, de modo que estas puedan desarrollar todos sus derechos y libertades fundamentales, también en el ámbito del empleo público.

En esa línea, se han analizado quejas sobre los cupos de reserva, que algunas administraciones circunscribieron a los procesos que incluían pruebas de oposición, sin contemplarlos en los de concurso. También sobre la definición de la discapacidad intelectual y las situaciones que incluye y que pueden justificar una reserva específica. O sobre la adaptación de tiempos y medios en las pruebas, la negativa a mantener la nota de la oposición anterior por haber finalizado la participación en diferentes cupos de reserva, o la adjudicación de puestos de trabajo tras superar el proceso selectivo.

3.4. Condiciones laborales, prevención de riesgos laborales y conciliación

Durante el año 2023 se inició una queja colectiva relativa a las **condiciones de trabajo** del personal de enfermería de Osakidetza en la zona rural de Álava. Fueron también varias las personas que denunciaron la desestimación de sus solicitudes de reducción de jornada lectiva por edad, en quejas que se resumen en el apartado 2.3.

Se han examinado quejas sobre denegación de solicitudes de teletrabajo, los efectos de la integración del personal funcionario de carrera de la Administración General de Euskadi en los nuevos cuerpos del grupo B, o los límites retributivos que el Ayuntamiento de Bilbao aplica al personal funcionario en prácticas. También sobre el reconocimiento de trienios en sociedades públicas (EITB Media y Enkarterri Berri Zerbitzuak), el cómputo de servicios prestados como eventual a efectos de trienios (Ayuntamiento de Getxo), o la retribución de los trienios al personal funcionario de carrera que está prestando servicios mediante comisión de servicios a puestos de superior grupo de titulación (Diputación Foral de Gipuzkoa).

Como en años anteriores, los complementos retributivos por ejercicio de funciones docentes continúan siendo objeto de queja. Así, se ha planteado de nuevo la negativa del Departamento de Educación a retribuir una jefatura de departamento para la que la persona había sido nombrada y había desarrollado. También el hecho de que una persona nombrada para dos o más funciones solo cobre uno de los complementos, aunque haya desarrollado todas ellas por entero. En esa línea, varias personas se han quejado porque el complemento de tutoría se reduce al reducirse la jornada, siendo así que las funciones de ese cargo se mantienen por igual.

La preocupación del pasado año en torno a la modificación que el Departamento de Educación había introducido en los criterios para determinar el pago del periodo de verano al personal sustituto docente ha dado paso a la presentación de quejas por los descuentos retributivos y la minoración de las retribuciones, en una actuación que contradice el proceder administrativo de las últimas décadas y que, en la práctica, ha dejado sin efecto, por medio de una nota informativa publicada en la página web, lo dispuesto en el artículo 19.2 del Acuerdo regulador vigente.

El proceso de reconocimiento del nivel de desarrollo profesional convocado por Osakidetza en 2022, aunque referido al 1 de enero de 2019, dio lugar a sendas quejas de personas excluidas del proceso: una, porque no presentó solicitud al encontrarse en situación de permiso sin sueldo durante el plazo y entender que se haría de oficio, y otra que había renunciado a la condición de personal estatutario en el año 2021.

En el apartado de **formación**, se han analizado quejas sobre la retribución por la impartición de cursos (Osakidetza) o la compensación de jornada por asistencia a cursos (Diputación Foral de Bizkaia). La formación orientada a que el personal docente no universitario acredite competencias digitales (Departamento de Educación), ha dado lugar a expedientes

relativos a la lengua de impartición, su carácter obligatorio o la falta de plazas suficientes para personal interesado. También se ha tramitado una queja por la denegación sobrevenida de una licencia para asistir el programa IRALE por las dificultades previstas para cubrir el puesto de la persona afectada.

La imposibilidad de incrementar el presupuesto destinado a la **acción social** dio origen a una queja de personal jubilado del Ayuntamiento de Getxo, si bien el Ararteko no encontró fundamentación jurídica suficiente para avalar su pretensión.

Dos personas que habían superado un proceso del Instituto Foral de Asistencia Social de Bizkaia presentaron sendas quejas porque, según afirmaban, les habían indicado que para obtener la **excedencia voluntaria por prestar servicios en el sector público** con base en su condición de funcionarias de la Diputación Foral de Bizkaia, debían tomar posesión y desarrollar el puesto durante un tiempo, lo que hizo que renunciaran a la plaza. El IFAS aseguró al Ararteko que esa información no responde a su forma de actuar, ya que concede tal excedencia desde la contratación, sin mayor requisito.

Algunas personas criticaron las diferencias en las condiciones de acceso a la **jubilación** voluntaria del personal docente no universitario, ya que mientras las personas que pertenecen a Clases Pasivas pueden hacerlo a los 60 años, las de Seguridad Social deben esperar hasta los 63. El Ararteko no apreció una situación discriminatoria por tratarse de regímenes diferentes en su configuración y efectos. También se analizó el caso de una persona funcionaria de carrera de la Administración General, aunque con destino en Osakidetza, a la que se denegó tanto la prórroga en el servicio activo, que sí podía obtener el personal estatutario fijo de esta organización, como su solicitud de que se arbitrara un procedimiento específico que le llevara a adquirir esa condición.

En cuanto a la **prevención de riesgos laborales**, varias quejas referidas al Servicio de Prevención del Departamento de Educación del Gobierno Vasco han evidenciado la insuficiente oferta de reconocimientos médicos del personal a su servicio en cumplimiento de su deber de vigilancia de la salud, así como la exigencia de requisitos que retrasan la tramitación de las solicitudes de adecuación del puesto de trabajo por motivos de salud, el dilatado tiempo empleado para ello o la escasa motivación de las denegaciones acordadas.

En esta materia también se han presentado quejas sobre la temperatura interior de los edificios de la Diputación Foral de Bizkaia mientras trabaja el personal de limpieza, o sobre la adecuación de las motocicletas utilizadas por la Ertzaintza a las características físicas de las personas que las usan.

Un año más diversas quejas han incidido en situaciones que las personas afectadas han vivido como **acoso** y que demuestran, como reiteradamente ha expresado esta institución en sus informes, la necesidad de que las administraciones aborden estos casos de forma diligente, y los aclaren y corrijan a la mayor brevedad, teniendo en cuenta su obligación de garantizar el derecho de su personal a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo, previniendo, corrigiendo, y, en su caso, sancionando, todas aquellas situaciones o conductas que lo pongan en riesgo.

Así, cabe citar el caso de una persona empleada de limpieza del Departamento de Educación que justificaba su situación en el desigual reparto de las cargas de trabajo, o el de una persona funcionaria docente, cuya solicitud de mediación por conflicto laboral no fue resuelta hasta pasados 11 meses, si bien la normativa establece un plazo máximo de 25 días hábiles desde que el escrito llega a la persona mediadora.

También el de una persona participante en el curso de formación del proceso selectivo para el ingreso en los cuerpos de Policía de Euskadi, que afirmaba haber sido objeto de un trato vejatorio por parte del resto de participantes, y respecto de la cual esta institución señaló al Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco que habría sido preciso el desarrollo de una mayor labor de investigación para poder descartar o confirmar, de manera fundada y con base en elementos objetivos, tanto los hechos como la eventual participación de las personas mencionadas, y que sería necesario igualmente que las personas que se forman en la Academia tengan pleno conocimiento del protocolo específico de acoso aplicable en ese ámbito y de las posibilidades que este les ofrece.

En lo relativo a la **conciliación de la vida familiar y laboral**, se analizó una queja de una persona trabajadora del Gobierno Vasco que no estaba de acuerdo con el límite de salida del trabajo establecido por esa administración en las 17:30 horas, al reducir las posibilidades de flexibilidad horaria y, por tanto, las de la conciliación.

También se examinaron quejas y consultas de personas que habían solicitado flexibilidad de jornada o adecuación del horario por razones de conciliación en el ámbito del personal docente no universitario. Para esta institución, la resolución de tales solicitudes no puede obviar la relevante posición que la normativa y los tribunales atribuyen a esas figuras, lo que implica que habrán de ser objeto de un análisis de fondo, objetivo y suficientemente motivado que pondere las circunstancias propias de la persona solicitante y las necesidades organizativas de la administración. En esa línea, el Ararteko entiende preciso agotar las posibilidades existentes de organización, mediante la planificación anticipada de las situaciones que puedan preverse y la introducción de las oportunas modificaciones en los horarios del resto de grupos o servicios concurrentes, de modo que no solo se permita el ejercicio del derecho sino que también se garantice el servicio público. Desde esa perspectiva, una respuesta desestimatoria solo será admisible de acreditarse de forma justificada y objetiva las dificultades organizativas que imposibilitan su admisión, y siempre que se hagan constar de modo específico los elementos concretos que impiden estimarla.

Las diferencias de interpretación del permiso por hospitalización, enfermedad grave o fallecimiento de familiares originaron una queja sobre la actuación de la Diputación Foral de Gipuzkoa, que finalmente admitió la solicitud de la persona afectada. Otras quejas han venido a evidenciar de nuevo la existencia de situaciones familiares o de necesidad de cuidado que quedan al margen de las previstas en la norma, y que habrán de ser oportunamente analizadas para, en su caso, adoptar los instrumentos ahora existentes a las necesidades de una realidad social en continua transformación.

En esa línea, durante el año 2023 se han introducido en la normativa básica diversas modificaciones relativas a medidas de conciliación⁴, entre las que destaca el permiso parental para el cuidado de hijo, hija o menor acogido por tiempo superior a un año.

Por otra parte, una persona cuestionó la actuación de un ayuntamiento al requerir este que los y las policías locales comunicaran de manera anticipada si iban a disfrutar del permiso para ejercer su derecho a voto en las elecciones. Esta institución no observó que la medida resultara desproporcionada o arbitraria, desde la perspectiva de garantizar la organización y planificación de un servicio esencial como es el de la policía local en un día en el que su concurso resulta necesario.

3.5. Provisión de puestos de trabajo

Al igual que en 2022, la tramitación de una nueva queja sobre el concurso de traslados de personal docente no universitario puso de manifiesto la injustificada exclusión de puestos de trabajo de perfil lingüístico 1 en ese proceso. La **Resolución de 26 de abril de 2023** recomendó al Departamento de Educación que ampliara la oferta de puestos, al entender que su ausencia no solo no respetaba los criterios objetivos fijados para determinar esa oferta, sino que, además, causaba perjuicios permanentes a las personas afectadas. La recomendación fue desatendida.

La falta de oferta suficiente de puestos de trabajo ha ocasionado que algunas personas que superaron procesos de ingreso en los cuerpos docentes no universitarios convocados en los años anteriores no hayan conseguido todavía su primer destino definitivo, lo que incrementa su inestabilidad y la de los equipos docentes en los que se integran, y puede originar situaciones como las relatadas más arriba en las que quienes han ingresado más tarde se colocan por delante. Según el Departamento de Educación, la adjudicación por territorios explicaría una parte de esas situaciones.

Por otra parte, el apartado 2.1. describe el análisis de esta institución sobre una queja relativa a los efectos de un error en la adjudicación de un puesto de trabajo.

⁴ Así, pueden confrontarse las siguientes:

Ley 4/2023, de 28 de febrero, para la igualdad real y efectiva de las personas trans y para la garantía de los derechos de las personas LGTBI.

Real Decreto-ley 2/2023, de 16 de marzo, de medidas urgentes para la ampliación de derechos de los pensionistas, la reducción de la brecha de género y el establecimiento de un nuevo marco de sostenibilidad del sistema público de pensiones.

Real Decreto-ley 5/2023, de 28 de junio, por el que se adoptan y prorrogan determinadas medidas de respuesta a las consecuencias económicas y sociales de la Guerra de Ucrania, de apoyo a la reconstrucción de la isla de La Palma y a otras situaciones de vulnerabilidad; de transposición de Directivas de la Unión Europea en materia de modificaciones estructurales de sociedades mercantiles y conciliación de la vida familiar y la vida profesional de los progenitores y los cuidadores; y de ejecución y cumplimiento del Derecho de la Unión Europea.

3.6. Diseño de procedimientos y administración electrónica

El Ararteko quiere reiterar, una vez más, su convicción de que los procedimientos administrativos han de resultar sencillos y ágiles, de modo que puedan entenderse fácilmente por las personas a las que se dirigen, permitan su resolución dentro de un plazo razonable, y garanticen el servicio público y los derechos de aquellas. En esa línea, el avance en la administración electrónica no puede olvidar el empleo de parámetros de claridad y de funcionamiento intuitivo en el diseño de las herramientas, que habrán de tener como objetivo el de facilitar la comprensión e interacción de las personas usuarias, y no constituirse, como a veces cabe observar, en elementos que originan unas barreras que no se habrían producido en una tramitación en papel.

Este año también se han planteado quejas sobre el procedimiento para analizar la idoneidad de las titulaciones de acceso a la lista de empleo temporal docente. Entre ellas, una en la que el Departamento de Educación admitió la solicitud de la persona afectada mediante una resolución publicada el 17 de agosto de 2023 pero que no surtirá efectos hasta el 1 de septiembre de 2024. U otra, que dio lugar a la [Resolución de 21 de diciembre de 2023](#), por la que el Ararteko recomendó a esa administración que notificase, en un plazo máximo de tres meses, la resolución expresa y motivada de una solicitud presentada el 10 de noviembre de 2022.

En términos semejantes a quejas que anteriormente dieron lugar a recomendaciones específicas, una persona cuestionó que Alokabide no tuviera en cuenta sus méritos en un proceso selectivo, porque, al parecer, solo incluyó la documentación acreditativa en uno de los apartados de la solicitud electrónica, sin introducirla también, de manera adicional, en otro apartado diferente de esa misma solicitud.

3.7. Derecho a la buena administración

La constatación de que se ha avanzado poco en esta materia respecto de lo expuesto en informes anteriores obliga al Ararteko a incidir, de nuevo, en el derecho de toda persona a que su pretensión se trate de forma imparcial y equitativa y a recibir, dentro de un plazo razonable, una respuesta suficientemente motivada, adecuada y expresa, que contenga todos los elementos precisos para que aquella pueda defender su posición con garantías, en línea con la normativa de procedimiento administrativo y con la [Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea](#).

Así, se han repetido quejas sobre la práctica imposibilidad de obtener una atención presencial y directa de los servicios de Personal del Departamento de Educación del Gobierno Vasco, y la desatención permanente de las líneas telefónicas que tienen asignadas, en clara contravención de lo que, a juicio de esta institución, debería ser una administración inmediata, garantista y al servicio de la ciudadanía. Por su

parte, el empleo de buzones electrónicos genéricos ha dado paso a la creación de diversos canales de comunicación y de presentación de solicitudes y reclamaciones a los que se ha dotado de carácter obligatorio por medio de una mera circular de cuestionable validez y respaldo normativo, y que, como ha podido comprobar el Ararteko están originando tramitaciones que no respetan las formalidades y garantías propias del procedimiento administrativo. En esa línea se sitúan resoluciones como la de [4 de octubre de 2023](#) o la de [6 de noviembre de 2023](#).

Continúan igualmente las quejas sobre prácticas que hace tiempo deberían haber sido desterradas de la actividad de las administraciones vascas, como son los excesivos retrasos en la tramitación de solicitudes y recursos y el empleo del silencio, y que se han detectado en ayuntamientos, diputaciones, institutos forales o departamentos y entidades de la Administración de la CAPV. La [Resolución de 19 de abril de 2023](#), dirigida al Ayuntamiento de Portugalete y que se dio por desatendida ante la falta de respuesta de ese ayuntamiento a la recomendación dirigida por el Ararteko, expresa la posición de esta institución en la materia. De igual forma, las resoluciones de [8 de junio de 2023](#), y de [12 de diciembre de 2023](#), dirigidas al Departamento de Educación del Gobierno Vasco, siendo esta una administración sobre la que se han planteado gran cantidad de quejas por silencio y retraso en las respuestas de materias relativas a su personal, incluso en cuestiones que requerían una rápida resolución, lo que condujo incluso al Ararteko a llegar a apreciar una falta de diligencia en la tramitación.

3.8. Colaboración de las administraciones públicas

Durante 2023 el Ararteko ha advertido en reiteradas ocasiones que el Departamento de Educación del Gobierno Vasco, y, en concreto, la Dirección de Gestión de Personal, no han respondido de manera adecuada a las solicitudes de colaboración enviadas por esta institución. Así, se han observado actuaciones como las siguientes: la omisión de información que había sido solicitada por entenderse relevante para el estudio de las quejas, el traslado de información que posteriormente se reveló incierta o que cambió de sentido cuando la persona afectada comunicó al Ararteko que no era real, la alegación de desconocimiento sobre aspectos propios de su ámbito de gestión o de la gestión de servicios de ese mismo departamento, o la inclusión de apreciaciones que evidencian un erróneo entendimiento del carácter y las funciones de investigación y control que el Estatuto y la ley confieren a esta institución.

Esas actuaciones han impedido conocer en tiempo y forma los elementos precisos para el análisis de las quejas, y obligado al Ararteko a reiterar una y otra vez las solicitudes de colaboración, perdiendo así un tiempo y unos recursos relevantes en esa tarea, por lo que no pueden entenderse sino como un evidente obstáculo al desarrollo de las funciones de defensa de derechos atribuidas a esta institución.

Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas

Capítulo

II

10



1. El área en cifras

Este año se han gestionado en esta área un total de 196 expedientes, cuya distribución por administraciones afectadas ha sido la siguiente:

- Administración local 167
- Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)..... 6
- Administración foral 4

De acuerdo con su distribución por subáreas, su clasificación es la siguiente:

- Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo 72
- Servicios públicos locales 47
- Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa 40
- Gestión del padrón municipal..... 21
- Otros aspectos 9
- Derechos de la ciudadanía 5
- Información y participación ciudadana 2

En lo que se refiere al detalle de la tramitación de las quejas gestionadas a lo largo de este año, esto es, tanto las recibidas durante este ejercicio como las que estaban pendientes de resolución de ejercicios anteriores, cabe destacar que su situación, al abordar la redacción del presente informe, es la siguiente:

| TOTAL | En trámite | Concluidas | Actuación incorrecta | Actuación no incorrecta | Asesoramiento e información a la ciudadanía | Inadmisión sobrevenida |
|------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|---|------------------------|
| | ▶ | ▶ | ✗ | ✓ | 🗨️ | ⏸️ |
| 318 | 82 | 236 | 122 | 42 | 51 | 21 |

En esta área, dado el ámbito general que abarca, la mayoría de las cuestiones que se suscitan se refieren a quejas dirigidas a la Administración local. Desde el punto de vista del contenido material, las quejas siguen refiriéndose, en gran medida, a aquellas materias que son propias del funcionamiento general de las administraciones públicas, aunque con una importante presencia de las que corresponden a servicios públicos locales, así como a la gestión del patrimonio público.

Se sigue insistiendo en la obligación de las administraciones públicas de responder en un tiempo razonable las solicitudes que presenta la ciudadanía, sin que el abuso de la figura del **silencio negativo**, como ficción jurídica que es, deba considerarse como una opción de la Administración frente a la obligación de resolver. Además, con demasiada frecuencia las personas que presentan las quejas transmiten a esta institución su enfado porque ante una actuación de la que discrepan, las administraciones públicas no resuelven las solicitudes que presentan y/o la decisión adoptada no responde en absoluto a lo solicitado y les remiten a la vía judicial para la defensa de sus derechos, opción que a la ciudadanía por el asunto de que se trata (su cuantía principalmente) no le trae a cuenta debido a los gastos que genera la defensa en juicio.

Aunque, en ocasiones, pudiera valorarse que los asuntos que se exponen en las quejas no son de gran trascendencia, para las personas afectadas representan el ejercicio de sus derechos a los que debe responder la Administración, haciendo un mayor esfuerzo para explicar de manera clara y precisa su punto de vista, incluso en aquellos casos en que está ejerciendo **potestades discrecionales** donde el margen de actuación del que dispone la administración es amplio y no exige una motivación fundamentada en consideraciones jurídicas, sino que únicamente debe acreditar una cierta razonabilidad de la decisión adoptada para que se estime que la actuación administrativa no es arbitraria. El hecho de subrayar este aspecto es importante porque muchas de las actuaciones que se demandan no entran propiamente en el ámbito tasado de la prestación de servicios esenciales de obligada prestación y, aún en estos casos, en muchas ocasiones el problema deriva de la calidad o cantidad del servicio que se presta (frecuencia de la limpieza viaria, cortes de hierba al año, horario de atención en los centros culturales, etc.), cuestiones todas ellas que corresponden al ámbito de la decisión discrecional.

El estado de tramitación de la mayoría de las quejas que hemos recibido resulta razonable, en cuanto a los plazos de respuesta y el contenido de la información que nos facilitan las administraciones públicas, información que es necesaria para poder contrastar el asunto expuesto por las personas afectadas con la actuación administrativa y, en su caso, poder proponer la corrección correspondiente. En ese sentido, si bien una gran parte de las administraciones públicas a las que nos hemos dirigido han atendido las solicitudes y, en su caso, propuestas de corrección que el Ararteko les ha hecho llegar, no podemos dejar de constatar la obligación de responder a los requerimientos de esta institución en su función de comisionado del Parlamento y por tanto dedicamos una mención específica a la **falta de colaboración** de alguna de las administraciones a las que nos hemos dirigido.

2. Quejas destacadas

En este apartado se recoge un resumen de las quejas más representativas tramitadas, como reflejo de las preocupaciones ciudadanas y fotografía de nuestra intervención, con especial referencia a las que han sido objeto de alguna recomendación, agrupadas en las correspondientes subáreas materiales, según los epígrafes que a continuación se indican.

2.1. Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo

Tal y como ya hemos indicado en el epígrafe primero, un importante número de las quejas que hemos recibido plantea la falta de respuesta y/o la incongruencia de la resolución de la administración pública con lo verdaderamente solicitado por la persona interesada.

La Administración, tal y como el Ararteko viene insistiendo año tras año, debe servir con **objetividad** los intereses ge-

nerales, con sometimiento pleno a la Constitución, a la Ley y al Derecho y está obligada a respetar en su actuación y relaciones que prescribe la [Ley 40/2015, de 1 de octubre](#), de Régimen Jurídico del Sector Público (artículo 3).

Por ello, se debe seguir insistiendo en la figura del **silencio administrativo** al que siguen recurriendo las administraciones públicas con demasiada frecuencia para eludir dar una respuesta expresa a las solicitudes. Esta figura no se corresponde con ninguno de los modos legales de finalizar un procedimiento que solo se puede dar por terminado mediante la resolución, el desistimiento, la renuncia al derecho en el que se funde la solicitud, cuando tal renuncia no esté prohibida por el ordenamiento jurídico, y la declaración de caducidad.

El principio de eficacia (art.103.1 de la Constitución Española) exige de las administraciones públicas que se cumplan razonablemente las expectativas que la sociedad le demanda, entre ellas el deber de la Administración de resolver expresamente las peticiones y reclamaciones que le presenten los particulares, ya que el conocimiento por las personas administradas de la fundamentación de las resoluciones administrativas constituye un presupuesto inexcusable para una adecuada defensa de sus derechos e intereses legítimos.

En este sentido, el artículo 21 de la [Ley 39/2015, de 1 de octubre](#), del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPAC) es claro al señalar que “la Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación”.

Una cuestión que se sigue planteando en los expedientes tramitados por el Ararteko, también este año, es la forma de calificar por parte de la administración un escrito presentado por cualquier persona interesada a través de los canales de registro oficiales. Esta solicitud, cualquiera que sea la denominación que reciba, no puede llegar a confundirse con el concepto de **queja, consulta o sugerencia** que es un recurso ampliamente utilizado actualmente por parte de las administraciones públicas como cauce de participación informal de la ciudadanía en los asuntos públicos y que habitualmente se sustancia por el canal web o correo electrónico y al margen de los medios de presentación previstos por el artículo 16.4 de la LPAC.

Las administraciones públicas deben poner especial cuidado en la calificación de las solicitudes presentadas por el conducto legal establecido. Según las quejas recibidas, el Ararteko ha detectado la confusión y desconocimiento sobre la finalidad de los diversos canales, por lo que la Administración debe informar debidamente de la tramitación que se sigue y de los derechos que asisten a las personas que optan por los canales informales para la presentación de quejas y sugerencias diferenciándolo de los que corresponden a la tramitación administrativa.

Finalmente, por lo que se refiere a este apartado y tal como se ha señalado en la introducción, el Ararteko debe hacer hincapié en la falta de colaboración de determinadas ad-

ministraciones públicas con esta institución, actuación que es contraria a la obligación legal de aportar, con carácter preferente y urgente, cuantos datos, documentos, informes o aclaraciones les sean solicitados (artículo 23 de la Ley 3/1985, de 27 de febrero, por la que se crea y regula la institución del Ararteko).

2.2. Gestión del padrón municipal

En materia de padrón de habitantes, las quejas tramitadas siguen planteando la dificultad de acceder al registro por causas que son ajenas a la finalidad de este registro administrativo que tiene por objeto reflejar fielmente la realidad residencial del municipio.

La importancia de este registro en el acceso de los ciudadanos a numerosos derechos, tanto civiles, políticos, como económicos, sociales o culturales, obliga a poner de manifiesto el gran perjuicio que representa para las personas afectadas el retraso acumulado desde que se formuló la solicitud inicial y hasta el momento en que acuden a esta institución y obtienen una resolución en sentido favorable.

El análisis de las quejas presentadas en esta institución permite concluir que, aunque el sistema normativo que regula el padrón tiene como finalidad otorgar carta de naturaleza a una situación fáctica: la residencia efectiva en un determinado domicilio, la aplicación que de la misma vienen a realizar los ayuntamientos genera muchísimas dificultades en aquellos casos en los que, por ejemplo, la persona que solicita el empadronamiento posee un documento identificativo, pero este no está en vigor, o también, en los casos en los que, aunque la situación fáctica se dé, no existe un título jurídico que habilite para residir en la vivienda.

Por otra parte, si bien el acceso al padrón social podría constituir un recurso para aquellas personas en situación de exclusión residencial, dista mucho aún de ser una solución accesible para todas ellas.

En suma, el padrón municipal de habitantes es un registro administrativo acreditativo de la residencia efectiva de las vecinas y los vecinos del municipio y no puede ser utilizado para el control y resolución de otras cuestiones ajenas a su finalidad.

A modo de ejemplo cabe mencionar la [resolución del Ararteko de 21 de marzo de 2023](#) que recomienda al Ayuntamiento de Zierbena que, previo los trámites oportunos, inscriba a una persona en el Padrón de habitantes de ese municipio.

El motivo señalado por el Ayuntamiento de Zierbena para no empadronar a una persona en el padrón municipal es la prohibición de destinar la referida construcción a un uso diferente que no sea el propio de chabola de aperos, y expresamente veta su uso como vivienda siquiera ocasional. Esta cuestión no puede justificar por sí sola la denegación de la inscripción en el Padrón municipal. Si el reclamante ha

establecido su residencia en la chabola, debe procederse a su empadronamiento, aunque, desde otros puntos de vista, no sea una situación ordinaria, la cual está regulada por ello en la instrucción mencionada como “casos especiales”.

En dicha resolución se insiste en que el problema que describe el Ayuntamiento de Zierbena debe ser abordado a través de las competencias urbanísticas que tiene atribuidas y no inaplicando la normativa que regula el padrón municipal a una solicitud de empadronamiento como la formulada por el autor de la queja. El Ayuntamiento puede y debe verificar que efectivamente una persona va a residir o reside allí donde lo indica y para ello puede utilizar los medios a su alcance, solicitando el informe de la policía municipal u otros medios a su disposición para comprobarlo, siempre que la solicitud ofrezca alguna duda, sin que sea de su competencia inmiscuirse en las controversias jurídico-privadas sobre la titularidad de la vivienda o las circunstancias físicas, higiénico-sanitarias o de otra índole que afecten al domicilio. Todos estos resultan ajenos a la finalidad del padrón de habitantes y tienen sus propios cauces legales de resolución.

Dicha recomendación no ha sido aceptada por el Ayuntamiento de Zierbena.

También hay que subrayar la importancia que para esta Institución tiene la tramitación del procedimiento de renovación y caducidad de las inscripciones padronales de los extranjeros no comunitarios sin autorización de residencia de larga duración (ENCARP).

Con relación a dicho procedimiento, esta institución señaló que la declaración de caducidad era una excepción a la normativa que rige exclusivamente en el caso de personas extranjeras que no dispongan de autorización de residencia permanente. Por ello, se recomendaba a los ayuntamientos que establecieran garantías para respetar los valores y principios constitucionales y los derechos de las personas extranjeras que, por su situación de vulnerabilidad y desconocimiento de los trámites, se encuentran en situación de grave vulnerabilidad. Entre las garantías recomendadas se hacía referencia a la necesidad de efectuar un trámite de audiencia a la declaración de caducidad y la de incorporar aquellas prácticas que interpreten la normativa de aplicación en el sentido más favorable a los intereses de las personas.

Un ejemplo de ello lo constituye la [resolución del Ararteko de 17 de marzo de 2023](#) por la que recomienda al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz que deje sin efecto la caducidad de la inscripción padronal del autor de la queja.

En dicha resolución se insiste en la necesidad de interpretar la normativa de aplicación en el sentido más favorable a los intereses de la persona afectada, de tal modo, que un cambio de domicilio ha de entenderse como renovación periódica a los efectos de evitar la caducidad prevista en el artículo 16 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local (LRBR), lo cual afecta al cómputo del plazo para incoar el expediente, como en el caso que nos ocupa. Es decir, en supuestos como el expuesto en la

queja (en el que se produjo una modificación de la inscripción padronal, tras haberse comunicado por el interesado un cambio en el domicilio de residencia), el plazo de dos años para comunicar la renovación debe computarse desde la fecha en que se produjo la modificación de la inscripción. Dicha recomendación no ha sido aceptada por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

Finalmente, también este año se han tramitado quejas relacionadas con el bloqueo de aquellas viviendas en las que se ha observado un flujo importante de entradas y salidas de personas.

2.3. Información y participación ciudadana

En este apartado, como es habitual, además de los obstáculos para acceder a la información pública obrante en la administración, el Ararteko ha tramitado quejas que conectan con el derecho de los vecinos y las vecinas a participar en los asuntos públicos mediante la utilización de los cauces expresamente previstos para ello.

Por otra parte, también se siguen recibiendo quejas relativas a los derechos de los **concejales** y los grupos municipales a obtener la información que requieren para el ejercicio de las funciones que tienen encomendadas por razón de su cargo.

Este derecho de información se incluye dentro del derecho fundamental reconocido en el artículo 23 de la [Constitución Española](#). Dicho precepto configura un haz de derechos de los representantes políticos ligados a su función representativa.

En este caso, el contenido del derecho se concreta en el artículo 77 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local (LRBRL) al prever que todos los miembros de las corporaciones locales tienen derecho a obtener del alcalde o presidente o de la Junta de Gobierno cuantos antecedentes, datos o informaciones obren en poder de los servicios municipales y resulten precisos para el desarrollo de su función.

El párrafo segundo del artículo 77 de dicho texto establece que *“la solicitud de ejercicio del derecho recogido en el párrafo anterior habrá de ser resuelta motivadamente en los cinco días naturales siguientes a aquél en que se hubiesen presentado”* mientras que el artículo 14 y siguientes del [Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Entidades Locales](#), aprobado por Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre (ROF), determinan que los miembros de la corporación, en los supuestos que se determinan, tienen derecho a obtener la información demandada en el plazo de cinco días y si la petición no ha sido atendida en dicho plazo a través de la correspondiente resolución o acuerdo denegatorio, se entenderá concedida por silencio administrativo.

En este sentido, es necesario insistir en que, además de dar cumplimiento al derecho de información de las y los concejales, es necesario ser diligentes en el cumplimiento de los

plazos establecidos para ello, puesto que la no obtención de la documentación solicitada dentro del plazo establecido priva a los miembros de las corporaciones locales de la herramienta y mecanismo necesario para ejercer adecuadamente las responsabilidades de gobierno o de control y fiscalización. Esto aconseja tanto a las propias autoridades como a los operadores jurídicos locales a actuar siempre con máximo celo y prudencia a la hora de garantizar el correcto ejercicio de un derecho fundamental consagrado en el texto constitucional (art. 23).

Así en la [resolución del Ararteko de 17 de marzo de 2023](#) se recomienda al Ayuntamiento de Santurtzi que, en los términos previstos en la normativa vigente, dé respuesta a las solicitudes de acceso a la documentación formuladas por un grupo municipal.

En dicha resolución se insiste además en que las mejoras y avances introducidos por las leyes de transparencia para la ciudadanía se deben también aplicar a los concejales y concejalas cuya normativa en materia de régimen local es anterior en el tiempo sin que se haya modificado para recoger las previsiones establecidas por las leyes de transparencia, en las que se reconoce a los ciudadanos y ciudadanas el derecho de acceder a la información pública, de forma gratuita y preferentemente electrónica, esto es, a recibir una copia del documento electrónico.

Asimismo, se sugiere al Ayuntamiento de Santurtzi que estudie alguna fórmula que permita el acceso a la información de los concejales en el plazo previsto en la normativa y que, en caso de silencio positivo, promueva las herramientas o medios administrativos que garanticen dicho acceso, tales como el acceso al sistema de gestión electrónica de expedientes municipales, evitando y reduciendo así, la carga de trabajo de los funcionarios y servicios municipales.

Dicha recomendación no ha sido aceptada por el Ayuntamiento de Santurtzi.

Por último, hay que señalar que, el avance de la administración electrónica y la digitalización de los documentos hace posible que la información y los datos contenidos en los expedientes administrativos, puedan ser visualizados y consultados a través del sistema informático correspondiente, lo que facilitaría la función que tienen encomendadas los concejales, y evitaría que tuvieran que estar solicitando autorización de forma constante y reiterada, descargándose de mucho trabajo innecesario.

En este sentido, esta institución valora positivamente la iniciativa de algunos ayuntamientos de permitir el acceso directo de todos los concejales al sistema de gestión electrónica de los expedientes municipales con lo que, además de garantizar su derecho a la información, evita de forma considerable la necesidad de presentar de forma constante solicitudes de acceso a la información pública por parte de los representantes de la oposición y contribuye a aliviar la carga de trabajo que podrían soportar las y los funcionarios y servicios municipales.

2.4. Patrimonio de las administraciones públicas

En este apartado cabe distinguir dos bloques diferenciados de quejas.

Por una parte, las referidas a la obligación de utilizar las potestades puestas a disposición de las administraciones públicas para la defensa de los bienes de dominio público, destacando en esta materia la litigiosidad relativa a los caminos, tanto por el reproche de las personas afectadas ante lo que consideran dejación municipal de su deber de defensa del patrimonio público, como por entender, en algún caso, que la administración municipal está haciendo un uso exorbitado y arbitrario de sus prerrogativas.

De la normativa patrimonial aplicable a los bienes de dominio público, se puede concluir que la recuperación de la situación posesoria de los bienes por parte de una administración municipal es un deber, más que una facultad. Ello, porque las entidades locales tienen la obligación de defender sus bienes contra cualquier usurpación; cuestión ésta que no está a merced de un criterio de discrecionalidad por parte de las administraciones.

Así en las **resoluciones del Ararteko 2023R-2430-22; 2023R-2432-22 y 2023R-2433-22, de 23 de octubre de 2023 se recomienda al Ayuntamiento de Erandio que proceda, sin más demora y dilación, a la recuperación de la posesión de varios caminos públicos ocupados por terceros, insistiéndose en la obligatoriedad de tramitar los expedientes iniciados para la recuperación de dichos caminos**. Dichas recomendaciones no han sido aceptadas por el Ayuntamiento de Erandio.

Otro bloque de asuntos tramitados son los relativos a la gestión de las autorizaciones para la ocupación privativa del espacio público.

Las quejas referidas a la utilización especial del espacio público con carácter privativo son objeto de atención por ser representativas de una problemática generalizada de incumplimiento de las condiciones del uso privativo autorizado, con total desequilibrio con respecto al uso y disfrute general de toda la ciudadanía, que es su principal finalidad. Las medidas de peatonalización de las calles de los centros urbanos empiezan a ser temidas por la vecindad afectada por una medida de este tipo, ya que el espacio que anteriormente se destinaba a los vehículos, es automáticamente ocupado con la instalación de terrazas y veladores, con las consiguientes molestias para las personas que viven en la zona y las limitaciones para la libre circulación de los peatones.

Es un hecho que la proliferación de estas autorizaciones de uso privativo genera obstáculos que empeoran la accesibilidad de las personas con discapacidad.

El porcentaje mayoritario de las quejas recibidas se refiere al incumplimiento por parte de las personas titulares de las

autorizaciones de la normativa que regula las mismas, y la dejación de las autoridades municipales a la hora de exigir el cumplimiento de las condiciones de las autorizaciones y de la normativa municipal de aplicación.

La Ley 2/2016 de Instituciones Locales de Euskadi incide en los deberes y responsabilidades que adquieren las personas vecinas de un municipio, entre otras, en el respeto a las normas de convivencia ciudadana en el espacio público y el respeto a los derechos de las demás personas, así como en el uso racional y adecuado del patrimonio municipal. Correlativamente, estos deberes y responsabilidades de los vecinos se constituyen a su vez en principios que deben informar *“las manifestaciones de la potestad normativa local, las políticas públicas, los tipos de infracción y, en su caso, la aplicación de las sanciones de los procedimientos sancionadores que se regulen en las ordenanzas municipales que tengan por objeto la preservación del espacio público, las relaciones de convivencia o la prestación de determinados servicios públicos”*.

Por ello, corresponde a los ayuntamientos **realizar un seguimiento y control**, acorde con los hechos denunciados, del efectivo cumplimiento por parte de los establecimientos hosteleros en cuestión, tanto de la ordenanza municipal reguladora de la instalación de terrazas, así como como del cumplimiento de los requisitos de la licencia concedida.

Hay que tener en cuenta que estas licencias o autorizaciones concedidas suponen, tal y como se ha indicado, además de una importante afección para las vecinas y vecinos colindantes, una afección negativa ante la que la administración municipal debe adoptar medidas que minimicen las molestias que evidentemente generan estas actividades al aire libre. En tal sentido, como mínimo, el ayuntamiento debe ser eficaz y eficiente en la exigencia del cumplimiento escrupuloso de las condiciones impuestas a la ocupación del espacio público, arbitrando las medidas de inspección y control adecuadas.

Entre dichas medidas, se encuentra entre otras, el deber de incoar tantos expedientes sancionadores como infracciones se constaten.

En relación a esta problemática se destaca la **resolución del Ararteko, de 15 de diciembre de 2023** que recomienda al Ayuntamiento de Hondarribia que, de conformidad con la ordenanza municipal reguladora de la instalación de terrazas en el casco histórico de Hondarribia, haga cumplir las condiciones de ocupación del espacio público con terrazas, e instruya, en su caso, los correspondientes expedientes sancionadores.

En dicha recomendación se insiste en la necesidad de que el Ayuntamiento de Hondarribia dé el curso debido a las denuncias presentadas y tramitar los expedientes sancionadores que correspondan cada vez que los inspectores detectan una infracción de la ordenanza municipal. Ello, porque las personas vecinas de un municipio tienen el derecho legítimo a esperar del Ayuntamiento -que es el que ha autorizado la ocupación de un determinado espacio pú-

blico-, una respuesta adecuada que, por lo menos, haga respetar de manera estricta lo autorizado.

Dicha recomendación ha sido aceptada por el Ayuntamiento de Hondarribia.

2.5. Responsabilidad patrimonial

A lo largo del ejercicio que se examina no se aprecian elementos novedosos merecedores de una especial reseña. Así, se reproducen una vez más las dos razones principales por las que la ciudadanía se acerca a la institución del Ararteko en demanda de intervención; esto es, por la falta de resolución expresa conclusiva sobre la reclamación formulada, y por la disconformidad con la resolución ya dictada desestimatoria de la reclamación.

No está de más, en lo que respecta al primer tipo de quejas, reiterar lo que ya se reflejaba el año anterior con relación a la percepción que sus promotores hacen llegar a esta defensoría de que ha sido la actividad desarrollada por el Ararteko, a raíz de los expedientes de queja, la que ha propiciado poder contar con el pronunciamiento administrativo sobre sus solicitudes indemnizatorias.

Al igual que entonces, también ahora, se está ante un extremo que se alinea, corroborándolo, con lo advertido a lo largo de los informes de los ejercicios precedentes en el sentido de que las administraciones públicas vascas han de poner remedio a los retrasos en la tramitación de sus expedientes para evitar que los afectados aprecien que sus peticiones, más allá de las propias exigencias legales en materia de plazos, no se responden en un tiempo razonable.

2.6. Servicios públicos locales

En este ejercicio cabe destacar que la problemática relativa al emplazamiento de los contenedores de **residuos** sólidos urbanos sigue siendo objeto de queja. La necesidad del aumento de los niveles de reciclaje de los residuos ha supuesto una distribución concentrada de los contenedores para mejorar la eficacia, lo que agrava el problema de molestias por ruidos, olores y suciedad para las personas residentes más próximas a las instalaciones.

La recogida de residuos municipales es un servicio público obligatorio para las entidades locales, que disponen de plena potestad a la hora de regular y organizar dicho servicio (horarios, ubicación, tipo de contenedores...). Es responsabilidad de la Administración local que esta recogida se preste de forma eficaz y en las mejores condiciones ambientales posibles, lo que implica que dichas administraciones deban invertir esfuerzos para reducir al máximo las molestias que pueda ocasionar la prestación de dicho servicio.

En ese sentido, el Ararteko debe seguir subrayando la necesidad de determinación de **unos criterios razonados** para su instalación, de tal forma que resulte conocida por todas las personas usuarias la planificación adoptada y su motivación. Con ello, además de que permite ofrecer una respuesta fundamentada a las quejas que puedan presentar las personas más afectadas, evita la adopción de medidas arbitrarias.

Con respecto a la prestación de otros servicios básicos municipales cabe reseñar que el del abastecimiento de agua sigue siendo objeto de quejas, tanto en lo que se refiere a su prestación en las zonas rurales alejadas de la infraestructura general y de los suelos urbanos, como en lo relativo a la calidad de suministro y al modo de prestar el servicio.

Junto con dicho servicio, la prestación del servicio de saneamiento y alcantarillado ha sido objeto de quejas y consultas.

3. Síntesis de las actuaciones del área

Al igual que el año pasado, al hacer balance de las actuaciones realizadas en 2023, debe en primer lugar recordar que el **procedimiento administrativo, regulado con carácter general en la Ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común**, es el instrumento a través del que pivota el ejercicio de los derechos de las personas en sus relaciones con las administraciones públicas y, al mismo tiempo, es la expresión del sometimiento pleno a la Ley y al Derecho de la Administración pública.

A la vista de las quejas tramitadas este año, resulta necesario seguir subrayando que no hay excepción al sometimiento a la Ley y al Derecho de la Administración pública. En nombre del interés público, no pueden justificarse excepciones al cumplimiento de la legalidad, ya que el único interés público admisible es el que se ejerce en el marco de la Ley.

En estos momentos en que las nuevas tecnologías tienen cada vez una mayor presencia en la sociedad, el gran reto para la Administración es que la implantación del pleno funcionamiento electrónico que permita la agilización de los procedimientos administrativos no debe olvidar que no todas las personas pueden y/o desean relacionarse por esos medios.

Relacionado indirectamente con las nuevas tecnologías, este año el Ararteko ha recibido varias quejas en las que la Administración calificaba como queja o sugerencia una solicitud tramitada por los canales informales de participación ciudadana y, por tanto, no encuadrable a juicio de la Administración en el procedimiento administrativo formal. Esta institución debe recordar que todo escrito presentado por los cauces legales (presencial, electrónico, oficina de correos, etc.) requiere de un pronunciamiento administrativo

sobre lo solicitado, de tal forma que la respuesta o resolución, previa la instrucción correspondiente y valoración de los elementos que confluyen en el asunto, únicamente admite una conclusión jurídicamente fundamentada, sin que pueda quedar a la voluntad graciable aspecto alguno de lo solicitado, incluida la inadmisión de la solicitud. Así, lo prescribe el artículo 88.5 de la LPAC que determina que la Administración no puede abstenerse de **resolver**, aunque podrá acordar la inadmisión de las solicitudes de reconocimiento de derechos no previstos en el ordenamiento jurídico o manifiestamente carente de fundamento, sin perjuicio del **derecho de petición** previsto por el artículo 29 de la Constitución y regulado a través de la [Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre](#).

Por tanto, los cauces informales de participación tales como la Web oficial, correo electrónico u otros medios como los perfiles sociales se rigen por reglas distintas y al margen de los derechos y obligaciones que comporta la tramitación formal de cualquier solicitud. Las administraciones públicas deben clarificar las normas de funcionamiento y contenido de esos cauces informales para que la ciudadanía sepa diferenciar estos instrumentos de participación de aquellos otros que están sujetos a reglas formales en el marco del procedimiento administrativo.

En materia de **responsabilidad patrimonial**, las demandas ciudadanas se refieren a la reclamación de indemnizaciones que tienen por causa el perjuicio que entienden han sufrido en sus bienes y derechos por una actuación administrativa que, a su juicio, no están obligados a soportar. Para ello, hay que seguir el procedimiento previsto con carácter general al que se suman las especificidades en materia de reclamaciones por responsabilidad patrimonial. Son procedimientos que, en todo caso, han de concluir previa la tramitación co-

respondiente con el dictado de una resolución donde la administración competente ha de pronunciarse de forma expresa sobre las pretensiones de los interesados.

Finalmente, en materia de **servicios públicos locales**, las personas exigen cada vez una mayor calidad de los servicios que ya se prestan o la implantación de otros nuevos. Así, en materia de limpieza viaria, mantenimiento de parques y jardines, alumbrado público, instalaciones polideportivas, etc., a menudo el motivo de queja es que el servicio es insuficiente, por frecuencias inadecuadas, por contenido exiguo o por niveles de bienestar impropios. Las administraciones públicas deben determinar y publicitar el nivel de calidad de los servicios que prestan (en las cartas de servicios u otros instrumentos adecuados), de tal forma que la ciudadanía pueda contrastar el efectivo cumplimiento de los estándares de servicio acordados.

En relación con esta cuestión, se siguen produciendo quejas porque, aunque se reconozca la necesidad de la mejora de un servicio público, la solución queda diferida a la existencia de crédito presupuestario sin mayor especificación. Debe realizarse un esfuerzo mayor en la comunicación de las previsiones de la Administración, determinando los criterios que se tienen en cuenta a la hora de priorizar las actuaciones a ejecutar. Así, además de su contenido económico y la disponibilidad presupuestaria, cuestiones tales como el carácter esencial o no del servicio para el que se demanda la actuación o la afectación a la seguridad para las personas, deberían de servir como hilo conductor de las decisiones que se adopten. En este sentido, hay que señalar que la participación ciudadana en la identificación de compromisos de gasto en los presupuestos municipales puede ser un instrumento adecuado para la toma de decisiones (Artículo 79 LILE).

Sanidad

Capítulo

II

11

1. El área en cifras

En 2023 se han registrado 260 quejas escritas en el área de Sanidad, lo que representa un 8,63% del total de las que el Ararteko ha recibido en este periodo.

Atendiendo a las subáreas a las que han afectado, su distribución ha sido:

- Asistencia sanitaria..... 73
- Derechos de las personas usuarias 69
- Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo 43
- Listas de espera..... 40
- Otros aspectos 15
- Salud mental 11
- Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa 5
- Salud pública 3
- Derechos de la ciudadanía 1

A la fecha de cierre del informe, las quejas tramitadas en 2023 se encontraban en la siguiente situación:

| TOTAL | En trámite | Concluidas | Actuación incorrecta | Actuación no incorrecta | Asesoramiento e información a la ciudadanía | Inadmisión sobrevenida |
|------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|---|------------------------|
| | ▶ | ▶▶ | ✗ | ✓ | 🗨️ | |
| 424 | 233 | 191 | 41 | 20 | 96 | 34 |

2. Quejas destacadas

2.1. Atención primaria y especializada

En el resumen de las actuaciones de la Institución en el área de Salud durante el año 2023, resulta obligado hacer mención, nuevamente, a la situación de tensionamiento que aún soporta el sistema sanitario vasco, en especial la atención primaria y especializada.

Así, en el conjunto de las quejas tramitadas han ganado peso específico las relativas a la falta de personal sanitario en algunos centros de Salud, en particular la insuficiencia de médicos y médicas de familia y pediatras, lo que provoca la ampliación de los plazos de asignación de citas presenciales y telefónicas o incluso la necesidad de que las personas usuarias se tengan que desplazar en determinadas épocas del año a los Puntos de Atención Continuada (PAC).

El origen de esta situación es multifactorial, pero todos los agentes implicados coinciden en afirmar que la pandemia de COVID-19 no hizo sino agravar una situación precedente, generada a partir de una insuficiente planificación de las necesidades futuras de las especialidades de medicina de familia y pediatría, de la falta de reconocimiento de este nivel asistencial, de las dificultades para la provisión y retención del personal sanitario, y del progresivo envejecimiento de la población y el consecuente aumento de las enfermedades crónicas.

En lo que respecta a la atención de segundo nivel o especializada se han recibido un número significativo de quejas relacionadas con el excesivo plazo de asignación de primeras consultas y de consultas de seguimiento, así como de pruebas diagnósticas, singularmente en las especialidades de traumatología, rehabilitación y dermatología. Esta situación se ha producido, entre otros factores, como consecuencia de las cancelaciones y retrasos generados en el periodo de pandemia, que se han sumado a las necesidades de programación de citas del año en curso, y la carencia de profesionales en prácticamente todas las especialidades médicas.

En el ámbito quirúrgico, si bien se respetan los plazos máximos de garantía establecidos en el decreto 65/2006 para cirugía oncológica (30 días naturales) y cardiaca (90 días naturales), se han tramitado algunos expedientes de queja relacionados con cirugía no urgente programada, en particular de las especialidades de traumatología y de cirugía plástica de reasignación de género.

Esta situación justificó que el Ararteko mantuviera, en el mes de marzo de 2023, una reunión urgente con la consejera de Salud del Gobierno Vasco, en la que entre otros temas se abordaron las medidas implantadas por el departamento para revertir esta situación.

En el transcurso de la reunión, la máxima responsable del departamento detalló las inversiones realizadas para que los centros de salud cuenten, por un lado, con todos los recursos materiales necesarios para prestar una atención primaria integral y de calidad y, por otro, aportó datos sobre las acciones llevadas a cabo para atraer profesionales sanitarios a estos niveles asistenciales, entre ellas la posibilidad de contratación de profesionales sanitarios extracomunitarios para la cobertura, con carácter temporal, de plazas de difícil ocupación, exponiendo la complejidad de su puesta en marcha en tanto no hubiera la correspondiente habilitación legal.

A este respecto, la [Ley 11/2022, de 1 de diciembre, de Empleo Público Vasco](#), en su artículo 72.5 “Acceso al empleo público de personas nacionales de otros estados” ya preveía que por medio de ley del Parlamento Vasco se pudiera eximir del requisito de la nacionalidad, por razones de interés general, para el acceso de personas nacionales de otros estados miembros de la Unión Europea a determinados ámbitos o sectores de actividad de las administraciones públicas vascas, y en particular al “b) Personal médico especialista y personal de enfermería de Osakidetza-Servicio Vasco de Salud”.

La necesaria habilitación legal ha venido de la mano de la [Ley 13/2023, de 30 de noviembre, de Salud Pública de Euskadi](#), cuya disposición Final Primera añade una Disposición Adicional Sexta a la [Ley de Ordenación Sanitaria de Euskadi](#), por la que “(...) se podrá eximir, por razones de interés general, del cumplimiento del requisito de nacionalidad del personal médico especialista y personal de enfermería de Osakidetza-Servicio vasco de salud cuyas especialidades se declaren deficitarias o de difícil cobertura por razón de la falta de efectivos, por razones geográficas o por razones relativas a períodos estacionales.”

El BOPV de 3 de enero de 2024, ha publicado el correspondiente acuerdo del Consejo de Administración de Osakidetza, por el cual se convoca la cobertura de plazas de personal médico especialista y de personal de enfermería, que no reúnan el requisito de nacionalidad pero que cumplan con el requisito indispensable de titulación homologada para el acceso a los puestos convocados.

La contratación de personal sanitario extracomunitario pretende cubrir 52 especialidades médicas declaradas

“deficitarias”, hecho que nunca antes se había producido en Euskadi y exige que, con carácter previo, se constate la inexistencia de nacionales que aspiren a cubrir los puestos convocados.

Por otro lado, en la reunión mantenida con la consejera de Salud se analizaron las quejas recibidas en torno a la reorganización de servicios hospitalarios, como la supresión de la unidad de cirugía cardiaca de Basurto para su integración en el Hospital Universitario de Cruces, la del servicio de urgencias del Hospital Santiago además del proceso de integración en Osakidetza de Onkologikoa.

En un expediente de queja se tramitó una queja relacionada con la demora en la asignación de una cita con el servicio de rehabilitación de la red de Osakidetza-Servicio Vasco de Salud para la aplicación de un tratamiento con ácido hialurónico. Como respuesta a la petición de información cursada por esta institución, el ente público informó de que la OSI Uribe integró en su cartera de servicios el servicio de rehabilitación, anteriormente gestionado por el Hospital de Gorliz. El motivo del retraso en la asignación de citas para la aplicación de este tratamiento se debió a la lista de espera existente hasta el momento de la incorporación, así como a la demora en la organización del nuevo servicio. Las medidas adoptadas para reducir la lista de espera han sido, entre otras, la elaboración e implementación del “Protocolo de uso de ácido Hialurónico en la OSI URIBE”, la creación de agendas específicas para la aplicación del tratamiento y el refuerzo de la citación de la lista de espera.

2.2. Personas con discapacidad por enfermedad mental o trastorno psicosocial

La aprobación por la Asamblea General de las Naciones Unidas, el 13 de diciembre de 2006, del [Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad](#), supuso el reconocimiento de que las personas con “enfermedades mentales” son personas con discapacidad por razón de trastorno mental o discapacidad psicosocial, cuyas características, manifestaciones y requerimientos son distintos de los otros tipos de discapacidad.

Las personas con discapacidad por trastorno mental forman un colectivo especialmente susceptible de sufrir situaciones de marginación, exclusión y discriminación, debido, principalmente, a los efectos provocados por su estigmatización. El derecho a no sufrir discriminación interpela a los poderes públicos y obliga a desarrollar políticas públicas comprometidas para hacer frente a la discriminación y a la desigualdad estructural que dichas actuaciones sacan a la luz.

Por otro lado, la salud mental es un derecho humano básico y esencial para alcanzar los [Objetivos de Desarrollo Sostenible \(ODS\) de la Agenda 2030](#), entre los que se incluye “Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos a todas las edades” y “Para 2030, reducir en un tercio la

mortalidad prematura por enfermedades no transmisibles mediante la prevención y el tratamiento y promover la salud mental y el bienestar”.

Desde la perspectiva del Ararteko, como alto comisionado del Parlamento Vasco para la defensa de los derechos de la ciudadanía, ha de garantizarse que ninguna persona se vea privada de sus derechos o excluida de las decisiones sobre su propia salud por tener una discapacidad por razón de trastorno mental o discapacidad psicosocial.

Para ello es preciso seguir profundizando en una estrategia de salud que incluya un plan específico de actuación relativo a la salud mental, con una red de servicios de apoyo socio-sanitarios adecuada; continuar combatiendo el estigma que acompaña a la enfermedad mental; promover escuelas inclusivas y saludables y desarrollar servicios especializados, multidisciplinares y con enfoque comunitario.

Así mismo es preciso un enfoque particular sobre los grupos más vulnerables y la reducción de las desigualdades territoriales y sociales para afirmar la posibilidad de un bienestar igual para todos.

Las personas con discapacidad por razón de trastorno mental, en sus múltiples variantes, por su especial vulnerabilidad, son un colectivo al que esta institución ha prestado y seguirá prestando siempre una atención singular.

Durante el año 2023, el Ararteko ha abordado diversas problemáticas relacionadas con la salud mental. De entre ellas cabe destacar las quejas tramitadas en torno a las necesidades asistenciales de las personas con Trastornos de la Conducta Alimentaria (TCA), las peticiones de derivación a centros de media y larga estancia especializados en trastornos graves infanto-juveniles y el abordaje de la patología dual.

Justamente, el pasado 21 de noviembre, la consejera de Salud del Gobierno Vasco, presentó la [Estrategia de Salud Mental de Euskadi 2023-2028](#), dirigida a avanzar en la mejora de la atención y la prevención de los trastornos mentales, así como en la promoción de la salud mental, y que declara como prioridad los Trastornos de Conducta Alimentaria, la salud mental infanto-juvenil y la patología dual.

La Estrategia de Salud Mental de Euskadi es el resultado de un amplio proceso participativo, sustanciado en el Consejo Asesor de Salud Mental de Euskadi, que ha contado con la colaboración de una amplia representación de profesionales, personas expertas, asociaciones y administraciones públicas implicadas en el ámbito de la salud mental.

En el ámbito de los Trastornos de Conducta Alimentaria (TCA), se incide en la atención precoz intensiva como clave para mejorar el pronóstico. Con el objetivo de avanzar en este campo, se habilitan unidades específicas de TCA en los servicios de psiquiatría de la OSI Araba y OSI Barrualde-Galdakao, con la ampliación de la plantilla de psiquiatras, psicólogos clínicos y enfermería necesarios para su puesta en marcha.

En relación con la salud mental infanto-juvenil, está prevista, en el ejercicio 2024, la creación de 16 nuevas plazas de hospital de día infanto-juvenil en Gipuzkoa.

Sobre la atención a la patología dual, se contempla para cada paciente un Plan Terapéutico Individualizado en función de su tipología clínica, de cara a aplicar en cada caso el recurso o dispositivo más apropiado.

Entre las quejas tramitadas en el ámbito de la salud mental, también hay que señalar las intervenciones por el retraso en la valoración y en la adjudicación de los recursos acordados en el plan individual de atención a las personas con discapacidad psicosocial, que determina, a su vez, que su estancia en los hospitales en ocasiones se prolongue de manera innecesaria, y con independencia de las necesidades derivadas de su sintomatología psicopatológica.

Por último, cabe resaltar que con motivo de la presentación del informe “[Las familias de personas con problemas de salud mental en la CAE](#)”, elaborado por “Salud Mental Euskadi” (FEDEAFES) ha quedado patente que las familias siguen siendo a día de hoy las principales proveedoras de apoyos y cuidados a las personas con problemas de salud mental.

2.3. Derechos de las personas usuarias

Puede decirse que la práctica totalidad de las relaciones que habitualmente tienen lugar entre las personas usuarias y los y las profesionales del Sistema Vasco de Salud, se enmarcan en el ámbito de los derechos y deberes que, de manera detallada, regula el [Decreto 147/2015, de 21 de julio](#), por el que se aprueba la Declaración sobre derechos y deberes de las personas en el sistema sanitario de Euskadi.

Como en años anteriores, el tratamiento adecuado de las reclamaciones ante los servicios de atención al paciente y usuario (SAPU), o el ejercicio de derechos instrumentales, tales como el de elegir médico especialista o de hospital y el derecho a una segunda opinión médica, han sido, dentro de este ámbito, los principales motivos por los que las personas usuarias han acudido a esta institución.

2.3.1. Demoras en la resolución de los procedimientos de responsabilidad patrimonial

En 2023 se han recibido diversas quejas relacionadas con la demora que registran los expedientes de Responsabilidad Patrimonial que se tramitan ante Osakidetza, como consecuencia de la tardanza de la Inspección médica en emitir el preceptivo informe que ha de incorporarse al procedimiento.

La Responsabilidad Patrimonial es un procedimiento expresamente establecido para reclamar una indemnización por supuestos daños o lesiones sufridos en cualesquiera bienes y derechos, por el funcionamiento normal o anormal de la

Administración Pública, en este caso de Osakidetza. El plazo máximo de resolución del procedimiento es de seis meses (artículo 91.3 de la Ley 39/2015).

Transcurrido dicho plazo sin recibir la notificación de la resolución, la persona interesada podrá entender desestimada su solicitud de indemnización y acudir a la vía judicial.

En los expedientes tramitados en la institución, el denominador común es que, planteada la pertinente solicitud de responsabilidad patrimonial y nombrados instructor/a y secretario/a por parte de la Subdirección de Asesoría Jurídica de Osakidetza, el expediente administrativo permanece paralizado, a la espera del preceptivo informe de la Inspección Médica, que depende orgánicamente del Departamento de Salud del Gobierno Vasco, y sobre el que ha de fundamentarse la resolución que decida, en su caso, la reclamación.

En la reunión celebrada personalmente en la sede del Departamento de Salud el pasado mes de marzo, y a la que ya se ha aludido anteriormente, la consejera reconoció la problemática existente, derivada, especialmente en Bizkaia, de las sucesivas jubilaciones de inspectores/as médicos que se están registrando en los últimos años, e informó de las medidas adoptadas para la cobertura de estas vacantes, en concreto la formación de nuevos/as inspectores/as, y la derivación de los informes pendientes en la Inspección de Bizkaia a las Inspecciones de Gipuzkoa y Araba, que presentaban una situación menos precaria.

2.3.2. Financiación de medicamentos

Otro bloque significativo de quejas es el constituido por la denegación por el Departamento de Salud de la financiación de determinados medicamentos, prescritos por personal facultativo, tanto de la sanidad pública como privada, para indicaciones clínicas no incluidas en las disposiciones que regulan la prestación farmacéutica.

Estas disposiciones establecen que, para asegurar el uso racional de los medicamentos, el Ministerio de Sanidad podrá someter a reservas singulares las condiciones específicas de prescripción y dispensación de los mismos en el ámbito del Sistema Nacional de Salud ([Real Decreto 618/2007, de 11 de mayo](#), por el que se regula el procedimiento para el establecimiento, mediante visado, de reservas singulares a las condiciones de prescripción y dispensación de los medicamentos, de conformidad con el [Real Decreto Legislativo 1/2015, de 24 de julio](#), por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de garantías y uso racional de los medicamentos y productos sanitarios).

En un expediente tramitado por el Ararteko en 2023, finalmente se resolvió favorablemente una queja en la que se cuestionaba la negativa de Osakidetza a **financiar un dispositivo de control de la diabetes**. En este caso se trataba de una mujer de 89 años, paciente diabética del tipo 2, y que necesita medir su nivel de glucosa en numerosas ocasiones a lo largo del día, debido a subidas y bajadas bruscas que pueden exigir la ingesta de alimentos que equilibren los co-

rrespondientes niveles de azúcar. Finalmente fue autorizado y el departamento le proporcionó estos sensores con cargo al sistema público.

Por otro lado, se han tramitado sendos expedientes de queja en solicitud de ampliación de la financiación de vacunas para colectivos que en la actualidad no están incluidos en la cartera de servicios comunes del SNS.

Tal es el caso de las vacunas contra el Virus del Papiloma Humano a los niños varones.

A este respecto, hay que señalar que en el momento de recibir la queja la vacunación de niños menores no estaba encuadrada en los supuestos recogidos en el art. 4, apartado 3, del [Real Decreto 1030/2006 de 15 de septiembre](#), por el que se establece la **cartera de servicios comunes del Sistema Nacional de Salud** y el procedimiento para su actualización, motivo por el que el departamento de Salud del Gobierno Vasco no financiaba este gasto.

Conviene señalar que, al margen de la prevalencia de esta enfermedad en hombres y mujeres, las consecuencias del contagio en uno u otro caso son muy diferentes, lo que objetivaría la priorización que se viene aplicando en la vacunación de estas últimas.

También se recibió una queja en torno a la no financiación por Osakidetza de la vacuna contra el herpes Zoster en personas mayores de 65 años, que en ese momento no era financiada por el departamento de Salud. No obstante, a finales del pasado mes de julio de 2023, Osakidetza anunció la ampliación del programa de vacunación contra el herpes Zóster a las personas de 76 a 80 años, es decir con año de nacimiento entre 1943 y 1947, tramo de edad en el que se registra mayor incidencia de casos. Progresivamente, se introducirán nuevos grupos de personas entre 65 y 76 años, hasta conseguir la cobertura de toda la población más vulnerable.

2.3.3. Acceso a la asistencia sanitaria

En primer lugar, hay que hacer mención de las quejas planteadas por personas extranjeras derivadas de actuaciones que entienden que vulneran el derecho universal de acceso a la asistencia sanitaria.

A este respecto se han seguido recibiendo quejas referidas a la denegación de la Tarjeta Individual Sanitaria (TIS) a menores de edad en situación irregular que conviven con un progenitor en situación regular, y a personas adultas en situación irregular pero que son pareja de personas que se encuentran en situación regular o incluso son nacionales; colectivos, todos ellos, que tienen reconocido tal derecho al margen de cualquier otro condicionante relativo a su situación de residencia y empadronamiento en la CAE.

Como en años anteriores, las quejas se han presentado directamente ante el Ararteko por las personas interesadas, pero también por organizaciones sociales que trabajan para

promover la atención sanitaria de las personas extranjeras como es el caso de Médicos del Mundo, y se producen, sobre todo, con ocasión de la solicitud de emisión de la correspondiente acreditación sanitaria, o cuando han acudido a un centro de salud en demanda de asistencia.

Estas quejas inciden, sobre todo, en la percepción de que desde los servicios de admisión de los centros sanitarios se ponen impedimentos administrativos o se niega la tramitación de la solicitud de asistencia sanitaria o la solicitud para la admisión al Programa de Protección de la Salud, y a que no se completa la atención prestada en las urgencias de los centros sanitarios.

En todo caso, las gestiones realizadas, tanto por las organizaciones dedicadas a la integración sociosanitaria de las personas de origen extranjero en situación o en riesgo de exclusión social, como por el propio Ararteko, han resuelto las problemáticas suscitadas, aunque se aprecia un margen de mejora en los procedimientos analizados.

2.4. Funcionamiento de la Administración

Dentro de este apartado hay que situar las quejas referidas al acceso y rectificación de la historia clínica y de la carpeta de salud.

Entre ellas, cabe destacar sendos expedientes de queja ante la falta de respuesta, por parte de Osakidetza, a solicitudes de acceso a un informe médico. A este respecto, el artículo 5 del [Decreto 147/2015, de 21 de julio](#), por el que se aprueba la Declaración sobre Derechos y Deberes de las personas en el sistema sanitario de Euskadi, prevé que la persona paciente o usuaria tendrá derecho a la obtención de copia de los datos de salud que consten en su historia clínica, así como a recibir los informes clínicos y los certificados acreditativos de su estado de salud. La entrega de dicha documentación deberá producirse en un plazo inferior a 30 días a contar desde la fecha de presentación de la solicitud, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 12.7 del [Decreto 38/2012, de 13 de marzo](#), sobre historia clínica y derechos y obligaciones de pacientes y profesionales de la salud en materia de documentación clínica.

3. Contexto normativo y social

En el transcurso del año 2023 se han aprobado las siguientes disposiciones legales de especial relevancia para el área de Salud:

Normativa estatal:

- [Ley 4/2023, de 28 de febrero](#), para la igualdad real y efectiva de las personas trans y para la garantía de los derechos de las personas LGTBI.
- [Orden SND/726/2023, de 4 de julio](#), por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 4 de julio de 2023, por el que se declara la finalización de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19

Normativa autonómica:

- [Ley 13/2023, de 30 de noviembre](#), de Salud Pública de Euskadi
- [Acuerdo de 19 de diciembre de 2023](#), del Consejo de Administración de Osakidetza-Servicio vasco de salud, por el que se exime del requisito de nacionalidad en los procesos de selección temporal que convoque la Dirección General de Osakidetza, ante la necesidad objetiva y de urgente cobertura de las categorías / puestos funcionales de personal facultativo médico y de personal de enfermería.

4. Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

- **Revista Dato Económico.** Debate en torno a la situación de la sanidad pública en Euskadi (15-03-2023).
- **Asociación Long Covid Euskalherria.** El 17 de abril el Ararteko mantuvo en la sede de la institución una reunión a petición de su presidenta, con el fin de poner a la institución al corriente de la situación actual del colectivo.
- **Osakidetza.** Jornada sobre seguridad del paciente. (05-06-2023)
- **Fundación Argia.** Jornadas de intercambio y sensibilización sobre la defensa de los derechos de personas en situación de discapacidad. (27 de octubre de 2023).
- **Salud Mental Euskadi (FEDEAFES)** jornada de presentación del estudio “Las familias de personas con problemas de salud mental en la CAE” (03-11-2023).
- **Mesa redonda UPV/EHU y TSJPV:** El acompañamiento en el proceso de muerte. (16-11-2023).

5. Síntesis de las actuaciones del área

Euskadi finaliza 2023 con la red de atención primaria y de segundo nivel tensionada y se percibe, a tenor de las quejas recibidas en la institución, un aumento significativo de las relacionadas con la demora en algunos servicios de atención especializada y quirúrgica.

La dificultad para completar las plantillas de personal sanitario, singularmente en atención primaria (médicos y médicas de familia y pediatras), parece un hecho objetivo reconocido por los propios responsables de la Administración sanitaria vasca.

En este contexto y en relación con las quejas recibidas en esta institución en el área de Salud, debemos insistir en que las administraciones sanitarias deben dotarse de los medios materiales y humanos necesarios que aseguren el ejercicio efectivo del derecho a la salud de la ciudadanía vasca.

Junto a las medidas aprobadas a lo largo del año 2023 con el fin de revertir la situación de falta de personal sanitario en prácticamente todas las especialidades médicas, se deben adoptar las medidas de planificación y dotación presupuestaria necesarias para garantizar un sistema sanitario público vasco fundado en los principios de equidad, calidad y proxi-

midad, con personal sanitario estable y dotado de medios suficientes. Para ello, si es preciso, se han de establecer incentivos profesionales, administrativos y económicos con el objeto de facilitar la cobertura de plazas de difícil acceso y para fomentar la permanencia en las mismas por parte del personal sanitario y asistencial.

Dicho sistema sanitario debe garantizar el acceso a la atención médica primaria, a la atención continuada, a la atención especializada y a la atención a la salud mental, en tiempos razonables y de forma adecuada, tanto en el medio urbano como en el rural.

A juicio del Ararteko, se ha de continuar en el proceso de evaluación rigurosa de las necesidades de los niveles asistenciales más tensionados, así como de las ineficiencias que existan en el modelo actual de atención urgente y continuada, para la posterior adopción de medidas que, en su caso, den respuesta adecuada a las necesidades detectadas y que permitan asegurar una atención especializada y la realización de pruebas diagnósticas en plazos razonables.

Por último, se ha de establecer y fomentar la colaboración y coordinación entre los servicios públicos sanitarios y sociales para abordar de modo multidisciplinar los problemas de carácter sociosanitario de las personas usuarias del sistema, definiendo un modelo de intervención basado en una planificación integral que implique a la red comunitaria, de salud y de servicios sociales.

Seguridad

Capítulo

II

12

1. El área en cifras

En 2023 se han registrado 147 quejas escritas en el área de Seguridad, lo que representa un 4,88% del total de las que el Ararteko ha recibido en este periodo. Atendiendo a las administraciones públicas y a las subáreas a las que han afectado, su distribución ha sido:

Por administraciones:

- Administración local 57
- Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)..... 44

Por subáreas:

- Tráfico..... 62
- Seguridad ciudadana..... 48
- Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo 28
- Derechos de la ciudadanía 7
- Otros aspectos 2

A la fecha de cierre del informe, las quejas tramitadas en 2023 se encontraban en la siguiente situación:

| TOTAL | En trámite | Concluidas | Actuación incorrecta | Actuación no incorrecta | Asesoramiento e información a la ciudadanía | Inadmisión sobrevenida |
|------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|---|------------------------|
| | ▶ | ▶▶ | ✗ | ✓ | 🗨️ | |
| 227 | 20 | 207 | 30 | 52 | 41 | 84 |

Las **administraciones que más quejas han recibido** en 2023 han sido el Ayuntamiento de Bilbao y el Departamento de Seguridad del Gobierno. Las quejas han afectado también, aunque en menor medida, a los ayuntamientos de Donostia/San Sebastián y de Vitoria-Gasteiz, así como a otros ayuntamientos.

Como en años anteriores, las cifras que se ofrecen en este apartado no incluyen las quejas en las que el Ararteko no ha podido intervenir por encontrarse en alguno de los supuestos legales de **rechazo** o pertenecer al ámbito competencial del **Defensor del Pueblo**, o de otras defensorías.

No todas las administraciones han corregido su actuación como consecuencia de la intervención del Ararteko en las quejas tramitadas este año y en las que se ha apreciado una actuación incorrecta, aunque en algunos casos el Ararteko se ha visto obligado a entender que han sido no aceptadas, porque **la Administración no ha respondido a las recomendaciones del Ararteko**.

Respecto al **deber de colaborar** con el Ararteko, las administraciones lo han cumplido, aunque esta institución sigue encontrando importantes obstáculos como la **falta de respuesta** a las cuestiones concretas por las que se interesa, la **demora** en responder y las **trabas para obtener** la **documentación** que solicita.

Nuevamente, el Ararteko tiene que manifestar que la falta de respuesta a las cuestiones por las que se interesa o la respuesta insuficiente suponen un importante obstáculo al normal desenvolvimiento de las funciones que tiene legalmente atribuidas y menoscaban gravemente los derechos de las personas que acuden a esta institución haciendo uso de uno de los instrumentos que el ordenamiento jurídico pone a su disposición para la defensa de esos derechos.

2. Quejas destacadas. Resoluciones más importantes

2.1. Derechos de la ciudadanía

Un año más, la mayoría de las quejas tramitadas en 2023 que afectan a los derechos ciudadanos se han referido **al ejercicio de la función policial** y en ellas se han suscitado cuestiones relacionadas con la formalización de **denuncias y atestados** y con el **trato policial dispensado a los ciudadanos tanto por agentes de la Ertzaintza como de la policía local. Se han seguido suscitando, igualmente, cuestiones relacionadas con los registros corporales e identificaciones en la vía pública, la detención y la elaboración de perfiles raciales.**

En el análisis de las quejas se han vuelto a plantear aspectos que vienen siendo recurrentes año tras año, como la **investigación** interna de las quejas, el control del **uso de la fuerza**, el control **de los atestados y de las denuncias** administrativas en cuanto a los hechos que los originan, la **motivación** de las actuaciones y el **código deontológico**.

La posición del Ararteko sobre algunas de estas cuestiones está recogida, principalmente, en la [Recomendación General 7/2011, de 28 de octubre](#) (apartado II.1.1).

En un plano más concreto, en la [Resolución del Ararteko de 24 de marzo de 2023](#), se ha analizado la actuación policial de algunos agentes de la Ertzaintza cuando una mujer acudió a denunciar una agresión sexual, en el curso de la cual se sintió revictimizada, discriminada y violentada por la actitud mostrada por los agentes intervinientes.

La tramitación del expediente ofreció versiones distintas sobre los hechos y el Ararteko no dispuso de otros elementos de prueba que pudieran permitir otorgar prevalencia al relato de los hechos que la reclamante le había trasladado y contradecir la información oficial, pero sí estimó oportuno poner de relieve la necesidad de que se establezcan medidas específicas para que los agentes que tratan con las víctimas actúen con sensibilidad y empatía, evitando comentarios que puedan ser percibidos por las personas destinatarias como vejatorios, irrespetuosos, abusivos o discriminatorios, al tiempo que respeten, en lo relativo a la “toma de denuncia/declaración”, las condiciones establecidas en las órdenes y protocolos aprobados al efecto.

Igualmente, en la Resolución del Ararteko de 2 de noviembre de 2023 se analizó una actuación relativa a la entrada de agentes de la Ertzaintza en un pabellón abandonado donde se encontraban los promotores de la queja y se efectuaron algunas consideraciones sobre los requisitos exigidos

para el desalojo de un local considerado domicilio y vivienda efectiva de sus ocupantes.

Finalmente, en este ámbito de actuación, también resulta destacable la [Resolución de 17 de marzo de 2023](#) cuya recomendación primera se fundamentó en la existencia de una vulneración del principio “non bis in idem”, recomendación que el Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco aceptó. En la misma, esta defensoría también efectuó consideraciones sobre la detención de la conductora y su traslado a comisaría para la segunda prueba de contraste, y recomendó la revisión de la actuación de los agentes en la detención de la persona promotora de la queja. Esta segunda recomendación no fue aceptada por el Departamento al considerar que la detención fue ajustada a derecho y practicada en el marco de la legalidad vigente.

2.2. Tráfico

Una parte importante de las quejas que se han tramitado en 2023 se han referido al **régimen sancionador**, respecto del cual se han vuelto a suscitarse cuestiones relacionadas con el **procedimiento**, como la **tramitación estandarizada de los procedimientos**, la **prueba** de la infracción y las **notificaciones**.

Al margen del régimen sancionador, también se han planteado quejas sobre los estacionamientos regulados de los municipios, sobre todo respecto a la tarjeta de residente para vecinos con un determinado tipo de vehículos.

En este ámbito, ha constituido motivo de queja una sanción impuesta por el Ayuntamiento de Bilbao a una menor de edad, titular de un vehículo, por no identificar al conductor responsable de una infracción de tráfico. Esta institución consideró que el Ayuntamiento de Bilbao debió extremar las gestiones en la averiguación del domicilio de la menor. También analizó el Ararteko los elementos de culpabilidad, la tipicidad y antijuridicidad por la que había sido sancionada, así como la condición de interesados de los representantes legales de la menor, al ser responsables solidarios de la sanción impuesta, recomendando que la entidad local dejase sin efecto la sanción, sin perjuicio de las actuaciones que pudieran realizarse con posterioridad respecto a la infracción administrativa detectada. ([Resolución de 26 de octubre de 2023](#), que no ha sido aceptada).

También se ha analizado una sanción que impuso el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz por estacionar un vehículo en un mismo lugar durante más de siete días consecutivos y en la que, a juicio del Ararteko, existía una duda razonable sobre la comisión de la infracción ([Resolución de 6 de octubre de 2023](#), que no ha sido aceptada).

Asimismo, el Ararteko analizó una sanción impuesta por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, por estacionar en zona de carga y descarga un vehículo sin tener visible la tarje-

ta de estacionamiento para personas con discapacidad, dado que esta defensoría considera que la normativa de aplicación no sanciona el descuido u olvido de la persona titular de la tarjeta en colocar en lugar visible la misma. En su Resolución el Ararteko también comunicó al Ayuntamiento que el inicio del período ejecutivo de cobro de una sanción antes de que se hubiera resuelto expresamente el recurso presentado contra dicha resolución sancionadora no es conforme a la normativa ni a la doctrina del Tribunal Supremo. ([Resolución de 27 de julio de 2023](#), no aceptada por el Ayuntamiento).

Respecto a estas tarjetas de estacionamiento, en la [Resolución de 10 de enero de 2024](#), el Ararteko analizó la denuncia y retirada de un vehículo que tenía la tarjeta de estacionamiento para discapacitados visible en el salpicadero y que estaba estacionado en Vitoria-Gasteiz, en una zona de reserva de estacionamiento específica para que los camiones de un supermercado realizaran labores de carga y descarga, porque, a juicio del agente, ello suponía perjuicios al tráfico.

2.3. Las competencias fiscalizadoras que la Ley 3/1985, de 27 de febrero, que regula la institución del Ararteko, ha asignado a esta institución

El Ararteko, a raíz de una sanción de estacionamiento imputada por el Ayuntamiento de Andoain, recordó que la ciudadanía tiene, por un lado, las garantías de alcance jurisdiccional, residenciadas en los tribunales de justicia y, por otro lado, las garantías de alcance institucional, amparadas y proclamadas en el art. 54 de la CE, y que es precisamente en este marco, en el que se encuadra la labor fiscalizadora de la institución del Ararteko. En cualquier caso, hizo hincapié en que corresponde a los y a las ciudadanas la opción de acudir a una y otra vía en defensa de sus derechos.

En su resolución, el Ararteko se refirió a su función de coadyuvar a la depuración de la actuación administrativa, tanto en interés del administrado como del propio interés público que representa la administración que dicta el acto. Por ello, recordó que el hecho de que la resolución sancionadora fuera firme y que el procedimiento de apremio sólo pudiera ser impugnado por alguno de los motivos tasados, o que el ciudadano en sus alegaciones no mencionara la existencia de causas de nulidad, no impedían que pudiera advertir la presencia de una nulidad radical o de pleno derecho de la resolución sancionadora. ([Resolución de 15 de mayo de 2023](#)). El Ayuntamiento no ha dado respuesta a la recomendación, ni ha informado de cuál es su disposición respecto a su cumplimiento, por ello se entiende rechazada.

3. Contexto normativo

Entre las normas aprobadas en 2023 que afectan de algún modo al área de Seguridad, puede mencionarse la [Ley 11/2023](#), de 9 de noviembre, de movilidad sostenible de Euskadi.

Asimismo, resultan relevantes la Resolución de 24 de enero de 2023, de la Dirección de Tráfico, del Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco, por la que se establecen medidas especiales de regulación de tráfico durante el año 2023 en la Comunidad Autónoma del País Vasco, y la Resolución de 20 de febrero de 2023, de la Directora de Tráfico, por la que se da publicidad a la relación de municipios en los que la Dirección de Tráfico ha asumido la competencia sancionadora de las infracciones a normas de circulación en vías urbanas.

Cabe señalar, igualmente, que el Tribunal Supremo, en una sentencia de 6 de octubre de 2022, resuelve que la terminación de un expediente sancionador por pronto pago no equivale a resolución expresa del procedimiento que, además, debe dictarse en plazo. Así, señala que *“aun en el supuesto de pago anticipado, y con mayor razón que en el caso de reconocer la responsabilidad, es necesario que la Administración dicte una resolución que es la que, en realidad, debe poner fin al procedimiento, con el contenido del referido artículo 88, en relación con el 90 de la Ley de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Y en ese sentido ha de interpretarse la declaración del artículo 85 de que el pago voluntario “implicará la terminación del procedimiento”*. Esta cuestión resulta relevante para determinar la caducidad del procedimiento.

4. Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

4.1. Seguimiento de recomendaciones generales

Las quejas que esta institución ha tramitado este año le han permitido realizar el seguimiento de la [Recomendación General 7/2011, de 28 de octubre](#), en la que se encuentran recopiladas la mayor parte de las recomendaciones que esta institución ha ido formulando en el área de Seguridad desde el comienzo de su andadura.

El Ararteko ha seguido recomendando en 2.023 a las administraciones que en la investigación de las quejas se agoten todas las posibilidades razonables de indagación que sean útiles para esclarecer los hechos, lo que comporta, entre otros requerimientos, que se realice un mínimo contraste con quien presenta la queja y con las personas que han presenciado la actuación policial, ya que, a tenor de la información facilitada por las administraciones, no parece que ese contraste se haya realizado. Asimismo, ha insistido en

que la existencia de una versión contrapuesta de los agentes afectados no puede servir, por sí misma, para descartar la realización de otras actividades indagatorias o fundamentar en exclusiva un juicio sobre la idoneidad de la actuación policial, porque ello equivaldría a rechazar de plano la queja (apartado II.1.1 de la Recomendación General 7/2011, de 28 de octubre).

Así, por ejemplo, en la Resolución de 9 de octubre de 2023, referida a la actuación de agentes de la policía local de Vitoria-Gasteiz, el Ararteko recuerda al Ayuntamiento que la investigación de las quejas no puede limitarse a recabar el testimonio de los propios agentes afectados, salvo que se justifique la imposibilidad de realizar otras actividades indagatorias.

Por otra parte, una vez más, se sigue constatando que la motivación que se recoge en los procedimientos sancionadores en materia de **tráfico** no cumple siempre las exigencias señaladas en la [recomendación del Ararteko](#): **“La tramitación conforme a modelos preestablecidos de los procedimientos sancionadores en materia de tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial: algunos problemas relacionados con el derecho de defensa”**.

4.2. Reuniones con administraciones, instituciones y asociaciones

El Ararteko y el consejero de Seguridad reunieron a sus equipos de trabajo, el 26 de enero de 2023, para reforzar sus relaciones y mejorar la atención a las demandas de la ciudadanía estableciendo nuevas pautas de colaboración entre ambos grupos de trabajo.

En este sentido, ambos equipos consideraron de mutuo interés continuar mejorando su interlocución y los criterios para facilitar la documentación requerida por el equipo del Ararteko y dar, así, una respuesta adecuada y con la mayor agilidad posible a las quejas, demandas o consultas ciudadanas sobre las actuaciones del Departamento de Seguridad.

5. Síntesis de las actuaciones del área

5.1. Las administraciones que más quejas han recibido en 2023 han sido el **Departamento de Seguridad** del Gobierno Vasco y el **Ayuntamiento de Bilbao**. En la mayoría de las quejas en las que se ha apreciado una actuación incorrecta, las administraciones ha expresado su parecer sobre si aceptan o no la recomendación del Ararteko. En general, aunque con retraso, han cumplido con su **deber de colaborar con el Ararteko**.

5.2. Se han vuelto a suscitar cuestiones recurrentes sobre el **ejercicio de la función policial**, la **investigación** interna de las actuaciones supuestamente incorrectas, la formalización de **denuncias y atestados**, y el **trato policial dispensado a los ciudadanos**.

En el caso particular de la **investigación** persisten las carencias observadas otros años. La insuficiencia de su contenido y la falta de investigación continúan siendo algunos de los problemas que se detectan. También se constata que siguen sin establecerse protocolos de actuación claros y precisos en este ámbito ([Recomendación General 7/2011, de 28 de octubre](#) y [Resolución del Ararteko, de 10 de diciembre de 2014](#), cuyas recomendaciones, aunque referidas a la Ertzaintza, tienen un alcance general).

Respecto al trato policial dispensado a los ciudadanos, el Ararteko ha insistido en que el deber de los agentes de observar un trato correcto y esmerado en sus relaciones con la ciudadanía (art. 25.1 del texto refundido de la Ley de Policía del País Vasco) exige que se preste una especial atención a las formas y que se eviten comentarios o actitudes que puedan ser percibidos por las personas destinatarias como vejatorios, irrespetuosos o abusivos. Asimismo, recuerda que ese deber exige actuar con agilidad y evitar prácticas que dilatan o dificultan el ejercicio de derechos.

5.3. Se han recibido quejas relacionadas con el **régimen sancionador** en materia de **tráfico**, principalmente con el procedimiento, respecto del cual se han suscitado nuevamente cuestiones recurrentes, como la **tramitación estandarizada**, las **notificaciones**, la **tipicidad**, la **prueba** de la infracción, o la **culpabilidad**.

Se sigue constatando que la tramitación de los procedimientos sancionadores no cumple siempre las exigencias señaladas en la [recomendación](#) del Ararteko **“La tramitación conforme a modelos preestablecidos de los procedimientos sancionadores en materia de tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial: algunos problemas relacionados con el derecho de defensa”**.

5.4. Se han planteado, igualmente, otros asuntos al margen del régimen sancionador, los cuales han tenido que ver fundamentalmente con la tarjeta de residente en **zonas de estacionamiento reguladas para vecinos cuyo único vehículo es una furgoneta camperizada o autocaravana**, y con el **derecho de los titulares de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad** a la parada o estacionamiento en las zonas reservadas para carga y descarga.

Administración electrónica, protección de datos, transparencia y buen gobierno

Capítulo

II

13

Antecedentes

Esta área de trabajo tiene entre sus objetivos, además de la atención a las quejas y consultas presentadas, valorar los derechos que asisten a la ciudadanía en relación con la protección de datos y con los derechos derivados de la administración electrónica, así como realizar una función proactiva en la difusión de estos derechos, en el convencimiento de que su ejercicio y protección contribuye a fomentar una ciudadanía con mayor potencial de innovación.

Otro ámbito abordado dentro de esta área es el relacionado con la transparencia, el buen gobierno y la participación ciudadana, que el Ararteko considera estratégico como parte esencial de una gobernanza de calidad, asentada en principios de democracia avanzada, gobierno abierto y orientada a la construcción del espacio público.

1. El área en cifras

En el año 2023 se han recibido 91 quejas en el área, lo que supone el 3,02% del total de las recibidas por la institución a lo largo de este ejercicio.

En función de las materias o subáreas que se analizan, las quejas recibidas se pueden clasificar de esta manera:

- Tecnologías de información y conocimiento..... 36
- Protección de datos..... 14
- Acceso a la información 13
- Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo 11
- Otros aspectos 11
- Buen gobierno 3
- Transparencia 3

2. Quejas destacadas

2.1. Relación electrónica de la ciudadanía con las administraciones públicas

- *Imposibilidad para tramitar el alta padronal por vía electrónica ante el Ayuntamiento de Bilbao*

Un ciudadano presentó una queja ante la institución del Ararteko en la que mostraba su disconformidad ante la imposibilidad de efectuar un trámite de alta en el padrón municipal de habitantes del Ayuntamiento de Bilbao a través de medios electrónicos.

El Ararteko dirigió la [recomendación de fecha 19 de julio de 2023](#) en la que se conminaba a la administración a habilitar el trámite electrónico de alta en el padrón municipal de habitantes en la sede electrónica de la administración local con objeto de facilitar el pleno ejercicio de derechos y obligaciones de la ciudadanía a través de medios electrónicos. Asimismo, para los supuestos en que la persona interesada elija la vía presencial para efectuar el trámite administrativo de alta padronal, se recomendaba revisar la imposición de la cita previa y reconducir su reserva obligatoria a una mera sugerencia que quede a la libre elección de la ciudadanía.

El Ayuntamiento de Bilbao aceptó la recomendación formulada por el Ararteko y reconoció la oportunidad de cumplir las instrucciones técnicas dictadas por la Presidencia del INE y facilitar la posibilidad de solicitar por medios electrónicos el alta en el padrón del municipio de destino ante un cambio de residencia.

- ***Envío de avisos informativos de puesta a disposición de notificaciones efectuadas por el Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco***

El Ararteko admitió a trámite la queja de un ciudadano en la que mostraba su disconformidad con el procedimiento de notificación electrónica en los trámites administrativos para la concesión de ayudas para rehabilitación de vivienda.

En concreto, la persona reclamante explicó al Ararteko que no había recibido un aviso informativo por correo electrónico relativo a una resolución de desestimación de un recurso administrativo. En consecuencia, al no conocer el acto, transcurrió el plazo para comparecer en sede electrónica y acceder al contenido de la notificación.

Sin embargo, en anteriores ocasiones, la administración sí había remitido avisos de puesta a disposición por lo que el ciudadano tenía la confianza y expectativa de que continuaría recibiendo avisos en su correo electrónico. El Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco admitió la falta de envío debido a un error informático, pero interpretó que la notificación tenía plena validez.

El Ararteko razona en la [recomendación de fecha 23 de noviembre](#) que la falta de envío de avisos de puesta a disposición puede afectar a la eficacia del procedimiento porque es un mandato establecido en la legislación en vigor y, por lo tanto, causar una indefensión material.

No ha sido aceptada por la administración.

- ***Rechazo de solicitudes presentadas por registro electrónico general ante la Diputación Foral de Gipuzkoa***

Un ciudadano mostró ante el Ararteko su disconformidad con el rechazo de la Diputación Foral de Gipuzkoa a dos solicitudes presentadas a través del registro electrónico general, en representación de su padre, referidas a valoración de la discapacidad y la dependencia, en las que incluía los formularios y los documentos preceptivos para cumplir los requisitos señalados en la página web informativa de la diputación para su tramitación.

Ambas solicitudes fueron rechazadas porque, según la Diputación, no se utilizó el cauce adecuado, se desconocía el órgano destinatario o en su defecto se trataba de administraciones no integradas en el sistema de interconexión de registros.

El Ararteko dictó la [recomendación de fecha 10 de octubre](#) por la que instó al Departamento de Cuidados y Políticas Sociales de la Diputación Foral de Gipuzkoa que admita las solicitudes presentadas a través del registro electrónico general sin aplicar causas de rechazo no ajustadas a derecho, y adopte las medidas necesarias que permitan la tramitación administrativa electrónica con los mismos efectos jurídicos

que comporta el inicio a través de medios presenciales y la coordinación a través de medios electrónicos entre la administración y las entidades locales, en el marco del desarrollo y ejecución de competencias compartidas en algunos procedimientos relacionados con los servicios sociales.

Ha sido aceptada por la administración.

- ***Obligación de una persona física contribuyente de relacionarse por vía electrónica con el Departamento de Hacienda y Finanzas de la Diputación Foral de Bizkaia.***

Una persona jubilada mostró ante el Ararteko su disconformidad con la atención prestada por el servicio de asistencia y atención al contribuyente del Departamento de Hacienda y Finanzas de la Diputación Foral de Bizkaia. La persona reclamante recibió un correo electrónico en el que la administración le conminaba a acceder a una notificación depositada en la sede electrónica, por lo que decidió consultar al servicio de atención ciudadana el motivo de la comunicación, puesto que no había consentido relacionarse con la Diputación por medios electrónicos.

Desde el servicio de atención ciudadana se le indicó que, según la normativa foral en vigor, se le consideraba un obligado tributario que debía relacionarse por vía electrónica con la administración tributaria.

El Ararteko dictó la [recomendación de fecha 16 de octubre de 2023](#) dirigida a la Diputación Foral de Bizkaia en la cual se cita la reciente doctrina jurisprudencial en la materia, por la cual la obligación de relacionarse con la administración por vía electrónica debe ser excepcional al derecho a elegir el canal de relación de las personas físicas y, en todo caso, exige una evaluación previa de las capacidades de los colectivos a los cuales se pretenda imponer, motivando si realmente es posible obligarles a relacionarse con la administración a través de medios electrónicos.

De este modo, recomendó a la Diputación impartir formación interna al personal del servicio de atención ciudadana con objeto de que la información proporcionada a la ciudadanía resulte ajustada a la legalidad aplicable, además de cercana y comprensible, especialmente para los colectivos afectados por la brecha digital.

La recomendación ha sido aceptada por la Diputación Foral de Bizkaia.

- ***Obligación del personal trabajador del Departamento de Educación del Gobierno Vasco de relacionarse con la administración por medios electrónicos***

El Ararteko admitió a trámite dos quejas en las cuales personas empleadas públicas del Departamento de Educación del Gobierno Vasco mostraban su disconformidad con la

falta de respuesta a sus consultas de índole laboral y ante la imposibilidad de plantearlas a través de medios presenciales.

En respuesta a la petición de colaboración del Ararteko, la administración señaló que, desde abril de 2023, se encuentra en vigor una instrucción reguladora del procedimiento administrativo común electrónico a seguir por el personal docente de los centros de enseñanzas no universitaria del Gobierno Vasco para todos los trámites y actuaciones a realizar como empleada o empleado público.

El Ararteko, mediante dos resoluciones emitidas en fecha [4 de octubre de 2023](#) y [6 de noviembre de 2023](#) destaca, entre otros aspectos, que las consultas formuladas no parecen comportar una tramitación administrativa que deba efectuarse a través de medios electrónicos.

Por ese motivo, recomendó al Departamento que defina, y en su caso, regule, la forma y los canales de presentación de consultas del personal trabajador del Departamento de Educación. También señaló la necesidad de regular mediante una disposición con rango reglamentario la obligación de utilizar medios electrónicos para las personas trabajadoras del Departamento de Educación interesadas en los procedimientos administrativos.

La falta de concreción en la respuesta de la administración a las resoluciones emitidas ha comportado para el Ararteko entenderlas como no aceptadas.

2.2. Protección de datos

- *Vinculación automatizada de matrículas y tarjetas bancarias en peajes de explotación del Departamento de Infraestructuras Viarias de la Diputación Foral de Gipuzkoa como medio de pago del canon de la vía A-636*

El Ararteko admitió a trámite la queja de un ciudadano en la que mostraba su disconformidad por los cobros del canon efectuados por Bidegi en el tramo entre Beasain-Bergara de la autovía A-636.

Actualmente existe un sistema de peaje y de pago exclusivamente electrónico del canon de la citada vía cuya gestión, explotación y exacción se encuentra atribuida a la sociedad foral Bidegi.

Una de las formas de pago habilitadas consiste en que, si un usuario transita por el peaje de Zarautz o Bergara sur y paga con tarjeta bancaria, un sistema de captura masiva de matrículas vincula la tarjeta bancaria a ese vehículo y almacena los datos temporalmente. De este modo, si posteriormente se circula entre Beasain y Bergara, el cargo se imputará a esa tarjeta porque el arco electrónico de la vía

A-636 contrasta matrículas y medios de pago. La Diputación acude a la fórmula de pago descrita si el sistema no detecta un dispositivo ViaT o matrícula y tarjeta bancaria dada de alta en la página web de Bidegi.

El reclamante pagó un peaje con su tarjeta bancaria, pero iba como pasajero en un vehículo que no era suyo. De este modo, ese vehículo siguió circulando después entre Beasain y Bergara y se le imputaron los cargos al reclamante cuando realmente no fue usuario de la vía. Los cobros indebidos fueron reclamados a Bidegi pero la entidad foral indicó que era un problema entre particulares.

El Ararteko considera que el tratamiento y vinculación automática de datos personales de matrículas y tarjetas que se realiza por la administración no se regula en la normativa foral, por lo que el Ararteko dictó una [recomendación de fecha 11 de enero de 2024](#) instando a la administración que analice el cobro del canon a personas distintas de las usuarias de la vía A-636 producida por la vinculación automática de matrículas y tarjetas bancarias, y modifique la norma reguladora del canon con el fin de aportar seguridad jurídica y licitud al tratamiento de datos personales.

2.3. Transparencia y buen gobierno

- *Derecho de acceso a la información pública del Departamento de Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente del Gobierno Vasco*

En dos resoluciones dirigidas al departamento, el Ararteko señala los aspectos jurídicos y técnicos que se deben observar para tramitar adecuadamente las peticiones de acceso a la información que obra en poder de la administración.

En un supuesto, un ciudadano solicitó el acceso a un expediente administrativo de concesión de ayudas. La petición fue rechazada por la administración al considerar al reclamante como no interesado en el procedimiento administrativo.

El Ararteko emitió una [recomendación en fecha de 5 de mayo de 2023](#) en la que instaba al Departamento de Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente del Gobierno Vasco a que tramitase la solicitud en forma y plazo de acuerdo con el régimen especial del derecho de acceso a la información. Asimismo, recordó a la administración que la aplicación de límites al acceso a la información pública o de cualquier causa de inadmisión se debe motivar y justificar de manera expresa y proporcionada mediante una resolución al efecto.

En otro expediente de queja, una ciudadana solicitó acceder a información pública a través de distintos medios electrónicos ofrecidos por la administración. Entre ellos, utilizó el buzón general de petición de información. La administración

le remitió un correo electrónico señalándole, por un lado, que el buzón no era el cauce adecuado para realizar dicha petición y que no era interesada en el procedimiento administrativo y, por otro, para rechazar el acceso pretendido mediante la aplicación de un límite establecido en la normativa de transparencia que no fue motivado.

De este modo, la propia administración contestó al fondo de lo solicitado por lo que el Ararteko mediante la [recomendación de fecha 5 de mayo de 2023](#) destacó que el medio y la práctica elegida para responder a la persona reclamante no fue adecuada y que, por tanto, correspondía impulsar la tramitación y notificar, cumpliendo los requisitos técnicos y jurídicos del procedimiento administrativo, una resolución motivada. También recomendó mejorar el procedimiento de atención del derecho de acceso a la información pública con el fin de impulsar una tramitación accesible y simplificada para la ciudadanía y, además, formar al personal del departamento en materia de transparencia.

Las recomendaciones han sido aceptadas.

- ***Publicación de las modificaciones de las ordenanzas fiscales a través de medios físicos y electrónicos durante el plazo de exposición pública y tramitación de las peticiones de acceso a la información pública por el Consorcio de Transportes de Bizkaia***

El Consorcio de Transportes de Bizkaia anunció en Boleín una modificación de la ordenanza fiscal reguladora de abonos de transporte. Un ciudadano consultó la web del consorcio y no detectó la modificación propuesta, por lo que remitió dos solicitudes de acceso a través del registro electrónico de la Diputación Foral de Bizkaia, dado que el Consorcio carece de registro electrónico para recibir escritos de la ciudadanía.

Con respecto a la primera petición, se contestó al ciudadano por correo electrónico que procedería a publicarse la modificación de la ordenanza en la página web, lo cual no se produjo, por lo que el reclamante reiteró esa pretensión. La segunda petición de información no llegó a conocimiento del Consorcio por aparentes problemas de interoperabilidad entre administraciones.

El Ararteko, recomendó al Consorcio de Transportes de Bizkaia mediante la [resolución de fecha 6 de noviembre de 2023](#) que publique las modificaciones de las ordenanzas fiscales a través de medios físicos y electrónicos durante el plazo correspondiente, que tramite las peticiones de acceso a la información pública de acuerdo con la normativa de transparencia e implante un registro electrónico interoperable que permita a la ciudadanía presentar escritos, documentos y solicitudes directamente a la entidad pública.

La recomendación no ha sido aceptada.

- ***Atención en plazo y forma de las solicitudes de acceso a la información pública presentadas por una asociación ante el Ayuntamiento de Donostia/San Sebastián***

Un ciudadano, en representación de la Asociación agraviados por Arcco, C.C., solicitó la intervención del Ararteko ante la falta de respuesta a las peticiones de acceso a expedientes municipales presentadas por la citada asociación y personas pertenecientes a la organización.

En la queja recibida, se describió al Ararteko las numerosas solicitudes de acceso a la información pública presentadas desde 2021 ante el ayuntamiento y la sociedad de Fomento San Sebastián S.A. que no habían obtenido respuesta.

La entidad local explicó al Ararteko las dificultades para recabar la información solicitada, las reuniones de evaluación de la situación que se habían celebrado con representantes de la asociación y los compromisos de entrega de documentación adoptados con la misma.

El Ararteko constató finalmente la falta de respuesta formal y en plazo a las solicitudes presentadas por la asociación por lo que consideró oportuno dirigir una [recomendación en fecha 23 de noviembre de 2023](#) al Ayuntamiento de Donostia/ San Sebastián en la que recuerda a la administración el deber de respetar los requisitos del procedimiento previstos en la normativa de transparencia.

Así, recomendó a la entidad local que tramite en plazo y forma las solicitudes de acceso a la información pública presentadas por la Asociación reclamante.

La recomendación ha sido aceptada por la administración.

- ***Buen gobierno y cita previa obligatoria impuesta por el Ayuntamiento de Getxo para realizar trámites administrativos***

Esta defensoría tramitó dos quejas motivadas por la dificultad para realizar trámites administrativos en las oficinas de atención ciudadana (OAC) del Ayuntamiento de Getxo. En ambos casos el ayuntamiento requería solicitar cita previa obligatoriamente para relacionarse con la administración por medios presenciales.

En las resoluciones del Ararteko emitidas el 22 y el 28 de noviembre de 2023, el Ararteko alude, en primer lugar, al principio de proximidad para recordar que las oficinas de atención ciudadana de los ayuntamientos se constituyen en la primera puerta de acceso a la administración a la que acude la ciudadanía con la confianza y expectativa de que se le prestará un servicio público basado en la buena administración.

Con respecto a la imposición de la cita previa obligatoria para relacionarse con la administración por vía presencial,

el Ararteko considera que se trata de una medida no fundamentada en normas previstas en nuestro Ordenamiento Jurídico ni concordante con el derecho a una buena administración.

En definitiva, el Ararteko recomendó al Ayuntamiento de Getxo eliminar la obligatoriedad de la cita previa para atender presencialmente en las oficinas de atención ciudadana y que, en su defecto, habilite dicho sistema como opción voluntaria.

Las resoluciones han sido aceptadas por la administración.

2.4. En el curso de quejas y consultas gestionadas por otras áreas, se han planteado cuestiones relacionadas con el acceso a la información pública, la administración electrónica y a la protección de datos que, por su interés, reseñamos:

2.4.1. Administración electrónica

La utilización de medios tecnológicos para el cobro del canon por uso de infraestructuras viarias de titularidad de la Diputación Foral de Gipuzkoa continúa comportando la presentación de quejas y la emisión de diversas recomendaciones y sugerencias del Ararteko dirigidas al Departamento de Infraestructuras Viarias de la Diputación como la [Resolución del Ararteko, de 9 de enero de 2023](#), la [Resolución del Ararteko, de 14 de julio de 2023](#) y la [Resolución del Ararteko, de 10 de octubre de 2023](#) cuyo detalle y contenido se explican en el epígrafe de este capítulo referido a obras públicas, transportes e infraestructuras.

2.4.2. Buen gobierno y cita previa obligatoria por medios electrónicos

En materia de buen gobierno, se conoció la imposición de cita previa obligatoria cuya solicitud únicamente se podía efectuar por medios electrónicos para realizar trámites administrativos en los registros civiles.

En ese contexto, el Ararteko admitió a trámite dos quejas en las cuales se denunciaba la inexistencia de citas para realizar un trámite relacionado con la nacionalidad de un menor de 2 años en la oficina del registro civil de Bilbao y, en otro supuesto, los problemas sufridos para poder solicitar cita presencial en la página web www.justizia.eus en el plazo requerido por el Ministerio de Justicia para realizar el trámite de juramento de la nacionalidad, así como el trato inadecuado recibido por personal del Registro Civil de Bilbao.

El Ararteko inició actuaciones para investigar los hechos expuestos en las quejas y para ello solicitó la colaboración del Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales

del Gobierno Vasco. La administración explicó las causas del problema y describió las medidas planificadas por el Departamento para solucionarlo.

Posteriormente, el Ararteko emitió dos resoluciones dirigidas a la administración en las cuales trasladó, en un caso, la necesidad de ofrecer disculpas a la persona reclamante debido al trato inadecuado dispensado por el personal de la oficina del Registro Civil de Bilbao y, en otro caso, en virtud del interés superior del menor, atender de manera inmediata la tramitación de la nacionalidad del niño con objeto de facilitar el reconocimiento de la unidad familiar y el acceso a ayudas y servicios públicos evitando así situaciones de posible vulnerabilidad.

En las citadas resoluciones de fechas [27 de septiembre](#) y [9 de octubre de 2023](#), el Ararteko mostró su satisfacción por las medidas descritas y planificadas por el Departamento para solucionar los problemas planteados si bien señaló que realizaría un seguimiento de las mismas dada su progresiva implantación.

3. Contexto normativo y social

- **DECRETO 91/2023, de 20 de junio, de atención integral y multicanal a la ciudadanía y acceso a los servicios públicos por medios electrónicos**

El [Decreto 91/2023](#), de 20 de junio, regula, de una parte, la atención e información a la ciudadanía y el derecho de la misma a relacionarse con la Administración por medios electrónicos para acceder a los servicios públicos y para la tramitación de los procedimientos administrativos, y de otra, la organización necesaria para hacer efectiva su prestación y los medios y funciones que correspondan.

En síntesis, la norma reconoce los derechos de las personas en sus relaciones con la administración electrónica, como el derecho a comunicarse electrónicamente con la administración, el derecho a acceder a los servicios electrónicos, el derecho a la protección de datos personales, entre otros. Asimismo, establece las obligaciones de la administración en cuanto a la garantía de los derechos de las personas y la implementación de servicios y procedimientos electrónicos.

Dispone el Decreto que los servicios de atención a la ciudadanía tienen como finalidad informar y orientar sobre los servicios que presta la Administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y su Administración institucional y facilitar las relaciones con la misma, particularmente en la realización de trámites administrativos, con independencia del canal utilizado. A tal fin, se regulan las modalidades de atención a la ciudadanía.

- **Ley de la Autoridad Vasca de Protección de Datos**

El 21 de diciembre de 2023, el pleno del Parlamento Vasco aprobó la [Ley 16/2023](#), de la Autoridad Vasca de Protección de Datos (BOPV N°3 de 4 de enero de 2024).

Se trata de la ley que dispone el régimen jurídico de la entidad garante en Euskadi del derecho fundamental a la protección de datos, cuya finalidad es proteger a las personas ante el tratamiento que los entes que componen el sector público vasco realicen de sus datos personales.

La necesidad de una nueva ley en nuestra comunidad autónoma venía dada por las modificaciones que se han ido dando estos años en el marco jurídico de la protección de datos tanto en el ámbito de la UE como en el estatal.

Además de otorgarle un nuevo nombre, la Ley obliga a rediseñar la organización y funcionamiento de la Autoridad Vasca de Protección de Datos, ampliando a su vez su ámbito de control ya que, a partir de ahora, podrá vigilar la actuación de entidades que antes no podía fiscalizar, por ejemplo, a las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas que, como encargados del tratamiento, presten servicios al sector público vasco.

Los cambios que propiciará la Ley llevarán a un fortalecimiento de la Autoridad en materia de protección de datos frente a las demás administraciones públicas y a la ampliación de la potestad sancionadora de la Autoridad.

Se trata, por lo tanto, de una Ley importante, en la medida en que regula las bases de la organización y funcionamiento del ente que salvaguarda el derecho a la protección de datos de carácter personal en el ámbito de Euskadi, adaptándola a la normativa europea y estatal vigente.

4. Otras intervenciones

En el año 2023 el área de administraciones electrónica, protección de datos y transparencia y buen gobierno ha participado en varios eventos como entidad colaboradora en la difusión de la actividad del Ararteko. En concreto, destaca la participación en las siguientes jornadas:

- **XX aniversario de la Academia Vasca de Derecho. Jornada “Derechos digitales y administraciones públicas”.** Universidad de Deusto. 2 de mayo de 2023.

El responsable del área intervino como ponente en la Jornada de Derecho Público relativa a los derechos digitales y

a la administración electrónica, organizada por la Academia Vasca de Derecho, en el marco de los actos de celebración del XX Aniversario de la Academia.

En la ponencia se expuso la posición del Ararteko con respecto a la administración electrónica en el sector público de Euskadi, y, especialmente, las conclusiones del estudio del Ararteko “Administración digital y relaciones con la ciudadanía. Su aplicación a las administraciones públicas vascas”.

- **“Jornada “Estado actual de la administración electrónica en la CAPV”** Ayuntamiento de Santurtzi. 13 de diciembre de 2023

El responsable del área intervino como ponente en la [jornada organizada por el Ayuntamiento de Santurtzi](#).

En su ponencia, expuso la posición doctrinal del Ararteko en materia de administración electrónica en el marco de las relaciones entre la ciudadanía y el sector público de Euskadi. La visión de la institución tiene como referencia el estudio del Ararteko de 2021 “Administración digital y relaciones con la ciudadanía. Su aplicación a las administraciones públicas vascas”.

- **Jornada: “4th Meeting of the OECD Experts Group on Transparency, ATI and Social Accountability”** organizada por la OCDE. Evento online. 25 de septiembre de 2023

El responsable del área intervino en el evento online presentando las responsabilidades de la institución en el ámbito de la promoción del acceso a la información pública, así como algunos retos y/o nuevas oportunidades en materia de transparencia pendientes de abordar en el ámbito territorial de Euskadi.

- **Jornada: “Conviviendo con la Inteligencia Artificial”** Evento presencial y online. 27 de octubre de 2023. Itsasmuseum. Bilbao

En el marco de la Semana Europea de la Gestión Avanzada, la institución del Ararteko participó en la organización del evento “Conviviendo con la inteligencia artificial”, organizado por Q-epea, red de entidades de la que forma parte, como medio para conocer, de la mano de expertos en la materia, las bondades y posibles impactos en la ciudadanía que el desarrollo e implantación de la inteligencia artificial puede producir ante su adopción por las administraciones públicas.

5. Síntesis de las actuaciones del área

5.1. En el [informe anual de 2022](#) el Ararteko ya destacó las situaciones de desatención y desigualdad generadas por el COVID-19 debido al impulso de la atención vía electrónica y telefónica en detrimento de la atención presencial prestada por la administración pública. Las personas en situación de vulnerabilidad tecnológica quedaron a expensas de la reactivación de servicios de atención presencial que, en aras a proteger la salud colectiva, introdujeron sistemas de cita previa que, en numerosas ocasiones, todavía se mantienen sin atender a criterios de riesgo para la salud o de mejor organización interna de la atención ciudadana.

El estudio del Ararteko "[Administración digital y relaciones con la ciudadanía. Su aplicación a las administraciones públicas vascas](#)" de 2021 ya constató el proceso de digitalización acelerada derivado de la situación de crisis sanitaria y llamó la atención sobre la necesidad de realizar un seguimiento del funcionamiento de la atención telefónica y la extensión de los sistemas de cita previa, sobre todo en ámbitos tales como el registro general o en la demanda de información previa, a fin de no ahondar más en la brecha digital que provoca el ritmo de la digitalización para determinados colectivos (personas mayores, familias monoparentales, personas sin recursos o con bajos niveles de renta, menores en determinados entornos, población rural sin conexiones razonables a Internet, parados de larga duración sin recursos, personas con discapacidad, mujeres sin recursos o con trabajos precarios, mujeres víctimas de violencia de género, etc.).

5.2. En **materia de administración electrónica**, la ciudadanía ha presentado quejas por varios aspectos relacionados con el funcionamiento del registro electrónico general, por no cursar solicitudes o ser rechazadas indicando que existe un trámite específico para esa concreta solicitud o petición.

En otros supuestos, se reclama la falta de envío de avisos de puesta a disposición de notificaciones electrónicas.

Algunas administraciones informan sobre la obligatoriedad de relacionarse con la administración por vía electrónica para personas físicas, sin existir dicha obligación, o también para personas jurídicas cuando se trata de la presentación de meras quejas o consultas.

En algún caso, la administración indica la necesidad de acudir presencialmente para efectuar un trámite debido a su aparente complejidad, pero realmente la administración carece del trámite electrónico habilitado para su iniciación.

Durante 2023 se han recibido, asimismo, quejas que denotan problemas de gestión de medios electrónicos habilitados por las administraciones para prestar servicios a la ciudadanía. En concreto, las administraciones utilizan canales como redes sociales, correo electrónico, buzones

y formularios de atención ciudadana sin determinar claramente su finalidad y alcance para las personas interesadas. Se ha podido apreciar que, en ocasiones, se aportan meras respuestas a preguntas frecuentes y, en otros casos, se impulsan trámites administrativos que deberían gestionarse a través de la sede electrónica con las garantías de seguridad jurídica y técnicas que deben presidir los procedimientos administrativos.

En el ámbito del derecho a no presentar datos que obran en poder de la administración y la interoperabilidad, se detecta como reto pendiente la consolidación del derecho de la ciudadanía a no aportar información previamente presentada o que ya figura en archivos y registros de otras administraciones. En coherencia con este derecho, las administraciones deben recabar datos a través de redes de interoperabilidad o en su defecto, remover los obstáculos que impidan la materialización del "principio de una sola vez".

El Ararteko considera oportuno compartir diversas reflexiones en relación con la atención que las administraciones dispensan a la ciudadanía por vía electrónica:

- Previamente a la ejecución y desarrollo de proyectos tecnológicos de transformación y organización interna, la administración debería identificar el posible impacto para los derechos de la ciudadanía con el fin de evitar discriminaciones y facilitar el acceso igualitario a unos servicios públicos de calidad sin crear barreras e impedimentos.
- La transformación tecnológica de la administración, la organización de recursos humanos o la falta de personal no puede conllevar una falta de atención presencial o incluso trato inadecuado a la ciudadanía que desea ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones.
- Los servicios públicos a través de medios electrónicos deben ser accesibles, intuitivos, efectivos, eficientes y no discriminatorios. Deben acompañarse de canales de orientación e información ciudadana que faciliten su uso.
- La cita previa debe ofrecerse como una alternativa voluntaria para la ciudadanía, sin imponerse para todos los trámites y procedimientos. Además, debe facilitarse su solicitud en las propias dependencias de la administración, sin habilitar única y exclusivamente medios electrónicos para ello.

5.3. En **materia de protección de datos**, la existencia de una institución específica –la [Autoridad Vasca de Protección de Datos](#)– para el control del cumplimiento de las administraciones vascas de la normativa de protección de datos, hace que el grueso de las quejas sobre la materia se presente ante dicha institución. En todo caso, se han recibido quejas relacionadas con el tratamiento excesivo de datos personales, por ejemplo, porque se requiere una fotocopia del DNI para presentar una queja cuando ya se produce una identificación presencial de la ciudadanía.

También se han recibido quejas relacionadas con la videovigilancia efectuada por entidades públicas en instalaciones municipales. En este ámbito, también cabe destacar que, durante el año 2023, el Ararteko ha llevado a cabo un estudio relacionado con la videovigilancia realizada por motivos de seguridad ciudadana por las policías de Euskadi con objeto de analizar el uso de diferentes sistemas fijos y móviles de captación de imágenes en lugares públicos y el grado de cumplimiento del sistema de garantías establecido en la normativa sobre videovigilancia (en el Capítulo IV de este Informe se aporta más información).

5.4. En materia de **transparencia y buen gobierno**, se percibe un aumento de las quejas relacionadas con la vertiente pasiva del derecho de acceso a la información pública del que son titulares todas las personas.

Destaca el hecho de que la ciudadanía y la sociedad civil comienza a conocer no sólo el derecho que le otorga la normativa de transparencia de acceso a los registros y documentos que se encuentren en los archivos administrativos, sino también la posibilidad de presentar una reclamación potestativa y previa a la vía judicial ante la Comisión Vasca de Acceso a la Información Pública, órgano específico para el control de la transparencia frente a toda resolución denegatoria, expresa o presunta dictada por las administraciones públicas vascas (salvo en los territorios históricos forales que disponen de normas y órganos específicos de control de la transparencia).

Ante la institución del Ararteko se han presentado quejas relacionadas con el incumplimiento de resoluciones emitidas

por la Comisión Vasca de Acceso a la Información Pública, lo cual denota una considerable inobservancia de los principios y fines de la transparencia y buen gobierno por parte de los poderes públicos que se dotan de normas y órganos de control para garantizar la transparencia y control de su actividad, pero en la práctica parece obstaculizarse porque no se atienden las peticiones en plazo, se aplican límites o causas de inadmisión sin justificación o no se habilitan los medios adecuados para materializar el acceso.

En este punto, se ha de destacar que, algunas administraciones han aceptado las recomendaciones del Ararteko para que atiendan las peticiones de acceso a la información pública de acuerdo con los requisitos de la normativa, pero posteriormente se han trasladado nuevos obstáculos o requisitos que no consideran ajustados a derecho que impiden proporcionar la información pública demandada. Se trata de una práctica que refleja una falta de compromiso con la transparencia y con un derecho que fortalece la participación ciudadana, el derecho a saber.

5.5. En materia de **buen gobierno**, al igual que en años anteriores, se detecta la imposición de la cita previa obligatoria como sistema único y exclusivo para relacionarse con la administración a través de medios presenciales lo cual ha comportado diversas quejas e intervenciones del Ararteko. De este modo, se han emitido resoluciones relacionadas con la cita previa obligatoria, pero en otros casos, la institución todavía se encuentra en fase de investigación de problemas relacionados con los citados sistemas de atención presencial.

Trabajo y Seguridad Social

Capítulo

II

14

1. El área en cifras

Este año 2023 se han recibido en esta área un total de 19 quejas, siendo la información estadística de las tramitadas, a fecha de 31 de diciembre, la siguiente:

| TOTAL | En trámite | Concluidas | Actuación incorrecta | Actuación no incorrecta | Asesoramiento e información a la ciudadanía | Inadmisión sobrevenida |
|-------|------------|------------|----------------------|-------------------------|---|------------------------|
| | ▶ | ▶▶ | ✗ | ✓ | 🗣️ | ⏸️ |
| 23 | 13 | 10 | 1 | 1 | 7 | 1 |

2. Quejas destacadas

Con carácter previo, resulta de interés destacar que, al igual que en años anteriores, en 2023 se han recibido diversas consultas y quejas en relación con la actuación de organismos que quedan fuera del ámbito de control del Ararteko y que, por tanto, han sido remitidas al Defensor del Pueblo.

Tal es el caso de las referidas a las dificultades para concertar una cita con el INSS, a efectos de tramitar la solicitud de

prestaciones de jubilación o de invalidez, y con el SEPE, con el fin de solicitar la prestación extraordinaria por desempleo.

A este respecto resulta de interés incidir en el contenido de la **Recomendación general del Ararteko 4/2020, de 5 de noviembre de 2020**, sobre la “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”.

En esta Recomendación general, entre otras propuestas dirigidas a las administraciones públicas vascas, esta Institución remarcaba la necesidad de reforzar el número de personas que en la actualidad realizan funciones de atención ciudadana a través de los sistemas con los que cuenta la función pública, esto es, tanto el telefónico como el medio presencial, y no sólo a través del telemático, especialmente en el caso de colectivos altamente vulnerables.

Así, a juicio del Ararteko, se hace preciso utilizar todos los canales que sean necesarios, poniendo especial atención en que algunas de las personas o colectivos a los que va destinada la información, los programas o las políticas públicas no disponen de recursos tecnológicos. En muchos casos estos colectivos tampoco tienen las competencias digitales que puedan facilitarles su uso para articular sus relaciones telemáticas con las administraciones públicas, por lo que deben habilitarse canales informativos de carácter alternativo adaptados a las situaciones derivadas de la exclusión digital.

2.1. Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo

En este apartado podemos reseñar las quejas tramitadas con ocasión de la obtención de los certificados de profesionalidad, que son el instrumento de acreditación oficial de las cualificaciones profesionales en el ámbito de la Administración laboral. Estos certificados, que tienen carácter oficial y validez en todo el Estado, acreditan el conjunto de competencias profesionales que capacitan para el desarrollo de una actividad laboral.

Se obtienen a través de dos vías:

- A través de la formación, superando todos los módulos que integran el certificado de profesionalidad.
- Mediante el reconocimiento de la experiencia laboral y aprendizajes no formales.

En un expediente tramitado por el Ararteko, se analizó la queja presentada por una persona que en el año 2016 intentó acceder a un curso de formación de Lanbide para la obtención del certificado de profesionalidad de tanatopraxia. El curso tenía una duración total de 520 horas y se ofertaba por parte de Lanbide aproximadamente cada tres años.

Cuando la interesada solicitó el acceso al curso en el año 2016, este ya había comenzado, por lo que desde Lanbide se le orientó a realizar la formación por módulos. Así, en el año 2017 cursó el módulo “Aplicar técnicas estéticas para la presentación o exposición del cadáver” de 30 horas de duración y, desde entonces, Lanbide no había ofertado ningún módulo adicional, por lo que la reclamante no pudo obtener el certificado de profesionalidad a través de la formación por módulos.

En el año 2019 Lanbide volvió a ofertar el curso de formación, pero se le denegó la inscripción por haber cursado anteriormente uno de sus módulos de 30 horas, y el curso completo se impartía en la modalidad de “no dissociado”. En 2023 Lanbide volvió a ofertar el curso nuevamente en la modalidad de “no dissociado”, por lo que tampoco podía acceder al mismo.

La reclamante formuló entonces una queja alegando que había cursado el módulo siguiendo las orientaciones de Lanbide, desconociendo que ello le impediría el acceso a la formación completa en el futuro.

Tras la admisión de la queja a trámite, el Ararteko solicitó información al respecto a Lanbide, que fue atendida mediante informe de su directora general, en el que se señalaba que:

“Teniendo en cuenta que este certificado sólo lo imparten 2 entidades de Lanbide desde 2017, que hasta la fecha no se ha impartido de forma dissociada y que tampoco se está impartiendo de forma privada, se solicitó al Director de Formación Profesional para el Empleo, que valorara la petición de doña (...) y se aceptara de forma excepcional su participación en este certificado completo. Dicha solicitud fue atendida

de forma favorable y actualmente la persona interesada está cursando el certificado de profesionalidad indicado en el centro de formación (...).”

Por otro lado, hay que mencionar las quejas recibidas en relación con la negativa de Lanbide a permitir la participación de empleados públicos en los cursos subvencionados para trabajadores y trabajadoras en activo.

Estaríamos ante personal de la Administración pública que tras cumplimentar la oportuna solicitud de participación en la convocatoria de cursos para trabajadores/as en activo a realizar en el periodo 2022/2024, han visto denegada su inscripción, precisamente por su condición de empleados y empleadas públicas.

A este respecto, el [Real Decreto 694/2017, de 3 de julio](#), por el que se desarrolla la Ley 30/2015, de 9 de septiembre, por la que se regula el Sistema de Formación Profesional para el Empleo en el ámbito laboral, en su artículo 31 determina la formación de los empleados públicos (personal al servicio de la Administración Pública).

En su apartado 1 indica que esta formación se desarrollará a través de los programas específicos que se promuevan conforme a lo establecido en los acuerdos de formación que se suscriban en el ámbito de las administraciones públicas. La última adaptación del Acuerdo de formación para el empleo de las administraciones públicas es de 9 de marzo de 2018 y su ámbito de aplicación es para el conjunto de los empleados que prestan sus servicios a través de una relación de carácter funcional, laboral o estatutario. En esta formación financiada y programada en base al Acuerdo, sólo puede participar el personal al servicio de la administración pública. En Euskadi sería la formación promovida fundamentalmente por el Instituto Vasco de Administración Pública-IVAP.

En su apartado 2, el citado artículo 31 permite la participación del personal al servicio de las administraciones públicas en las convocatorias de formación de oferta para trabajadores ocupados, si bien únicamente en las acciones de carácter transversal y limita su participación a un 10% del total de participantes. Estas convocatorias están dirigidas fundamentalmente al personal que trabaja en el ámbito privado.

Este Real Decreto 694/2017 es normativa y legislación básica y, por tanto, de obligada implementación y cumplimiento en todas las convocatorias de formación para ocupados en el Estado. No es, en consecuencia, una cuestión discrecional para Lanbide, sino que debe incluirla necesariamente en sus convocatorias.

Así, la [RESOLUCIÓN de 22 de junio de 2022, de la directora general de Lanbide-Servicio Vasco de Empleo](#), por la que se procede a la publicación de la convocatoria de subvenciones para financiar la oferta formativa 2022-2024 dirigida prioritariamente a personas trabajadoras ocupadas de la Comunidad Autónoma del País Vasco (BOPV 1 de julio de 2022), establece en su artículo 4 que:

“Artículo 4.– Personas destinatarias de la formación.

Podrán participar en las acciones subvencionadas todas las personas trabajadoras de la CAPV.

(...)

El personal al servicio de las Administraciones Públicas solo podrá participar en las acciones de carácter transversal de cualquier modalidad con el límite máximo de un 10 % del total de participantes del plan.”

Por tanto, en la medida en que los cursos ofertados sean de carácter sectorial o se haya cubierto el cupo del 10% de participación de personal público, puede que no sea viable la participación de dicho personal a pesar de quedar plazas libres.

3. Contexto normativo y social

La **Estrategia Vasca de Empleo 2030** identificó la elaboración de la “Ley del Sistema Vasco de Empleo” como uno de sus proyectos tractores. Esta ley debería regular las estructuras e instrumentos que permitan planificar y desarrollar las políticas de empleo en Euskadi.

Finalmente, la aprobación de la **Ley de Empleo** se produjo el pasado 21 de diciembre de 2023 y, ya en su exposición de motivos, adelanta que el artículo 9 del Estatuto de Autonomía para el País Vasco (EAPV) obliga a los poderes públicos vascos a impulsar, en el ámbito de sus competencias, una política tendente a la mejora de las condiciones de vida y de trabajo y a fomentar el incremento del empleo y la estabilidad económica.

Por su parte, la Carta Social Europea (revisada) hecha en Estrasburgo el 3 de mayo de 1996, vincula la efectividad del ejercicio del derecho al trabajo con, entre otros, el establecimiento de «servicios gratuitos de empleo para todos los trabajadores» y la promoción de una «orientación, formación y readaptación profesionales adecuadas», a la par que reconoce derechos vinculados al trabajo digno y regula los derechos a la orientación profesional y a la formación profesional.

Durante el año 2023 se han aprobado, las siguientes disposiciones de interés para el área de trabajo:

- **LEY 15/2023, de 21 de diciembre, de Empleo**
- **RESOLUCIÓN de 22 de junio de 2022, de la Directora General de Lanbide-Servicio Vasco de Empleo**, por la que se procede a la publicación de la convocatoria de subvenciones para financiar la oferta formativa 2022-2024 dirigida prioritariamente a las personas trabajadoras desempleadas, en el marco del Decreto 82/2016, de 31 de mayo, por el que se ordena la Formación Profesional para el Empleo en Euskadi.

- **RESOLUCIÓN de 14 de diciembre de 2023, del Director General de Lanbide-Servicio Vasco de Empleo**, por la que se procede a la publicación de la convocatoria, para el año 2024, de las ayudas para el desarrollo de proyectos singulares de inserción e innovación sociolaboral para personas trabajadoras ocupadas y desempleadas con dificultades de acceso al empleo o mantenimiento del mismo.

4. Síntesis de las actuaciones del área

El derecho al trabajo, reconocido por el artículo 23 de la Declaración Universal de Derechos Humanos, constituye una parte inseparable e inherente de la dignidad humana y es a su vez esencial para la realización de otros derechos humanos.

Se sitúa en la base de los derechos sociales, en tanto permite vivir con dignidad, desarrollarse como persona, y coadyuva a la integración social, imponiendo como contrapartida, en su dimensión colectiva, la obligación de los poderes públicos de promover su realización efectiva.

Constitucionalmente, el derecho al trabajo se configura desde parámetros de dignidad, acompañado del derecho a una remuneración suficiente, a permisos, vacaciones retribuidas y a la limitación de la jornada y a descansos (artículo 35.1 CE).

Las políticas públicas de empleo en Euskadi deben perseguir el objetivo de hacer efectivo este derecho a un trabajo digno y, tal y como propugna la exposición de motivos de la nueva Ley **15/2023, de 21 de diciembre, de Empleo**, este derecho debe ir acompañado del derecho a una asistencia personalizada, continuada y adecuada, del derecho al diagnóstico personal sobre la empleabilidad, del derecho a la elaboración de un plan integrado y personalizado de empleo y del derecho a la formación en el trabajo.

El Pilar Europeo de Derechos Sociales (PEDS), firmado por el Consejo, el Parlamento Europeo y la Comisión durante la Cumbre Social de Gotemburgo el 17 de noviembre de 2017, y en el que se inspira la nueva Ley 15/2023, constituye el horizonte hacia la consecución de una Europa social fuerte, justa, inclusiva y llena de oportunidades, e incluye, en su principio 1, el derecho de toda persona a una educación, formación y aprendizaje permanente inclusivos y de calidad, a fin de mantener y adquirir capacidades que le permitan participar plenamente en la sociedad y gestionar con éxito las transiciones en el mercado laboral.

Urbanismo y ordenación del territorio

Capítulo

II

15

1. El área en cifras

El área de urbanismo y ordenación del territorio incluye las actuaciones relativas a la valoración de la intervención de los poderes públicos vascos en cuanto a la ordenación del territorio, a los procesos de transformación urbanística del suelo, mediante su urbanización y su edificación, así como en la labor de tutela y protección de la legalidad urbanística.

Durante el 2023 las quejas recibidas en el área de urbanismo y ordenación del territorio se ha incrementado respecto a años anteriores hasta alcanzar el número de 117, lo que representa 3,88% del total de reclamaciones presentadas.

Si atendemos a las subáreas:

- Disciplina urbanística.....66
- Acceso a la información urbanística 18
- Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo 18
- Gestión urbanística.....5
- Ordenación del territorio.....5
- Otros aspectos 3
- Accesibilidad.....2

Respecto al estado de la tramitación y el resultado de las quejas en esta área:

| TOTAL | En trámite | Concluidas | Actuación incorrecta | Actuación no incorrecta | Asesoramiento e información a la ciudadanía | Inadmisión sobrevenida |
|------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|---|------------------------|
| | ▶ | ▶▶ | ✗ | ✓ | 🗣️ | ⏸️ |
| 169 | 38 | 131 | 79 | 25 | 17 | 10 |

El mayor número de reclamaciones hace referencia al ejercicio de las potestades públicas dirigidas a la protección de la legalidad urbanística ante la falta de respuesta a denuncias por infracción de la normativa urbanística. En la mayoría de los supuestos, la inactividad de la administración se resuelve tras la tramitación de la queja ante el Ararteko. En otros casos se requiere la intervención de esta institución para recordar a las administraciones públicas la obligación de dar respuesta a las denuncias presentadas. Otras reclamaciones plantean la obligación de las administraciones municipales de exigir a los propietarios el cumplimiento de las obligaciones de conservación de los inmuebles o de los terrenos.

2. Quejas destacadas

2.1. La obligación de conservación de las edificaciones

La falta de intervención municipal para dar respuesta a las denuncias ante el mal estado de conservación de las edificaciones es una queja habitual de la ciudadanía. La legislación urbanística establece que los propietarios de los edificios tienen el deber de conservarlos en condiciones de seguridad y salubridad. Este deber se traduce en la obligación de realizar los trabajos y obras necesarias para evitar peligros para la salubridad y el ornato público, así como riesgos a las personas y cosas.

Es el caso de la [Resolución del Ararteko, emitida el 22 de diciembre de 2023](#), que recomienda al Ayuntamiento de Llodio/Laudio que responda a una denuncia sobre la falta de conservación en un edificio. El Ararteko destaca la obligación de las administraciones de garantizar el cumplimiento de la legalidad urbanística, subrayando la necesidad de una respuesta expresa y motivada. Además, el Ararteko insta al Ayuntamiento de Llodio/Laudio a impulsar el expediente de disciplina urbanística de oficio, comunicando las actuaciones dentro de los plazos establecidos por la legislación urbanística.

La [Resolución del Ararteko de 1 de marzo de 2023](#), abordaba una queja sobre la falta de respuesta del Ayuntamiento de Portugalete ante una denuncia de una comunidad de propietarios por el incumplimiento de las obligaciones de conservación y seguridad de un muro. La queja fue presentada ya que, a pesar de la propuesta municipal de incoar una orden de ejecución para su conservación, el muro continuaba en situación de riesgo sin que se tomaran medidas efectivas. En esa resolución el Ararteko destaca el derecho a la buena administración de la persona reclamante, así como la obligación de las administraciones de responder a las solicitudes ciudadanas que, en ese caso, se concreta en la necesidad de que la administración municipal competente garantice el cumplimiento de las obligaciones urbanísticas. Por ello, el Ararteko recomienda al Ayuntamiento de Portugalete impulsar el expediente urbanístico para exigir el cumplimiento de las obligaciones de conservación y seguridad del muro.

En la [Resolución de 12 de julio de 2023](#), el Ararteko analiza la queja del propietario de una parcela en Berango ante los problemas generados por el vertido no canalizado de aguas de una piscina situada en una parcela colindante. La resolución destaca la falta de seguimiento del Ayuntamiento de Berango para hacer cumplir con un acuerdo municipal que ordenaba al propietario colindante canalizar el desagüe de esa piscina. De ese modo, la resolución enfatiza la obligación municipal de garantizar el cumplimiento de los deberes de conservación y mantenimiento, así como la importancia de que las órdenes de ejecución sean proporcionales y congruentes. El Ararteko recomienda al Ayuntamiento impulsar las actuaciones urbanísticas requeridas para asegurar la seguridad en la parcela colindante y hacer cumplir con las resoluciones municipales dictadas.

En la [Resolución de 13 de diciembre de 2023](#), el Ararteko recomienda al Ayuntamiento de Ayala que tramite y responda a las denuncias presentadas para garantizar las adecuadas condiciones de seguridad de un edificio. El Ararteko le recomienda que impulse de oficio, hasta su definitiva resolución, el expediente de disciplina urbanística correspondiente, comunicando a las personas interesadas las actuaciones que deriven, dentro de las garantías y plazos previstos en la [Ley 2/2006, de 30 de junio, de Suelo y Urbanismo](#).

2.2. La obligación de resolver en plazo a la solicitud de licencias de obras

En dos resoluciones, [de 20 de marzo de 2023](#) y [de 13 de abril de 2023](#), el Ararteko recomienda al Ayuntamiento de Getxo que resuelva de manera inmediata unas solicitudes de licencia de obras, presentadas por unos ciudadanos que se quejaban del retraso en obtener una respuesta que les permitiera comenzar las obras. El Ararteko destaca la obligación de las administraciones públicas de proporcionar respuestas expresas y congruentes en un plazo razonable, según los principios de buena administración. Esta defensoría señala la importancia de garantizar la adecuada

trazabilidad de los trámites administrativos y hace hincapié en los plazos establecidos por la normativa urbanística y la ordenanza municipal. Además, el Ararteko sugiere al Ayuntamiento de Getxo informar a las personas interesadas sobre los procedimientos simplificados en el caso de obras menores, como puede ser en este caso las comunicaciones previas, y reflexionar sobre la mejora en la prestación de las potestades administrativas relacionadas con la concesión de licencias urbanísticas.

2.3. La obligación municipal de velar por la legalidad urbanística

La falta de respuesta a las denuncias urbanísticas es una queja habitual de la ciudadanía. Las administraciones públicas tienen la obligación de garantizar el derecho al procedimiento administrativo en las denuncias urbanísticas. En concreto, la [Ley 2/2006, de 30 de junio, de Suelo y Urbanismo](#), establece que la administración competente debe comunicar a la persona denunciante las resoluciones que se dicten al respecto del procedimiento incoado.

El Ararteko interviene en estas reclamaciones para recordar a los ayuntamientos su obligación de tramitar e impulsar de oficio los procedimientos para el ejercicio de las potestades urbanísticas encomendadas.

La [Resolución del Ararteko, de 20 de abril de 2023](#), estudia una queja sobre la falta de actuación del Ayuntamiento de Donostia/San Sebastián para hacer cumplir una orden de derribo y reposición de una construcción clandestina en una parcela en el municipio. La reclamación exponía que la construcción ilegal permanecía desde el año 2019 sin que el promotor hubiera cumplido con la orden municipal de restitución a la anterior situación. Tras numerosos requerimientos, el Ayuntamiento impuso dos multas coercitivas, en julio de 2021 y junio de 2022, sin que hubieran servido para restablecer la legalidad urbanística. Por ese motivo, el reclamante continuaba instando a ese ayuntamiento a que impulse el expediente municipal incoado hasta su conclusión. El Ararteko destaca en esta resolución la obligación irrenunciable de las autoridades municipales de ejercer las potestades de disciplina urbanística y recomienda al Ayuntamiento de Donostia/San Sebastián impulsar la tramitación del procedimiento para hacer cumplir la orden de demolición y reposición, en concordancia con la normativa vigente. Además, señala la demora excesiva en la respuesta del consistorio a las solicitudes de información del Ararteko, recordándole el deber de colaboración con esta institución.

En la [Resolución fechada el 28 de febrero de 2023](#), el Ararteko responde a una queja en la que una persona cuestiona el trámite seguido por el Ayuntamiento de Güeñes para dar respuesta a una denuncia urbanística por el cerramiento realizado en una parcela. En la resolución el Ararteko destaca la obligación municipal de velar por la legalidad urbanística y subraya la importancia de la motivación en los actos administrativos. Esta institución recomienda al Ayun-

tamiento de Güeñes responder a la denuncia, garantizando el cumplimiento de las condiciones de la licencia, y sugiere promover una regulación de las condiciones estéticas en los cierres de parcelas ubicados en el suelo urbano.

En la [Resolución de 14 de marzo de 2023](#), el Ararteko recomienda al Ayuntamiento de Lemoiz que responda a una denuncia urbanística relacionada con las obras de ampliación y con los usos urbanísticos de una nave agrícola construida en esa localidad. En esa ocasión, una persona presentó una queja ante el Ararteko por la falta de respuesta del Ayuntamiento a la solicitud de información sobre el expediente de licencia de obra para dicha edificación, señalando que la nave se encontraba en suelo no urbanizable, con categoría agroganadera y forestal. La persona reclamante expresaba su preocupación ante un posible cambio de uso de la nave agrícola a un uso residencial sin autorización municipal. La respuesta del Ayuntamiento se centró en conceder una prórroga de las licencias existentes y no abordó las cuestiones planteadas por la reclamante.

En su resolución, el Ararteko destaca la obligación del Ayuntamiento de Lemoiz de responder de manera congruente y motivada a las denuncias y recomienda que se realice una evaluación de la denuncia urbanística, abordando el cuestionamiento del posible cambio de uso y realizando las inspecciones necesarias de acuerdo con la legislación urbanística. La resolución subraya que esa administración municipal no debe posponer el ejercicio de sus potestades de inspección al momento de la conclusión de las obras o a la caducidad de las licencias concedidas.

En la [Resolución de 18 de abril de 2023](#), el Ararteko recomienda al Ayuntamiento de Zumárraga que responda a una denuncia urbanística presentada por un grupo municipal ante un posible uso industrial en una parcela de esta localidad guipuzcoana. La resolución plantea la falta de respuesta del Ayuntamiento a la denuncia e insiste en la obligación de las administraciones públicas de ejercer sus potestades de inspección y control en el ámbito urbanístico. Por ello, en la resolución, el Ararteko recomienda al Ayuntamiento de Zumárraga que responda de forma expresa y motivada a la denuncia, cumpliendo con los principios de buena administración y tramitando los procedimientos pertinentes para garantizar el cumplimiento de la legalidad urbanística.

En la [Resolución de 19 de octubre de 2023](#), el Ararteko insta al Ayuntamiento de Lagrán a responder a las denuncias y acelerar la tramitación de un expediente de disciplina urbanística relacionado con unas obras clandestinas. De nuevo, esta resolución destaca la importancia de la buena administración y la obligación de responder en un plazo razonable. En este caso, el Ararteko en sus consideraciones menciona la falta de una resolución definitiva, a pesar de la incoación de un expediente municipal, que el ayuntamiento justifica por la falta de personal suficiente y con la aprobación verbal del permiso de construcción. Por otro lado, la resolución subraya que la legalización urbanística no exime de la exigencia de responsabilidad sancionadora.

2.4. La obligación de protección de los bienes del Patrimonio Cultural Vasco

La [Resolución del Ararteko, de 23 de marzo de 2023](#), recomienda al Departamento de Cultura y Política Lingüística del Gobierno Vasco que impulse la tramitación de una solicitud de inicio de un expediente para declarar un edificio como patrimonio cultural vasco. La resolución responde a una queja sobre la falta de respuesta expresa a la solicitud de incoación de esa declaración de bien cultural a pesar de la urgencia que pudiera derivarse ante un posible riesgo de demolición del inmueble. El Ararteko analiza la respuesta del Departamento de Cultura y su adecuación con el procedimiento establecido de manera precisa en el artículo 12 de la Ley 6/2019, de 9 de mayo, de Patrimonio Cultural Vasco, y recomienda incoar el expediente dirigido a dar respuesta a la propuesta de protección ante los valores culturales existentes en el inmueble.

En la [Resolución de 16 de agosto de 2023](#), el Ararteko analiza una reclamación ante la imposibilidad de obtener los permisos requeridos para la rehabilitación de un edificio que se encuentra protegido como bien cultural de protección básica. La reclamación aborda la contradicción que deriva de las actuaciones del Departamento Foral de Cultura y Deporte y del Departamento Foral de Infraestructuras Vías y Movilidad de la Diputación Foral de Álava en cuanto a la obligación de conservación de un edificio protegido, catalogado como bien cultural de protección básica, pero ubicado en una zona de protección de la normativa de carreteras. Aunque la normativa de carreteras prohíbe ciertas obras de conservación en la zona de afectación, la Ley de Patrimonio Cultural Vasco exige la conservación del edificio. Por ello, el Ararteko recomienda al Departamento de Cultura y Deportes de la Diputación Foral de Álava tomar medidas para asegurar la conservación de un edificio protegido como bien cultural. La resolución sugiere armonizar ambas normativas, considerando la inclusión del edificio en el suelo urbano consolidado del municipio y proponiendo una revisión de la delimitación del tramo urbano de la carretera para facilitar su conservación. Además, destaca que la protección del patrimonio cultural debería prevalecer en la fijación de la línea límite de edificación en áreas con edificaciones protegidas.

La [Ley 14/2023, de 30 de noviembre, ha modificado la Ley 6/2019, de Patrimonio Cultural Vasco](#) con el objetivo de concretar la protección de los bienes culturales inmuebles en su nivel de protección básica. Esa protección se produce a través de la asignación de ese nivel a determinados edificios mediante su inclusión en los catálogos vigentes en cada momento en el planeamiento urbanístico municipal. Además, la modificación incluye una previsión para lograr la eficiencia energética en los bienes culturales sin comprometer sus valores culturales, promoviendo soluciones integradoras que minimicen impactos en los bienes y sus entornos.

2.5. La obligación de responder a una solicitud de información urbanística

En la [Resolución de 26 de abril de 2023](#), el Ararteko recomienda al Ayuntamiento de Errenteria responder a una solicitud de información urbanística sobre la licencia de construcción de una empresa. La queja exponía la falta de respuesta del Ayuntamiento a una solicitud de información sobre las medidas correctivas, características de las instalaciones y denuncias de malos olores. El consistorio respondió enviando la solicitud de información al Gobierno Vasco, argumentando que se trataba de una denuncia. El Ararteko, tras analizar la situación, recomienda al Ayuntamiento de Errenteria responder a la solicitud de acceso a la información urbana, cumpliendo para ello con los principios de transparencia establecidos por la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

2.6. La obligación de responder de manera expresa y motivada a solicitudes relacionadas con la ordenación urbanística

El derecho de acceso a la información urbanística es un derecho instrumental de gran importancia que permite a la ciudadanía conocer cómo se está desarrollando la planificación urbanística en su municipio y ejercer, en cada momento, su derecho de participación en los procedimientos urbanísticos.

La legislación reconoce este derecho en dos normas fundamentales: la [Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas](#) y la [Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno](#). La Ley 39/2015 establece que toda la ciudadanía tiene derecho a acceder a la información de que dispongan las administraciones públicas, sin necesidad de justificar su interés. Este derecho se extiende a la información urbanística, que incluye la normativa urbanística, los planes de ordenación urbanística, los expedientes de licencias urbanísticas, etc. La Ley 19/2013, por su parte, regula con mayor detalle el derecho de acceso a la información pública. Esta ley establece que las administraciones públicas deben publicar de forma activa la información que sea de interés público, y que deben facilitar el acceso a la información que no esté publicada.

En el ámbito urbanístico, la normativa sectorial también reconoce el derecho de acceso a la información. Tanto el [Real Decreto Legislativo 7/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Suelo y Rehabilitación Urbana](#) como la [Ley 2/2006, de 30 de junio, de Suelo y Urbanismo](#) establecen que las administraciones públicas deben facilitar

el acceso a la información urbanística a todas las personas que actúen en ejercicio de la acción pública reconocido en materia urbanística.

La acción pública es un derecho que permite a cualquier ciudadano solicitar a la administración el ejercicio de sus competencias para la inspección y supervisión de la adecuación de las obras a la legalidad urbanística.

La falta de respuesta a las peticiones de acceso a documentación urbanística es un problema que el Ararteko ha venido detectando en diferentes expedientes de queja derivado en algunos casos de la falta de recursos humanos y materiales para atender las solicitudes de acceso a la información. Esta defensoría ha recomendado a las administraciones públicas que adopten medidas para garantizar el efectivo ejercicio del derecho de acceso a la información urbanística incluyendo la asignación de recursos humanos y materiales suficientes para atender las solicitudes de acceso a la información y la elaboración de protocolos de actuación para garantizar la tramitación rápida y eficaz de las solicitudes de acceso a la información.

En opinión de esta institución la garantía del efectivo ejercicio del derecho de acceso a la información urbanística es una cuestión fundamental para la transparencia y la participación ciudadana en la planificación urbanística.

Es el caso de la [Resolución de 11 de octubre de 2023](#), en la que el Ararteko insta al Ayuntamiento de Donostia/San Sebastián a responder de manera expresa y motivada a las solicitudes relacionadas con la ordenación urbanística de un espacio ubicado en el cerro de San Bartolomé. Esta resolución trae causa en la queja de un ciudadano por la falta de respuesta a sus escritos contrarios a la ordenación urbanística aprobada que posibilitaba la urbanización y construcción de un edificio destinado a un uso comercial en la ladera norte. La reclamación destaca la importancia de la participación ciudadana y el derecho a una buena administración. Además, señala la obligación de motivar las decisiones municipales, especialmente en temas ambientales y patrimoniales. La resolución destaca la falta de respuesta detallada del Ayuntamiento, especialmente en relación con la protección del patrimonio cultural y el principio de no regresión ambiental. La solicitud de revisión de la ordenación y el acceso a información urbanística deben ser abordados con una respuesta congruente y motivada por parte del Ayuntamiento de Donostia/San Sebastián, asegurando la participación ciudadana y el respeto al patrimonio cultural.

3. Síntesis de las actuaciones del área

En el contexto de las denuncias urbanísticas, el Ararteko insiste en señalar que es imperativo que las administraciones públicas aseguren el pleno ejercicio del procedimiento administrativo, cumpliendo rigurosamente con las competencias asignadas en disciplina urbanística conforme a la [Ley 2/2006, de 30 de junio, de Suelo y Urbanismo](#). Para ello, es inexcusable que dichas administraciones aborden todas las denuncias recibidas mediante un expediente administrativo apropiado, notificando a las partes interesadas la conclusión de sus intervenciones.

Es esencial recalcar que las administraciones municipales ostentan la prerrogativa inexcusable de hacer cumplir las órdenes de ejecución destinadas a exigir el cumplimiento de los deberes de conservación y mantenimiento legalmente exigibles a los propietarios de terrenos, a través de los correspondientes expedientes administrativos. Esta obligación urbanística es objetiva y real, recayendo directamente sobre la propiedad del terreno.

El Ararteko recuerda a las administraciones vascas que el principio de buena administración les compromete a responder en tiempo y forma a las solicitudes de licencia o consulta urbanística de las personas interesadas. En este contexto, las administraciones deben acusar recibo de las solicitudes, impulsarlas de oficio y proporcionar respuestas coherentes con la legalidad urbanística en un plazo no superior a tres meses.

Finalmente, esta defensoría considera crucial recordar a las administraciones vascas sus obligaciones vinculadas al derecho de acceso a la documentación obrante en expedientes urbanísticos. Este derecho, aplicable tanto a expedientes en curso como cerrados, constituye la regla general, salvo que se justifiquen de manera adecuada razones imperiosas que entren en conflicto con otros derechos, como la protección de datos personales. Ante una solicitud de acceso, se requiere una resolución motivada en el plazo máximo de un mes, que bien facilite la información solicitada o explique de manera concreta los motivos de la negativa.

Vivienda

Capítulo

II

16

1. El área en cifras

En el año 2023, excluidas las quejas que han sido rechazadas o remitidas a otras defensorías, se han gestionado en el área de vivienda un total de 183 expedientes, lo que supone un 6,08 % del conjunto de los tramitados en la institución del Ararteko. El desglose, atendiendo a las administraciones concernidas, ha sido el siguiente:

- Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)..... 140
- Administración local 29

Por otro lado, se han distribuido del siguiente modo, en atención a las materias sobre las que han versado:

- Acceso a la vivienda: acreditación de la necesidad y procedimiento de adjudicación 61
- Alquiler de vivienda protegida 37
- Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo 32
- Ayudas a compra y rehabilitación de vivienda..... 25
- Otros aspectos 18
- Desperfectos por defectos de construcción en viviendas protegidas..... 9
- Derechos de la ciudadanía 1

En lo que respecta al detalle de la tramitación de las reclamaciones gestionadas a lo largo de este año, tanto de las recibidas a lo largo de 2023, como de las que seguían en curso a 1 de enero de 2023, al abordar la redacción del presente informe, la situación en el área es la siguiente:

| TOTAL | En trámite | Concluidas | Actuación incorrecta | Actuación no incorrecta | Asesoramiento e información a la ciudadanía | Inadmisión sobrevenida |
|------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|---|------------------------|
| | ▶ | ▶ | ✗ | ✓ | 🗨️ | |
| 248 | 44 | 204 | 54 | 67 | 59 | 24 |

El derecho a una vivienda digna y adecuada se configura en nuestra sociedad como elemento básico para la cohesión social y la vida independiente.

Hoy por hoy, resulta incuestionable que el derecho de acceso a una vivienda digna y adecuada además de conformar un derecho humano con naturaleza jurídica propia, se ha consagrado también como garantía para el ejercicio efectivo de otros derechos como disponer de una educación y formación continua, acceder a un empleo, disfrutar de la salud, del derecho a la participación social y política y de ejercer el derecho de sufragio, acceder a las prestaciones y los servicios públicos, escolarizar a los hijos y acompañarlos en su desarrollo vital, gozar de la cultura y de un entorno social y medio ambiente adecuado, compartir las vivencias con familiares y amigos y otros derechos más que reiteradamente se han puesto de relevancia, tanto por la doctrina más autorizada como por los propios tribunales de justicia.

No resultaría desproporcionado admitir, por tanto, que el acceso a una vivienda constituye precisamente un requisito básico para garantizar el derecho a una vida digna.

Este año 2023 el área de vivienda no ha experimentado grandes novedades con respecto a ejercicios pasados sobre las cuestiones más relevantes que la ciudadanía ha trasladado en forma de queja o consulta.

El acceso a una vivienda de protección pública o a un alojamiento dotacional comprende un año más el mayor número de reclamaciones. Además, este año 2023 el Ararteko ha continuado recibiendo quejas en las que las personas adjudicatarias de una vivienda o alojamiento dotacional reclamaban la reubicación al constatar que no tenían debidamente garantizado su derecho por encontrarse en una situación de sobreocupación.

Unido a lo ya expuesto, el Ararteko constata una tendencia ascendente de las reclamaciones relacionadas con el derecho subjetivo de acceso a la ocupación de una vivienda digna y adecuada, y las ayudas económicas en materia de vivienda como pueden ser la denominada prestación económica de vivienda o las incluidas en el programa Gaztelagun.

En este contexto, el Ararteko comprueba con preocupación que, de conformidad con el último [informe](#) elaborado por el Gabinete de Prospección Sociológica del Gobierno Vasco y publicado el pasado mes de diciembre, la ciudadanía percibe el acceso a la vivienda como el tercer problema más importante en la Comunidad Autónoma de Euskadi tan solo por detrás de los problemas ligados al mercado de trabajo y la sanidad.

Sobre el estado de tramitación de las quejas recibidas, el Ararteko lamenta que buena parte de las recomendaciones que en materia de vivienda ha dirigido a distintas administraciones y entidades públicas no hayan sido aceptadas.

En general, las administraciones y entidades del sector público que actúan en este ámbito han cumplido de modo aceptable su deber de colaborar con el Ararteko. En relación con lo anteriormente expuesto, esta institución constata una mejoría en los plazos empleados y el contenido remitido en las respuestas enviadas.

Por último, es de justicia señalar el esfuerzo que, durante el año 2023, tanto el Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco, como sus sociedades públicas han realizado con el fin de atender las reclamaciones ciudadanas y las instancias provenientes del Ararteko.

2. Quejas destacadas

Como en años precedentes, atendiendo a la clasificación de las distintas materias que se incluyen en el área de vivienda, se analizarán las principales cuestiones que han sido objeto de reclamación ciudadana.

2.1. Acceso a la vivienda: acreditación de la necesidad y procedimiento de adjudicación

Este año, al igual que en años anteriores, resultan recurrentes las quejas y consultas ciudadanas en las que las personas reclamantes manifiestan que precisan con carácter urgente de una vivienda de protección pública en

régimen de arrendamiento y que su ayuntamiento, en primer término, y el Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco, posteriormente, no responden satisfactoriamente a su demanda.

En sus reclamaciones, las personas promotoras de las quejas ponen de manifiesto que, aunque llevan muchos años inscritos en el Registro de Solicitantes de Vivienda Protegida “Etxebide”, no han resultado adjudicatarias de una vivienda y que sus escasos ingresos económicos no les permiten abonar los altos precios de los arrendamientos del mercado privado.

Esta demanda de necesidad urgente de vivienda ha sido también trasladada por la ciudadanía a modo de queja al Organismo Autónomo Local de Viviendas Municipales adscrito al Área de Vivienda del Ayuntamiento de Bilbao y Etxegintza, Entidad Pública Empresarial de Vivienda de Donostia/San Sebastián, así como al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

Sobre esta concreta cuestión, el Ararteko encuentra dificultades para acceder de manera ágil y precisa a los datos actualizados de las personas demandantes de vivienda protegida en 2023. En este contexto, el Observatorio Vasco de la Vivienda, en su [informe](#) comparativo de la situación de las personas y familias que demandan vivienda protegida en alquiler y compra en Etxebide, publicado el mes de octubre de 2023, en alusión a los datos recabados el mes de enero de 2023, cuantificó la demanda de vivienda en 74.078 unidades de convivencia de las cuales 57.290 demandaban una vivienda en alquiler.

Sin embargo, no constan datos concretos correspondientes al año 2023 relativos al número de viviendas protegidas o asimiladas en régimen de arrendamiento existentes en la actualidad para dar respuesta a la demanda expuesta.

En todo caso, el Ararteko comprueba a partir de las reclamaciones analizadas y las respuestas recibidas de las distintas administraciones que la demanda de vivienda protección pública supera ampliamente el número de viviendas públicas de que disponen los poderes públicos.

Además, a la insuficiente oferta de viviendas de protección pública, debe añadirse la fijación de requisitos que limitan la participación de determinados colectivos. En concreto, el Ararteko ha analizado la situación en la que se encuentran las personas separadas o divorciadas que ejercen la custodia compartida de sus descendientes en la [Resolución del Ararteko de 11 de diciembre de 2023](#).

En el caso expuesto, la persona promotora de la queja quedó excluida del procedimiento de adjudicación de una vivienda de protección pública al haberse comprobado que era cotitular de un bien inmueble a pesar de que únicamente pudiera disfrutarlo de manera alternativa al haber pactado ambos cónyuges en el convenio regulador ratificado judicialmente el denominado sistema de casa nido. Es decir, ambos acordaron que las hijas debían residir de manera permanente en la vivienda familiar de modo que los progenitores son los que se van turnando semanalmente en el uso de la vivienda.

A la vista del supuesto de hecho trasladado, el Ararteko subrayó que, en los procesos de ruptura de parejas o matrimonios, el cónyuge copropietario al que no se le asigna la vivienda familiar tiene acreditada una necesidad de vivienda que, en puridad, le permitiría acceder al Registro de Solicitantes de Vivienda Protegida y, en su caso, resultar beneficiario de una vivienda de protección pública.

Sin embargo, según la información ofrecida por el Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco, esta posibilidad no resultaba aplicable a los casos en los que la pareja había pactado un régimen de guarda y custodia compartida y que, por lo tanto, hacen uso por períodos alternos de la que fue vivienda común.

En este contexto, el Ararteko consideró que la normativa reguladora del acceso al registro de demandantes de vivienda protegida debía adecuarse a estas realidades actuales. Por consiguiente, recomendó la necesidad de que se arbitrarán las medidas necesarias para que también los miembros de las parejas que ejercen la custodia compartida y que usan alternativamente la vivienda familiar puedan acceder a una vivienda de protección pública en régimen de arrendamiento al acreditar su necesidad específica de vivienda.

Lamentablemente, el Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco no admitió las consideraciones trasladadas y confirmó la decisión de excluir las solicitudes de participación de este colectivo.

Continuando con los graves problemas de la ciudadanía en el acceso a una vivienda digna y adecuada, el Ararteko ha conocido nuevamente las dificultades a las que tienen que hacer frente las personas en situación de emergencia residencial tras la pérdida de su domicilio habitual. En este concreto apartado, el Ararteko ha trasladado a diversos ayuntamientos que pueden ejercitar la facultad que ostentan de elevar a la Viceconsejería de Vivienda una propuesta de adjudicación por el procedimiento extraordinario cuando los servicios sociales valoren que la situación de la unidad de convivencia es especialmente vulnerable y forme parte de algún colectivo con una especial necesidad de vivienda de conformidad con los supuestos contemplados en el artículo 2 f) de la Orden de 15 de octubre de 2012.

Si bien la decisión de adjudicar una vivienda de manera directa carece de un procedimiento perfectamente definido, el artículo 12.3 del Decreto 39/2008, de 4 de marzo, modificado por el [Decreto 210/2019, de 26 de diciembre](#), contempla los supuestos concretos y los requisitos para su efectivo reconocimiento.

Para ello, el Ararteko ha reiterado la necesidad de que exista una verdadera coordinación entre los ayuntamientos, las delegaciones territoriales de Vivienda y la Viceconsejería de Vivienda del Gobierno Vasco en última instancia que es quien tiene atribuida la competencia de conformidad con el artículo 11.2 f) del [Decreto 11/2021, de 19 de enero](#), por el que se establece la estructura orgánica y funcional del Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes. Todo ello, con el fin de dar una solución adecuada a las graves situaciones de emergencia residencial para personas en situación de vulnerabilidad acreditada.

Con relación a lo anteriormente expuesto, el Ararteko ha tenido la oportunidad de analizar el citado procedimiento extraordinario y la ausencia de garantías suficientes en la [Resolución del Ararteko de 16 de agosto de 2023](#).

A pesar de las consideraciones remitidas al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco, el Ararteko lamenta que no se hayan tenido en cuenta.

Por el contrario, en la [Resolución del Ararteko de 4 de abril de 2023](#) y la [Resolución del Ararteko de 16 de agosto de 2023](#), el Ararteko ha podido comprobar que, tras su intervención, las personas que acreditaban una situación de emergencia residencial han resultado finalmente adjudicatarias de una vivienda protegida en régimen de arrendamiento.

Por esta razón, es justo agradecer el esfuerzo realizado tanto por el Ayuntamiento de Bilbao, en el primer caso, y por el Ayuntamiento de Usurbil, en el segundo, que han permitido que la Viceconsejería de Vivienda del Gobierno Vasco valorara las circunstancias particulares de las familias y, en consecuencia, haya resuelto la adjudicación por el procedimiento de extraordinario de varias viviendas de protección pública.

No obstante, el Ararteko comprueba que el número de quejas y consultas recibidas muestran un año más una constante en el planteamiento de la necesidad de acceder a una vivienda de protección pública en régimen de arrendamiento. De ahí que, a juicio del Ararteko, para satisfacer debidamente el derecho al disfrute de una vivienda digna y adecuada, deben realizarse esfuerzos acordes con tal demanda ciudadana.

2.2. Alquiler de vivienda protegida

Nuevamente, este año 2023, merecen mención especial las quejas en las que las personas arrendatarias de viviendas de protección pública o asimiladas y las residentes en alojamientos dotacionales no ven satisfecho su derecho al disfrute de una vivienda digna y adecuada por carecer el inmueble del espacio suficiente o del número de dormitorios necesarios para el normal desarrollo de la personalidad de sus moradores.

Es recurrente en los anteriores informes del Ararteko las advertencias acerca del progresivo incremento de las solicitudes de personas arrendatarias que demandaban un cambio de vivienda dentro del parque de vivienda protegida, así como de la necesidad de fijar reglamentariamente, de manera precisa y adecuada, la regulación de los “itinerarios de vivienda” al amparo del mandato establecido en el artículo 39 de la Ley 3/2015, de 18 de junio, de Vivienda.

Justamente, el Ararteko ha vuelto a analizar esta misma cuestión en la [Resolución del Ararteko de 10 de octubre de 2023](#), la [Resolución del Ararteko de 16 de octubre de 2023](#) y la [Resolución del Ararteko de 31 de octubre de 2023](#).

Nuevamente el Ararteko constata que la vivienda o alojamiento dotacional en el que residen una parte de las personas reclamantes no cumple con la ratio por miembro de la unidad de convivencia legalmente exigida o no dispone de las características indispensables para garantizar el necesario derecho al disfrute de una vivienda digna y adecuada.

Por consiguiente, el Ararteko reitera la necesidad de que, tanto las diferentes delegaciones territoriales de Vivienda del Gobierno Vasco, como el Organismo Autónomo Local de Viviendas Municipales del Ayuntamiento de Bilbao, analicen de forma individualizada las causas que llevan a solicitar una reubicación. Todo ello, con el fin de garantizar el derecho al disfrute de una vivienda digna y adecuada.

En cualquier caso, el Ararteko asiste con preocupación, un año más, a la incorporación por parte de la sociedad pública Alokabide de requisitos no contemplados en la normativa vigente que condicionan la formulación de las solicitudes para el reconocimiento de la necesidad específica de cambio de vivienda. En concreto, esta institución sigue constatando la referencia a la prohibición de solicitar una nueva reubicación hasta transcurridos dos años desde la formalización de una primera instancia. Sin embargo, el Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco continúa sin incorporar el precepto normativo que ampara dicha previsión.

En suma, a la vista del progresivo incremento de las solicitudes de personas arrendatarias que demandan un cambio de vivienda dentro del parque público, esta institución reitera la necesidad de profundizar en una nueva regulación de los “itinerarios de vivienda” al amparo del mandato establecido en el artículo 39 de la Ley 3/2015, de 18 de junio, de Vivienda. Igualmente, aprecia la conveniencia de que las administraciones públicas habiliten los recursos oportunos para que, al margen de la atención a otras situaciones de emergencia habitacional, se puedan materializar los itinerarios de vivienda protegida y lograr que las viviendas de protección pública y los alojamientos dotacionales se adecuen a las necesidades de las personas y familias arrendatarias a lo largo de las diferentes etapas de sus vidas.

2.3. Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo

Las decisiones de dar de baja las inscripciones como demandantes de vivienda protegida han suscitado un significativo número de quejas y consultas durante este año 2023. Como es sabido, la correcta inscripción en el Registro de Solicitantes de Vivienda Protegida “Etxebide” se constituye como un requisito previo imprescindible para que la persona interesada pueda resultar adjudicataria de una vivienda de protección pública.

En este contexto, debe tenerse en cuenta que, de conformidad con los artículos 18 c), 19.1 y 2 a) de la Orden de 15 de octubre de 2012, la falta de renovación de la solicitud y la ausencia de aportación de la documentación requerida conllevan la baja en el registro, la pérdida de la antigüedad y la prohibición temporal de inscribirse nuevamente en el plazo de un año.

Además, en muchos de los casos la baja como demandante de vivienda protegida lleva aparejada el inicio de un procedimiento de devolución de las prestaciones económicas reconocidas.

Pues bien, si tan gravosas resultan las consecuencias de la falta de aportación de la documentación requerida y de la no renovación, en opinión del Ararteko, mayores deberían ser las garantías empleadas por las distintas delegaciones territoriales para asegurar que sus comunicaciones alcanzan la eficacia pretendida con el pleno conocimiento del acto administrativo por parte de la persona interesada.

Precisamente, la necesidad de extremar la diligencia en la práctica de notificación personal ha sido puesta nuevamente de relieve por el Ararteko en su [Resolución del Ararteko de 27 de junio de 2023](#).

De este modo, el Ararteko insiste en que el fin último de toda notificación es que el contenido del acto llegue a conocimiento de la persona interesada, garantizando siempre la ausencia de indefensión, y estando las formalidades orientadas solo al servicio de dicho fin. Por consiguiente, la notificación edictal posee un carácter de ficción legal, más que de notificación real y constituye un remedio último de carácter supletorio y excepcional.

Consecuentemente, el Ararteko ha reiterado en numerosas ocasiones su opinión acerca del deber que tienen las administraciones públicas de agotar todas las posibilidades razonables a su alcance para tratar de localizar a la persona destinataria de la notificación. Al hilo de lo argumentado, el Ararteko recordó al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco que las inscripciones como demandantes de vivienda protegida incluyen, además del domicilio a efectos de notificación, un número de teléfono e incluso un correo electrónico al que poder dirigirse con el fin de asegurar la práctica de notificación personal del acto.

Sin embargo, tampoco en esta ocasión las consideraciones realizadas por el Ararteko han sido aceptadas. Por ello, el promotor de la queja fue dado de baja como demandante de vivienda protegida, Lanbide resolvió extinguir la prestación complementaria de vivienda y, además, el propio Servicio Vasco de Empleo reclamó la devolución de 3.348,33 € en concepto de prestaciones indebidamente percibidas.

Con relación a lo expuesto y continuando con las garantías exigibles en los procedimientos administrativos, el Ararteko ha tenido constancia de importantes retrasos en la tramitación por parte de la sociedad pública Alokabide de las ayudas al alquiler de vivienda del programa Gaztelagun.

Un año más, esta institución quiere agradecer la colaboración mostrada por la sociedad pública Alokabide que ha facilitado el acceso completo a los expedientes administrativos. Este hecho ha permitido al Ararteko analizar de manera exhaustiva las actuaciones realizadas en la tramitación de las citadas ayudas económicas.

Como consecuencia de ello, en la [Resolución del Ararteko de 29 de junio de 2023](#), la [Resolución del Ararteko de 8 de agosto de 2023](#) y la [Resolución del Ararteko de 21 de diciembre de 2023](#) y [Resolución del Ararteko de 28 de di-](#)

ciembre de 2023, la institución ha podido comprobar que la sociedad pública Alokabide lejos de prestar un mero auxilio puntual o una concreta asistencia técnica a las correspondientes delegaciones territoriales, asume la totalidad de la tramitación, a excepción de la resolución definitiva.

Sin embargo, el Ararteko ha recordado de manera reiterada que los estatutos de la sociedad pública Alokabide contemplaban expresamente la prohibición del ejercicio de potestades administrativas. En este preciso contexto, expuso que el concepto de subvención es objetivo y constituye, en todo caso, el ejercicio de una potestad administrativa.

Por todo ello, el Ararteko consideró que el Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco, debía reflexionar acerca de las facultades reconocidas a las diversas sociedades públicas dependientes en la tramitación administrativa de ayudas económicas o subvenciones.

Lamentablemente, el Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco no ha aceptado las consideraciones realizadas por el Ararteko.

2.4. Ayudas a compra y rehabilitación de vivienda

En relación con las ayudas económicas en materia de rehabilitación en viviendas y edificios, accesibilidad y eficiencia energética, el Ararteko ha constatado este año 2023 un considerable retraso en su tramitación. En especial, en aquellas solicitudes cuya ordenación e instrucción corresponden a la Delegación Territorial de Vivienda de Bizkaia.

En tal sentido, el Ararteko tuvo la oportunidad de analizar la tramitación electrónica de una ayuda financiera para la rehabilitación de vivienda en su [Resolución de 4 de mayo de 2023](#).

En concreto, la Delegación Territorial de Vivienda de Araba rechazó, sin tramitación previa alguna, la solicitud de reconocimiento formalizada por el Registro Electrónico General de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi, por considerar que el promotor de la queja no había empleado el “cauce” de presentación adecuado.

A la vista de lo expuesto, el Ararteko argumentó y motivó que el mero hecho de que el órgano resolutorio haya optado por incluir el citado procedimiento en el catálogo de trámites de la sede electrónica no impedía que, a falta de una normativa específica, las personas interesadas pudieran presentar sus solicitudes a través del registro electrónico general.

Por esta razón, recomendó al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco que revisara la decisión de rechazar *a limine* la tramitación de la solicitud del reclamante para el reconocimiento de una ayuda financiera para la rehabilitación de vivienda.

Tampoco en esta ocasión el departamento aceptó las consideraciones remitidas en la resolución.

Finalmente, por su especial interés, debe citarse la [Resolución del Ararteko de 27 de julio de 2023](#). En este caso,

tras la intervención del Ararteko, el Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes es del Gobierno Vasco tomó en cuenta las consideraciones realizadas y acordó que las personas titulares de viviendas o locales que hubieran recibido ayudas económicas en cuantía igual o superior a 6.000 € pueden transmitir *mortis causa* las viviendas a sus herederos sin tener que acreditar para ello la reversión de las ayudas percibidas.

2.5. Derechos de la ciudadanía

La ausencia de un parque público de vivienda que dé respuesta a una demanda cada vez mayor ha hecho que el número de personas inscritas en el Registro de Solicitantes de Vivienda Protegida “Etxebide” no experimente cambios sustanciales. Este hecho, está suponiendo que la antigüedad como demandantes de vivienda protegida aumente y sean cada vez más las personas que soliciten el reconocimiento del derecho subjetivo de acceso a una vivienda digna y adecuada. Consecuentemente, la tramitación de reclamaciones relacionadas con su reconocimiento y extinción, así como el abono, con carácter subsidiario, de la denominada prestación económica de vivienda, han aumentado de manera considerable.

Precisamente, la ausencia, hasta ahora, del debido desarrollo reglamentario ha hecho que el Ararteko se haya dirigido de nuevo este año 2023 al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco con el fin de exponer la necesidad de clarificar el régimen jurídico del derecho subjetivo de acceso a la ocupación legal de una vivienda digna y adecuada, y la denominada prestación económica de vivienda.

Finalmente, tras más de 8 años desde la entrada en vigor de la Ley 3/2015, de 18 de junio, de Vivienda, este año 2023 se ha aprobado el [Decreto 147/2023, de 10 de octubre, del derecho subjetivo de acceso a la ocupación de una vivienda](#).

Si bien es cierto que su aprobación ha supuesto la modificación y supresión de varios artículos de la normativa aplicable en materia de vivienda, el contenido esencial de la regulación relativa al derecho subjetivo no entrará en vigor hasta el 2 de abril de 2024.

En este punto concreto, el Ararteko quisiera poner de relieve la importancia de informar debidamente a las personas interesadas de los cambios que supondrá esta nueva realidad y realizar el necesario asesoramiento y acompañamiento en su tramitación.

3. Contexto normativo y social

Además del ya citado Decreto que desarrolla el derecho subjetivo de acceso a la ocupación de una vivienda, este año 2023 se ha aprobado la [Ley 12/2023, de 24 de mayo, por el derecho a la vivienda](#).

La fijación legal del concepto de sinhogarismo, así como la definición de grandes tenedores y la declaración de zonas

de mercado residencial tensionado, entre otras cuestiones, son algunas de las novedades introducidas que requerirán próximamente del debido análisis e intervención por parte de los poderes públicos.

No obstante, es conocido que la citada ley ha sido **recurrida ante el Tribunal Constitucional** y que, en el caso de la Comunidad Autónoma de Euskadi, el Consejo de Gobierno acordó, en **sesión celebrada el 26 de julio de 2023**, la interposición de un recurso de inconstitucionalidad frente a varios preceptos. No obstante, con el fin de resolver las discrepancias suscitadas, se decidió **constituir la Comisión Bilateral de Cooperación**.

Con todo, el Ararteko comprueba que el Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco ha iniciado el **estudio** para incorporar ya algunas de las medidas previstas en la normativa estatal. De hecho, ha aprobado una **instrucción interna 2/2023** sobre el trámite de conciliación o intermediación previo a la interposición de una demanda judicial que pueda derivar en un lanzamiento de personas o unidades familiares en situación de vulnerabilidad económica de su vivienda habitual en relación con los procedimientos recogidos en los artículos 439.6 y 7, 655 bis y 685 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, siempre y cuando la parte arrendadora tenga la condición de gran tenedora de vivienda.

Asimismo, el mes de diciembre el Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco ha dado a conocer un **informe** con datos actualizados para delimitar las zonas tensionadas y ha perfilado un **protocolo** para dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 18 de la ley estatal de vivienda, que regula a la declaración de las zonas de mercado residencial tensionado.

Finalmente, las conocidas limitaciones del actual parque de vivienda han motivado que la materialización del derecho subjetivo de acceso a la ocupación de una vivienda se venga realizando fundamentalmente mediante el abono de una prestación económica que sustituye el disfrute de una vivienda de protección pública. A este respecto, la cuantía fijada para este año 2023 ha sido la de 300 €.

Sin embargo, el Ararteko reitera que, a pesar de los esfuerzos realizados, la cantidad reconocida para hacer frente a los gastos de alquiler, sin la adopción de otras medidas adicionales para paliar el coste en el acceso a una vivienda en el mercado libre, resulta del todo insuficiente. En este sentido, no debe obviarse que, de conformidad con el informe de resultados de la **Estadística del Mercado de Alquiler del segundo trimestre de 2023**, publicado el 21 de diciembre de 2023 por el Observatorio Vasco de la Vivienda, a fecha 30 de junio de 2023 el precio medio en la Comunidad Autónoma de Euskadi era ya de un total de 727,4 € mensuales, siendo el Territorio Histórico de Gipuzkoa el lugar con la renta mensual media más alta con 756,9 €. A esta le sigue Bizkaia con una renta media mensual de 726,9 € y, finalmente, Araba con 655,2 €.

En todo caso, conviene señalar que las capitales vascas registran la mayor carestía de las viviendas en alquiler libre debido en gran medida al elevado precio medio de los contratos en Donostia/San Sebastián (962,9 €) que se encuentra a la cabeza del ranking de carestía del alquiler en la Comunidad Autónoma de Euskadi y, en menor medida, de Bilbao (801,6 €). En Vitoria-Gasteiz esta renta se sitúa en un nivel inferior a las otras dos capitales vascas (685,4 €).

Finalmente, el **Real Decreto-ley 8/2023, de 27 de diciembre**, por el que se adoptan medidas para afrontar las consecuencias económicas y sociales derivadas de los conflictos en Ucrania y Oriente Próximo, así como para paliar los efectos de la sequía, ha contemplado la ampliación de la suspensión de los procedimientos de desahucio y lanzamientos hasta el 31 de diciembre de 2024, y la posibilidad hasta el 31 de enero de 2025 de solicitar una compensación por parte del arrendador o propietario.

4. Síntesis de las actuaciones del área

Un año más, el Ararteko insiste en subrayar que el efectivo cumplimiento de las previsiones establecidas en la Ley 3/2015, de 18 de junio, de Vivienda, requiere que las administraciones públicas vascas adopten medidas normativas y presupuestarias complementarias y que no escatimen esfuerzos para la satisfacción de un derecho que, como otros derechos sociales, es fundamental para la mejora de las condiciones de vida de las personas y familias con escasos recursos económicos y una garantía para la necesaria cohesión social de toda colectividad que abogue por la dignidad y la igualdad de las personas que la integran.

En este punto concreto, el Ararteko valora positivamente que la disposición final segunda del Decreto 147/2023, de 10 de octubre, del derecho subjetivo de acceso a la ocupación de una vivienda, haya suprimido el artículo 10 de la Orden de 15 de octubre de 2012, que exigía a las personas extranjeras disponer de una autorización de residencia en vigor para poder inscribirse en el Registro de Solicitantes de Vivienda Protegida “Etxebide”.

En definitiva, esta institución insiste un año más en solicitar a las administraciones públicas vascas que amplíen el parque público de viviendas en régimen de arrendamiento, para poder responder adecuadamente a los retos establecidos en la ley y para atender, a su vez, a las demandas de las personas arrendatarias que, con el trascurso del tiempo, precisen una vivienda de alquiler de tamaño superior o de diferente configuración a la adjudicada.

Por último, el Ararteko constata que la coordinación entre las administraciones públicas con competencias en las áreas de vivienda y de asistencia social es una garantía para la protección de las personas y los colectivos más vulnerables y una herramienta imprescindible para evitar la exclusión residencial.

ACTUACIONES

del Ararteko en defensa de
los colectivos de atención pública

Capítulo

III

CAPÍTULO III

ACTUACIONES DEL ARARTEKO EN DEFENSA DE LOS COLECTIVOS DE ATENCIÓN PÚBLICA

La estructuración de las áreas de trabajo del Ararteko ha respondido siempre a una división por materias, que era complementada por un tratamiento de las cuestiones que afectan a algunos colectivos especialmente cualificados y que se encuentran dispersos en las áreas en las que tradicionalmente se han venido tratando las actuaciones de la institución del Ararteko.

En este sentido y desde la convicción de que la institución del Ararteko debe garantizar todos los derechos de todas las personas, se ha considerado necesario actuar de manera preferente con algunos colectivos susceptibles de sufrir algún menoscabo en el ejercicio de sus derechos, por encontrarse en una situación potencial de mayor vulnerabilidad.

Estas áreas de colectivos de atención pública, desde una perspectiva práctica, posibilitan la búsqueda y localización de las cuestiones relacionadas con los mismos en el informe anual aportando con una visión global, pero, lo que es más importante, nacieron con vocación de crear ámbitos de actuaciones específicas dirigidas a atender los problemas y necesidades de estos colectivos, y visibilizar su problemática, además de favorecer una estrategia coherente en torno a ellos, dentro del plan de actuación del área de cada colectivo.

La entidad que se le quiere dar a estas intervenciones preferentes con estos colectivos justifica que en el informe anual se dedique a cada una su propio capítulo, para valorar tan importante labor de garantía de sus derechos.

Como ya se hiciera durante los años anteriores, se potencia la visibilidad de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia, con proyección propia, y un espacio diferenciado en el presente informe anual, por medio del compendio de su actividad en 2023 en un informe anexo a este informe general.

En este capítulo se recogen en nueve apartados las actuaciones llevadas a cabo en relación con los siguientes colectivos de atención pública:

1. Familias
2. Igualdad e integridad de las mujeres
3. Personas con discapacidad
4. Personas en prisión
5. Personas gitanas y otras minorías culturales
6. Personas inmigrantes y diversidad cultural
7. Lesbianas, gais, bisexuales, transexuales e intersexuales
8. Personas mayores y personas en situación de dependencia
9. Personas víctimas de los grupos terroristas, otras víctimas de la violencia política y memoria

Familias

Capítulo

III

1

Antecedentes



La obligación de los poderes públicos de protección a las familias encuentra su fundamento jurídico último en el artículo 39 de la [Constitución](#). También el [Estatuto de Autonomía de Euskadi](#), en sus artículos 10-39, incluye la protección a las familias como una competencia exclusiva dentro de las materias que la norma estatutaria define como “*desarrollo comunitario, condición femenina, políticas infantil y juvenil y de apoyo a la tercera edad*”. En Euskadi, el marco legal y normativo que más recientemente sienta las bases para las políticas públicas de apoyo a las familias queda configurado por la [Ley 13/2008, de 12 de diciembre, de Apoyo a las Familias](#). En esa ley se consagran los fundamentos y principios de la intervención pública en esta materia, y se completa mediante el desarrollo normativo llevado a cabo por el Gobierno Vasco regulador de las ayudas económicas de apoyo a la crianza: ayudas por hijo o hija y para la conciliación de la vida familiar y laboral.

La familia merece, sin duda, una especial protección de todos los poderes públicos dada su primordial función como soporte material y afectivo para el desarrollo pleno de las

personas, así como por el papel cuantitativo y cualitativo que cumple en la atención a niños y niñas, personas mayores y personas en situaciones de necesidad especial, por enfermedad o dependencia.

El trabajo de la institución del Ararteko en esta área se orienta a promover el impulso, la mejora y el refuerzo de las políticas públicas dirigidas a apoyar a las familias, desde la consideración de la diversidad de los modelos familiares existentes, que el Derecho ha reconocido y que, en algunos casos, merecerá una atención específica para lograr su plena igualdad en el acceso a todas las prestaciones necesarias para el cumplimiento de sus funciones. Así mismo, damos cauce a las quejas ciudadanas relacionadas con las medidas públicas de apoyo a las familias, así como con cualquier otra actuación pública que tenga por objeto su atención.

Las medidas de apoyo a las familias son diversas y se pueden articular desde distintos ámbitos de las políticas públicas. En las siguientes páginas se expone la actividad del Ararteko en lo relacionado con las prestaciones económicas de competencia autonómica, completado con problemáticas de algunas configuraciones familiares que en el ejercicio de 2023 acudieron a la institución. No obstante, en otros capítulos de este informe se da cuenta de medidas, programas y servicios que claramente caben en la denominación de “apoyos a las familias”. Si se piensa en familias con hijos e hijas, los asuntos relativos a las escuelas infantiles recogidos en el capítulo dedicado a Educación o cuestiones relacionadas con el disfrute de permisos y medidas de conciliación expuestas en el de Personal al servicio de la Administración son un claro exponente de ello. En todo caso, a nadie se le escapa el gran impacto que otras políticas públicas sectoriales, como las de servicios sociales, vivienda, garantía de ingresos o educación tienen en el bienestar de las familias.

1. Contexto normativo

El proyecto de Ley de Familias aprobado en abril de 2023 por el Gobierno no llegó a ver la luz debido a la convocatoria anticipada de elecciones generales. Finalmente, el Gobierno aprobó parte de su contenido utilizando la vía de Real Decreto legislativo, ya que urgía el cumplimiento del mandato comunitario de trasponer la [Directiva UE 2019/1158](#), relativa a la conciliación de la vida familiar y la vida laboral de los progenitores y los cuidadores, cuyo plazo de trasposición había finalizado ya el 1 de agosto de 2022. Así, el 30 de junio entró en vigor el [Real Decreto-ley 5/2023, de 28 de junio](#), por el que se adoptan y prorrogan determinadas medidas de respuesta a las consecuencias económicas y sociales de la Guerra de Ucrania, de apoyo a la reconstrucción de la isla de La Palma y a otras situaciones de vulnerabilidad; de transposición de Directivas de la Unión Europea en materia de modificaciones estructurales de sociedades mercantiles y conciliación de la vida familiar y la vida profesional de los progenitores y los cuidadores; y de ejecución y cumplimiento del Derecho de la Unión Europea.

La norma transpone la Directiva UE citada y modifica el Estatuto de los Trabajadores, la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público y la Ley de la Jurisdicción Social. Entre sus novedades destacan: la ampliación de la aplicación a las parejas de hecho de lo referido al cónyuge; la ampliación de determinados permisos retribuidos y el derecho a la adaptación de jornada para el cuidado de hijos e hijas o de personas con discapacidad y la creación de un permiso parental (no retribuido) de un máximo de 8 semanas, continuas o discontinuas, para el cuidado de hijo, hija o menor acogido por tiempo superior a un año, hasta el momento en que la persona menor cumpla 8 años.

En el ámbito autonómico hay que citar la aprobación del [Decreto 27/2023, de 21 de febrero](#), de ayudas a las familias con hijas o hijos, que deroga la anterior norma reguladora de las prestaciones económicas por hijo o hija a cargo y articula, como principal novedad, una ayuda directa de 200 euros al mes por descendiente a cargo hasta los tres años. Esta actuación se enmarca en la [Estrategia Vasca 2030 para el Reto Demográfico](#), entre cuyos objetivos estratégicos ([documento operativo](#)) está el diseñar los apoyos para la construcción de los proyectos de familia y las ayudas a la natalidad en el nivel en que se encuentran los países que mejores resultados ofrecen en nuestro entorno para lograr un cambio de tendencia de un escenario de declive demográfico a un escenario de recuperación demográfica.

Además del incremento en la cuantía de la prestación en ese período de los primeros 1.000 días, que las personas expertas califican de crucial para el desarrollo de los niños y niñas, la norma incorpora también una ayuda de 100 euros mensuales hasta los 7 años a partir del segundo hijo o hija y una simplificación del procedimiento, al sustituir el actual sistema de solicitudes y pagos anuales -con una compleja fórmula para la determinación de las ayudas en función de los ingresos fiscales de la familia-, por un sistema de pagos mensuales sin considerar el nivel de renta y con una única solicitud.

2. Actuaciones del área

2.1. Problemas relacionados con la prestación por hijo o hija

En 2023 se recibieron, al igual que en los años precedentes, reclamaciones relativas a las prestaciones económicas que el Gobierno Vasco tiene articuladas para el apoyo a las familias con hijos e hijas a cargo. En las quejas presentadas se observaron, sobre todo, dificultades en la tramitación telemática que se venían arrastrando de la situación pospandémica, tanto por parte de la ciudadanía a la hora de aportar documentación y descargar notificaciones, como de la administración, en este caso relacionadas con la interoperabilidad y la falta de información adecuada sobre el cumplimiento de requisitos y plazos.

La demora en la resolución de recursos de alzada, que ya se citaba en el informe de 2022, fue también objeto de algunas de las quejas recibidas. En otras el desacuerdo se refería al propio contenido de la respuesta al recurso. Se trataba, en todos estos casos, de expedientes de ayuda tramitados en 2021 en los que, en su mayoría, las solicitudes se habían dado por desistidas por no haber aportado en plazo, en la tramitación telemática, la documentación requerida, o por no haber cumplido el requisito de padrón en el momento de la solicitud, un trámite que se dificultó especialmente durante la pandemia. Se vuelve a visibilizar, así, que la tramitación telemática continúa presentando problemas para la ciudadanía y que la interoperabilidad supone, en algunos casos, aún un reto que la administración vasca no acaba de acometer en su totalidad, con la consecuente carga que ello supone para las personas administradas.

Las ayudas a las familias con hijos e hijas tramitadas al amparo del nuevo decreto y que, según la información ofrecida por el Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco, alcanzó en el año volúmenes importantes, no fueron objeto de ninguna queja.

2.2. Problemas relacionados con las medidas para la conciliación familiar

Las cuestiones planteadas en las reclamaciones relacionadas con las ayudas económicas para la conciliación familiar del Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco abundaron en el problema referido en el punto anterior con respecto a las limitaciones de la capacidad para interoperar de la Administración, aspecto sobre el que se extiende el capítulo II.13 de este informe. Un ejemplo claro es el Informe de datos de Cotización, donde se contiene la información sobre los periodos de descanso por paternidad/maternidad disfrutados, información clave para la determinación del acceso a las ayudas a la conciliación.

También se recibieron algunas quejas que en su origen tenían un error aritmético y que pudieron ver revisados sus expedientes, con la consiguiente concesión de las ayudas.

Además de las reclamaciones relacionadas con las ayudas económicas para la conciliación y, como en anteriores ediciones, la ciudadanía ha trasladado también desacuerdos con permisos parentales (nacimiento y lactancia). Dado que la regulación de estas medidas de apoyo a la crianza trasciende la competencia autonómica, las quejas tramitadas sólo han abordado casos de personas al servicio de las administraciones públicas vascas. En el capítulo II.9 de este informe se puede acceder a la lectura de las distintas problemáticas atendidas, incluso al detalle de alguna de las reclamaciones que han finalizado con recomendación, en este caso ambas al Departamento de Educación del Gobierno Vasco: [Resolución de 21 de febrero de 2023](#), relativo a una oferta de trabajo estando en permiso de maternidad, y [Resolución de 17 de abril de 2023](#), sobre el tiempo empleado para la lactancia durante la celebración de las pruebas de los procesos selectivos.

2.3. Familias numerosas

En 2023 varios ciudadanos y ciudadanas mostraron su descontento con el retraso en la actualización de la normativa reguladora de los apoyos a las familias al contexto social actual. Es el caso, por ejemplo, de la imposibilidad de acceder a este reconocimiento si la pareja no está casada ni registrada como pareja de hecho. Además, en el caso de familias numerosas reconstituidas, se recibieron quejas sobre los criterios vigentes en Euskadi relativos a la alternancia anual del título y sobre las dificultades en la tramitación (para obtención o renovación) del título de familia numerosa.

Al respecto de una queja planteada por una familia reconstituida, donde en la familia de origen había un solo hijo en común y en la reconstituida tres hijos (uno de la pareja anterior y dos de la nueva configuración familiar), el Ararteko emitió una [recomendación](#) instando a la Diputación Foral de Álava a rectificar su criterio sobre la imposición de la alternancia anual del título a estos casos, ya que sólo la familia reconstituida era titular del reconocimiento como familia numerosa, por lo que no cabía alternancia anual del título.

Para analizar estas y otras problemáticas referidas a la tramitación de los títulos, a finales de año se constituyó un grupo de trabajo entre la Federación de Asociaciones de Familias Numerosas de Euskadi, Hirukide y Ararteko, con un plan de trabajo que prevé desarrollarse en 2024 y con el objeto de proponer la incorporación de criterios que respondan más adecuadamente a las necesidades de las familias actuales.

Cabe mencionar que también se recibieron consultas respecto a la situación en que quedaban los contenidos del Proyecto de ley de familias tras la disolución de las Cortes sin haber sido aprobado y de la publicación del Real Decreto-ley 5/2023, de 28 de junio, que recoge parte del contenido del proyecto de ley, pero no su totalidad.

3. Síntesis de las actuaciones del área

La aprobación del nuevo decreto que regula las ayudas económicas a las familias con hijos e hijas y con el que se pretende dotar a las familias de un apoyo económico sostenido y sostenible que cree un marco de condiciones favorables para que las familias tengan los hijos e hijas que desean, cuando lo desean, es, a juicio del Ararteko, un paso importante en la línea recomendada en el informe extraordinario publicado en 2014 sobre “Políticas de apoyo a las familias” relativa a “reforzar la inversión pública en la familia, en especial para la compensación de costes de las familias con hijos e hijas”. A esta valoración positiva ha de sumarse el deseo de que estas ayudas vayan extendiéndose a otros rangos de edad, completando el apoyo a las familias para la crianza de sus hijos e hijas hasta que alcancen la mayoría de edad.

El Ararteko valora también de forma positiva la simplificación del procedimiento. Cabe recordar que de forma reiterada ha venido proponiendo el avance hacia formas más automatizadas en la concesión de la ayuda por hijo o hija, si bien estábamos en un escenario de pago único (en el primer descendiente) y la valoración de la renta familiar incorporaba complejidad a esta solución. En este momento, la reducción a una sola solicitud en cada uno de los momentos (0-3 años y 4-7 años), la universalidad que el no sometimiento a renta mejora y la eliminación de encontrarse al día en las obligaciones tributarias (en consideración de las familias que, precisamente, pueden encontrarse en situaciones económicas más precarias) caminan en la línea de facilitar el acceso a las ayudas económicas y garantizar que benefician al mayor número de niñas y niños posible.

En todo caso, el Ararteko desea reiterar la necesidad de avanzar en el desarrollo de medidas innovadoras en materia fiscal y la puesta en marcha de iniciativas piloto, como pudieran ser las deducciones reembolsables, de forma que se pueda medir el impacto real (social y económico) y las consecuencias (positivas y negativas) de este modelo, para seguir avanzando en la universalidad del modelo de apoyo a las familias.

En un porcentaje importante de las reclamaciones presentadas al Ararteko se visibilizan, cuando no son directamente el objeto de la reclamación, problemas relacionados con la gestión electrónica de las ayudas y la interoperabilidad. Se relatan dificultades tanto en la tramitación digital práctica (descargar notificaciones, adjuntar documento o presentar recursos) como en la naturaleza de la tramitación online (y las implicaciones de la interoperabilidad), poniendo de manifiesto que hay todavía un importante margen de mejora para que la ciudadanía pueda equiparar la tramitación electrónica a la tramitación presencial.

El Proyecto de ley de familias aprobado por el Gobierno de España parecía plantear una base interesante para el reconocimiento de la diversidad familiar y las condiciones

por las que algunas familias pudieran ser objeto de ayudas y bonificaciones, dada sus “mayores necesidades de apoyo a la crianza”. Sin embargo, su no aprobación truncó estas expectativas. De este modo, continúa la indefinición de las situaciones comprendidas en las familias señaladas como vulnerables por la legislación autonómica (especialmente, las familias monoparentales) y, en consecuencia, siguen produciéndose problemas para hacer valer su estatus para ser beneficiarias de apoyos particulares en otros ámbitos o desde otras políticas públicas.

Las familias numerosas siguen trasladando problemas con los criterios de gestión de los títulos de familia numerosa, agudizados en los casos de familias con progenitores separados o familias reconstituidas. Si bien la legislación reguladora ha perdido actualidad y reclama una urgente adaptación a las nuevas realidades sociales, el Ararteko valora que existe margen de mejora en la gestión de los títulos, en cuyo análisis se va a centrar en 2024.

Para finalizar y valorando los avances que, en este capítulo y en algunos otros de los que configuran este informe anual, se recogen en lo tocante a medidas que apoyan a las familias en el desempeño de su función como soporte material y afectivo para el desarrollo pleno de las personas, el Ararteko reitera un año más la necesidad de integrar en todas las políticas públicas la perspectiva de apoyo a las familias, adaptando dicho apoyo a las variadas necesidades que se derivan de sus diferentes circunstancias y composición, y fortaleciendo una mirada transversal que permita evaluar el impacto de las distintas políticas sociales y económicas en las familias vascas. Esto ha de suponer, no solo mejorar los servicios y recursos destinados a apoyar a las familias en las distintas políticas sectoriales, sino también continuar avanzando en la senda de la corresponsabilidad, propiciando un cambio de valores y una adaptación de las estructuras económicas y de empleo a las necesidades de cuidado de las personas.

Igualdad e integridad de las mujeres

Capítulo

III

2

Antecedentes



La institución del Ararteko tiene, entre sus cometidos de defensa de los derechos de las personas, la función de proteger y asegurar el cumplimiento del principio constitucional de igualdad de mujeres y hombres ([artículo 14 CE](#)), exigiendo, además, a todos los poderes públicos vascos, que articulen las medidas necesarias para que dicho principio de igualdad y no discriminación por razón de sexo, más allá de su dimensión formal, se materialice de manera real y efectiva, removiendo para ello activamente los obstáculos que dificulten dicho objetivo ([artículo 9.2 CE](#)).

Las funciones del Ararteko en el área de igualdad e integridad de las mujeres se centran esencialmente en controlar las actuaciones, o en su caso la inactividad, de las administraciones públicas vascas por lo que respecta a cualquier contravención del derecho de igualdad y no discriminación por razón de sexo, tanto desde una perspectiva formal como material. En esta materia adquiere cada vez más relevancia la exigencia a las distintas administraciones de la puesta en marcha de acciones positivas, específicamente encaminadas al logro de la igualdad material conforme a los parámetros que, en desarrollo de las previsiones constitucionales antes aludidas, han sido sentados, en el ámbito vasco, por el [Decreto Legislativo 1/2023, de 16 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres y Vidas Libres de Violencia Machista contra las Mujeres](#) y, en el ámbito estatal, por la [Ley Orgánica 3/2007, para la Igualdad efectiva entre mujeres y hombres](#).

También resulta imprescindible para este cometido incorporar a toda la labor del Ararteko los estándares fijados por el [Derecho de la Unión Europea](#) y por el Derecho Internacional, muy especialmente para el ámbito europeo, por el [Convenio Europeo de Derechos Humanos](#), así como por los instrumentos específicos de defensa de la igualdad de género y de eliminación de la violencia contra las mujeres, como son, en especial, la [Convención](#) sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer y el [Convenio de Estambul](#).

La **violencia machista contra las mujeres** constituye una persistente lacra social y un grave atentado contra los derechos humanos de las mujeres, que tiene su origen en la desigualdad estructural entre hombres y mujeres y en la prevalencia de un sistema de valores sexistas. Dentro de las funciones de esta área, adquieren una relevancia prioritaria la lucha y el esfuerzo dirigidos a promover su erradicación y a impulsar la mejora en la atención de las víctimas.

1. Quejas destacadas

Las quejas recibidas en 2023 relacionadas con el derecho de igualdad por razón de sexo, aunque no han sido significativas en su cantidad, sí reflejan las nuevas preocupaciones sociales. Con carácter general, en el ámbito de la actividad administrativa no se detectan fácilmente situaciones abiertas de discriminación o preterición de las personas por razón de sexo, pero la ciudadanía es cada vez más exigente en cuanto a la dimensión positiva del principio de igualdad por razón de sexo, que exige a los poderes públicos vascos una obligación de actuar para eliminar los obstáculos que impiden que la igualdad de mujeres y hombres sea real y efectiva. Esta institución tiene el deber de vigilar que las administraciones vascas cumplan adecuadamente con esa dimensión positiva del principio de igualdad y no discriminación por razón de sexo, y se ajusten, consecuentemente, a unos estándares que exigen una actitud proactiva para promover la igualdad de mujeres y hombres.

1.1. Estereotipos sexistas en los medios públicos de comunicación

En una queja formulada por una ciudadana ante el Ararteko se denunciaban los estereotipos sexistas en el vestuario que hombres y mujeres utilizan en la televisión pública vasca, lo que, a juicio de la interesada, generaba una imagen y modelo de referencia inadecuado para las niñas. Tras contrastar esta denuncia con la EITB, esta institución pudo concluir que, si bien es cierto que las convenciones sociales en torno a la vestimenta de mujeres y hombres muchas veces reproducen una imagen estereotipada de ambos sexos, que no concilia adecuadamente con los postulados de igualdad de nuestro tiempo, también es preciso atender a la libertad individual para vestirse que asiste como derecho a todas las personas y forma parte de su derecho a la propia imagen, como una libertad básica de toda la ciudadanía. Tal y como defendía la EITB en su respuesta, esto afecta igualmente a las trabajadoras y trabajadores de la EITB. Por esa razón, el ente público, en calidad de empleador, debe también respetar ese ámbito de libertad de sus trabajadoras y trabajadores. El Ararteko concluyó en este expediente que la obligación de EITB de impulsar de manera proactiva, como ente público, valores no estereotipados por razón de sexo debe ponderarse de manera equilibrada con el deber de la empresa de no injerencia en la esfera privada de sus trabajadores y trabajadoras y con el respeto a su libertad individual, que comprende también la libre elección de vestuario conforme a sus gustos propios.

1.2. Limitaciones a las libertades de opinión, expresión y reunión en ámbitos que afectan a los derechos de las mujeres y suscitan controversia social

En 2023 se han recibido distintas quejas que planteaban la disconformidad de quienes las promovían (grupos o asociaciones de mujeres) con la inhibición de la administración a la hora de prohibir determinados actos públicos (o de organización privada en dependencias públicas), en la medida en que en el curso de dichos actos se podían llegar a defender ideas que pudieran considerarse contrarias a los derechos de las mujeres o que pudieran promover su vulneración. Estas quejas se han planteado respecto a charlas o conferencias en las que se defendían posiciones socialmente controvertidas, como la laboralización de la prostitución o la legalización de la gestación subrogada. Ambas cuestiones suscitan una notoria controversia social actualmente, con posiciones contrarias fuertemente encontradas, defendidas por distintos grupos sociales. En alguno de estos casos el Ararteko ha recibido la queja de ambas posiciones, en un caso, para solicitar su apoyo a la libre difusión de opinión, y en el otro, para solicitar la exigencia de prohibición a las administraciones afectadas. El análisis del fondo de cada uno de estos temas y de las repercusiones que una u otra postura pueda tener en los derechos de las mujeres des-

borda la intervención del Ararteko en estos supuestos, que difícilmente puede prejuzgar si el contenido de dichos actos o eventos pueda suponer un discurso vulnerador de derechos, sobre todo, cuando se trata de eventos orientados a la discusión, reflexión y debate.

En concreto, cuando se trata de actividades privadas que pretenden llevarse a cabo mediante el uso de un centro público para la difusión de sus ideas (por ejemplo, en defensa de la gestación subrogada), el Ararteko considera que las competencias de la administración a la hora de albergar esta clase de eventos no alcanzan la declaración de ilegalidad del contenido de los eventos que pretendan organizarse en los espacios puestos a disposición de toda la ciudadanía. Cuando la incitación a la vulneración de derechos no sea manifiesta y notoria (por tratarse de actividades orientadas al debate sobre cuestiones que actualmente suscitan opiniones encontradas, amparándose en todos los casos en la defensa de los derechos de las mujeres), la cancelación de tales eventos podría suponer una extralimitación de las funciones administrativas, y una conculcación de derechos fundamentales, como la libertad ideológica, de opinión y de expresión.

En los supuestos en que sea un centro público el que organiza una charla, por ejemplo, en defensa de la laboralización de la prostitución, como se planteaba en una de estas quejas, tampoco parece que pueda imputarse a la administración pública una actuación ilegal o vulneradora de derechos, pues se está limitando a habilitar un espacio para la exposición de unas ideas (controvertidas socialmente, pero cuya expresión o defensa no supone por sí misma una conculcación de los derechos de las mujeres), sin necesidad de asumirlas como propias.

El Ararteko no puede impedir la libre expresión ideológica y de opinión, ni el debate social o académico sobre cuestiones controvertidas con distintas posiciones sobre su afectación a los derechos humanos, ni va a contribuir a la cultura de censura o “cancelación”, exigiendo la prohibición de actos o manifestaciones de opiniones divergentes. La prohibición de estos actos debería ser la última ratio, pues considera esta institución que la esencia de una sociedad plural y democrática -en un modelo de democracia no militante, como el nuestro (esto es, que admite la existencia de ideas antisistema)- es la que da cabida a todos los debates y opiniones, siempre y cuando no se incurra, eso sí, en actos que vulneren los derechos de las personas. Además, en una democracia plural no deben reprimirse ni eludirse los foros de reflexión abierta sobre cuestiones que afectan a la ética de los derechos humanos, especialmente cuando abordan temas como los enunciados, que por su complejidad en la variedad de supuestos de hecho suscitan una fuerte controversia social y admiten distintas perspectivas o puntos de vista y que, en consecuencia, no pueden sustraerse del contraste de opiniones. No obstante, considera esta institución de interés que, cuando un acto o evento de esta índole -en el que van a expresarse ideas u opiniones altamente controvertidas, y legalmente abiertas- se organiza mediante algún tipo de cobertura pública, debería, en ese supuesto, promoverse igualmen-

te en ese mismo espacio la organización de otro evento que presente la opinión alternativa o contrapuesta, de tal suerte que, con ello, las administraciones -atendiendo a la pluralidad democrática- impulsen también el principio de contradicción, esto es, la posibilidad de rebatir aquello que se considera lesivo de los derechos o contrario al ordenamiento jurídico o al sistema constitucional y, en definitiva, a una idea opuesta, ampliamente representada y con soporte en un consistente argumentario, como el defendido por los grupos de mujeres reclamantes ante el Ararteko en estos supuestos.

1.3. Funcionamiento de recursos residenciales para mujeres víctimas de violencia machista

Varias mujeres acudieron ante el Ararteko para denunciar su descontento con el funcionamiento de un centro de acogida para mujeres víctimas de violencia machista y sus hijas e hijos. Solicitaban preservar su anonimato, y no pretendían que sus propuestas se canalizaran como queja, pues todas ellas estaban ya fuera del centro en cuestión, sino que sirvieran para llamar la atención sobre problemas que consideran que se reproducen de manera generalizada en todos los recursos de acogida de mujeres víctimas de violencia machista. Así, el Ararteko tras reunirse con ellas, trasladó a la administración afectada algunas de sus críticas al sistema implantado en el centro de acogida, que en síntesis se referían a que la situación de vulnerabilidad emocional en la que se encuentran las mujeres cuando acuden a estos centros, que, si no se previene adecuadamente, favorece una cierta dinámica de pérdida de autoridad y control sobre sus propias vidas y contraviene el deseable proceso de empoderamiento. También dio cauce a su demanda para que se creen más espacios de participación de las usuarias en las decisiones dentro del centro y mejores cauces internos para canalizar sus quejas y sugerencias.

Además, teniendo en cuenta la finalidad expresada por las reclamantes de contribuir con estas opiniones sobre el funcionamiento del centro de acogida a un mejor funcionamiento general de los recursos de acogida, el Ararteko pretende plantear los posibles problemas de funcionamiento aludidos en el marco del III Acuerdo Interinstitucional contra la Violencia Machista contra las mujeres, concretamente dentro del Grupo de trabajo Técnico Interinstitucional (GTI), para su discusión entre las distintas administraciones representadas. Ello, habida cuenta del interés que pueda suscitar el planteamiento de estos problemas que, como el Ararteko ha tenido ocasión de conocer en otros expedientes en los últimos años, no son exclusivos de un solo centro, sino que aparecen como problemas comunes en relación con la configuración del modelo de atención a las mujeres en los recursos residenciales de Euskadi. La finalidad de esta iniciativa es incitar a una reflexión más global, para un mejor funcionamiento de los recursos de acogida para mujeres que han sufrido violencia machista en Euskadi.

2. Contexto normativo y social

2.1. Medidas más destacadas en el contexto vasco: refundición de textos legales en materia de igualdad y firma por el Ararteko del III Acuerdo interinstitucional contra la violencia machista contra las mujeres

- *Nuevo texto refundido en materia de igualdad de mujeres y hombres*

En marzo de 2022 se aprobó la [Ley 1/2022, de 3 de marzo, de segunda modificación de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres](#) que reformaba la [Ley 4/2005, de 18 de febrero](#), con el fin de adaptarla a los nuevos requerimientos normativos y sociales, especialmente en el ámbito de la lucha contra la violencia machista. Pues bien, en 2023, atendiendo al mandato legal contenido en dicha reforma, se ha promulgado el [Decreto Legislativo 1/2023, de 16 de marzo](#), por el que se aprueba el **Texto Refundido de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres y Vidas Libres de Violencia Machista contra las Mujeres**.

En efecto, la disposición final octava de la [Ley 1/2022, de 3 de marzo, de segunda modificación de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres](#) autorizaba al Gobierno Vasco para que, en el plazo de un año desde la entrada en vigor de esa ley, refundiera en un único texto las disposiciones legales contenidas en la [Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres](#), así como las modificaciones llevadas a cabo por la [Ley 1/2022, de 3 de marzo, de segunda modificación de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres](#), y de la [Ley 3/2012, de 16 de febrero, por la que se modifica la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres y la Ley sobre Creación de Emakunde-Instituto Vasco de la Mujer](#). De conformidad con el párrafo 4 del artículo 52 de la [Ley 7/1981, de 30 de junio, de Gobierno](#), la autorización de la disposición final octava de la [Ley 1/2022, de 3 de marzo](#), incluye también la facultad de regularizar, aclarar y armonizar los textos legales que han de ser refundidos.

La **aprobación dentro del plazo establecido de este nuevo texto refundido único** es una buena noticia para la adecuada y eficaz aplicación futura de las disposiciones legales en materia de igualdad, pues esta refundición tiene como finalidad principal **dotar de mayor claridad a la normativa autonómica sobre igualdad de mujeres y hombres**, mediante la **integración en un único cuerpo normativo** de las disposiciones que afectan a este ámbito.

En cuanto a su **contenido**, el objetivo de estas reformas legales que culminan con el mencionado Texto Refundido de 2023 es avanzar en políticas de igualdad, y actualizar el marco normativo a las necesidades de las mujeres frente a la violencia machista. Esta legislación extiende las políticas de igualdad a todo el sector público, condiciona el acceso a fondos pú-

blicos del sector privado al cumplimiento de la legalidad en materia de igualdad -mediante de cláusulas de igualdad en contratos y subvenciones-, persigue la eliminación de las desigualdades persistentes mediante el refuerzo de ámbitos clave como la cultura, la educación, el empleo, la salud y los servicios sociales; también establece la obligación de provisión universal y pública de cuidados, así como la adecuación de las estructuras del empleo y medidas para el impulso de la corresponsabilidad de los hombres. Finalmente, fortalece la respuesta institucional ante todas las formas de violencia machista contra las mujeres, incluyendo también la respuesta frente a la violencia perpetrada contra niñas y niños, e incorpora el derecho a la reparación y la formación obligatoria del personal que atiende a las víctimas de violencia machista.

- **III Acuerdo Interinstitucional contra la violencia machista**

Así mismo, debe destacarse en el contexto vasco sobre igualdad e integridad de las mujeres que, en enero de 2023, se ha **aprobado el III Acuerdo Interinstitucional contra la Violencia Machista contra las Mujeres**, auspiciado por Emakunde y suscrito por todas las instituciones presentes en el País Vasco con competencias en esta materia, que incluye a las siguientes: el CGPJ, la Fiscalía del País Vasco, los Consejos Vascos de Medicina y Abogacía, el Gobierno Vasco (con la implicación de distintos departamentos), las tres diputaciones forales y Eudel. Además, por primera vez, también la institución del Ararteko ha suscrito este acuerdo como institución firmante, para afrontar de manera coordinada y colaborativa los nuevos retos de la atención a las mujeres que sufren violencia machista.

En el texto del mencionado acuerdo se ha creado un último apartado (2.6 del III Acuerdo) dedicado al papel del Ararteko dentro de este III Acuerdo, vinculado con su misión singular de promoción y defensa de los derechos de las personas, y de supervisión de las actuaciones de las administraciones públicas vascas y sus entidades dependientes, que afecta especialmente a la recogida y gestión de quejas y consultas de la ciudadanía en relación con los servicios públicos que atienden a víctimas de violencia machista contra las mujeres, así como a las actuaciones de oficio, emisión de informes y recomendaciones generales para la promoción de los derechos de las víctimas de violencia machista. Dicha regulación específica pretende tener en cuenta la naturaleza independiente y la misión supervisora de las actuaciones administrativas y de impulso de los derechos de las personas de la institución del Ararteko, que diferencia el papel de esta institución de las pautas de actuación del resto de las instituciones firmantes (apartado 2.5 del III Acuerdo). En el marco descrito, el papel del Ararteko en el III Acuerdo responde **a esa doble función que se deriva de su mandato**. Por un lado, compete al Ararteko la **función supervisora de actuaciones relacionadas con recursos o servicios públicos de atención a las víctimas de violencia machista** contra las mujeres, así como con el **incumplimiento** por las administraciones vascas **de lo establecido en el propio acuerdo**. Por otro lado, el papel del Ararteko en el III Acuerdo atenderá también a su **función de promoción y defensa de los derechos de las víctimas de violencia machista** contra las mujeres.

2.2. Medidas estatales encaminadas a promover la igualdad de género

En 2023 se han aprobado distintas medidas estatales que afectan a las mujeres y al objetivo de la igualdad y la eliminación de la violencia machista:

En cuanto a la **protección de la salud de las mujeres**, debe destacarse la [Ley Orgánica 1/2023](#), por la que se modifica la [Ley Orgánica 2/2010 de salud sexual y reproductiva y de la interrupción voluntaria del embarazo](#). Esta ley no solo ha reconocido el derecho de las mujeres entre 16 y 18 años, así como de las mujeres con discapacidad, a interrumpir su embarazo sin el permiso de sus progenitores y tutores, sino que ha puesto el foco en el cuidado, la prevención y el tratamiento de la salud sexual y menstrual. En este sentido, los [Presupuestos Generales del Estado de 2023](#) han reducido el tipo impositivo del IVA, del 10% al 4%, a todos los productos relacionados con la menstruación.

En **materia de empleo**, la [Ley 3/2023, de 29 de febrero, de empleo](#), ha establecido al colectivo de mujeres con baja cualificación como grupo prioritario al que brindar políticas activas de empleo y recualificación.

En el ámbito de las **relaciones internacionales**, la [Estrategia de Política Exterior Feminista](#) y la [Ley 1/2023, de 20 de febrero, de Cooperación para el Desarrollo Sostenible y la Solidaridad Global](#), obligan a los poderes públicos a orientar la cooperación exterior hacia la reducción de las desigualdades entre hombres y mujeres.

Finalmente, el Gobierno estatal ha aprobado, en diciembre de 2023, el [Proyecto de Ley Orgánica de representación paritaria y presencia equilibrada de mujeres y hombres](#). Se trata de una iniciativa que avanza en el camino trazado por la [Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres](#), que ya incorporaba el principio de representación equilibrada. La nueva norma, que pretende llevar a cabo la transposición de la [Directiva \(UE\) 2022/2381 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de noviembre de 2022, relativa a un mejor equilibrio de género entre los administradores de las sociedades cotizadas y medidas conexas](#), busca garantizar la **representación efectiva de las mujeres en los ámbitos decisorios de la vida política y económica**, de forma que se avance en la consecución del ejercicio real y efectivo del principio constitucional de igualdad. Para ello, introducirá modificaciones sustanciales en distintas normas del ordenamiento jurídico español, incorporando el principio de representación equilibrada al ámbito empresarial. Actualmente, la presencia de mujeres en los consejos de administración de las sociedades cotizadas en España se sitúa en el 29,3% (357 consejeras de un total de 1.220), y se limita al 19,6% en el caso de la alta dirección (excluidas altas directivas consejeras). Con la nueva norma, los consejos de administración de las sociedades cotizadas y de las entidades de interés público que tengan más de 250 trabajadores o una cifra de negocios de más de 50 millones de euros o un activo superior a 43 millones deberán tener

una composición acorde con el principio de paridad: el número de mujeres no podrá ser inferior al 40% del total de los miembros del consejo. En el ámbito político, la nueva norma busca garantizar la representación efectiva de las mujeres. Para ello, se pretende modificar la legislación electoral con el fin de establecer la obligatoriedad de las conocidas como listas cremallera, es decir, estableciendo candidaturas integradas por personas de uno y otro sexo ordenadas de forma alternativa en todos los procesos electorales.

2.3. Actuaciones en el contexto europeo para avanzar en la igualdad de mujeres y hombres

Entre las actuaciones más relevantes encaminadas a avanzar en igualdad que se han generado en el contexto europeo en 2023, debe reseñarse la aprobación de la [Directiva \(UE\) 2023/970 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 10 de mayo de 2023](#), por la que se refuerza la aplicación del principio de igualdad de retribución entre hombres y mujeres por un mismo trabajo o un trabajo de igual valor, a través de medidas de transparencia retributiva y de mecanismos para su cumplimiento. Esta norma establece **requisitos mínimos para reforzar la aplicación del principio de igualdad de retribución por un mismo trabajo o un trabajo de igual valor entre hombres y mujeres**, consagrado en el artículo 157 del TFUE, y la prohibición de discriminación establecida en el artículo 4 de la Directiva 2006/54/CE, en particular mediante la transparencia retributiva y el refuerzo de los mecanismos para su cumplimiento.

Además, cabe destacar que, en febrero de 2023, los Estados miembros de la UE acordaron seguir adelante con el acceso al [Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica](#) (Convenio de Estambul), requiriendo el consentimiento del Parlamento Europeo, un hito esencial para la **adhesión definitiva de la UE al mencionado convenio**, que finalmente fue ratificado por la UE el 28 de junio de 2023. La UE cuenta con 14 de los 20 países mejor clasificados del mundo en igualdad de género. Aun así, alrededor del 22% de las mujeres de la UE han sufrido violencia por parte de su pareja. Al adherirse a este Convenio, la UE gana una importante herramienta para combatir la violencia machista contra las mujeres, niñas y niños.

3. Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

3.1. Reuniones con administraciones e instituciones

- *Acuerdo interinstitucional contra la violencia machista*: El Ararteko, que a partir de 2023 forma parte **como miembro de pleno derecho** de este ámbito de

colaboración interinstitucional, ha participado en 2023 en las sesiones de la Comisión de Seguimiento de este nuevo acuerdo. No obstante, no se ha convocado aún en 2023 ninguna sesión de trabajo del grupo técnico interinstitucional (GTI), que deberá iniciar su andadura en el marco del nuevo acuerdo ya en 2024.

- *Reuniones con los ayuntamientos de Hondarribia e Irun para favorecer la igualdad de mujeres y hombres en los alardes*: A lo largo de 2023, el Ararteko se ha reunido en distintas ocasiones con los alcaldes de ambas localidades, con objeto de impulsar compromisos institucionales que favorezcan la participación igualitaria de mujeres y hombre en los alardes.
- *Mesa de coordinación contra la violencia machista en Gipuzkoa*: el Ararteko ha participado también en 2023 en la primera sesión de la comisión técnica de la mesa de coordinación creada en Gipuzkoa para mejorar la actuación institucional contra la violencia machista en ese territorio.

3.2. Reuniones con asociaciones

- *Reuniones con Jaizkibel Konpainia sobre la participación de las mujeres en el alarde de Hondarribia*: el Ararteko se ha reunido en distintas ocasiones con esta asociación en 2023 para recoger sus demandas respecto al papel de las instituciones públicas en la promoción de la igualdad de las mujeres en el alarde de Hondarribia y tratar de canalizar fórmulas de entendimiento que permitan avanzar en este asunto hacia la plena igualdad de las mujeres.
- *Reunión con Goizargi Elkarte, asociación de mujeres víctimas de violencia machista*: las áreas de igualdad de las mujeres y la Oficina de Infancia del Ararteko recibieron las demandas de esta asociación relativas a distintos asuntos relacionados con las consecuencias de la violencia de género para las mujeres y sus hijos e hijas. Se abordaron temas como las valoraciones técnicas de riesgo de desprotección en contextos de violencia de género y la perspectiva de género de las áreas de protección de la infancia de las diputaciones forales, el impacto todavía insuficiente de las acreditaciones administrativas para mujeres víctimas de violencia machista, los problemas dentro del proceso judicial para acreditar la violencia psicológica, o el papel de los puntos de encuentro familiares en esos contextos. El Ararteko se comprometió a trasladar estas inquietudes y demandas a las reflexiones que se llevan a cabo en el marco del III Acuerdo Interinstitucional contra la violencia machista, así como a facilitar desde el área de Igualdad y la Oficina de la Infancia y Adolescencia una valoración preliminar para orientar mejor las quejas que la asociación quiera someter a la consideración del Ararteko en el futuro.

3.3. Otras actuaciones

- *Declaraciones institucionales y comunicaciones públicas*

- **8 de marzo, Día Internacional de las Mujeres**

En su [declaración institucional del 8 de marzo](#) el Ararteko quiso poner en valor la importancia de que **los poderes públicos adopten un enfoque integral para garantizar la participación igualitaria de las mujeres en el mundo económico, laboral y empresarial**, como condición previa también para reducir los niveles de pobreza entre las mujeres. Para ello, ha invocado la necesidad de reforzar las políticas de conciliación, de eliminar las brechas retributivas entre hombres y mujeres, de promover procesos de toma de decisiones equilibrados entre ambos sexos y de favorecer la formación de las niñas y las adolescentes en ciencia y tecnología.

- **25 de noviembre, Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres**

Con esa ocasión, el Ararteko publicó una [declaración institucional](#), alertando que, pese a los esfuerzos y el trabajo institucional y social en favor de la igualdad, en los últimos tiempos se detecta una asunción preocupante de la cultura machista por las nuevas generaciones. El Ararteko anunció la elaboración de un estudio sobre actitudes machistas en la juventud vasca, que se hará público en 2024, con el que ha querido profundizar en las causas que llevan a nuestra juventud a adoptar esas actitudes y valores, que pueden derivar, en última instancia, en distintas formas de violencia machista contra las mujeres.

4. Síntesis de las actuaciones del área

- **Quejas más relevantes**

En 2023, llama la atención que las **quejas recibidas** se han referido a asuntos relacionados con el **sistema de valores e ideas imperante, como un posible obstáculo a la consecución de la igualdad de mujeres y hombres** de manera real y efectiva. Así, se pone en cuestión la persistencia de modelos que refrendan una imagen pública estereotipada de mujeres y hombres, o se denuncia la difusión de ideas que pudieran pretender la legitimación de la mercantilización de los cuerpos de las mujeres, mediante la gestación subrogada o la laboralización de la prostitución. Con todo, los asuntos denunciados ante esta institución plantean dilemas relevantes en cuanto a la libertad individual para elegir

la imagen propia, así como en relación con las libertades de expresión y opinión. El Ararteko, en sus intervenciones, ha tratado de ponderar de manera equilibrada ambos aspectos, para amparar un modelo democrático basado en el pluralismo ideológico, de imagen, expresión y opinión, pero llamando también la atención sobre el riesgo que corren los derechos de las mujeres si no se aclara en el discurso público cuáles son los límites que nuestra sociedad quiere poner a ciertas prácticas, como la imagen estereotipada de las mujeres en los medios de comunicación, la gestación subrogada o la laboralización de la prostitución, cuestiones que suscitan, todas ellas, una amplia controversia social actualmente. En todo caso, no parece adecuado que el Ararteko apueste por impedir la libre expresión ideológica y de opinión, exigiendo la prohibición de actos orientados a generar debate social o académico sobre cuestiones controvertidas en las que existen posicionamientos encontrados respecto a su afectación a los derechos humanos, pues ello sería tanto como contribuir a la cultura de censura o “cancelación”. La prohibición de estos actos debería ser la última *ratio* en una sociedad plural y democrática.

- **Atención a la violencia machista**

En cuanto a las novedades en el ámbito vasco en materia de prevención de la violencia machista y de atención a las mujeres que la sufren, y a sus hijos e hijas, debe llamarse la atención sobre la oportunidad que ofrece la firma en enero de 2023 por el Ararteko del [III Acuerdo Interinstitucional](#) contra la Violencia Machista contra las Mujeres, auspiciado por Emakunde y suscrito por todas las instituciones presentes en Euskadi con competencias en esta materia. La formulación que en dicho acuerdo se hace del papel del Ararteko para afrontar de manera coordinada los nuevos retos de la atención a las mujeres que sufren violencia machista abre nuevas vías de colaboración institucional para mejorar las deficiencias que el Ararteko pueda detectar en el marco de su misión de recepción de quejas ciudadanas y supervisión de las administraciones vascas.

En 2023, el Ararteko ha podido conocer de nuevo las posibilidades de mejora del **funcionamiento de los servicios de atención a las mujeres que han sufrido violencia machista, y a sus hijos e hijas**. Esto se refiere, tanto al modelo de atención que ofrecen algunos recursos residenciales -que se bate entre la necesidad de establecer reglas de convivencia y la importancia de promover procesos de empoderamiento en las mujeres-, como a la atención recibida por los servicios que se ofrecen a estas mujeres y sus hijos e hijas, en especial cuando se trata de intervenciones que se llevan a cabo desde los servicios de infancia, para los que la perspectiva de género resulta especialmente relevante en contextos de violencia machista. En definitiva, las inquietudes expresadas por estas mujeres ponen de manifiesto que aún queda camino por recorrer para ajustar nuestros servicios a un modelo de atención eficaz y de calidad que ponga los derechos y las necesidades de las mujeres en el centro.

- **Declaraciones y posicionamientos del Ararteko en el ámbito de la igualdad**

El Ararteko ha querido destacar en 2023 **la importancia de la economía para los derechos de las mujeres**, llamando la atención sobre la necesidad de que los poderes públicos adopten un enfoque integral para garantizar la participación igualitaria de las mujeres en el mundo económico, laboral y empresarial.

También ha querido alertar sobre la **asunción preocupante de la cultura machista por las nuevas generaciones**. Teniendo en cuenta, además, que son esos valores machistas los que conducen a la violencia machista contra las mujeres, el Ararteko ha iniciado en 2023 la elaboración de un estudio sobre actitudes machistas en la juventud vasca, que se hará público en 2024, con el que ha querido profundizar en las causas que llevan a nuestra juventud a adoptar esas actitudes y valores.

Personas con discapacidad

Capítulo

III

3

Antecedentes



Como en años precedentes, en este apartado, a través de una visión transversal de los diferentes ámbitos de actuación de esta institución, tratamos de abordar todas aquellas cuestiones que nos han sido planteadas en el año 2023 en defensa de los derechos de las personas con discapacidad.

La institución del Ararteko, en el ejercicio de su función primordial de defensa de los derechos de todas las personas, ha puesto siempre un especial énfasis en la defensa de aquellas personas con mayores dificultades para ejercer sus derechos en igualdad de condiciones y oportunidades.

1. Quejas destacadas

En este apartado tratamos de entrar en detalle sobre la tramitación de aquellas quejas y actuaciones seguidas a lo largo de este ejercicio, que consideramos pueden resultar de interés en este ámbito.

1.1. Accesibilidad urbanística y movilidad en el transporte

1.1.1. Tal y como se recoge en el área de urbanismo de este informe (Capítulo II.16) se siguen planteando quejas sobre los problemas urbanísticos que generan la instalación

de ascensores en edificios ya existentes cuando el proyecto requiere autorizar la ocupación de una parcela pública para su instalación. Las ordenanzas deben fijar con claridad los requisitos y términos de la prueba que debe aportarse por las comunidades para determinar, con carácter previo, que la instalación del ascensor no resulte factible técnica o económicamente en el espacio privado. En opinión de esta institución esa preferencia debería tener en cuenta, junto con los criterios técnicos, económicos y funcionales que justifican la ocupación de los espacios públicos regulados por el artículo 24.3 del [Real Decreto Legislativo 7/2015, de 30 de octubre](#), por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Suelo y Rehabilitación Urbana, el principio de proporcionalidad en aquellos casos que requieren una mínima ocupación.

1.1.2. Por otro lado, en el ámbito del transporte, lamentablemente tenemos que seguir poniendo de manifiesto que los medios de transporte públicos continúan sin eliminar las barreras al libre desenvolvimiento de las personas con discapacidad. Es necesario insistir en la necesidad de garantizar la accesibilidad durante toda la cadena de desplazamiento, desde el origen al destino, independientemente del número de las etapas realizadas y de los medios de transporte empleados. La accesibilidad universal a los sistemas de transporte posibilita una participación activa en la vida social y económica en igualdad de oportunidades a toda la ciudadanía.

En tal sentido, hemos recibido varias quejas de personas usuarias de silla de ruedas en las que denuncian las dificultades para acceder a los autobuses interurbanos, en ocasiones denuncian que acuden a prestar el servicio autobuses sin plataforma a pesar de haberlo solicitado en el momento de adquirir el billete; también reclaman por no disponer el vehículo de suficientes plazas reservadas, así como por el mal funcionamiento de las propias plataformas.

1.1.3. En el presente ejercicio también se han recibido varias quejas denunciando los problemas de accesibilidad existentes en algunas estaciones de Metro Bilbao, así como en relación con apeaderos y estaciones que dependen de Euskal Trenbide Sarea.

1.1.4. El contenido del derecho a acceder a la utilización de las dotaciones públicas y los equipamientos colectivos se orienta a tratar de garantizar la accesibilidad física de la ciudadanía a los mismos mediante la eliminación de las barreras arquitectónicas y urbanísticas que puedan existir. Dentro de este concepto de equipamiento o dotación se trae a colación la queja promovida por la Asociación Egíñaren Eginez referente a las consultas de ginecología del Centro de Salud de Salburua. La queja exponía la falta de adaptación de estos espacios para atender a mujeres con discapacidad física que necesiten ayudas técnicas para neutralizar dichas limitaciones en cuanto a su movilidad.

En respuesta a la petición formulada por el Ararteko, Osakidetza informó que desde el Servicio de Arquitectura de la Subdirección de Infraestructuras de la Dirección General de Osakidetza se había iniciado la evaluación del estado actual de dichas consultas con el fin de solucionar el problema referido.

Asimismo, Osakidetza apuntaba que, desde 2018, destina de forma anual recursos para adecuar a la normativa de accesibilidad, los espacios físicos y su equipamiento. En este sentido, dicha entidad precisaba que, en el abordaje de la cadena de accesibilidad, dentro del ámbito de sus competencias, se había priorizado el acceso a los centros de salud, sin descartar actuaciones en el resto de los eslabones. Al revisar el proyecto de ejecución que sirvió para la construcción de este Centro de Salud de Salburua, al parecer, se constató que sí disponía de espacios de transferencia adecuados en las consultas de acuerdo con la normativa de accesibilidad. Por lo tanto, se concluía que el estado actual de las consultas referidas era consecuencia de la modificación, con posterioridad, de su distribución. Un análisis inicial, apuntaba la necesidad de racionalizar, sustituir o reorganizar el mobiliario actual, lo que permitiría volver a disponer de suficiente espacio de giro y transferencia para aquellas personas con discapacidad física.

Sobre los sillones de exploración de la red, Osakidetza informó, también, que son objeto de renovación periódica y que, en la actualidad, gran parte de estos son regulables en altura y que, si en el caso denunciado aún no lo fuesen, se solicitaría su sustitución.

Finalmente, quedaba pendiente la visita al centro con el fin de recabar y contrastar la información disponible junto con los responsables de éste. Así, una vez analizados los datos, Osakidetza se comprometía a elaborar una propuesta que defina las medidas correctoras necesarias para hacer accesible nuevamente las consultas aludidas.

1.2. Derechos Lingüísticos, Cultura y Deporte

Tal y como se exponía en el ejercicio anterior, hemos de referirnos de nuevo a las actuaciones practicadas en relación con una queja con motivo de las dificultades de una persona con dislexia para que HABE aceptara los informes de educación y realizara las adaptaciones en su examen de EGA.

En respuesta a la petición formulada por el Ararteko, HABE informó de que la dislexia no figura en la lista oficial de discapacidades, tal y como declaró el Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno del Gobierno Vasco a través de “Euskadi Irekia” el 24 de febrero de 2021. En esta respuesta se subrayó que las instituciones forales o los médicos debían detallar en un informe sanitario cuáles son los efectos de la dislexia en la persona para realizar los ajustes correspondientes en cada estudio.

No obstante lo anterior, HABE comunicó al Ararteko que a la promotora de la queja se le había adoptado la prueba y que, desde marzo del 2022, se hacía de manera habitual realizando las siguientes adaptaciones: *“se le dedicó más tiempo, aumentando en un porcentaje del 33% el tiempo para realizar el examen de destreza escrita; en el documento de examen escrito se amplió la letra y el tipo de escrito y se amplió el espacio entre líneas y se adaptó la forma de recibir las instrucciones para la realización de la prueba de examen y se prestó especial atención a las explicaciones con claridad y precisión.”*

Por último, indicaban que ante las situaciones que se puedan dar en el futuro, tal y como se viene haciendo desde marzo de 2022, HABE atenderá a las directrices y sugerencias de las asociaciones DISFAM, OIDEA y FEDIS y que, en todo caso, los “ajustes razonables” se realizarán dentro de los límites de los recursos personales, materiales y tecnológicos de HABE, en línea con los requerimientos de inclusión social previstos en el texto refundido de la Ley 1/2013, de 29 de noviembre, hacia el objetivo de la accesibilidad universal.

A la vista de todo ello, el Ararteko considera que HABE está dando los pasos solicitados en cuanto a las adaptaciones de examen para personas con discapacidad y dislexia.

1.3. Educación

1.3.1. En este ámbito, en el ejercicio que se examina, han continuado recibiendo un número importante de quejas que giran en torno a las carencias que, a juicio de las familias de los menores, se detectan en el caso de alumnado con necesidades educativas especiales, escolarizado en enseñanzas no universitarias, vinculadas a una discapacidad.

A pesar de reconocer los esfuerzos desarrollados por el conjunto de las administraciones públicas, con protagonismo de la Administración educativa, en opinión del Ararteko habría un margen notable de mejora que redundaría en que las singularidades de este tipo de alumnado, a la hora de la prestación del servicio educativo, fueran afrontadas de manera que se incrementaran los niveles de integración e inclusividad.

Por ello, el Ararteko reitera las recomendaciones emitidas con ocasión de quejas formuladas en ejercicios anteriores, que se concretan en deficiencias que se producirían en

materia de dotaciones, tanto de recursos humanos como de tipo material. Así, se han promovido quejas que versan sobre las exigencias formativas del profesorado, requisitos para la creación de aulas estables, así como los instrumentos y medios a proporcionar acordes con las características del alumnado.

1.3.2. En lo referente a las enseñanzas universitarias queremos destacar el escrito de queja que recibió el Ararteko de una estudiante de la UPV/EHU que tiene un grado de discapacidad física del 82%, por lo que requiere de un técnico de apoyo educativo para seguir con sus estudios universitarios en condiciones de igualdad con el resto del alumnado.

La interesada exponía que había dispuesto de un técnico de apoyo educativo en los cuatro años que había cursado un Grado en Trabajo Social, pero que, tras haber vuelto a solicitar dicho recurso para estudiar un máster en Gestión e Innovación en Servicios Sociales, dicha petición había sido desestimada, de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de Igualdad de Oportunidades en la atención al alumnado con necesidades especiales de la UPV/EHU.

En la resolución desestimatoria se indicaba que el postgrado para el que se ha solicitado el recurso es un título propio y que, de acuerdo con lo dispuesto en el reglamento citado, por no tratarse de un título oficial, no le correspondía la asignación de un técnico de apoyo educativo.

El Ararteko solicitó la colaboración de la UPV/EHU que remitió un informe en el que manifestaba, entre otras cuestiones, que *“El derecho a solicitar a la UPV/EHU la dotación de recursos a los estudiantes con discapacidad y/o necesidades educativas especiales está, como el ejercicio de cualquier derecho, sometido a límites”*.

Añadía la universidad que *“El reconocimiento del derecho a los y las estudiantes con discapacidad y/o necesidades educativas especiales matriculados en titulaciones propias de la UPV/EHU a disponer de medios, apoyos y recursos no solo comprometería seriamente la sostenibilidad del actual sistema de atención y apoyo a las personas con discapacidad y/o necesidades educativas especiales, sino que además haría inviables la continuidad del propio sistema de Enseñanzas Propias”*.

Sin embargo, el Ararteko considera que la no asignación del recurso solicitado por la estudiante impide que pueda acceder a la única especialización impartida por la UPV/EHU vinculada a la titulación de grado en Trabajo Social que ha cursado. La denegación del recurso de apoyo que requiere, según los términos establecidos en el vigente Reglamento de oportunidades en la atención del alumnado con necesidades especiales, supone una forma de discriminación por motivos de discapacidad.

Por ello, el Ararteko mediante la [resolución de 1 de marzo de 2023](#), recomienda a la UPV/EHU que amplíe a todas las enseñanzas universitarias el ámbito de aplicación del Reglamento de Igualdad de Oportunidades en la Atención al Alumnado con Necesidades Educativas Especiales de la

UPV/EHU, ya que así se garantizaría el acceso al alumnado con discapacidad a dichas enseñanzas en igualdad de condiciones.

En respuesta a dicha resolución la UPV/EHU informó de que iban a atender la recomendación del Ararteko, procediéndose a aprobar la modificación del Reglamento de Igualdad de Oportunidades del Alumnado con Necesidades Educativas Especiales, el pasado 21 de julio.

De esta forma, tal y como indicaba la propia entidad, finalmente *“se reconoce el derecho a recibir atención y hacer uso de recursos personales y de apoyo al alumnado con necesidades especiales matriculado en titulaciones propias, cuando antes este reconocimiento se circunscribía a los estudios oficiales de grado, de máster y de doctorado, así como al alumnado de movilidad internacional y al matriculado en la prueba de acceso de la universidad”*.

1.4. Función pública

Una vez más esta institución quiere poner de manifiesto la necesidad de que, no solo las administraciones públicas, sino, también, la sociedad en su conjunto interiorice la necesidad de arbitrar todas aquellas medidas que favorezcan la plena inclusión de las personas con discapacidades, de modo que estas puedan desarrollar todos sus derechos y libertades fundamentales, también en el ámbito del empleo público.

En esa línea, se han analizado quejas sobre los cupos de reserva que algunas administraciones circunscribieron a los procesos que incluían pruebas de oposición, pero sin contemplarlos en los de concurso. También sobre la definición de la discapacidad intelectual y las situaciones que incluye que pueden justificar una reserva específica, y sobre la adaptación de tiempos y medios en las pruebas, la negativa a mantener la nota de la oposición anterior por haber finalizado la participación en diferentes cupos de reserva, o la adjudicación de puestos de trabajo tras superar el proceso selectivo.

1.5. Hacienda

El art. 9.2 CE traslada a las administraciones públicas una obligación de remover los obstáculos y de adoptar medidas de actuación positiva encaminadas a favorecer a las personas que se encuentran en una situación de mayor vulnerabilidad, para que los derechos de estas personas y de los grupos en los que se integran sean reales y efectivos.

“Las personas con discapacidad, por las necesidades particulares que presentan, requieren de recursos económicos adicionales en comparación con el resto de la población para alcanzar un determinado nivel de vida. Como se ha señalado, por una parte, las personas con discapacidad tienen

desventaja a la hora de convertir sus recursos económicos en un resultado deseado, y en este sentido, necesitan una mayor cantidad de recursos para la realización de un conjunto de actividades. Asimismo, los hogares en los que vive alguna persona con discapacidad presentan una menor capacidad de generar ingresos, por motivo, principalmente, de las barreras ligadas al empleo a las que se enfrentan las personas con discapacidad y los costes de oportunidad en los que incurren los familiares que les prestan apoyo. Consideradas conjuntamente, ambas tipologías de gasto o coste referidas conformarían lo que se viene a denominar el sobreesfuerzo económico de la discapacidad.”¹

La implantación de las medidas tributarias dirigidas a ampliar la renta real disponible de las personas con discapacidad contribuye, también, a la incorporación, la participación y la visibilización de estas personas en la sociedad.

Es necesario precisar que no existe un tratamiento uniforme en toda la legislación tributaria de la discapacidad, de manera que es la norma que regula cada tributo la que determina qué concretos beneficios fiscales se pueden reconocer y cuál es su alcance tanto objetivo como subjetivo.

Asimismo, se ha de indicar que estos beneficios, hoy por hoy, se configuran con carácter rogado por nuestra legislación. Esto supone que la persona con discapacidad ha de presentar una solicitud formal, con carácter previo, para que se le puedan reconocer esos beneficios. El carácter rogado y, por tanto, que su aplicación no se realice de oficio por la administración tributaria, continúa suscitando el desacuerdo de las personas con discapacidad.

En materia de tributación local, la aplicación de la exención a las personas con discapacidad en el IVTM origina discrepancias entre algunas personas de este colectivo, porque consideran que ésta debería configurarse con carácter universal y, por tanto, sólo condicionada a la acreditación de la discapacidad.

Asimismo, se ha de tener presente que el cambio de vehículo, hoy por hoy, exige volver a solicitar y acreditar ante el ayuntamiento de imposición el cumplimiento de las condiciones tanto personales como de potencia fiscal del nuevo vehículo.

Para intentar enlazar lo mejor posible las exenciones es necesario que, en el caso de una nueva matriculación de un vehículo o en el caso de una transferencia (cambio de titularidad en los Registros de Tráfico por adquisición de un vehículo de segunda mano), que tan pronto se materialice la transmisión se acuda al ayuntamiento y se solicite en ese momento la exención, en relación con el nuevo vehículo, aportando para ello la documentación justificativa.

En relación con el reconocimiento de esta exención en el **IVTM** se ha de mencionar la recomendación de 19 de junio

¹ “El sobreesfuerzo económico de la discapacidad: una aproximación conceptual” Peru Domínguez-Olabide, Zerbitzuan 80, octubre 2023, págs. 19 a 33.

de 2023 al Ayuntamiento de Zarautz, en virtud de la que se instaba el reconocimiento de la exención por discapacidad en este impuesto y se solicitaba que se reintegrara a la contribuyente las cantidades abonadas en 2022, en concepto de IVTM.

La reclamante había visto desestimada su solicitud, porque, de acuerdo con la Ordenanza fiscal reguladora del IVTM en el municipio de Zarautz es condición inexcusable para la concesión de esta exención que la persona beneficiaria se encuentre empadronada en ese municipio y la reclamante había causado baja en 2020, por traslado a una localidad cercana.

La reclamante reconocía que, por una omisión involuntaria, no había actualizado sus datos en su DNI y ello había provocado que, desde el concesionario se hubiese dado de alta el nuevo vehículo y solicitado la exención en el IVTM en el municipio de Zarautz. No obstante, sostenía que cumplía los requisitos a los que la Norma Foral reguladora de este impuesto en Gipuzkoa supeditaba el reconocimiento de este beneficio fiscal.

La aplicación del tipo superreducido del 4% de IVA en la adquisición de un vehículo, también da lugar a algunas quejas debido al carácter rogado del beneficio y a la necesidad de tener que acreditar que se padece movilidad reducida de forma permanente.

1.6. Vivienda

En relación con la necesidad de vivienda adaptada hemos de señalar que es conocida la actual limitación del parque de vivienda protegida, en general, y del parque de vivienda adaptada en régimen del alquiler, en particular, que hace que el número de solicitudes ciudadanas sea bastante superior a la oferta de la que disponen las administraciones públicas. En este sentido, en el presente ejercicio han sido recurrentes las quejas recibidas con motivo de la necesidad de vivienda adaptada.

Una persona acudió al Ararteko ante la falta de respuesta expresa a una solicitud que había formulado ante el Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco para la adjudicación de una vivienda por el procedimiento extraordinario. Al respecto, señalaba que su unidad de convivencia se componía de seis miembros, uno de ellos menor, y otro de 22 años con un grado de discapacidad del 81%.

Esa persona manifestaba que el estado de su hijo había empeorado en los últimos años y que cada vez era más complicado realizar buena parte de las acciones más básicas del día a día. Añadió que la vivienda del mercado libre en la que residían no estaba adaptada, no disponía de espacio suficiente para maniobrar con la silla de ruedas y no entraba la grúa que necesitaban, por lo que no era posible disponer de un aseo adecuado para su hijo. Llevaban

inscritos en Etxebide desde noviembre de 2015, sin que hasta la fecha se le hubiera propuesto la adjudicación de una vivienda de protección pública adaptada. Además, eran perceptores de la RGI y de la prestación complementaria de vivienda y, a pesar de llevar a cabo una búsqueda activa, aseguró que tampoco había sido posible encontrar una vivienda adecuada en el mercado libre, motivo por el que había acudido a los servicios sociales de base.

El Ararteko consideró que el citado departamento no había atendido adecuadamente la petición en este caso para conocer si existía una especial necesidad de vivienda como acreditaban los servicios sociales de base. Además, el hecho de que no hubiera emitido una resolución motivando los hechos había impedido que la reclamante pudiera ejercer su derecho a oponerse a la decisión adoptada, causándole indefensión.

Por ello, mediante la Resolución de 16 de agosto de 2023, el Ararteko recomendó al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco que revisara la decisión de denegar una solicitud de adjudicación directa de vivienda de protección pública en régimen de arrendamiento, evaluando adecuadamente la situación de especial necesidad de vivienda acreditada por los servicios sociales de base de su Ayuntamiento. La recomendación no fue aceptada.

1.7. Seguridad

El derecho de los titulares de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad a la parada o estacionamiento en las zonas reservadas para carga y descarga ha sido objeto de estudio en el presente ejercicio.

Así, el Ararteko analizó una sanción impuesta por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, por estacionar en zona de carga y descarga un vehículo sin tener visible la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad, dado que esta defensoría considera que la normativa de aplicación no sanciona el descuido u olvido de la persona titular de la tarjeta en colocar en lugar visible la misma. En su Resolución el Ararteko también comunicó al Ayuntamiento que el inicio del período ejecutivo de cobro de una sanción antes de que se hubiera resuelto expresamente el recurso presentado contra dicha resolución sancionadora no es conforme a la normativa ni a la doctrina del Tribunal Supremo. ([Resolución de 27 de julio de 2023](#), no aceptada por el Ayuntamiento).

Respecto a estas tarjetas de estacionamiento, en la [Resolución de 10 de enero de 2024](#), el Ararteko analizó la denuncia y retirada de un vehículo que tenía la tarjeta de estacionamiento para discapacitados visible en el salpicadero y que estaba estacionado en Vitoria-Gasteiz, en una zona de reserva de estacionamiento específica para que los camiones de un supermercado realizaran labores de carga y descarga, porque, a juicio del agente, ello suponía perjuicios al tráfico.

2. Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

2.1. Desde el Ararteko siempre se ha considerado que la labor que desempeñan las asociaciones que trabajan en este ámbito en la CAPV enriquece nuestro quehacer actuando como antenas transmisoras de la realidad del colectivo, por lo que resulta obligado agradecer la colaboración permanente que han mostrado hacia esta institución.

En el presente ejercicio hemos tenido la oportunidad de seguir en contacto con las asociaciones [Elkartu](#), [Fekoor](#), [Eginaren Eginez](#) y [Euskal Gorrak](#) con la finalidad de tratar temas que como colectivo de personas con discapacidad les afectan y, en su caso, tramitar las quejas o reclamaciones concernientes.

2.2. Estudio del Ararteko: Discriminación y políticas públicas antidiscriminatorias en la Comunidad Autónoma de Euskadi. A mediados del pasado año se ha publicado el estudio del Ararteko: [Discriminación y políticas públicas antidiscriminatorias en la CAE](#) que tiene por finalidad primordial establecer un marco conceptual y jurídico en la materia, así como realizar algunas propuestas de actuación a las administraciones públicas vascas.

Las políticas antidiscriminatorias deben responder, para poder ser exitosas, a un programa de acción política alejada de actuaciones puntuales o inconexas; un programa con objetivos definidos que se mantengan en el tiempo, intentando que la sociedad vaya tomando conciencia, sin pasos atrás, de que no hay espacio para conductas racistas, LGT-Bifóbicas o discriminatorias por cualquier motivo o por la situación por discapacidad.

2.3. El Ararteko participó en la apertura de XIV Jornadas de Intercambio y Sensibilización, organizadas por la Fundación Argia, que pretenden ser un espacio de análisis y reflexión sobre el estado de implantación de los derechos de las personas con discapacidad en España recogidos en la Ley General de derechos de las personas con Discapacidad y de su inclusión social.

En su intervención, centrada en la perspectiva de garantía de los derechos de las personas con discapacidad psicosocial o trastorno mental en Euskadi, el Ararteko realizó un repaso de la normativa internacional y estatal, destacando la importancia del trabajo del tercer sector y la necesidad de promover una mayor sensibilización social y una implicación de la sociedad y de los poderes públicos en el esfuerzo de remover los obstáculos que se interponen entre las personas con discapacidad mental y el pleno disfrute de los derechos que tienen reconocidos.

2.4. Declaración del Ararteko en el Día Internacional de las Personas con Discapacidad el día 3 de diciembre de 2023. (Capítulo IV: Otros instrumentos del Ararteko para promover el derecho a una buena administración).

3. Contexto social y normativo

Al término de la redacción de este informe hemos tenido conocimiento de que el próximo 16 de enero de 2024 se va a aprobar la reforma consensuada del artículo 49 de la Constitución Española por el Pleno del Congreso de los Diputados.

El texto constitucional incorpora la referencia a “*las personas con discapacidad*” siguiendo el consenso sobre el término a nivel internacional, eliminando el término “*disminado*”. Esta reforma constitucional reconoce la importancia del lenguaje y constituye un avance en la desde la perspectiva de los derechos humanos, así como en la utilización del lenguaje inclusivo.

Además, es preciso señalar que la reforma va más allá de la terminología ya que ofrece un nuevo marco de protección y garantiza los derechos de las personas con discapacidad, incluyendo medidas específicas para mujeres y menores con discapacidad. También incorpora específicamente el principio de accesibilidad universal e introduce importantes modificaciones que inciden en el desarrollo de políticas y legislación, teniendo que contar para ello con las organizaciones y con las propias personas con discapacidad.

La redacción propuesta para esta reforma del artículo 49 es la siguiente:

- “1. *Las personas con discapacidad ejercen los derechos previstos en este Título en condiciones de libertad e igualdad reales y efectivas. Se regulará por ley la protección especial que sea necesaria para dicho ejercicio.*
2. *Los poderes públicos impulsarán las políticas que garanticen la plena autonomía personal e inclusión social de las personas con discapacidad, en entornos universalmente accesibles. Asimismo, fomentarán la participación de sus organizaciones, en los términos que la ley establezca. Se atenderán particularmente las necesidades específicas de las mujeres y los menores con discapacidad.”*

4. Síntesis de las actuaciones del área

4.1. Como se puede constatar, los asuntos que la ciudadanía ha trasladado al Ararteko solicitando su intervención en la defensa de los derechos de las personas con discapacidad son constantes a lo largo de estos años.

La [Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas](#) se compromete a que nadie se quede atrás y para lograr dicho objetivo es necesario tener en cuenta a las personas con discapacidad.

La gran aportación que supuso la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad fue la de enmarcar el tratamiento de la discapacidad desde el prisma de los derechos humanos. La Agenda 2030 y los ODS, si bien no resultan vinculantes, han puesto de relieve que la sostenibilidad, además de la dimensión ambiental, tienen también una dimensión social ya que la discapacidad y la accesibilidad forman parte del desarrollo sostenible.

La discapacidad está incluida en la Agenda 2030 y de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que componen dicha agenda son varios los que incluyen referencias concretas a las personas con discapacidad: el ODS 4 sobre educación inclusiva, equitativa y de calidad; el ODS 8 sobre crecimiento económico, pleno empleo y trabajo digno; el ODS 10 sobre la necesidad de reducir desigualdades; el ODS 11 sobre ciudades inclusivas y sostenibles y el ODS 17 sobre la revitalización de las alianzas necesarias para la implementación de la Agenda.

Por ello, es obligado reconocer a las personas con discapacidad como verdaderos sujetos de derechos, con las mismas posibilidades que el resto de la ciudadanía. Es labor de todos, de la sociedad en general, y de los poderes públicos, en particular, el aspirar a más y abogar por un cambio de mentalidades y de paradigmas a la hora de diseñar nuestras ciudades, de organizar los recursos sociales, de concebir el ocio y el deporte, de imaginar y de practicar nuestras relaciones personales. La diversidad de funcionalidades del ser humano debe presidir ese cambio desde el respeto y la consideración a la pluralidad de nuestras capacidades.

4.2. Atendiendo a los ODS, es preciso subrayar que el derecho a la **educación** constituye un derecho fundamental vinculado a la dignidad humana que, conforme también reconoce el art. 27 de la Constitución Española, tiene por objeto garantizar el pleno desarrollo de la personalidad. En ese sentido, la CE asumiendo los postulados del Derecho Internacional, atribuye, con carácter general, a “*todos*” el derecho a la educación, por considerar que, como derecho humano debe ser comprendido con la mayor generosidad.

En este sentido, de acuerdo con los postulados del artículo 24 de la Convención de los derechos de las personas con discapacidad, para hacer efectivo el derecho universal a la educación para las personas con discapacidad, sin discriminación y con igualdad de oportunidades, se deben establecer sistemas educativos inclusivos a todos los niveles, garantizando también el acceso general a la educación superior y al aprendizaje durante toda la vida, con el fin de reforzar el respeto por los derechos humanos, las libertades fundamentales y la diversidad humana.

4.3. Asimismo, es necesario garantizar el derecho a la igualdad de oportunidades en el acceso al **empleo** público, fijo o temporal, mediante la adopción de medidas de acción positiva encaminadas a garantizar una correcta gestión en este ámbito en la defensa de los derechos de las personas con discapacidad. No debemos obviar la alerta lanzada por distintos organismos internacionales, que advierten de que

la destrucción del empleo, por la desaceleración económica causada por la pandemia, puede afectar gravemente al colectivo de las personas con discapacidad ampliándose, más si caben, las desigualdades ya existentes para el acceso y mantenimiento del empleo en condiciones de igualdad de oportunidades.

4.4. También, resulta preciso insistir en que la **accesibilidad universal** sigue siendo una asignatura pendiente en nuestra sociedad, en los espacios públicos, en las edificaciones y, en el acceso a los distintos servicios prestados. Nos encontramos con importantes barreras que no permiten a las personas con discapacidad ejercer sus derechos para que puedan desarrollar una vida de forma independiente, participando activamente en la comunidad.

A estos efectos, dicho principio obliga a todos los poderes públicos a que adopten como premisa en sus actuaciones el concepto de accesibilidad universal con el fin de promover un entorno que responda a la diversidad de las necesidades del conjunto de la ciudadanía, adoptan-

do las medidas necesarias para garantizarla en edificios, establecimientos e instalaciones de concurrencia pública, instrumentos de ordenación del territorio, planes urbanísticos y proyectos de urbanización así como en los sistemas de transporte.

4.5. Para concluir, un año más, como Ararteko, debo reclamar que es preciso tomar conciencia de que trabajar por garantizar los derechos de las personas con discapacidad exige a las administraciones públicas vascas mantener permanentemente la visión transversal de la diversidad funcional en la agenda institucional, de forma que sea una constante tanto en la planificación como en la ejecución de todas las políticas públicas que pudieran afectarles.

En este sentido, resulta también decisivo que las administraciones públicas desarrollen actuaciones de sensibilización, promoción y formación dirigidas a la transformación cultural del conjunto de la sociedad en clave de igualdad de oportunidades y no discriminación y a posibilitar su mayor conocimiento sobre esta realidad, sus causas y consecuencias.

Personas en prisión

Capítulo

III

4

1. El área en cifras



Las personas en prisión han constituido siempre para el Ararteko una prioridad como colectivo de atención pública especial por su situación de vulnerabilidad y por la afectación a los derechos fundamentales que conlleva la privación de libertad y el resto de los derechos limitados en la condena².

Han pasado dos años desde que el Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco asumió la competencia penitenciaria y la tendencia de las quejas y consultas presentadas ante el Ararteko en esta área ha ido, en consecuencia, en aumento.

Aunque la mayoría de las quejas recibidas han sido remitidas desde centros penitenciarios de Euskadi, el volumen de quejas y consultas remitidas desde centros penitenciarios de la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias dependiente del Ministerio del Interior también ha crecido. En este caso, han sido derivadas al Defensor del Pueblo de España.

² El artículo 25.2 de la [Constitución española](#) establece que: "El condenado a pena de prisión que estuviere cumpliendo la misma gozará de los derechos fundamentales de este Capítulo, a excepción de los que se vean expresamente limitados por el contenido del fallo condenatorio, el sentido de la pena y la ley penitenciaria".

Como consecuencia de la transferencia de prisiones al Gobierno Vasco, el Ararteko es plenamente competente en cuanto a la supervisión de la administración penitenciaria vasca y los centros penitenciarios de Araba (Zaballa), Bizkaia (Basauri) y Gipuzkoa (Martutene), así como las unidades dependientes de los mismos y los centros de reinserción social. Por ello, este año el Ararteko ha finalizado la serie de jornadas informativas, iniciadas en el ejercicio anterior en los tres centros penitenciarios de Euskadi, con el fin de presentar la institución a las personas presas e informar a las mismas del procedimiento de queja y las posibilidades de intervención del Ararteko. En consecuencia, no solo más personas presas se han dirigido a esta institución, sino que también ha variado el perfil de personas que acude al Ararteko, siendo titulares de las quejas tanto las propias personas internas como familiares y allegados y entidades sociales.

Así, en el ejercicio 2023 el Ararteko ha recibido un total de 73 quejas. Dentro de ese total destacan diversas actuaciones iniciadas de oficio que se desarrollan en el punto 4.

No obstante, el objeto de la inmensa mayoría de las quejas recibidas no difiere de lo recogido en el informe anual del ejercicio anterior, siendo el principal el referido a los traslados entre centros penitenciarios de las diferentes administraciones penitenciarias³. Otras quejas del área han estado relacionadas con el acceso de las personas presas a recursos residenciales y sociales en tercer grado, así como cuestiones incidentales de organización, régimen y funcionamiento de los tres centros penitenciarios vascos.

³ El anexo al [Real Decreto 474/2021, de 29 de junio, de traspaso de funciones y servicios de la Administración General del Estado a la Comunidad Autónoma del País Vasco sobre ejecución de la legislación del Estado en materia penitenciaria](#), establece que la Administración Penitenciaria que ha de recibir al interno solo podrá denegar el traslado por clasificación o destino por considerarlo "improcedente o por carencia de plazas, según las capacidades máximas previamente establecidas."

2. Antecedentes

Es importante recordar que con el traspaso de la competencia penitencia al Gobierno Vasco, el Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales asumió la *competencia sobre la gestión de la organización, régimen y funcionamiento de los establecimientos penitenciarios y de reinserción social, así como la ejecución de la legislación penitenciaria* (arts. 10.14 y 12.1 del Estatuto de Autonomía del País Vasco).

En este contexto, una de las principales preocupaciones del Ararteko ha estado relacionada con los **traslados** de las personas en prisión con motivo de la aplicación del **régimen de vida cerrado** a los presos preventivos o la **clasificación en primer grado**⁴ de aquellas personas penadas en las que concurren las características del art. 102.5 del [Real Decreto 190/1996, de 9 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento Penitenciario](#) (en adelante RP). El hecho de que no existan departamentos de régimen cerrado en Euskadi obliga al traslado de aquellas personas sometidas a este régimen a prisiones fuera del territorio, impactando ello directamente en sus procesos individuales de reeducación y reinserción y en las posibilidades de resocialización y mantenimiento de los vínculos familiares y sociales de estas personas en Euskadi. Por ello, el Ararteko recomendó al Gobierno Vasco ([Recomendación del Ararteko de 27 de febrero de 2023](#)) la creación de unas dependencias de régimen cerrado para avanzar en el objetivo de una administración penitenciaria vasca integral.

Así, de acuerdo con el documento de [bases para la implantación del modelo penitenciario en Euskadi](#), el Ararteko recomendó la implantación de un departamento de primer grado con una orientación tratamental intensa y no sancionatoria, con un equipo de tratamiento especializado y estable ya que el primer grado supone el régimen de vida más restrictivo. En este sentido, según ha podido saber el Ararteko, la previsión del Gobierno Vasco es tener habilitado un departamento de régimen cerrado en el centro penitenciario de Araba a lo largo de 2024 con personal específicamente formado al efecto.

Por otro lado, el acercamiento de personas con arraigo en Euskadi cumpliendo condena en centros penitenciarios de la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias, sumado a la situación de nuevos ingresos, ha contribuido a un aumento de la población penitenciaria que el Ararteko ya apuntó en el informe del ejercicio anterior. La consecuencia directa de que la ocupación efectiva de los centros penitenciarios de Euskadi sea superior a la capacidad operativa de los mismos, es

que el Gobierno Vasco ha venido aplicando en 2023 diversas medidas que afectan directamente a la situación de las personas presas hasta que esté en funcionamiento la prisión de Zubieta (cuya finalización de las obras está prevista para la primavera de 2024 si bien su puesta en funcionamiento efectiva se producirá previsiblemente a lo largo de 2025). Esta sobreocupación ha tenido como consecuencia la adopción de medidas de la administración penitenciaria vasca como la denegación de traslado a los centros de su competencia de presos en otros centros penitenciarios del Estado o los traslados de personas sin arraigo en Euskadi a otros centros de la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias.

Este último punto ha sido objeto de denuncia al Ararteko debido a la vulnerabilidad de las personas migrantes en prisión cuando son trasladadas fuera de Euskadi. El Ararteko ha tenido conocimiento de diversos casos de personas migrantes cuya única vinculación en Euskadi se ha generado en la propia prisión, o de personas que llegaron siendo menores de edad a Euskadi. En estos casos, al considerar la administración penitenciaria vasca que no tenían arraigo o familia suficiente, han sido trasladadas fuera de la Comunidad Autónoma.

Para la denegación de los traslados entre administraciones penitenciarias se siguen los criterios legales recogidos en las normas que regulan el traspaso de competencias, conforme a las cuales la administración de destino puede oponerse en el caso de que consideren de dichos traslados como improcedentes o no exista la disponibilidad de plazas⁵.

Siendo esta actuación a priori conforme a derecho, el Ararteko ha considerado importante subrayar la necesidad de definir por parte del Gobierno Vasco este tipo de conceptos jurídicos indeterminados como la falta de arraigo para considerar un traslado a Euskadi como improcedente, ello con el objetivo de garantizar la seguridad jurídica de estas personas. El Ararteko en sus resoluciones ha venido señalando que es necesario objetivar dicho concepto de arraigo y sistematizar los criterios de aplicación, en particular, en materia de traslados.

Asimismo, el Ararteko detectó un traslado masivo de personas presas en el centro penitenciario de Bizkaia a otros de la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias debido a la realización de unas obras en dicho centro. Dada la gravedad de la situación, el Ararteko realizó un intenso seguimiento del asunto a raíz de varias quejas de personas presas trasladadas. Finalmente, sin compartir los criterios técnicos esgrimidos por el Gobierno Vasco para dicho traslado, el Ararteko pudo cerciorar el reingreso de todas las personas trasladadas por este motivo una vez finalizadas las reparaciones al centro penitenciario de Bizkaia (Basauri).

4 Regulado en el inciso tercero del artículo 101 del Real Decreto 190/1996, de 9 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento Penitenciario y de la misma manera lo trata el artículo 10 de la Ley Orgánica general Penitenciaria: "existirán establecimientos de cumplimiento de régimen cerrado o departamentos especiales para los penados calificados de peligrosidad extrema o para casos de inadaptación a los regímenes ordinario y abierto... El régimen de estos centros se caracterizará por una limitación de las actividades en común de los internos y por un mayor control y vigilancia sobre los mismos en la forma que reglamentariamente se determine".

5 [El apartado 4 de la Letra D del Decreto 169/2021, de 6 de julio](#), por el que se aprueba el Acuerdo de la Comisión Mixta de Transferencias Estado-Comunidad Autónoma del País Vasco, de traspaso a la Comunidad Autónoma del País Vasco de funciones y servicios sobre ejecución de la legislación del Estado en materia penitenciaria dice que "si el traslado es consecuencia de clasificación o destino penitenciarios, será necesaria la previa aprobación de la Administración Penitenciaria que ha de recibir al interno, la cual solo podrá oponerse a ella por considerarla improcedente o por carencia de plazas, según las capacidades máximas previamente establecidas".

En cualquier caso, la falta de espacio dificulta todavía más el cumplimiento en las cárceles de Euskadi del principio celular del artículo 13 del RP, obligando en muchas ocasiones que haya personas compartiendo celda, situación agravada en el caso de las mujeres al disponer de menos espacios.

A la situación de infraestructura insuficiente para dar respuesta a las necesidades penitenciarias del territorio, hay que sumar la situación denunciada al Ararteko por varias personas presas en relación con la falta de **personal penitenciario**, especialmente de tratamiento, en los tres centros penitenciarios vascos, y cómo este déficit está afectando a la atención que se presta a las personas en prisión y al grado de estrés y presión al que está sometido el personal de prisiones.

Otro punto importante sobre el que el Ararteko ha venido ocupándose este pasado año 2023 es el relacionado con el **acceso de las personas presas a recursos residenciales y de reinserción de la comunidad**. El Ararteko ya apuntó en el último informe la problemática de los recursos residenciales de las diputaciones forales⁶, y ha podido conocer que afortunadamente el Gobierno Vasco ha consolidado la red de pisos de acogida para internos e internas en semilibertad o de permiso que no dispongan de recursos habitacionales.

No obstante, el Ararteko recibió una queja relacionada con esta cuestión sobre el caso de una persona con discapacidad ingresada en un centro penitenciario de Euskadi en situación de tetraplejía. Este asunto motivó la intervención del Ararteko en el curso de la cual pudo tener conocimiento de la puesta en marcha de Eusten en Bizkaia, un recurso específico sociosanitario al que personas penadas con enfermedades graves e incurables sin recursos habitacionales puedan ser destinadas al acceder al régimen de vida en semilibertad. Recurso reiteradamente demandado por el Ararteko en sus informes anuales al Parlamento Vasco.

Por último, el Ararteko es consciente de la necesidad de implantación y desarrollo de las **tecnologías de la información y la comunicación (TIC)** en la vida en prisión por muchos motivos: económicos, sociales, de desarrollo, de reinserción y de eficacia y de buena administración. Por ello, el Ararteko ha recordado a la administración penitenciaria vasca la necesidad de normalizar estas herramientas y sistemas en prisión, sobre todo, para evitar el “analfabetismo tecnológico y digital” en particular de esas personas que salen de prisión tras cumplir condenas largas, lo que ha impedido su adaptación progresiva normalizada a los cambios actuales.

⁶ En 2021 se produjo una situación de emergencia ya que, en el marco de la transferencia, los recursos residenciales para personas en prisión de las Diputaciones Forales se estaban cerrando (caso de los recursos específicos residenciales para presos de la Diputación Foral de Álava) o estaban destinándose a otros colectivos de exclusión social grave sin adaptar las herramientas de valoración de la exclusión a personas en prisión, cuyos tiempos penitenciarios además no casaban con la disponibilidad de plazas, produciéndose de hecho el cumplimiento del tercer grado hasta el licenciamiento de la condena en prisión por falta de acceso a los recursos residenciales forales.

3. Quejas y actuaciones destacadas

3.1. Aplicación de medios coercitivos y traslado de un interno al centro penitenciario de La Moraleja-Dueñas (Palencia) por regresión a primer grado penitenciario a consecuencia de un altercado violento, mediando denuncia por malos tratos contra la administración penitenciaria vasca

El Ararteko recibió un escrito de queja de un interno en el que denunció su traslado al centro penitenciario de La Moraleja-Dueñas (Palencia) por motivo de su regresión a primer grado al haber sido acusado de haber protagonizado unos incidentes violentos en el centro penitenciario de Bizkaia. El interno tras un aislamiento provisional fue trasladado de urgencia al centro penitenciario Araba.

El reclamante denunció malos tratos por parte de los funcionarios de ambos centros penitenciarios vascos, informando al Ararteko de que, antes de ser trasladado a Palencia, había cursado escritos de denuncia ante la autoridad judicial competente en Euskadi.

Ante la gravedad de los hechos, el Ararteko solicitó información al Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco y analizó la aplicación de medios coercitivos en ambos centros, concluyendo que debían adoptarse las medidas oportunas para evitar omisiones en la comunicación de la aplicación de medios coercitivos a los órganos de control e inspección interna y a la autoridad judicial correspondiente.

Igualmente, recomendó ([Recomendación del Ararteko de 27 de febrero de 2023](#)) habilitar un régimen de primer grado en Euskadi para garantizar una administración penitenciaria vasca integral y evitar las consecuencias negativas del traslado fuera de Euskadi y la interrupción del proceso individual de reinserción del reclamante y la dificultad de mantener sus relaciones sociales y familiares.

La administración afectada hizo saber al Ararteko que la recomendación se aceptaba. En consecuencia, la creación de departamentos especiales de régimen cerrado en el centro penitenciario de Araba ha pasado a formar parte de la previsión de infraestructura y formación de personal del Gobierno Vasco en el ejercicio 2024.

3.2. Situación de privación de libertad de una persona con discapacidad (tetraplejia) por falta de asignación de recurso residencial idóneo en la red comunitaria

El escrito de denuncia recoge que el estado del interno derivaba de un accidente ocurrido durante el disfrute de un permiso penitenciario ordinario de salida, por lo que el Juzgado de Vigilancia Penitenciaria (en adelante JVP) le concedió la libertad condicional y fue ingresado en un recurso comunitario de la Diputación Foral de Bizkaia (en adelante DFB).

Según argumentó la DFB, ante la imposibilidad de contención del paciente, solicitaron el traslado a varios recursos residenciales especializados, sin respuesta positiva. Finalmente, la DFB cursó baja al reclamante en el recurso residencial que ocupaba. Consecuentemente, el JVP suspendió la libertad condicional y el interno ingresó de nuevo en el centro penitenciario de Araba, en el módulo de enfermería.

El Ararteko solicitó información sobre el asunto a la DFB e, igualmente, se puso en contacto tanto con personal de la administración penitenciaria vasca, como con personas vinculadas a entidades del Tercer Sector encargadas de la gestión de diferentes recursos relacionados con el departamento a fin de recabar información.

El expediente concluyó con una resolución en la que el Ararteko señalaba la necesidad de coordinación entre el Gobierno Vasco y las diputaciones forales, para dar respuesta a las necesidades específicas de las personas presas y su integración en la red pública del sistema vasco de servicios sociales. Asimismo, el Ararteko subrayó la necesidad de equilibrar la carga territorial entre los recursos de las diferentes diputaciones⁷.

Finalmente, el Ararteko tuvo conocimiento del traslado del interno al recurso Eusten en el mismo momento en que fue puesto en marcha. Asimismo, el Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco ha incorporado en el documento publicado de Balance de dos años de gestión penitenciaria en Euskadi que tiene como objetivo futuro, en la línea de lo señalado por el Ararteko, “*propiciar la derivación a recursos sociosanitarios para atender a personas internas con enfermedades graves e incurables, contando con el servicio Eusten como recurso de transición hacia otros recursos sociosanitarios*”.

⁷ La Diputación Foral de Álava ha soportado históricamente una carga mayor al estar en su territorio el principal centro penitenciario de cumplimiento de Euskadi.

4. Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

4.1. Actuaciones de oficio

Los suicidios y muertes en prisión han interpelado al Ararteko como institución históricamente. Lamentablemente, en 2023 el Ararteko ha tenido que abrir cuatro expedientes de oficio a consecuencia de las muertes ocurridas en prisiones vascas durante este año. En dos de ellos, el Ararteko pudo comprobar que se había actuado de acuerdo con los estándares internacionales y protocolos y no observó indicios de irregularidad alguna. Los otros dos expedientes siguen en fase de tramitación.

Por otro lado, el Ararteko organiza anualmente una reunión con entidades del tercer sector del ámbito penitenciario en cada uno de los tres territorios históricos. A raíz de la información trasladada al Ararteko en la reunión mantenida a finales de 2022, el Ararteko inició en 2023 sendas actuaciones de oficio sobre las comunicaciones de las personas en prisión con sus familiares y allegados cuando existan hijos e hijas menores de edad⁸ y sobre las comunicaciones de las personas en prisión con los diferentes operadores jurídicos⁹, que han finalizado con sendas resoluciones del Ararteko.

4.2. Reuniones con asociaciones

Como cada año el Ararteko ha celebrado reuniones en cada una de las sedes del Ararteko con las entidades del Tercer Sector del ámbito penitenciario dedicadas a la reinserción de las personas presas en Euskadi y con representantes de los Turnos de Asistencia Penitenciaria (TAP) de los Colegios de la abogacía de los tres territorios.

Estas reuniones, además de posibilitar una evaluación conjunta de la situación de la realidad penitenciaria en Euskadi, son de gran interés para la institución, pues, entre otras formas de los problemas de las personas presas a las que atienden en sus programas, así como de los avances y mejoras apreciados respecto del año anterior.

Asimismo, personal técnico del área de personas en prisión se ha reunido con otras asociaciones y agentes sociales a lo largo del ejercicio, como la red ESEN (Espetxe Sarea Euskadi Nafarroa).

⁸ Resolución del Ararteko de 17 de octubre de 2023 sobre comunicaciones familiares.

⁹ Resolución del Ararteko de 17 de octubre de 2023 sobre comunicaciones con operadores jurídicos.

4.3. Reuniones con la Administración

Tras la publicación de la recomendación sobre la implantación del primer grado penitenciario en Euskadi,¹⁰ el Ararteko y la consejera de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco se reunieron junto con sus equipos para analizar dicha recomendación, así como los expedientes de oficio en relación con las muertes sucedidas en las prisiones vascas y otros asuntos de relevancia.

De forma habitual, personal técnico del área de personas en prisión se ha venido reuniendo, asimismo, con los responsables técnicos de la administración penitenciaria del Gobierno Vasco para valorar y realizar un seguimiento del desarrollo de la gestión penitenciaria tras la transferencia.

4.4. Jornadas informativas en los centros penitenciarios de Euskadi

Para el Ararteko las personas en prisión son sujetos de derecho y siguen formando parte de la sociedad como activos sociales. Por tanto, debido a la particularidad de su situación de privación de libertad ambulatoria y las dificultades de esta población de acceder a información sobre la institución, la adjunta del Ararteko y personal técnico se desplazaron a cada uno de los tres centros penitenciarios de Euskadi para realizar unas jornadas en las que informaron a las personas asistentes de sus derechos, así como sobre las funciones de la institución y su funcionamiento. Estos encuentros permitieron, también, poder charlar directamente con las personas presas.

4.5. Entrevistas individuales con personas presas en prisión

Personal técnico del Ararteko se ha desplazado con regularidad a las tres prisiones vascas en el marco de la tramitación de diferentes expedientes de queja para reunirse con las personas reclamantes, atendiéndoles de manera individualizada.

4.6. Participación en actos, grupos de trabajo y conferencias

A lo largo del ejercicio la institución del Ararteko ha participado en numerosos eventos como los que se detallan a continuación:

- “*The Future of Parole: Ideas, Institutions and Practices*”: encuentro académico internacional en el Instituto Internacional de Sociología Jurídica de Oñati.
- “*Justicia y práctica restaurativa en el ámbito penitenciario*”: jornada que se inició con la participación de la adjunta del Ararteko en la mesa redonda acerca de la importancia de la justicia restaurativa en las políticas penitenciarias.
- Dentro de los cursos de verano de la UPV, el Ararteko ha participado en una mesa redonda sobre los mecanismos para la prevención de la tortura y los malos tratos.
- Además, personal del Ararteko ha podido visitar, en calidad de observador, junto al Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura, el centro penitenciario de Araba y la unidad de psiquiatría legal del Hospital Psiquiátrico Aita Menni.
- Jornada sobre el trabajo en prisión organizada por el 30 aniversario de SIDALAVA.
- Participación con una ponencia en la jornada “*la intervención con mujeres en el nuevo modelo penitenciario de Euskadi*” organizada por GOIZTIRI.
- Participación en la Jornada “*Personas LGTBIQ+ en prisión: incidencias de la libre autodeterminación de género en el sistema penitenciario. Retos de la administración penitenciaria*”.

4.7. Visitas de inspección en el marco de la tramitación de expedientes de oficio

El personal técnico del Ararteko realizó visitas de inspección en los tres centros penitenciarios de Euskadi con el objetivo de recabar información sobre las cuestiones relacionadas con las comunicaciones planteadas en el expediente de oficio, evaluar la adecuación de las instalaciones de las prisiones a los estándares estatales e internacionales en la materia y determinar el nivel de homogeneidad de los criterios seguidos en los tres centros penitenciarios de Euskadi.

5. Síntesis de las actuaciones del área

Para el Ararteko a la hora de realizar sus funciones resulta fundamental tener presente el hecho de que las **personas en prisión son sujetos de pleno derecho que siguen formando parte de la sociedad** a la que deben regresar tras su proceso de reinserción. Así, la vida en prisión debe tomar como referencia la vida en libertad. Igualmente, es importante destacar que los derechos y obligaciones que derivan de la relación jurídico-penitenciaria de sujeción especial con la prisión se suman a los derechos propios de la ciudadanía, sin que aquellos puedan sustituir a estos o puedan verse afectados, más allá de las limitaciones recogidas en las normas.

¹⁰ Resolución de 27 de febrero de 2023 del Ararteko.

En este sentido, los derechos que asisten a las personas presas como ciudadanas de pleno derecho deberán hacerse efectivos también ante las administraciones autonómica, foral y municipal, que deben cumplir las obligaciones legales con las mismas garantías en condiciones de igualdad con el resto de la ciudadanía, siendo para ello necesaria la coordinación y comunicación interinstitucional entre administraciones públicas. Resulta una exigencia del **principio de integridad de las políticas públicas** que permitan una atención integral de las necesidades que estas personas presenten y que, a día de hoy, en opinión del Ararteko, está lejos de materializarse.

A lo largo del ejercicio del año 2023 los puntos principales sobre los que ha centrado su actividad el Ararteko han sido:

1. **Derechos fundamentales:**

- › **Suicidios y muertes en prisión.** A lo largo de este año debemos lamentar cuatro muertes en las diferentes prisiones vascas. Tras cada fallecimiento el Ararteko inició el correspondiente expediente de oficio. En dos de ellos ya finalizados no observó indicios de irregularidad alguna. A raíz de estos expedientes de oficio, el Gobierno Vasco ha elaborado y facilitado al Ararteko un nuevo protocolo en la materia que cumple los estándares internacionales y que implica avances sobre el vigente anteriormente.
- › **Enfermos terminales:** El Gobierno Vasco ha puesto en marcha el recurso sociosanitario Eusten: recurso específico sociosanitario para personas penadas con enfermedades graves e incurables sin recursos habitacionales. Según consta a esta institución, se realizaron los primeros traslados a dicho recurso en el verano de 2023.

2. Acercamientos: la recomendación del Ararteko sobre la implantación de módulos de primer grado en Euskadi ha sido aceptada por la administración penitenciaria vasca. Además, este compromiso ha sido incluido en la previsión de infraestructuras penitenciarias para la apertura de un módulo con este destino en el centro penitenciario de Araba en 2024. No obstante, el Ararteko ha insistido en la necesidad de objetivar bajo criterios detallados los conceptos jurídicos indeterminados, como el arraigo, en relación con los traslados.

3. Acceso de las personas presas a recursos residenciales y de reinserción en la comunidad (fundamentalmente exclusión social, dependencia y tercera edad). Aunque la apertura de recursos específicos para personas en prisión supone un gran avance en las posibilidades de reinserción de las personas usuarias, es fundamental, desde la perspectiva del Ararteko, que estas personas puedan tener garantizado el acceso a los recursos sociales y de reinserción en la comunidad en condiciones de igualdad con el resto de la ciudadanía.

Para ello, es imprescindible que existan servicios sociales normalizados en prisión, debiendo existir un protocolo de actuación en la materia que permita la creación de los servicios sociales penitenciarios en la red de atención primaria e integrada en el sistema vasco de servicios sociales.

Asimismo, el Ararteko recuerda que los procesos individuales de reinserción no finalizan, en la mayoría de los casos, con la salida en libertad definitiva, por lo que resulta imprescindible extender la intervención institucional con recursos residenciales de intensidad media para expresos y expresas, que eviten situaciones postpenitenciarias de las que esta institución ha tenido conocimiento como indigencia, situación de calle y exclusión grave, que puedan favorecer la reincidencia.

4. **Salud mental, mujeres y derechos de los menores con progenitores en prisión.**

Por último, el Ararteko quiere señalar que le preocupa, especialmente, la situación de la salud mental de las personas en prisión¹¹. En tal sentido, siguen vigentes las recomendaciones recogidas en el Informe Extraordinario del Ararteko sobre [La atención socio-sanitaria a la salud mental de las personas privadas de libertad en la CAPV](#).

Por otro lado, la **perspectiva de infancia y de género**, en opinión del Ararteko precisan de un impulso específico decidido por parte de la administración penitenciaria vasca. Aunque se han dado pasos con la creación de programas como Kuttunak (para favorecer el contacto normalizado de menores con los progenitores en prisión) o la apertura del módulo de madres en la prisión de Martutene, el Ararteko considera que sigue siendo necesaria una mayor perspectiva de género e infancia en la política penitenciaria vasca.

¹¹ Según el estudio PRECA de 2011 (Prevalencia de trastornos mentales en centros penitenciarios españoles) un 84% de la población estudiada ha sufrido un trastorno mental en algún momento de la vida, un 76% consumo de sustancias: cocaína y cannabis, un 45% trastorno de ansiedad y un 41% trastornos del estado del ánimo y un 11% trastorno psicótico.

Personas gitanas y otras minorías culturales

Capítulo

III

5

Antecedentes



El Ararteko presta atención especial a las dificultades y necesidades del pueblo gitano, como minoría étnica y cultural más numerosa de los Estados miembros de la Unión Europea, que ha sufrido una marginación social y política durante siglos y que exige de políticas de promoción de igualdad, lucha contra la discriminación y reconocimiento de su identidad cultural. En este apartado recogemos las actuaciones del Ararteko que les afectan y mencionamos algunos elementos significativos del contexto social y político actual.

En la [Estrategia Vasca con el Pueblo Gitano 2022-2026](#) se hace una estimación de que su número podría alcanzar la cifra entre 15.000 y 20.000 personas gitanas en la CAE, mayoritariamente joven, formada en más de la mitad por mujeres, aunque no es posible acotar el número por la imposibilidad de realizar censos étnicos. Estarían distribuidas (siempre de una manera aproximada), 4.000 en Araba, concentradas en Vitoria-Gasteiz, 9.000 en Bizkaia, concentradas en Bilbao y su área de influencia y 4.000 en Gipuzkoa, de manera más dispersa que en los otros dos territorios.

En atención a los estudios citados en la Estrategia, así como en los que se referencian en el estudio del Ararteko, 2023, [“Discriminación y políticas antidiscriminatorias en la CAE”](#),

concretamente en el Capítulo II.9 [“El pueblo gitano, minoría cultural que requiere protección frente a la discriminación y exclusión social, especialmente, tras el COVID-19”](#), las personas gitanas presentan indicadores de vulnerabilidad muy relacionados con la discriminación y el antigitanismo que han sufrido a lo largo de la historia. El estudio del Ararteko pone de relieve la situación a la que se enfrentan en las diferentes dimensiones vitales, principalmente en el acceso a una vivienda y a un empleo digno, la importancia del seguimiento de las medidas que se impulsen en pro de los derechos de este colectivo y la necesidad de obtención de datos para su evaluación, así como la incidencia de la discriminación y el antigitanismo que sufren, lo que explica las dificultades del pueblo gitano para ascender en la escala social y económica, a pesar de que son titulares del derecho a la igualdad y del derecho a la libertad de circulación en la Unión Europea.

En el [informe del 2023 de la Agencia Europea de Derechos Fundamentales](#), (FRA), 2023, en el apartado 5, [“Igualdad e Inclusión personas gitanas”](#), se vuelve a subrayar que el antigitanismo y la discriminación constituyen las principales barreras para que las personas gitanas avancen en igualdad, inclusión y participación (pág. 123). El informe se hace eco de la [investigación de la FRA elaborada en el año 2021](#) sobre discriminación hacia la población gitana en 10 países europeos, entre ellos España, de la [Recomendación \(UE\) 2021/1004 del Consejo de 14 de junio de 2021](#) por la que se establece una Garantía Infantil Europea, así como de la [Recomendación del Consejo de 12 de marzo de 2021](#) sobre la igualdad, la inclusión y la participación de la población gitana, para hacer propuestas de intervención.

Los diferentes informes y estudios destacan el problema cardinal de la vivienda, debido a las barreras infranqueables de acceder a una vivienda segura y adecuada, entre ellos, el [Informe del Relator Especial de las Naciones Unidas sobre una vivienda adecuada](#), Balakrishnan Rajagopal, [“La vivienda adecuada como elemento integrante del derecho a un nivel de vida adecuado, y el derecho de no discriminación a este respecto”](#). El informe recomienda que las políticas sociales y de vivienda mantengan un enfoque no discriminatorio, dando prioridad a los grupos más marginados.

1. Quejas destacadas

El contenido de las quejas que tramita el Ararteko afecta fundamentalmente a las áreas de Inclusión Social, Educación y Vivienda. Las personas gitanas sufren problemas similares a los que presenta el conjunto de la ciudadanía que formula queja. No obstante, debido a la desigualdad social que soportan y fruto de la discriminación de la que son objeto, se subrayan obstáculos graves en algunos ámbitos, como los relacionados con la denegación de la inscripción en el padrón, las señaladas dificultades en el acceso a una vivienda o respecto a la concesión y mantenimiento de prestaciones económicas de garantía de ingresos y emergencia social. En los últimos años hay que añadir las quejas derivadas de la interrupción y limitación de la atención presencial en las oficinas públicas y las dificultades para la comunicación telemática por la generalización de dicho canal para las relaciones con las administraciones públicas y para la petición de citas.

1.1. Vivienda

Disponer de un alojamiento adecuado es el requisito básico para el desarrollo vital de cualquier persona, para acceder a la formación y capacitación laboral, así como para el acceso a un empleo o la participación en la vida económica; en suma, para la inclusión social. A pesar de las previsiones legales y dotacionales existentes, que son objeto de análisis detallado en el Capítulo II de este Informe, área de Vivienda, el acceso a una vivienda de promoción pública en alquiler sigue siendo muy complejo y es objeto de reiteradas solicitudes a los servicios sociales municipales y a la Viceconsejería de Vivienda del Gobierno Vasco.

1.1.1. *Negativa de los servicios sociales a la realización de informes para acudir al procedimiento de adjudicación extraordinario*

El Ararteko ha recibido varias quejas presentadas por familias gitanas que trasladan que no hay disposición por los servicios sociales municipales para elaborar el preceptivo informe social previsto en el artículo 12 del [Decreto 39/2008, de 4 de marzo](#), sobre régimen jurídico de viviendas de protección pública y medidas financieras en materia de vivienda y suelo, modificado por la Disposición Final segunda del Decreto 210/2019, de 26 de diciembre (Decreto 39/2008). En respuesta a la petición de información remitida por esta institución los servicios sociales municipales alegan la existencia de incumplimientos en el plan de intervención social o en la acreditación del destino de las ayudas de emergencia social concedidas, o porque no habían hecho un uso responsable de las prestaciones económicas que recibían, como razones de peso para denegar la elaboración del informe. El Ararteko, en su intervención, ha recordado la importancia de la facultad que ostentan los ayuntamientos de elevar una solicitud de informe de adjudicación extraor-

dinaria a la Viceconsejería de Vivienda del Gobierno Vasco y el cumplimiento de las garantías previstas en la [Ley 39/2015, de 1 de octubre](#), del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que exige motivar y explicar las razones a las personas solicitantes por las que no proceden a elevar dicho informe.

Una de las quejas denunciaba la situación de carencia de vivienda de una pareja gitana que residía en una caravana con sus dos hijos menores de edad, en un aparcamiento de camiones de un polígono industrial en el Valle de Trápaga. El Ayuntamiento había instado su desalojo del polígono, para lo que recabó autorización judicial. Tras procederse al desalojo la familia continuó viviendo en otro polígono industrial del mismo municipio. El expediente pone de relieve la ausencia de respuesta a la situación de vulnerabilidad que presenta esta familia por parte del Ayuntamiento de Trapagaran y el marco de corresponsabilidad institucional entre el Gobierno Vasco y las administraciones locales ante situaciones de emergencia habitacional. A juicio del Ararteko, la persona que acude a los servicios sociales de base de su Ayuntamiento mostrando una necesidad urgente de vivienda, si acredita el cumplimiento de los requisitos establecidos para presentar una solicitud, goza de manera indubitada de la condición de interesado, con las garantías procedimentales que esta condición supone (artículo 4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, (LPAC), por lo que ostentan los derechos previstos en el artículo 53 de la LPAC.

Además, el Ararteko pudo comprobar que el Ayuntamiento de Trapagaran no notificó a los solicitantes resolución alguna motivando la decisión de no elaborar el informe requerido para una posible adjudicación directa, ni tampoco el acuerdo de no elevar a la Viceconsejería de Vivienda una propuesta de adjudicación por el procedimiento extraordinario. La ausencia de respuesta motivada impide que las personas interesadas conozcan de manera clara, detallada y expresa cuál es la voluntad administrativa acerca de la pretensión que han planteado y la argumentación que la fundamenta, de forma que ignoran cuál es la base argumental que la administración ha empleado para no acceder a lo solicitado y los motivos que justifican dicha decisión. Por otra parte, las personas afectadas por una situación de silencio administrativo desconocen igualmente los elementos básicos que la administración debería haberles notificado para recurrir una decisión contraria a su pretensión, como son los recursos procedentes, el órgano administrativo o judicial ante el que hubieran de presentarse y el plazo de que disponen para interponerlos.

En opinión del Ararteko, la configuración de los servicios sociales como servicios de responsabilidad pública obliga a incorporar las garantías del procedimiento administrativo. No en vano el artículo 2 de la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales (Ley 12/2008) establece el derecho subjetivo a los servicios sociales y a la tutela judicial efectiva, por lo que el Ayuntamiento de Trapagaran debería haber respondido por escrito a la solicitud de informe de vulnerabilidad para poder instar, en su caso, el procedimiento de adjudicación extraordinario en la Vice-

consejería de Vivienda del Gobierno Vasco. Basándose en todo ello recomendó al Ayuntamiento de Trapagaran responder expresamente por escrito de manera motivada a la solicitud del reclamante de elaboración del informe de vulnerabilidad para la presentación de la solicitud de vivienda a la Viceconsejería de Vivienda para su adjudicación por el procedimiento extraordinario y llevar a cabo las actuaciones necesarias, en coordinación con otras administraciones competentes, para evitar que esta familia gitana se vea obligada a vivir en una caravana. [Resolución del Ararteko, de 26 de diciembre de 2023](#), pendiente de respuesta.

1.1.2. Retrasos en la reubicación por mayor número de miembros de la unidad de convivencia y limitaciones en las posibilidades para su primera adjudicación

La limitación del parque de vivienda protegida lleva a que el número de solicitudes ciudadanas sea bastante superior a la oferta de la que disponen las administraciones públicas, lo que dificulta también las solicitudes de reubicación, solicitudes que son presentadas, en un porcentaje importante, por la población gitana debido al mayor número de hijos e hijas y en razón a que se supera la ratio de 15 m²/persona. El plazo de espera se suele alargar, al no disponerse de un parque amplio de vivienda de protección pública. La misma dificultad se repite en las solicitudes de adjudicación de vivienda, derivada del número de miembros que componen la familia, frente al número de habitaciones que se prevén en las promociones de vivienda pública, lo que también limita las posibilidades de adjudicación a las familias gitanas (al igual que a las familias numerosas).

1.1.3. Discriminación para el acceso a la vivienda en el mercado privado

Ante la importante demanda existente, los propietarios de viviendas optan bien por no arrendar la vivienda a familias gitanas o fijan un precio muy superior al que correspondería a la ubicación y condiciones de la vivienda o, rechazan abiertamente el alquiler de la vivienda. En el estudio del Ararteko *“Discriminación y políticas discriminatoria en la CAE”* el Ararteko pone el énfasis en la discriminación existente en el acceso a la vivienda y recuerda el nuevo marco legal, [Ley 15/2022, de 12 de julio](#), integral para la igualdad de trato y la no discriminación (Ley 15/2022). Esta ley contempla específicamente las necesidades de las personas sin hogar en situación de vulnerabilidad o susceptibles de sufrir discriminación en el acceso y disfrute de una vivienda, como es el pueblo gitano. La incorporación del derecho a la igualdad de trato y a la no discriminación en la normativa de vivienda y en los instrumentos de planificación debería tener en cuenta los parámetros asentados por la Ley 15/2022 y los que establezca en este ámbito la futura normativa vasca. La normativa de desarrollo y el Plan Director de Vivienda de la CAE debería incluir, además, disposiciones antidiscriminatorias aplicables a los proveedores de vivienda pública, a los prestadores de servicios de venta, arrendamiento, intermediación inmobiliaria, portales de anuncios o cualquier otra persona física o jurídica que oferte públicamente vivienda.

1.2. Prestaciones económicas

La normativa reguladora de las prestaciones de ingreso mínimo vital (IMV), renta de garantía de ingresos (RGI) y prestación complementaria de vivienda (PCV) exige la presentación de determinada documentación y el cumplimiento de requisitos y obligaciones complejos, para lo que es recomendable una orientación de calidad y un conocimiento profundo y riguroso del marco normativo, sobre todo, por su novedad, tras la aprobación de la [Ley 14/2022, de 22 de diciembre](#), del Sistema Vasco de Garantía de Ingresos y para la Inclusión y del decreto regulador de la renta de garantía de ingresos, [Decreto 173/2023, de 21 de noviembre](#). El Ararteko ha señalado de manera reiterada la importancia de que por parte de las oficinas de Lanbide se ofrezca información y atención ciudadana ajustada a las necesidades y especificidades de las familias gitanas y, que, en sus decisiones, se tome en consideración el interés superior del menor, en sus tres aspectos, como derecho, principio y procedimiento, [Recomendación general del Ararteko 2/2015, de 8 de abril](#). *La obligada consideración al interés superior del menor en las políticas públicas y, en especial, en el sistema de garantía de ingresos.*

Las familias gitanas presentan características específicas que no se concilian con las previsiones normativas reguladoras de las prestaciones económicas de IMV, RGI y PCV. El Ararteko ha puesto de relieve en sus informes anuales que la normativa reguladora de las prestaciones económicas, así como las estipulaciones de los contratos de alquiler de las viviendas de protección oficial en régimen de alquiler, no encajan con la concepción solidaria y comunitaria de las familias gitanas que constituye un rasgo de su identidad cultural. Como consecuencia, les ha hecho más proclives a suspensiones y extinciones de prestaciones por incumplir la obligación de comunicar hechos con relevancia en el cumplimiento de los requisitos o en la cuantía de la RGI, como es la convivencia sobrevenida entre miembros de la familia extensa. También les ha afectado, en mayor medida que a otras UC, la limitación de la duración de la UC excepcional prevista para UC con menores a cargo, inicialmente en cuanto a su duración y, posteriormente, en cuando a la fecha de inicio del cómputo de dicha UC excepcional¹².

Un motivo de queja, que afecta especialmente a las personas gitanas, es el de no poder acogerse al padrón social o ficticio en la acreditación de los requisitos para ser UC beneficiarias del IMV y de la RGI. Varias familias gitanas, que han presentado queja ante el Ararteko, no disponían de domicilio válido (porque no les habían renovado el alquiler de la vivienda o como consecuencia de un desahucio y lanzamiento judicial, entre otros motivos), y han solicitado el padrón social, que les ha sido denegado por residir de manera efectiva en la vivienda de un familiar que les ha acogido de manera excepcional y temporal. Aunque cabría la

12 Instrucción JAR—DBE—023, sobre la “fecha en la que da comienzo el cómputo máximo de tiempo que establece el artículo 5.2 del Decreto 147/2010, para las unidades de convivencia con menores a cargo” que entró en vigor el 14 de diciembre de 2020.

inscripción padronal en dicho domicilio¹³, no cuentan con el consentimiento del propietario de la vivienda, porque perjudicaría a sus familiares que también se encuentran en situación de vulnerabilidad y exclusión social. El contenido de estas quejas pone de relieve una situación de inequidad respecto a las personas que viven en una infravivienda o en la calle, que pueden acceder al padrón social y a las prestaciones económicas, si cumplen el resto de los requisitos. Las familias gitanas sin vivienda y con hijos a cargo piden el amparo de sus familiares, quienes van a sentirse obligados a ofrecérselos, a pesar de que ello ponga en riesgo su propia situación residencial y prestacional.

1.2.2. En el año 2023 se han elevado a Lanbide-Servicio Vasco de Empleo dos recomendaciones con relación a la denegación, suspensión y extinción de la RGI y de la PCV.

1.2.2.1. Lanbide denegó la solicitud de RGI a una madre con un bebé motivando la denegación en que esta persona formaba parte de una unidad de convivencia (UC) a la que previamente se le había extinguido la RGI. En opinión del Ararteko, la normativa no establece que la extinción de la RGI afecte de manera obligatoria al resto de los miembros de la UC, sino que dicha decisión responde al ejercicio de una facultad discrecional. La extensión de los efectos de la extinción a otros miembros de la UC está prevista de manera potestativa en el artículo 50.2 del [Decreto 147/2010, de 25 de mayo](#). Asimismo, la normativa prevé la concesión de la RGI a otro miembro de la UC. El artículo 28.4 de la [Ley 18/2008 de 23 de diciembre](#) (Ley 18/2008), en su redacción dada por la Ley 4/2011, de 24 de noviembre (Ley 4/2011), de modificación de la Ley para la Garantía de Ingresos y para la Inclusión Social, prevé, en el apartado 4, la tramitación de la solicitud de RGI con carácter de urgencia y, prioritariamente, en un plazo que, en ningún caso pueda ser superior a un mes, en los supuestos en que la extinción o el mantenimiento del derecho RGI correspondiente a la persona que hasta entonces fuera la titular implique perjuicios manifiestos a los demás miembros de su UC. Por ello, no se trata del ejercicio de una potestad reglada sino discrecional. El ejercicio de las potestades discrecionales está sometido a determinados límites, como es la obligada motivación, que en el caso analizado fue inexistente, al no dar ninguna explicación diferente a la literalidad del precepto normativo. Asimismo, el Ararteko cuestiona que Lanbide haya cumplido de manera adecuada el derecho a la buena administración y el principio del interés superior del menor. En opinión del Ararteko, la resolución denegatoria no ha motivado las razones por las que extiende los efectos de la extinción de la RGI a otra UC ni ha ponderado los efectos que podría implicar en la vida del bebé, la decisión administrativa de privar de ingresos a la UC; sin que tampoco se hiciera referencia a dicha afectación en el informe remitido al Ararteko, [Resolución del Ararteko, de 26 de mayo de 2023, que no ha sido aceptada](#).

1.2.2.2. Lanbide acordó extinguir el derecho a la RGI a una UC invocando el artículo 28.1 e) de la Ley 18/2008, en la redacción dada por la Ley 4/2011, es decir en virtud de la existencia de dos suspensiones previas por incumplimiento de obligaciones en el periodo de dos años de vigencia de la prestación. En opinión del Ararteko, no era de aplicación dicha causa de extinción porque únicamente se había acordado una primera suspensión y no es asimilable la decisión de no reanudación y de mantenimiento de la suspensión con una segunda suspensión. Ni la Ley 18/2008, ni el Decreto 147/2010 establecen cuáles son los efectos que lleva anudados una resolución de no reanudación de una prestación suspendida. Esos efectos se deducen del artículo 28 1 e) de la Ley 18/2008 en la redacción dada por la Ley 4/2011. Dicho artículo, al regular las causas por las que cabe acordar la extinción de la RGI, prevé el mantenimiento de una situación de suspensión por periodo continuado superior a doce meses. No fue el caso de este expediente ya que Lanbide acordó la no reanudación y la extinción en un periodo inferior, de escasos 6 meses. Otro aspecto que se analizó fue la duración de la interrupción del año de prestación. En opinión del Ararteko, el cómputo del año debería iniciarse desde la interrupción del abono de la prestación. Sin embargo, la UC no volvió a ser beneficiaria de la prestación hasta que hubieron transcurrido 1 año y 8 meses desde que se interrumpió el abono de la RGI. Además de la revisión de la extinción, el Ararteko recomendó establecer **mecanismos internos de supervisión** para cumplir el derecho a la igualdad de trato y a la no discriminación previsto en la Ley 15/2022. [Resolución del Ararteko, de 26 de mayo de 2023, que no ha sido aceptada](#).

1.3. Servicios Sociales

El Ararteko ha concluido su actuación con relación a la atención social ofrecida a un joven incapacitado judicialmente en situación de vulnerabilidad y exclusión social. Este ciudadano formuló queja ante esta institución denunciando la atención social recibida por parte de los servicios sociales tanto municipales como forales. La queja afecta a un joven cuya tutela, siendo menor, fue asumida por la Diputación Foral de Álava. En el momento de formular la queja contaba con una valoración de discapacidad del 47% con discapacidad intelectual leve, alteración de conducta y factores sociales complementarios. Cuando iba a alcanzar la mayoría de edad se tramitó su incapacitación judicial, por lo que el Juzgado nombró un tutor. El promotor de la queja denunciaba que se encontraba en situación de calle, sin alojamiento. El Ararteko analizó la intervención de los diferentes servicios públicos que le atendieron y remitió determinadas conclusiones. En las mismas propone una reflexión sobre los criterios de prevalencia en la atención a personas con discapacidad y dependencia y a aquellas en situación de riesgo o con valoración de exclusión social, para garantizar dar respuesta a las necesidades de las personas “prevalentes” en cada momento. Ello puede exigir la realización de reuniones periódicas entre áreas de diferentes administraciones públicas (inter e intra) y de alcanzar acuerdos entre

13 Resolución de 29 de abril de 2020, de la Subsecretaría, por la que se publica la Resolución de 17 de febrero de 2020, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Cooperación Autonómica y Local, por la que se dictan instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre la gestión del Padrón municipal.

los servicios de financiación de plazas que se ajusten a la evolución de cada proceso individual y a su multidimensionalidad. Asimismo, el Ararteko considera que la salida obligada o la imposibilidad de acceso de personas por problemas de conducta a un servicio social debe ser objeto de regulación específica con el fin de mejorar las garantías jurídicas y evitar situaciones de sinhogarismo. Además, considera necesario reflexionar sobre el procedimiento y las consecuencias de la expulsión de las personas sin hogar de los centros residenciales con la finalidad de ofrecer, en todos los casos, una alternativa habitacional y reforzar las garantías procedimentales básicas de cualquier decisión de conformidad con los principios del procedimiento sancionador. [Resolución del Ararteko, de 2 de mayo de 2023.](#)

2. Contexto social y político

El [Consejo de la Unión Europea ha firmado un acuerdo el 9 de octubre de 2023](#) que contiene determinadas Conclusiones sobre medidas para garantizar el acceso igualitario de la población gitana a una vivienda adecuada y no segregada y para abordar la cuestión de los asentamientos segregados. En el mismo reconoce la existencia de una situación crítica respecto a la vivienda y la población gitana y una falta de progreso en su abordaje y reclama específicamente a los poderes públicos medidas concretas para mejorar la situación en materia de vivienda de la población gitana, que garanticen el acceso igualitario a una vivienda adecuada y no segregada.

Por otro lado, es de interés hacer referencia a [la Resolución del Parlamento Europeo, de 4 de octubre de 2023](#), sobre la segregación y discriminación de los niños romaníes en la educación. El Parlamento Europeo reclama mayor implicación a los Estados para superar determinadas barreras que están impidiendo la inclusión social, la participación y la mejora de la educación del alumnado gitano y pide medidas específicas para las niñas gitanas.

En el año 2023 se ha publicado una [Guía de interés en el desarrollo de programas de prevención y lucha contra la violencia del género](#), fruto de la colaboración entre SINERGY (Red de lucha contra la violencia doméstica y de género), el Consejo de Europa y EEA and Norway Grants¹⁴, por la perspectiva interseccional que integra y porque ha tomado en consideración los derechos y necesidades de las mujeres gitanas.

Finalmente, se menciona el [informe anual 2023 de la Fundación Secretariado Gitano “Discriminación y Comunidad Gitana”](#). Dicho informe presenta 532 casos de discriminación y antigitanismos atendidos en el año anterior y reúne los avances, las buenas prácticas, la jurisprudencia y los litigios estratégicos más recientes que lidera la Fundación

¹⁴ Mecanismo financiero del Espacio Económico Europeo (Noruega, Islandia y Liechtenstein) que tiene por objeto reducir las desigualdades sociales y económicas en los países europeos y reforzar la cooperación.

3. Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

3.1. Estudio “Discriminación y políticas públicas antidiscriminatorias en la CAE”

En junio de 2023 el Ararteko ha publicado el [Estudio sobre discriminación y políticas antidiscriminatorias en la CAE](#), cuyo detalle se recoge en el Capítulo IV de este informe. El estudio analiza el marco jurídico y el contexto social actual y recopila las actuaciones que están realizando las administraciones públicas vascas, así como los informes y recomendaciones de los organismos internacionales y del Ararteko en materia de discriminación. Tomando como base todo ello, dirige determinadas propuestas de actuación y recomendaciones a las administraciones públicas vascas, entre ellas: la elaboración y aprobación de una Ley vasca integral en materia de igualdad de trato y no discriminación, la necesidad de reflexionar sobre la creación de un organismo de igualdad, estructura o institución independiente y adecuadamente dotada en materia antidiscriminatoria en la CAE. El Ararteko también recomienda la elaboración de instrumentos de planificación y de estrategias que contemplen la lucha contra la discriminación como objeto principal y que prevean indicadores de seguimiento y su evaluación, el impulso de la participación de las organizaciones sociales y de los colectivos objeto de discriminación en los órganos consultivos, o el desarrollo de actuaciones para hacer frente al discurso de odio. Por último, señala la necesidad de establecer medidas de prevención, protección y reparación frente a actuaciones y conductas discriminatorias de manera complementaria a la reclamación administrativa o a la denuncia ante órganos judiciales (en donde se pone especial énfasis en la perspectiva restaurativa) o articular garantías en los mecanismos de toma de decisión automatizados.

3.2. Reuniones con administraciones, instituciones y asociaciones

El Ararteko ha mantenido una reunión con asociaciones gitanas que forman parte del Consejo para la Promoción Integral y Participación Social del Pueblo Gitano en la que por parte de las asociaciones se pusieron de relieve los problemas más acuciantes que enfrenta la población gitana y algunas preocupaciones que entendían relevantes. Entre estas últimas mencionaban el contenido de los informes elaborados por los servicios sociales, que consideraban que contenían prejuicios y desconocimiento hacia las familias gitanas, que mantienen elementos diferenciadores, como es el contexto familiar frente a otros modelos de UC. Añadieron, asimismo, la desconfianza con la que se relacionan las familias gitanas con los servicios sociales y las oficinas públicas, que dificulta el establecimiento de relaciones de

confianza. Plantean, como un paso atrás, la desaparición de determinados programas de mediación intercultural e intervención familiar que no fueron incorporados en el [Decreto de Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales](#). Además, trasladaron la preocupación con relación a la formación y los resultados académicos de los niños y niñas gitanas, así como respecto a la problemática del fracaso escolar. A su juicio es fundamental para el ascenso social que un mayor número de alumnado gitano curse ciclos superiores de educación, por lo que cuestionan las adaptaciones curriculares o que sean derivados a centros de iniciación profesional. En este mismo ámbito denunciaron que no se haya dotado de recursos a los centros que proponían proyectos de interés y echan de menos más profesorado con vocación educativa y que no tengan prejuicios hacia las personas gitanas. Por último, denunciaron la vulneración del derecho a la vivienda debido a la discriminación y el antigitanismo que sufren, que lleva a la población gitana, de manera ineludible, a una situación de precariedad residencial.

4. Síntesis de las actuaciones del área

4.1. Un número elevado de quejas que se tramitan en la institución y que afectan a personas gitanas está relacionado con la vulneración del derecho a una vivienda adecuada y segura. Al igual que los organismos internacionales, incluido el Consejo de la Unión Europea, el Ararteko ha recomendado medidas concretas para mejorar la situación de la población gitana en el ámbito de la vivienda, que garanticen el acceso igualitario de la población gitana a una vivienda adecuada y no segregada.

4.2. El Ararteko recibe quejas de familias gitanas a quienes se les archiva, deniega o extingue la RGI y el IMV, a pesar de no disponer de recursos económicos suficientes y encontrarse en situación de exclusión social. Se llega a esta circunstancia por la imposibilidad de presentar la documentación requerida, por desconocimiento de trámites esenciales o por el incumplimiento de requisitos y obligaciones para ser titulares del derecho a estas prestaciones. En la [Estrategia Vasca con el pueblo gitano 2022-2026](#), se prevé expresamente en la Línea 10.1 *Generar un espacio de diálogo e intercambio con la Dirección de Prestaciones e Inclusión de Lanbide*. Ese espacio es una oportunidad para dar respuesta a las preocupaciones y carencias detectadas y para detectar actuaciones aparentemente neutras pero que colocan a las personas gitanas en situación de desventaja por lo que entraría dentro de la modalidad de discriminación indirecta. Asimismo, ayudaría a promover una aplicación e interpretación de la normativa que tenga en cuenta las necesidades específicas de las personas gitanas y evitar el fenómeno de la “no percepción” o *non take up*.

4.3. El Ararteko ha recomendado la puesta en marcha de **mecanismos internos de detección y supervisión de cualquier modalidad de discriminación** en la tramitación de los expedientes de RGI, en aplicación del nuevo marco normativo antidiscriminatorio, que prevé medidas destinadas a prevenir toda forma de discriminación, directa o indirecta, en los sectores público y privado. Dichos mecanismos cabría extenderlos a otros servicios públicos, en aplicación del derecho a la igualdad de trato y discriminación y del derecho a la buena administración.

4.4. El Ararteko reitera la importancia del cumplimiento de las medias previstas en la Estrategia Vasca con el pueblo gitano 2022-2026 para lograr la igualdad efectiva y la no discriminación, y para su inclusión social y participación económica y cultural. Asimismo, hace hincapié en las propuestas de actuación y recomendaciones que contiene el Estudio del Ararteko sobre *“Discriminación y políticas públicas antidiscriminatorias en la CAE”*.

Personas inmigrantes y diversidad cultural

Capítulo

III

6

Antecedentes



En este apartado se recogen las actuaciones del Ararteko que afectan a los derechos de las personas inmigrantes, como personas destinatarias de las políticas de las administraciones públicas vascas. Además, se señalan algunas de las características y novedades más significativas que afectan a la acogida e integración de las personas inmigrantes y refugiadas, así como a sus derechos.

Según [datos de Eustat, a fecha 1 de enero de 2023](#), la población nacida en países extranjeros asciende a 277.911, un 8,7% más que hace un año, de las cuales tienen nacionalidad extranjera 203.662. Supone el 9,3% de la población, porcentaje inferior al porcentaje del conjunto del Estado (16,9%). El 50,1% son mujeres y el origen principal es latinoamericano (44,1%), principalmente, Colombia, Nicaragua, Honduras, Venezuela y Paraguay. Le siguen los países africanos (25,1%), Marruecos, Argelia, Senegal y Nigeria, en este caso con predominio de hombres.

El [barómetro 2023 sobre percepciones y actitudes hacia la población de origen extranjero](#) sigue mostrando que la cuestión migratoria no supone un problema en la CAE.

Si bien los datos mejoran año a año, las cifras reflejan la estigmatización de ciertos colectivos, principalmente los procedentes de Marruecos, Argelia o el Magreb, en general.

Este año ha aumentado la llegada de personas inmigrantes en Europa alcanzando el mayor nivel desde el año 2016. El [informe de Frontex](#) recoge la llegada de 16.915 personas por el Mediterráneo occidental (12% más que en el año 2022) y 40.403 por África occidental (la ruta de Canarias) que ha tenido un incremento de 161% frente al año 2022.

Según el [informe monitoreo del derecho a la vida, del año 2023](#), de la Organización Caminando Fronteras, 6.618 personas perdieron la vida en la frontera occidental euroafricana, entre ellas 363 mujeres y 384 niños y niñas. Procedían mayoritariamente de Mauritania, Senegal y Gambia. La [Organización Internacional para las Migraciones](#) ha recogido en su proyecto “[Migrantes desaparecidos](#)”, que han fallecido 3041 personas en el Mediterráneo en el año 2023 y 914 en el Mediterráneo occidental, cifra que supera a los fallecidos de los últimos años, lo que es sumamente desalentador.

En este contexto, cabe mencionar el informe elaborado por [Alboan “Invisibilizadas. Mujeres migrantes en el cruce de fronteras”](#) basado en la realidad de las mujeres en los contextos migratorios de Centroamérica y la Frontera Sur marroquí-española. El informe pone de manifiesto la vulneración de derechos fundamentales y la perpetuación de violencias a las que se enfrentan las mujeres migrantes a lo largo de todo el proceso migratorio desde origen, durante el tránsito, en las fronteras y en destino.

Finalmente, se vuelve a destacar que, el último informe de [incidentes de odio de Euskadi de 2022](#) publicado en abril del 2023 y elaborado por la [Cátedra UNESCO de Derechos Humanos y Poderes Públicos de la Universidad del País Vasco](#), sigue poniendo de relieve la prevalencia, entre los incidentes registrados, de lesiones, amenazas y coacciones racistas y xenófobas.

1. Quejas destacadas

En este apartado llamamos la atención sobre algunas de las quejas tramitadas en las que el elemento del origen nacional ha tenido un peso específico.

1.1. Quejas en las que se denuncia una diferencia de trato o discriminación por razón del origen nacional

Mencionamos una actuación en la que se denunciaba un incidente discriminatorio en el servicio de atención ciudadana del Departamento de Hacienda y Finanzas de la Diputación Foral de Bizkaia. El Ararteko pudo comprobar que el Departamento Foral había llevado a cabo una investigación en relación con los hechos denunciados. Sin embargo, no respondió por escrito a la reclamación formulada por la persona contribuyente en relación con la deficiente atención recibida en el servicio. Tampoco parece haber investigado específicamente el fundamento de las alegaciones de discriminación formuladas por esa misma persona, obviando, de ese modo, la previsión relativa a la inversión de la carga de la prueba en caso de alegaciones de trato discriminatorio. No obstante, lo anterior, el Ararteko valoró como positivo que el Departamento Foral de Hacienda y Finanzas procediera a un examen pormenorizado de la petición que había formulado la persona contribuyente y que le hubiera pedido disculpas por el trato inadecuado recibido en el servicio de atención ciudadana. Esta defensoría, además, propuso considerar la posibilidad de elaborar, en cumplimiento del derecho a la buena administración, instrumentos jurídicos de fijación de estándares en la atención ciudadana, a fin de poder dar cumplida respuesta a las denuncias recibidas sobre mala atención y discriminación, incluyendo la posibilidad de organizar espacios restaurativos para posibilitar el encuentro entre la persona que se ha sentido discriminada o maltratada y el personal funcionario que le atendió, al hilo de las propuestas realizadas en el reciente estudio del Ararteko sobre “*Discriminación y Políticas Antidiscriminatorias en la CAE*”.

1.2. Quejas que afectan a la denegación, suspensión y extinción de prestaciones sociales

Se destacan, entre las quejas que se han recibido, las relacionadas con las dificultades de las personas argelinas para acceder y mantenerse como titulares de la prestación de renta de garantía de ingresos (RGI) por los obstáculos para la renovación de su pasaporte en la Embajada argelina, documento imprescindible para su identificación. Como problemática nueva se menciona una queja que afecta a un solicitante de protección internacional, respecto del que Lanbide no ha estimado que cumpliera el año de residencia regular para tener derecho al ingreso mínimo vital regulado

en la [Ley 19/2021 de 20 de diciembre](#), por la que se establece el ingreso mínimo vital, a pesar de que este año, como respuesta a la jurisprudencia consolidada¹⁵, se está facilitando un resguardo de prórroga de derechos por recurso administrativo/judicial, en aplicación de la [Directiva 2013/32/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013](#), sobre procedimientos comunes para la concesión o la retirada de la protección internacional.

La nueva [Ley 14/2022, de 22 de diciembre](#), del Sistema Vasco de Garantía de Ingresos y para la Inclusión ha mejorado la protección a situaciones sobre las que el Ararteko había alertado por riesgo de vulnerabilidad, ineficacia e inequidad en sus recomendaciones con reflejo en los informes anuales que presenta al Parlamento. Así, la exigencia a los cónyuges de vivir juntos, a pesar de las dificultades existentes para poder efectuar la reagrupación familiar, o la exigencia de un certificado de bienes como *conditio iuris* para el acceso a la prestación de RGI. Asimismo, se ha dotado de seguridad jurídica al establecer normativamente que la residencia efectiva se pierde cuando la persona se ausenta durante 90 días de la CAE. Siendo un criterio que Lanbide aplicaba habitualmente, el Ararteko había cuestionado que existiera base legal para imponer su aplicación con los efectos derivados de ello, esto es, la imposibilidad de acceder a la prestación en tres años y la reclamación de las prestaciones percibidas por incumplimiento de requisitos. El nuevo marco normativo ha dotado a esas decisiones de una base legal suficiente. Sin embargo, dicho criterio, a juicio del Ararteko, conlleva una respuesta desproporcionada cuando, a pesar de la ausencia por un período superior a los 90 días, se mantiene la residencia en la CAE y se dispone de autorización administrativa para residir, opinión que ha trasladado repetidamente al Departamento gestor. Por otro lado, la nueva Ley ha ampliado la protección a colectivos vulnerables, como son las personas refugiadas, las víctimas de trata de seres humanos y de explotación sexual, y a quienes hayan estado sujetas al sistema de protección de menores o de atención socioeducativa a personas infractoras menores de edad o que hayan participado en programas de preparación para la vida independiente, lo que ha supuesto la [concesión de la RGI a 630 personas](#) en alguna de esas situaciones, según datos de Lanbide-Servicio Vasco de Empleo.

Finalmente, la posibilidad introducida en la Ley de que pueda accederse a la prestación de RGI por parte de más de dos unidades convivenciales que residen en una misma vivienda ha sido una mejora clara, por la incidencia de la vivienda en el acceso a las prestaciones del sistema vasco de garantía de ingresos y para la inclusión.

En el [Recopilatorio y resumen de las recomendaciones y sugerencias del Ararteko](#) en materia de prestaciones de renta de garantía de ingresos y prestación complementaria de vivienda durante el año 2023 pueden consultarse las recomendaciones que se han remitido a Lanbide-Servicio Vasco de Empleo, así como en el área de inclusión social del capítulo II este informe.

¹⁵ Tribunal Supremo, Sala Tercera, de lo Contencioso-administrativo, Sección 5ª, Sentencia 1334/2023 de 26 oct. 2023. ECLI: ES:TS:2023:4468.

1.3. Quejas que afectan a la imposibilidad de acceso a un alojamiento y a la inscripción en el padrón municipal, que permita acreditar el requisito de padrón y residencia efectiva y avanzar en el proceso de inclusión social

El Ararteko recibe quejas que plantean serias dificultades para el ejercicio de derechos sociales por no poder acreditar un domicilio adecuado o un periodo de inscripción en el padrón continuado cuando la normativa reguladora de las prestaciones, como la del IMV o la RGI, prevé entre los requisitos, el padrón, la residencia efectiva y acreditar un domicilio. El colectivo inmigrante no tiene fácil el acceso a una vivienda por la desconfianza y discriminación en el mercado privado de alquiler, que es el que nutre principalmente de viviendas a la población autóctona e inmigrante, y por la situación del parque de vivienda. Téngase en cuenta que, según el [Informe del Observatorio Vasco de Vivienda](#) sobre zonas tensionadas en Euskadi, de diciembre 2023, hay una extensión considerable de zonas tensionadas que agrupa a municipios y distritos en los que residen 1,2 millones de personas, el 54% de la población, lo que permitiría implementar en un corto plazo las medidas que habilita la Ley 12/2023, de 24 de mayo por el derecho a la vivienda para que la vivienda sea más asequible. La situación de las familias con menores a cargo es muy preocupante, por la importancia que tiene la vivienda en el desarrollo vital de los niños, niñas y adolescentes y en la lucha contra la pobreza infantil. Además, las dificultades para acceder a un alojamiento adecuado plantean disfunciones serias a los servicios sociales por ser imprescindible para cualquier intervención social.

1.4. Quejas que afectan a la renovación de la inscripción en el padrón municipal

También este año se han recibido varias quejas con relación a la caducidad de la inscripción en el padrón municipal, lo que ha permitido seguir realizando un seguimiento de la Recomendación General del Ararteko "[Consideraciones sobre el procedimiento de los ayuntamientos para acordar la inscripción y la caducidad de las inscripciones padronales y la cesión de datos a otras administraciones públicas de las personas extranjeras no comunitarias](#)".

El Ararteko en dicha recomendación general realizó un análisis de la normativa de aplicación y señaló que la declaración de caducidad era una excepción a la normativa que rige exclusivamente en el caso de personas extranjeras que no disponen de autorización de residencia permanente. Por ello, recomendó a los ayuntamientos que establecieran garantías para respetar los valores y principios constitucionales y los derechos de las personas extranjeras, que, por su situación de vulnerabilidad y desconocimiento de los trámites, se encuentran en situación de grave vulnera-

bilidad. Entre las garantías que se señalaban, se destacaba la necesidad de efectuar un trámite de audiencia previo a la declaración de caducidad. A lo largo de estos años se ha podido comprobar que los ayuntamientos remiten una comunicación previa a la declaración de caducidad. Aún con todo se han continuado recibiendo quejas por parte de personas extranjeras que mantenían su residencia en el domicilio en el que estaban inscritas en el padrón, pero que no habían tenido conocimiento de dicha comunicación previa. El Ararteko ha trasladado a los ayuntamientos la importancia del conocimiento fehaciente del contenido de cualquier comunicación y ha recomendado mayor diligencia en la notificación de las comunicaciones que permita su conocimiento por las personas destinatarias para evitar situaciones de indefensión, sobre todo, ante los obstáculos existentes para el acceso a las notificaciones derivadas de la situación de precariedad residencial.

Finalmente, se menciona una recomendación dirigida al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, [Resolución del Ararteko, de 17 de marzo de 2023](#), para que revisara la caducidad de la inscripción padronal, ya que se había producido una modificación de la inscripción padronal del domicilio, sin que hubiera transcurrido el plazo de dos años desde dicho cambio de domicilio, **recomendación que no ha sido aceptada**.

1.5. Dificultades en la atención social por parte de los servicios sociales municipales

La realidad del aumento de personas sin hogar de origen inmigrante en las calles de nuestras ciudades provoca una elevada preocupación por su vulnerabilidad y por la saturación de los servicios municipales de urgencias sociales, que tiene que dar respuesta a un aumento del número de personas que demanda atención social. En el [último recuento realizado por el SIIS](#) fueron localizadas en toda Euskadi 658 personas pernoctando en la calle. La gran mayoría de las personas localizadas en calle eran hombres (91,5%), siete de cada diez eran de origen extranjero (76,7%) y su edad era inferior a 45 años (69,7%), siendo mayor la proporción de personas de origen extranjero en 2022 (en 2018 era 52%).

Desde 2016, el peso relativo de las personas de origen extranjero dentro del colectivo de personas 'sin techo' ha crecido de forma gradual y continua, siendo Donostia/San Sebastián donde se ha incrementado en mayor medida desde 2012 tanto el número como el peso relativo de las personas extranjeras 'sin techo' (95%). También Bilbao tiene un porcentaje elevado (84%). Las plazas en los recursos también se han incrementado. Los centros de atención secundaria del Sistema Vasco de Servicios Sociales pasan de acoger a 1.253 personas a acoger a 1.991, lo que supone un incremento cercano al 60%. Este incremento en el número de personas atendidas en los recursos de inserción social es relativamente reducido en Araba (12,9% entre 2018 y 2022), importante en Gipuzkoa (50,7%) y muy destacado

en Bizkaia (78,4%), pasando de 538 a 960 personas identificadas.

Respecto a la intervención social, la Asociación Sos Racismo Bizkaia formuló una queja ante el Ararteko en representación de una persona en situación de calle, en la que denunciaba la atención social que recibió en el Servicio Municipal de Urgencias Sociales del Ayuntamiento de Bilbao. El Ararteko ha realizado un análisis de la respuesta correctiva que le impuso el Servicio Municipal de Urgencias Sociales como consecuencia del episodio conflictivo protagonizado y ha sugerido al Ayuntamiento que incorpore las garantías jurídicas necesarias a los procedimientos para la restricción de prestaciones, derechos o intereses legítimos por parte del Servicio Municipal de Urgencias Sociales, y reflexione sobre la conveniencia de impulsar propuestas complementarias al procedimiento sancionador, vinculadas a un enfoque restaurativo, [Resolución del Ararteko, de 28 de diciembre de 2023](#), pendiente de respuesta.

1.6. Quejas derivadas a la oficina del defensor del pueblo

Se han derivado, como otros años, aquellas que afectan al retraso en la resolución de la solicitud de la **nacionalidad** española o relacionadas con las dificultades de obtención de **cit**as en los consulados, como ocurre con los consulados de España en Marruecos.

Un problema que el Ararteko considera grave es el que afecta a la obtención de citas telemáticas para la renovación y expedición de documentación y para presentar la solicitud de protección internacional y su renovación. El aumento de solicitudes y un uso indebido de la solicitud de citas (su acopio masivo por terceros) ha dado lugar a determinados ajustes por parte de la Dirección General de la Policía, que han permitido mejorar el sistema e incorporado determinados filtros, pero siguen siendo medidas insuficientes. Ello perjudica a las personas extranjeras por no poder disponer de documentación en vigor y por los retrasos en la tramitación de las solicitudes de protección internacional.

Además, se ha derivado una queja relativa a la **denegación de la cédula de inscripción** por exigir un acta notarial de presencia del solicitante ante la embajada de su país en la que conste que no puede ser documentado por la misión diplomática u oficina consular correspondiente y que permita dejar constancia del requerimiento efectuado y no atendido. La embajada más cercana se localiza en París por lo que no puede acudir un notario. En opinión del Ararteko, la presentación de un acta de presencia, como requisito *sine qua non* para la tramitación de la solicitud, es *extra legem* porque la normativa no exige que tenga que ser un determinado documento sino un acta notarial que permita dejar constancia del requerimiento efectuado y no atendido, por lo que ha trasladado su preocupación sobre dicha exigencia en la tramitación de las solicitudes de cédulas de inscripción.

Asimismo, en el año 2023 se han seguido derivando quejas de personas que trasladan la imposibilidad de abrir **cuentas de pago básicas**. Las entidades financieras alegan la legislación en materia de blanqueo de capitales o bien requieren que acrediten la imposibilidad de su expulsión del país. La disposición de una cuenta corriente es imprescindible para poder abonar facturas, servicios o recibir ingresos derivados del trabajo o prestaciones sociales, por lo que la exclusión financiera promueve exclusión social. El Defensor del Pueblo está llevando a cabo diferentes intervenciones con la Secretaría General del Tesoro y Financiación Internacional del Ministerio de Economía, Comercio y Empresa con relación a las irregularidades que se están produciendo en algunas entidades bancarias respecto al derecho a acceder a una cuenta de pago básica de las personas migrantes y solicitantes de protección internacional, asimismo está elaborando un informe extraordinario sobre este problema.

1.7. Quejas tramitadas en otras áreas

Las quejas que afectan a las personas menores de edad se recogen en el Informe de la Oficina de Infancia y Adolescencia del Ararteko. Asimismo, en el Capítulo II de este informe, área de Administración electrónica, protección de datos, y transparencia y buen gobierno se informa de las quejas que afectan a la imposibilidad de solicitar cita para el trámite de jura de la nacionalidad o bien por el retraso en la realización del trámite por saturación del servicio. El Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco alegó causas organizativas y técnicas y el aumento de solicitudes e informó de determinadas propuestas de mejora, que se pueden consultar en la [Resolución del Ararteko, de 9 de octubre de 2023](#), y en la de [27 de septiembre de 2023](#). El Ararteko hará un seguimiento de dichas previsiones de actuación

Asimismo, en el capítulo II, área de Educación, se informa de la [Resolución del Ararteko, de 10 de agosto de 2023](#), que recomienda al Departamento de Educación del Gobierno Vasco que arbitre diversas medidas relacionadas con la enseñanza de la religión islámica y en el área de Salud se recogen las dificultades de acceso a la salud de personas adultas y niños y niñas en situación administrativa irregular.

Finalmente, en el Capítulo III, área de Personas en Prisión se destaca como preocupación los traslados de las personas con motivo de la aplicación del régimen de vida cerrado a los presos preventivos o la clasificación en primer grado, que ha llevado al Ararteko a recomendar la creación de una dependencia de régimen cerrado para avanzar en el objetivo de una administración penitenciaria vasca integral, [Resolución del Ararteko, de 27 de febrero de 2023](#). Los traslados de las personas sin arraigo también ha sido objeto de diversas intervenciones, como se recoge en dicho apartado.

2. Contexto normativo y social

Este año no ha habido cambios normativos reseñables salvo la aprobación del [Pacto sobre Migración y Asilo](#), propuesta legislativa compuesta por cinco reglamentos, realizada por la Comisión Europea en septiembre de 2020, que afectan al control de las llegadas irregulares a la UE, incluida la toma de datos biométricos, los procedimientos para presentar y tramitar las solicitudes de asilo y las normas para determinar qué Estado miembro es responsable de tramitar una solicitud de asilo, la cooperación y solidaridad entre Estados miembros y cómo gestionar las situaciones de crisis.

En la CAE destacamos la aprobación de la [Ley 8/2023, de 29 de junio](#), de lugares o centros de culto y diversidad religiosa en la Comunidad Autónoma del País Vasco.

Y del [Decreto 67/2023, de 9 de mayo](#), por el que se crea el Foro Vasco de Migración y Asilo, órgano colegiado plural de consulta, información y asesoramiento.

Entre los instrumentos de planificación destaca el [Marco estratégico de ciudadanía e inclusión contra el racismo y la xenofobia \(2023-2027\)](#) del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, 2023.

Se menciona la Comunicación de la Comisión Europea [“Sin sitio para el odio: una Europa unida contra el odio”](#) que refuerza medidas en diversos ámbitos, tales como los de la seguridad, el entorno digital, la educación, la cultura y el deporte. Se contempla destinar más financiación para proteger los lugares de culto y, en paralelo, se designarán enviados con el mandato expreso de sacar el máximo partido a las políticas de la UE para combatir el odio.

Merece ser mencionado el informe de la Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea que certifica que las personas afrodescendientes de la UE sufren cada vez más racismo [segundo informe “Ser una persona negra en la UE”](#), que recoge las experiencias de las personas afrodescendientes en Europa. La Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea certifica que las personas afrodescendientes de la UE sufren cada vez más racismo. Se puede consultar un [resumen del informe](#) en la web del Ararteko.

Finalmente, se referencia el [informe la Relatora Especial sobre la violencia contra las mujeres y las niñas, sus causas y consecuencias](#), Reem Alsalem, en el que concluye que, el acceso de las mujeres y las niñas a la nacionalidad es esencial para lograr la igualdad de género y el desarrollo.

3. Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

3.1. Seguimiento de estudios e informes

Desde que el Ararteko elaboró en 2021 el estudio [“Jóvenes migrantes sin referentes familiares en Euskadi”](#) se han producido avances claros, inicialmente con la Estrategia Euskarri, y posteriormente, con la consolidación del programa Trapezistak de apoyo a personas jóvenes, impulsado por el Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco, dentro de la [Estrategia 2030](#) para favorecer la emancipación juvenil. Asimismo, las diputaciones forales han aumentado las plazas en los programas de emancipación e inclusión social. A pesar de ello, se siguen recibiendo quejas de jóvenes extranjeros sin referentes familiares por la limitación de plazas existentes. La situación de vulnerabilidad en la que se encuentran hace necesario recordar las [recomendaciones](#) contenidas en el estudio del Ararteko [“Jóvenes migrantes sin referentes familiares en Euskadi”](#).

3.2. Visitas de inspección

3.2.1. Personal del Ararteko en el año 2023 ha realizado una visita al albergue de Montañío, recurso residencial del programa Trapezistak, interesándose por el cumplimiento de los estándares de atención temporal a personas en situación de sinhogarismo y por los objetivos y condiciones del programa. Para ello tomó como base las recomendaciones recogidas en su estudio [Jóvenes migrantes sin referentes familiares](#).

Sin duda, la valoración de la visita fue positiva, respecto a la respuesta a la necesidad de alojamiento de personas, que, en otro caso, se encontrarían sin techo. No obstante, se constató con preocupación que no se produce la necesaria rotación en el recurso, pues está prevista una estancia de tres meses, que se supera largamente. La rotación permitiría a las personas que residen en el recurso avanzar en su itinerario formativo y de inclusión social e incorporar al proceso a otras personas que se encuentran en la lista de espera y que no disponen de un alojamiento en el que poder dar respuesta a sus necesidades más básicas.

3.2.2. Personal del Ararteko también ha visitado el recurso Olakueta Etxea, Centro de Acogida y acompañamiento para personas migrantes, que se localiza en Berriz y es gestionado por la Fundación EDE. La visita estaba motivada por una queja recibida ante la salida obligada de una familia que acreditaba determinados incumplimientos en las normas de convivencia. El Ararteko ha trasladado la importancia de que cualquier decisión que restringe un interés jurídico se adopte cumpliendo las garantías básicas procedimentales. En la visita también se pudo constatar la importancia del cumplimiento de las previsiones de estancia iniciales comunicadas a las personas usuarias para evitar deterioros en la convivencia.

3.3. Reuniones con administraciones, instituciones y asociaciones

3.3.1. Personal del Ararteko se ha reunido con la **Dirección de Inmigración y Asilo**, del Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales, lo que ha permitido conocer con detalle el Programa Trapezistak, el de mentoría “**Urretxindorra**” y **Loturak** (redes locales de acogida a personas inmigrantes). Informan de que ha disminuido el flujo de personas en tránsito en los recursos habilitados (Hilanderas en Irun).

Asimismo, el Ararteko se ha reunido con **Izenpe** con relación a la identificación electrónica de personas extranjeras cuyo documento de identificación es el pasaporte. Desde dicha entidad están trabajando en facilitar un sistema de identificación promovido por la administración competente que corresponda, que consista en la firma y autenticación de doble factor mediante envío de un código OTP al terminal móvil de la persona usuaria. Para ello cada administración pública tendría que configurar su propio medio de identificación.

3.3.2. Personal del Ararteko se ha reunido con el **Consejo de la Juventud de Euskadi**, que ha compartido la preocupación por la discriminación en el acceso a la vivienda. Asimismo, con **Sos Ucrania** respecto al apoyo por parte de las instituciones públicas vascas a las personas refugiadas de origen ucraniano y las dificultades persistentes. También se ha mantenido una reunión con **Ongi Etorri Errefuxiatuak** que ha trasladado la preocupación por las dificultades para la inscripción en el padrón municipal y el retraso en dicho proceso, así como por la situación de los jóvenes extranjeros sin referentes familiares. Además, mantuvo una reunión con la asociación **Bidez Bidez**, especializada en la homologación y equivalencia de títulos y en el acompañamiento a las personas que trabajan en servicio doméstico en itinerarios formativos, principalmente en Gipuzkoa, que trasladaron al Ararteko la problemática respecto a la homologación de la titulación universitaria por parte de la Administración General del Estado. Igualmente, esta institución celebró una reunión con **Harresiak Apurtuz** en la que se informó de la **campaña #YoSoyÉtica** y se denunció el problema de la vivienda y las dificultades para la inscripción en el padrón municipal, por las retenciones de los propietarios y por los obstáculos para acceder al padrón social. Por último, en la reunión mantenida con **Sos Racismo Gipuzkoa** entre otros problemas se puso de relieve la situación de las personas extranjeras que residen en las calles de Donostia/San Sebastián y las carencias en la atención pública respecto a las prestaciones básicas relativas al alojamiento y a la comida, así como respecto a la inscripción en el padrón o las limitaciones del programa Trapezistak (por edad y por plazas, básicamente), lo que provocaba que su servicio de acogida estuviera muy demandado.

3.4. Este año se ha publicado la **Declaración institucional del Ararteko con motivo del Día Internacional del Migrante**, 18 de diciembre de 2023.

El Ararteko demanda vías migratorias seguras para evitar tragedias humanitarias y constata con preocupación las di-

ficultades para obtener cita ante la Administración General del Estado para realizar trámites que afectan a la expedición de documentación.

3.5. Estudio “Discriminación y políticas públicas antidiscriminatorias en la CAE”

En junio de 2023 el Ararteko ha publicado el estudio sobre **discriminación y políticas antidiscriminatorias en la CAE**, cuyo detalle se recoge en el Capítulo IV de este informe. El estudio analiza el marco jurídico y el contexto social actual y recopila las actuaciones que están realizando las administraciones públicas vascas, así como los informes y recomendaciones de los organismos internacionales. Con base en todo ello dirige determinadas propuestas de actuación y recomendaciones a las administraciones públicas vascas, entre ellas: la elaboración y aprobación de una Ley vasca integral en materia de igualdad de trato y no discriminación, la necesidad de reflexionar sobre la creación de un organismo de igualdad, estructura o institución independiente y adecuadamente dotada en materia antidiscriminatoria en la CAE. También recomienda el estudio la elaboración de instrumentos de planificación y de estrategias que contemplen la lucha contra la discriminación como objeto principal y que prevean indicadores de seguimiento y su evaluación, el impulso de la participación de las organizaciones sociales y de los colectivos objeto de discriminación en los órganos consultivos, o el desarrollo de actuaciones para hacer frente al discurso de odio. Por último, señala la necesidad de establecer medidas de prevención, protección y reparación frente a actuaciones y conductas discriminatorias de manera complementaria a la reclamación administrativa o a la denuncia ante órganos judiciales (en donde se pone especial énfasis en la perspectiva restaurativa) o articular garantías en los mecanismos de toma de decisión automatizados.

4. Síntesis de las actuaciones del área

4.1. El Ararteko tramita quejas que afectan a personas inmigrantes en las áreas vinculadas a derechos sociales, principalmente, Inclusión Social, Educación, Sanidad y Vivienda, así como Justicia y Seguridad.

Las administraciones públicas vascas no diferencian, para el acceso a sus servicios y prestaciones, la circunstancia de encontrarse en situación administrativa irregular. De hecho, una de las limitaciones que persistían se ha eliminado mediante la aprobación del **Decreto 147/2023, de 10 de octubre**, del derecho subjetivo de acceso a la ocupación de una vivienda, que prevé en la disposición final segunda, la supresión del requisito de encontrarse en situación administrativa regular para el acceso a Etxebide, Registro de solicitantes de vivienda. A pesar de ello las circunstancias

específicas vinculadas a la situación de vulnerabilidad de las personas inmigrantes y las barreras relativas a la interpretación lingüística tienen un serio impacto en el ejercicio de sus derechos, como se constata en el análisis de las quejas recibidas.

En la valoración de la discapacidad, la dependencia y respecto a la solicitud de ingreso mínimo vital persiste un tratamiento diferenciado. Dichas actuaciones responden al ejercicio de una competencia exclusiva del Estado, al afectar a la legislación básica de la Seguridad Social, artículo 149.1. 17.ª de la CE, aunque la ejecutan los servicios de las comunidades autónomas. Por ello, además de la gestión del IMV, lleva a cabo la valoración de la discapacidad y la dependencia, prestaciones y servicios a los que únicamente las personas adultas en situación administrativa regular pueden acceder. Esta diferencia va a tener cada vez mayor impacto por la edad avanzada de una parte de la población inmigrante, que lleva años residiendo en la CAE y que no dispone o ha perdido la autorización administrativa de residencia.

4.2. Las personas inmigrantes tienen serias dificultades para avanzar en el **proceso de inclusión social y laboral** dependiendo de su situación administrativa, del acceso a la inscripción en el padrón municipal y de la posibilidad de disfrutar de un alojamiento adecuado, por ser factores determinantes para disponer de un empleo, participar en una actividad formativa o percibir servicios y prestaciones del sistema vasco de servicios sociales y del de garantía de ingresos y para la inclusión. Las quejas tramitadas tienen por motivo la denegación de prestaciones y el incumplimiento de requisitos y obligaciones para ser personas beneficiarias de prestaciones y servicios.

El Ararteko en sus intervenciones analiza la actuación pública y pone de relieve el exceso de rigor en la aplicación de la normativa y la no consideración del contexto social y de vulnerabilidad que afecta en mayor medida a las personas inmigrantes, sobre todo en el caso de familias monoparentales compuestas por mujeres con niños/as a cargo.

Por otro lado, hay un **aumento de personas sin hogar** de origen extranjero, en situación de grave vulnerabilidad y en riesgo de agravación de la situación de exclusión social. La nueva Estrategia Vasca contra la exclusión residencial debería dar respuesta a este problema social, para evitar el impacto que está teniendo en los servicios sociales municipales de urgencia social, principalmente de las tres capitales.

4.3. Este año se han seguido recibiendo varias quejas que afectan a la caducidad de la inscripción en el padrón municipal por su no renovación en los casos de personas extranjeras sin autorización de residencia de larga duración. El Ararteko en sus intervenciones ha recordado el contenido de la recomendación general *Consideraciones sobre el procedimiento de los ayuntamientos para acordar la inscripción y la caducidad de las inscripciones padronales y la cesión de datos a otras administraciones públicas de las personas extranjeras no comunitarias* en la que recomen-

daba a los ayuntamientos que establecieran el trámite de audiencia previo a la declaración de caducidad. Aunque los ayuntamientos, habitualmente, suelen remitir una comunicación previa, en ocasiones, las personas no tienen conocimiento fehaciente de la obligación de renovar, ni de la comunicación o resolución que acuerda la baja, por lo que, en opinión del Ararteko, deberían establecerse mecanismos complementarios y desarrollar mayor diligencia en las notificaciones para asegurar su recepción. La precariedad residencial explica las dificultades para poder recibir las notificaciones y mantener la inscripción en el padrón municipal, imprescindible para el disfrute de los derechos sociales de los que son titulares.

4.4. Entre las quejas que se han derivado a la Oficina del Defensor del Pueblo, por ser la institución competente para su tramitación, estarían las que afectan a las dificultades para la obtención de citas telemáticas para llevar a cabo trámites esenciales y para la atención presencial, así como los impedimentos existentes para la apertura de cuentas de pago básicas por parte de las entidades financieras, obstáculos de elevado impacto en la vida de las personas inmigrantes.

4.5. El estudio del Ararteko publicado en el 2023 sobre *“Discriminación y políticas antidiscriminatorias en la CAE”* contiene **recomendaciones y propuestas de actuación** que deberían cumplirse por parte de las administraciones públicas vascas para luchar de manera efectiva contra la xenofobia y la discriminación.

Además, el Ararteko ha propuesto en el marco de la tramitación de las quejas, la elaboración de **instrumentos jurídicos de fijación de estándares en la atención ciudadana** a fin de poder dar cumplida respuesta a las denuncias recibidas sobre mala atención y discriminación, así como la posibilidad de organizar **espacios restaurativos** para posibilitar el encuentro entre el ciudadano/a que se ha sentido discriminado o maltratado/a y el personal funcionario que le atendió.

4.6. El cumplimiento de **VI Plan intercultural de Inmigración y Asilo 2022-2025**, así como el **traslado de la competencia** en funciones y servicios de inmigración y asilo a la CAE, se tornan imprescindibles para poder llevar a cabo una política de acogida e inclusión social y laboral y para garantizar los derechos humanos de las personas inmigrantes y refugiadas en Euskadi.

4.7. Este año también hemos sido testigos de gravísimas tragedias humanitarias siendo un imperativo para las defensorías de los derechos humanos, como el Ararteko, reclamar el establecimiento de vías migratorias seguras.

Lesbianas, gays, bisexuales, transexuales e intersexuales (personas LGBTI)

Capítulo

III

7

Antecedentes



El trabajo que la institución del Ararteko desarrolla en esta área se fundamenta en el principio de igualdad de todas las personas y, en especial, en la prohibición de discriminación por razón de la orientación sexual e identidad de género, principio consagrado, con carácter general, en el [artículo 14 de la Constitución](#), así como en otros instrumentos internacionales, en especial el [artículo 14 del CEDH](#) y el [PROTOCOLO N.º 12](#) al Convenio, sobre prohibición general de discriminación, ratificado por España en 2005. Igualmente, el Ararteko se apoya, como guía orientadora, en lo dispuesto en los [Principios de Yogyakarta](#), sobre aplicación de la legislación internacional de derechos humanos en relación con la orientación sexual y la identidad de género. También son estándares de referencia para esta institución las decisiones, directrices y orientaciones de los organismos europeos e internacionales que trabajan por los derechos de lesbianas, gais, bisexuales, transexuales e intersexuales.

La orientación sexual o la identidad de género no pueden ser causa de discriminación, y los poderes públicos vascos están obligados a remover los obstáculos que impidan que la igualdad de todas las personas sea real y efectiva.

El trabajo en esta área se basa en la defensa de la dignidad humana y del derecho humano a la libre orientación sexual e identidad de género de todas las personas. El Ararteko quiere asegurar el ejercicio igual y pleno de todos los derechos de las personas LGBTI. Para ello, es su misión promover que las administraciones públicas vascas refuercen las medidas y actuaciones encaminadas a eliminar cualquier causa de discriminación de estas personas y a lograr que sus derechos se ejerzan en condiciones de igualdad. La actividad del Ararteko se orienta a los siguientes objetivos:

- Vigilar que las administraciones públicas vascas integren en toda su actividad el pleno respeto a la igualdad y no discriminación por razón de orientación sexual e identidad de género, también en su dimensión positiva, que les obliga a emprender las acciones positivas necesarias para eliminar los obstáculos existentes para alcanzar la igualdad real y efectiva.
- Promover en el conjunto de la sociedad vasca una cultura de no discriminación y pleno respeto a los derechos de diversidad afectivo-sexual y de género, difundiendo el conocimiento y la sensibilización hacia las demandas de estas personas.

1. Quejas destacadas

Aplicación en Euskadi de la nueva Ley 4/2023 en cuanto al acceso al Registro Civil de personas solicitantes de una rectificación registral de la mención relativa al sexo

En 2023, lo más destacable entre las quejas recibidas en esta área tiene que ver con el acceso al Registro Civil de las personas que han querido acogerse a las nuevas reglas sobre rectificación registral del sexo, de acuerdo con lo estipulado en la recién promulgada [Ley 4/2023, de 28 de febrero, para la igualdad real y efectiva de las personas trans y para la garantía de los derechos de las personas LGTBI](#).

En una queja, formulada ante el Ararteko por una asociación de defensa de los derechos de las personas LGTBI, se denunciaba una posible discriminación contra las personas trans por el hecho de que el Gobierno Vasco había establecido como alternativa a la cita telemática previa para acceder a los registros civiles de Euskadi una fórmula específica para las personas que querían solicitar la comparecencia inicial para llevar a cabo dicha rectificación registral de la mención relativa al sexo, a saber, mediante un trámite que obligaba a establecer la comunicación inicial mediante correo electrónico, sin que pudiera obtenerse de manera automática la cita, como en el resto de los casos.

El Ararteko interesó la colaboración del Gobierno Vasco para conocer cuál era la razón de dicho trato diferenciado respecto al resto de personas que por otros asuntos pretendían el acceso a los registros civiles de Euskadi, señalando que, sin ánimo de prejuzgar el acierto o desacierto de dicha tramitación diferenciada, y las ventajas o desventajas que pudiera comportar para las personas que deseaban llevar a cabo la comparecencia a la que se refiere la Ley 4/2023, lo cierto es que podía constatarse que el tipo de tramitación era diferente a la establecida con carácter general para el resto de los supuestos en que se solicitaba el acceso al Registro Civil. Esta institución incidió especialmente en la necesidad de que el Gobierno Vasco se explicara acerca de los motivos de ese tratamiento diferenciado que, en este concreto caso, se estaba otorgando a las personas que deseaban llevar a cabo una rectificación registral del sexo. Todo ello, con objeto de verificar si existía una justificación objetiva y razonable que pudiera avalar dicho tratamiento diferenciado a las solicitudes de cita previa para estos casos, y, en consecuencia -en función de la consistencia de dicha justificación objetiva razonable-, si se trataba de una acción que perseguía favorecer el impulso del itinerario administrativo que deben seguir las personas trans para tramitar la rectificación registral del sexo, o por el contrario -en ausencia de justificación-, de una actuación que pudiera vulnerar los derechos de esas personas o perjudicarlas en su itinerario administrativo respecto al resto de la ciudadanía.

En su respuesta, el Gobierno Vasco aclaró que la razón de esa diferencia de trato era precisamente favorecer a ese colectivo de personas y promover una más eficaz implantación de las previsiones de la nueva ley estatal en la materia, eximiéndoles del procedimiento telemático ordinario de cita previa, que, durante 2023, había planteado numerosas dificultades a las personas usuarias. De hecho, el Ararteko se ha pronunciado por esa razón en 2023 extensamente sobre este asunto ante diferentes quejas ciudadanas, mediante distintas resoluciones, como son la [Resolución del Ararteko, de 27 de septiembre de 2023, que concluye su actuación en relación con una queja que denunciaba los problemas sufridos para poder solicitar cita presencial en la página web Justicia.eus, en el plazo requerido por el Ministerio de Justicia para realizar el trámite de juramento de la nacionalidad, así como el trato inadecuado recibido por personal del Registro Civil de Bilbao](#), e igualmente la [Resolución del Ararteko, de 9 de octubre de 2023, que concluye su actuación en relación con una queja que denunciaba la inexistencia de citas para realizar un trámite relacionado con la nacionalidad de un menor de 2 años en la oficina del registro civil de Bilbao](#).

En definitiva, por lo que respecta a la singularización del acceso a la cita previa de quienes solicitaban la comparecencia inicial ante los registros civiles de Euskadi para formular su solicitud de rectificación registral de la mención relativa al sexo con forme a la nueva ley, el Ararteko pudo comprobar que se trataba de una acción positiva orientada a evitar los retrasos indeseados y las dificultades que estaban padeciendo el resto de personas usuarias, debido a problemas de diversa índole, en la concesión de la cita previa para acceder a los registros civiles de Euskadi. La medida especial tenía su fundamento, por lo tanto, en la voluntad del Gobierno Vasco de remover los obstáculos que pudieran impedir la igualdad real y efectiva de las personas trans que, tras la aprobación de las nuevas reglas legales para llevar a cabo la rectificación registral del sexo, quisieran poner en marcha dicho procedimiento.

2. Contexto normativo y social

En 2023, las novedades más reseñables que afectan a esta área se han dado en el ámbito estatal y europeo, como seguidamente se detalla:

2.1. Medidas más relevantes en el ámbito estatal

En 2023, las Cortes Generales han aprobado una ley que ha cambiado el panorama de los derechos LGTBI, la [Ley 4/2023, de 28 de febrero, para la igualdad real y efectiva de las personas trans y para la garantía de los derechos de las personas LGTBI](#). Tal y como se señala en su exposición de motivos, el objetivo de esta ley es **desarrollar y garantizar los derechos de las personas lesbianas, gais, bisexuales, trans e intersexuales** (en adelante, LGTBI) erradicando

las situaciones de discriminación, para asegurar que en España se pueda vivir la orientación sexual, la identidad sexual, la expresión de género, las características sexuales y la diversidad familiar con plena libertad. La ley define las políticas públicas que pretenden garantizar los derechos de las personas LGBTI, que buscan remover los obstáculos que les impiden ejercer plenamente su ciudadanía.

El Título I de esta ley recoge el deber de **adecuación de los servicios públicos** para reconocer y garantizar la igualdad de trato de las personas LGBTI, el **reconocimiento y apoyo institucional de la diversidad** en materia de orientación e identidad sexual, expresión de género y características sexuales y de la diversidad familiar, la obligación pública de **divulgación y sensibilización** para fomentar el respeto a la diversidad, la introducción de indicadores y procedimientos que permitan conocer las causas y evolución de la discriminación en la elaboración de los estudios, memorias o estadísticas, el principio de colaboración entre administraciones públicas y el órgano de participación ciudadana, es decir, el **Consejo de Participación de las Personas LGBTI**. Además, en su Capítulo II se establecen un conjunto de políticas públicas para promover la igualdad efectiva de las personas LGBTI.

Sin embargo, destaca especialmente por su impacto social el Título II de esta ley, que incluye un conjunto de medidas para promover la igualdad real y efectiva de las personas trans. En él **se recoge la llamada “autodeterminación de género” de las personas transexuales**, por la que se exime de la obligación de presentar un diagnóstico médico o psicológico para el reconocimiento jurídico de una nueva identidad sexual en el Registro Civil y en toda la documentación administrativa, y se elimina la necesidad de modificación del nombre, apariencia o función corporal de la persona a través de procedimientos médicos, quirúrgicos o de otra índole.

Así, en su Capítulo I se regula la rectificación registral de la mención relativa al sexo de las personas y la adecuación documental, **reconociendo, sin más límites, la voluntad libremente manifestada por la persona solicitante**, y suprimiendo con ello cualquier requisito o diagnóstico médico o psicológico (exigibles conforme al anterior marco legal) que vaya más allá de la libre expresión de voluntad de la persona solicitante. Así mismo, **se elimina la exigencia de mayoría de edad** para solicitar dicha rectificación registral de la mención registral relativa al sexo de las personas. Su Capítulo II, además de establecer unas líneas generales de actuación de los poderes públicos, regula una serie de medidas para promover la igualdad efectiva de las personas trans en diferentes ámbitos: laboral, de la salud y educativo.

La ley impone también una serie de obligaciones relacionadas con la **inclusión de la diversidad afectivo-sexual en el ámbito empresarial**, que deberá contar con un conjunto planificado de medidas y recursos, pactados mediante la negociación colectiva, para alcanzar la igualdad real y efectiva de las personas LGBTI, que incluya un protocolo de actuación para la atención del acoso o la violencia contra las personas LGBTI.

El contenido y alcance de todas estas medidas queda pendiente de su ulterior **desarrollo reglamentario**.

La ley ha suscitado **críticas** procedentes de diversos sectores, que ponen en duda, entre otras cuestiones, que este nuevo marco legal ofrezca una protección adecuada a las personas que no se sienten identificadas con su sexo biológico –especialmente a los niños y niñas, y adolescentes menores de edad- con la eliminación del requisito de informe o diagnóstico médico para poder solicitar la rectificación registral de la mención relativa al sexo. También se han alzado voces críticas desde algunos sectores feministas, que alegan que muchas de las disposiciones de este proyecto de ley colisionan con los derechos de las mujeres.

Este nuevo marco legal pretende seguir la línea trazada por la *Estrategia para la Igualdad de las Personas LGBTIQ 2020-2025* de la UE, distribuida en cuatro pilares: (I) luchar contra la discriminación, (II) garantizar la seguridad, (III) construir sociedades inclusivas, y (IV) liderar el movimiento a favor de la igualdad por todo el mundo.

2.2. Medidas más relevantes en el ámbito europeo

En el contexto de la **Unión Europea**, el 14 de diciembre de 2023, el Parlamento Europeo **aprobó** la propuesta de *Reglamento para el reconocimiento mutuo o aceptación entre Estados de decisiones sobre filiación y parentalidad*, y para la creación de un certificado de filiación europeo. Ahora es el Consejo el que deberá dar la aprobación final al texto. Además, el 12 de abril, la Comisión Europea publicó el *informe sobre el avance de la Estrategia 2020-2025 sobre igualdad LGBTIQ*.

En el ámbito del **Consejo de Europa**, destaca la *Recomendación General nº17 de la Comisión europea contra el racismo y la intolerancia (ECRI) sobre la prevención y la lucha contra la intolerancia y la discriminación contra personas LGBTI*, adoptada el 28 de junio de 2023. La Recomendación se articula a través de actuaciones orientadas a hacer frente a la intolerancia y la discriminación contra las personas LGBTI que pretenden desarrollar una sociedad que las incluya, con la finalidad de guiar a los Estados en sus labores de prevención y lucha contra la intolerancia y la discriminación contra las personas LGBTI.

Por su parte, debe destacarse la importancia de las sentencias dictadas por el **Tribunal Europeo de Derechos Humanos** en 2023 sobre este tema, que se ha pronunciado hasta en cinco ocasiones condenando a distintos Estados (Bulgaria, Polonia, Rumanía, Rusia y Ucrania) -tres de ellos pertenecientes a la UE- por denegar el derecho de las parejas del mismo sexo a su reconocimiento y a una protección de su relación adecuadas, tal y como se analiza con más detalle en el *Boletín de Jurisprudencia* sobre derechos humanos publicado por el Ararteko.

3. Otras actuaciones del área

- Reuniones con asociaciones

El área de personas LGTBI y la Oficina de la Infancia y Adolescencia del Ararteko se reunieron en 2023 con la **asociación AMANDA** (por sus siglas: asociación de madres de adolescentes niñas con disforia de género acelerada). Las demandas y problemas planteados por dicha asociación se refirieron, en general, a las dificultades y problemas que sufren como madres de niñas que manifiestan una disforia de género repentina en la adolescencia. En la reunión se plantearon distintas cuestiones al respecto, que pueden resumirse como sigue:

- **La falta de cautela de las soluciones médicas y quirúrgicas irreversibles como respuesta a la disforia de género de inicio rápido (DGIR), al amparo de los desarrollos legislativos de la última década.** La asociación trasladó al Ararteko el aumento exponencial de solicitudes de transición en las unidades de género, incluida la del Hospital de Cruces en Euskadi. La asociación subrayó que la tendencia actual sitúa a las niñas de entre 14 y 17 años en el 80% de los casos de DGIR. Incidieron también en que en los casos que han llegado a su asociación concurren frecuentemente otros contextos que generan a las adolescentes dificultades de encaje social. Indicaron que, con el actual modelo, se favorece y facilita la transición social con carácter inmediato a la solicitud del o de la adolescente, lo que a su juicio acelera el proceso hacia la intervención hormonal y quirúrgica, sin las debidas cautelas que dichas intervenciones (de enormes repercusiones en la salud, entre otras, la infertilidad) comportan. Destacaron los datos de atención de la Unidad de Género de Cruces desde 2011 hasta 2021, periodo en el que gráficamente se ve un corte en los años 2016/2017, de acuerdo con los datos de Osakidetza. Así, en 2011, sobre el total de la población atendida por dicha unidad de género, un 10% era población pediátrica, mientras que en 2021 las personas menores constituían ya un 44% sobre el total de personas atendidas en dicha unidad; se trata de un crecimiento exponencial que se dispara en la mencionada franja de 2016/2017, coincidiendo con el inicio de la aplicación de la guía sanitaria para personas transexuales, que desarrolla la *Ley vasca 14/2012, de no discriminación por motivos de identidad de género y de reconocimiento de las personas transexuales*. Se aprecia en este tiempo un claro aumento de las consultas de endocrinología en detrimento de las de psicología o psiquiatría, a lo que contribuye el hecho de que las UIG se configuran al margen de la red general de salud mental.
- **El papel amplificador de las redes sociales:** Además, señalaron a las redes sociales (específicamente TikTok o Instagram) como herramientas que expanden rápidamente información falsa, y funcionan como plataformas de aceptación y encubramiento social para los niños, niñas, o adolescentes que deciden seguir adelante con la transición.

- **Modelo de proximidad versus unidades de género, como instancia de salud competente en estos casos:** La asociación compartió con el Ararteko que presentaron enmiendas a la Ley vasca 9/2019, e incidió en su miedo de que Euskadi se una al modelo de proximidad (vs. unidad de género) que han aprobado en Cataluña y Navarra. Dicho modelo de proximidad, según su opinión, ha mostrado en la práctica una aplicación mecánica de los abordajes afirmativos y no permite, a su juicio, un abordaje más amplio y pluridisciplinar (con implicación de más disciplinas médicas, entre ellas, la psiquiátrica), que -de acuerdo con su criterio- sí debería propiciarse, en cambio, a partir de un modelo de unidades de género. La asociación señaló su preferencia por el abordaje de las necesidades o malestares previos de salud para analizar si hay espacio para la reconciliación de la identidad y del cuerpo. Además, trasladaron al Ararteko que los datos sobre la salud de adolescentes que han transitado no muestran una mejora, si bien tampoco un deterioro. Finalmente, llamaron la atención sobre un cambio de tendencia, especialmente en aquellos países que en su día fueron pioneros en la agilización de los tratamientos de transición, que en estos momentos están dando marcha atrás. Dieron ejemplos concretos sobre ello y aportaron distintos datos e informes al respecto.
- **Miedo de las familias a presentar quejas ante las defensorías.** La asociación, que está implantada en todo el Estado, expresó el miedo que sienten las familias para trasladar ante las defensorías casos concretos de disconformidad con las actuaciones de las administraciones públicas. En la actualidad, tienen dos casos judicializados y ninguno con las defensorías. En general, apuntaron a que este miedo existe también a la hora de contradecir lo propuesto por las administraciones públicas, por el temor a las consecuencias respecto a las madres y los padres que disienten del abordaje (generalmente afirmativo) propuesto por las administraciones (derivación a servicios sociales, riesgo de desprotección).
- **Falta de protocolos para las denominadas detransiciones:** Además, indicaron que los servicios públicos de salud no tienen protocolos para hacer la *detransición*.
- **Necesidad de formación especializada.** La asociación subrayó finalmente la necesidad de que la formación que se imparte sobre estas cuestiones, tanto a las personas profesionales de la educación y la salud, como en las aulas, corra a cargo de personal profesional especializado, y no de padres y madres con hijos o hijas que hayan transitado, o de personas que relatan su experiencia.

El Ararteko tomó nota de estos planteamientos, en especial de la **falta de protocolos para las denominadas detransiciones**, que considera una carencia significativa, teniendo en cuenta el prolijo panorama de protocolos existentes para el proceso de transición. Así mismo, se comprometió a estudiar la situación descrita y a tener presentes los problemas

apuntados por esta asociación. Se aclaró a esta asociación cuáles son las **posibilidades de intervención de la institución del Ararteko** en este ámbito, que se articulan mejor sobre la base de quejas individuales y concretas que como respuesta a una crítica general al modelo, como ellas proponían. Con todo, se les orientó hacia las instancias europeas e internacionales, como plataformas que posibilitan la formulación de una crítica más general al modelo jurídico, educativo y sanitario que se ha implantado en España, sobre la base de la consideración de la posible vulneración de los derechos de los niños, niñas y adolescentes que en la práctica individual o casuística pudiera estar generándose con ese modelo. Finalmente, el Ararteko se comprometió a incluir una referencia al contenido esencial de la reunión en su informe anual al Parlamento Vasco para 2023.

- **Declaraciones institucionales y posicionamientos del Ararteko**

En su [declaración institucional](#) con motivo del día del **Orgullo LGTBI del 28 junio de 2023**, el Ararteko ha querido recordar a las administraciones vascas la importancia de **garantizar una adecuada y eficaz protección frente a la discriminación y los actos o discursos de odio** que, en algunos ámbitos, todavía persisten contra las personas por razón de su orientación sexual o identidad de género. Recordó en ese sentido la obligación pública de asegurar que, en Euskadi, las personas LGTBI puedan vivir y desarrollar su personalidad afectivo sexual, con plenitud, sin menoscabo de su dignidad, sin cortapisas, prejuicios, odio, intolerancia o discriminación.

No obstante, también quiso destacar **el orgullo de una sociedad** que -gracias a la lucha de los colectivos LGTBI y a los cambios legales e institucionales que han recogido sus reivindicaciones a lo largo de los últimos años- **ha logrado consolidar en Euskadi un consenso histórico** en torno a la importancia del respeto a los derechos de las personas LGTBI y de su plena integración en todos los ámbitos. Para evitar una marcha atrás en los avances de los derechos del colectivo LGTBI y **prevenir discursos de odio** que, en algunos ámbitos, todavía persisten contra las personas por razón de su orientación sexual o identidad de género, el Ararteko anunció **un estudio** sobre posibles discursos o actos de odio o discriminación contra las personas LGTBI en Euskadi, **que será publicado en 2024**.

- **Condena de agresión homófoba**

Ante la brutal agresión homófoba y xenófoba sufrida en 2023 por dos jóvenes colombianos en Villabona tras salir de un bar en el que habían estado bailando sin ocultar su afecto como pareja, el Ararteko tuvo ocasión de manifestar públicamente **su repulsa y de condenar firmemente los actos de odio hacia las personas, por su orientación sexual y por su origen extranjero**, que resultan inadmisibles en una sociedad democrática y plural, pues **conculcan frontalmente el imperio de los derechos humanos**, valor supremo que esta institución tiene el deber y la misión de defender y promover.

4. Síntesis de las actuaciones del área

- **Quejas más relevantes**

Los asuntos más destacados entre las quejas recibidas en 2023 se han referido a la aplicación de la nueva [Ley 4/2023, de 28 de febrero, para la igualdad real y efectiva de las personas trans y para la garantía de los derechos de las personas LGTBI](#), en especial, por lo que respecta a las solicitudes de rectificación registral de la mención relativa al sexo de las personas, que debe canalizarse ante los registros civiles vascos. Pese a las iniciales dudas que pudieron suscitarse sobre un posible trato diferenciado por el Gobierno Vasco en el acceso de las personas solicitantes a la cita previa necesaria para la comparecencia inicial ante el registro civil correspondiente, lo cierto es que la intervención del Ararteko aclaró que las medidas singulares que se habían tomado hacia este colectivo pretendían redundar en un trato más favorable y evitar un colapso de las solicitudes en el primer momento de aplicación de la mencionada ley.

- **Problemas y críticas que suscita la aplicación del nuevo marco legal para las niñas, niños y adolescentes trans**

En 2023, el Ararteko ha podido conocer de primera mano las profundas críticas al nuevo sistema implantado con las últimas reformas legales en materia de derechos de las personas transexuales, que -por lo que respecta a las niñas, niños y adolescentes- parece propiciar el soslayo del criterio de sus progenitores, madres o padres, primando la voluntad expresada por la infancia y adolescencia que está en esa situación, de consecuencias irreversibles para su salud y para su desarrollo personal. Un apoyo mecánico (por imperativo de algunas disposiciones legales, de acuerdo con las críticas que han llegado al Ararteko) de las administraciones sanitaria, educativa y de servicios sociales o de protección de la infancia a estas decisiones, sin tener en cuenta el criterio de los progenitores y sin ponderar adecuadamente el contexto social, familiar, de salud mental etc. en que estas personas menores están viviendo sus aspiraciones de cambio de sexo, puede tener consecuencias indeseables en su salud y en su desarrollo futuro. Aunque estas críticas tienen un carácter general, el Ararteko considera que este es un asunto suficientemente relevante como para que sea atendido con rigor, y ha animado por ello a esta asociación a formular, en su caso, quejas individuales que permitan a esta institución estudiar la casuística concreta y elevarla ante las administraciones competentes, en el ánimo de mejorar el sistema.

- **Actividad del Ararteko para prevenir los discursos y actividades LGTBI-fóbicas**

Finalmente, debe destacarse la actividad del Ararteko en 2023 orientada a llamar la atención a las instituciones y a la sociedad vasca sobre la importancia de prevenir los discursos y las actitudes de rechazo, discriminación, odio, o fobia hacia las personas LGTBI. Para ello, tanto con su declaración institucional del 28 J, como con la condena de actos homofóbicos acaecidos en Euskadi, el Ararteko ha querido difundir el mensaje de reforzar las medidas públicas de prevención para consolidar un clima social de convivencia y plena aceptación de la diversidad afectivo-sexual en Euskadi. En esa misma línea, en el ánimo de contribuir al conocimiento de la situación real que vive la sociedad vasca al respecto, el Ararteko ha elaborado a lo largo de 2023 un estudio sobre los discursos LGTBI fóbicos en Euskadi que será publicado en 2024.

Personas mayores y personas en situación de dependencia

Capítulo

III

8

Antecedentes



Como en ejercicios anteriores, el Ararteko ha abordado las actuaciones en el ámbito de las personas mayores y en situación de dependencia en dos direcciones, en algunos casos, coincidentes. Por un lado, la atención prestada por los servicios sociales y sociosanitarios a las personas en situación o en riesgo de dependencia, independientemente de su edad. Así, todas las quejas recibidas sobre esta cuestión se contabilizan en esta área, aunque las concernientes a personas con discapacidad (menores de 65 años) sean objeto de un análisis más detenido e integral en el apartado III.3, relativo a las personas con discapacidad, y el análisis cualitativo respecto a los niños y niñas dependientes que se realiza en el informe de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia.

En segundo lugar, el área también se interesa por todas las cuestiones que afectan específicamente a personas mayores, entre ellas la dependencia. Hay que tener en cuenta que los nuevos enfoques basados en los derechos humanos (principio de la titularidad de los derechos) tratan de poner el énfasis en el empoderamiento de las personas mayores, considerándolas como sujetos de derecho y no solo beneficiarias de la asistencia social.

Es preciso señalar que nuestra Comunidad Autónoma no es ajena al profundo proceso de cambio que se viene produciendo en las sociedades avanzadas como consecuencia del incremento de la esperanza de vida y el envejecimiento de la población, el aumento de las situaciones de soledad y los avances que se han producido en materia de igualdad, que han

permitido la incorporación de las mujeres al mercado laboral modificando las estructuras de la red familiar de apoyo. Todos estos factores, así como los nuevos enfoques en derechos humanos, están provocando cambios en la definición de las políticas sociales y, en concreto, en los modelos de atención a las personas mayores, especialmente a las que se encuentran en situación de dependencia y requieren de apoyos y cuidados de larga duración. El impacto demográfico que va a suponer la generación del *baby boom* en la próxima década también invita a reflexionar sobre la necesidad de una planificación adecuada, adaptando los recursos previstos a una situación de progresivo envejecimiento de la sociedad vasca.

1. El área en cifras

En el presente ejercicio se han recibido en esta área un total de 53 quejas, cifra que teniendo en cuenta el número de asuntos tratados en este ámbito en los años anteriores a la irrupción de la COVID-19 en el año 2020, reflejan un aumento significativo.

Un año más hemos de insistir en el hecho de que los problemas tratados por el Ararteko en relación con las personas en situación de dependencia muestran cierta continuidad con los de años anteriores: retrasos en los procedimientos de valoración de grado o de elaboración del Programa Individual de Atención (en adelante PIA); la disconformidad con la valoración del grado de dependencia; la denegación de prestaciones por incumplimiento de los requisitos para el acceso o por incumplimiento de las obligaciones derivadas de la concesión de la ayuda; denegaciones de traslado de residencia, así como por la falta de plazas en recursos asistenciales.

De los expedientes tramitados en el Ararteko las administraciones contra las que se dirigían la quejas han sido: 13 de ellos con el [Departamento de Políticas Sociales de la Diputación Foral de Álava](#), en 26 el [Departamento de Acción Social de la Diputación Foral de Bizkaia](#) y en 4 el [Departamento de Políticas Sociales de la Diputación Foral de Gipuzkoa](#). Además, se ha tramitado 1 caso con relación a cada uno de los siguientes ayuntamientos: Donostia/San Sebastián, Bermeo, Amorebieta, Barakaldo, Mancomunidad de Uribe Kosta y, cuatro relacionados con el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

2. Quejas destacadas

2.1. Como en ejercicios anteriores se siguen recibiendo quejas que muestran disconformidad con la **valoración de la dependencia**. En esta cuestión, el Ararteko informa a las personas reclamantes de su falta de competencia para llevar a cabo una valoración distinta al respecto, ya que se trata de un supuesto de discrecionalidad técnica de la administración, para el que la institución no dispone de capacidad o elementos de juicio necesarios para poder emitir una opinión diferente sobre los aspectos relativos al diagnóstico técnico. No obstante, se orienta a las personas reclamantes a solicitar el informe técnico de la aplicación del Baremo para la Valoración de la Dependencia (BVD), en caso de que no haya sido ya aportado con la resolución administrativa donde se recoge el grado de dependencia asignado, con el fin de que puedan indicar expresamente a la administración con la valoración de qué tareas o frecuencias no están de acuerdo, pues difícilmente una revisión de la valoración genérica, sin modificación de las puntuaciones asignadas a cada ítem, dará valoraciones distintas.

Asimismo, hemos recibido quejas por la demora en la tramitación de los expedientes de reconocimiento de la situación de dependencia y de revisión del grado reconocido. Los y las reclamantes acuden al Ararteko cuando ven como ha transcurrido el tiempo desde que lo solicitaron y no tienen comunicación al respecto. Tras solicitar información los departamentos forales correspondientes, nos han informado sobre el estado de la tramitación de los procedimientos incoados y podemos indicar que, en general, buena parte de ellos ya se encontraban en fase de información a los y las ciudadanas afectadas, y en trámite de aprobación del correspondiente PIA.

2.2. Se recibió una queja relacionada con el Servicio de Ayuda Domiciliaria (en adelante SAD) gestionado por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. En concreto, en la denuncia se señalaba que desde que el ayuntamiento había asumido la competencia para la prestación del servicio de ayuda a domicilio, la madre de la reclamante pasaba a abonar mensualmente más del doble de lo que pagaba por el mismo servicio, de abonar 49€ mensuales pasaba a pagar 139€ mensuales. Por dicho motivo, a la vista de la diferencia entre ambas tarifas, la trabajadora social de base había solicitado realizar un estudio sobre la capacidad económica de la persona usuaria del servicio.

Al respecto, la interesada manifestaba que no había obtenido respuesta alguna por escrito sobre las conclusiones obtenidas del estudio solicitado, si bien, tras las oportunas consultas, tanto de manera presencial como telefónica, la trabajadora social de referencia le había informado de que al tener su madre su vivienda en alquiler, a efectos fiscales, las cantidades obtenidas le computaban como ingresos.

Sobre el particular, la promotora de la queja señalaba que la vivienda alquilada era su vivienda habitual pero que, al tratarse de un inmueble en un tercer piso sin ascensor, se había visto obligada a alquilar otra vivienda en condiciones

de accesibilidad, cuyo alquiler le suponían 100 € más que la cantidad que abona el inquilino que reside en su vivienda. En este sentido, la interesada solicitaba en dicho escrito la revisión de la tarifa porque no se estaba tomando en consideración su renta real disponible al mes.

2.3. Es conocida que la estructura competencial de los servicios sociales vascos se caracteriza por su alto grado de descentralización: los servicios se diferencian en dos niveles de atención, primaria y secundaria. Así, la gestión y la financiación de los servicios sociales de atención primaria corresponde a los municipios, con independencia de su tamaño y la gestión de los servicios sociales de atención secundaria, así como la mayor parte de las prestaciones económicas a las Diputaciones forales de Álava, Gipuzkoa y Bizkaia.

Así, la Ley 27/1983, de 25 de noviembre, de Relaciones entre las Instituciones Comunes de la Comunidad Autónoma y los Órganos Forales de sus Territorios Históricos (LTH) reconoce que una serie de materias son competencia de los territorios históricos a los que, además, se reconoce plena capacidad normativa en sus ámbitos de decisión.

A este respecto, se recibieron varias quejas en el Ararteko denunciando las diferencias existentes en los territorios históricos de la Comunidad Autónoma Vasca en relación con la regulación de las distintas prestaciones económicas previstas para las personas en situación de dependencia y, en concreto, se apuntaba a la distinta regulación de la Prestación Económica de Cuidados en el Entorno Familiar (en adelante PECEF).

Sobre el particular, se ha de señalar que los requisitos para acceder a la PECEF fundamentalmente son los mismos en los tres territorios, y ello con base a los criterios básicos establecidos en el Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales. Para entender la comparativa que se realizaba en las denuncias recibidas, que provenían del Territorio Histórico de Bizkaia, respecto al Territorio Histórico de Gipuzkoa, es necesario recordar que la PECEF no es la única prestación económica de dependencia: también existen la Prestación de Asistencia Personal (PEAP) y la Prestación Vinculada a Servicio (PVS). Dejando fuera a esta última, porque tiene un objeto claramente distinto, al menos en Gipuzkoa, era necesario aclarar un poco de la dicotomía PEAP-PECEF.

La PEAP implica la contratación formal de un servicio, que puede hacerse con una persona individual o con una empresa, en ningún caso con un familiar. La PECEF implica que no hay contratación y que la persona cuidadora es un familiar que además vive con la persona dependiente. En consecuencia, los requisitos de ambas prestaciones son diferentes, pero ambas conviven y, en Gipuzkoa, la PEAP tiene un peso importante, ya que pueden acceder a dicha prestación las personas dependientes sin ninguna limitación de edad. Para acceder a la PEAP en Bizkaia, se establece el límite de la edad de las personas dependientes de entre 18 años y 65 años.

La apuesta de Gipuzkoa por impulsar la PEAP, de acuerdo con la información que la propia Diputación Foral de Gipuzkoa ha facilitado al Ararteko, se ha fundamentado en:

- a) *“La potenciación del cuidado profesional frente al exclusivamente familiar.*
- b) *La autonomía de las personas y familias para seleccionar los proveedores de cuidados, su intensidad, su prioridad, etc.*
- c) *La lucha contra la economía sumergida y el fraude fiscal.*
- d) *La garantía de calidad de los cuidados.*
- e) *Los derechos de las personas trabajadoras.”*

Para avanzar en esos objetivos la Diputación Foral ha promovido la “reconversión” de la PECEF en PEAP con dos medidas fundamentales: ampliando la distancia entre las cuantías máximas y estableciendo limitaciones y requisitos nuevos para las personas con PECEF.

Llegados a este punto, desde el Ararteko se ha informado a las personas reclamantes que la institución no dispone de atribuciones para cuestionar la apreciación de los factores que han llevado a la conformación de una regulación concreta, ni para sustituirla por otra diferente o basada en otro tipo de criterios, aun cuando éstos puedan resultar igualmente razonables ya que, en ese terreno valorativo, solamente el legislador dispone del amparo competencial necesario.

En todo caso, es comprensible el malestar que ante el Ararteko han expresado algunos ciudadanos, aunque corresponde a cada diputación foral, en el marco de sus funciones de gobierno, acordar si procede establecer unos criterios u otros, y de qué modo, la regulación de los requisitos de acceso a las prestaciones en su territorio, siempre y cuando respeten las condiciones básicas establecidas en la normativa de aplicación.

2.4. Por otra parte, el Gobierno Vasco es quien asume en este ámbito las funciones de regulación y planificación, así como la prestación de algunos servicios de atención directa, principalmente el servicio de teleasistencia.

A estos efectos, en el presente ejercicio el Ararteko ha recibido varias quejas por el retraso en la tramitación del servicio de teleasistencia, denominado BetiOn. Desde el Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco, han informado de que el servicio se ha visto perjudicado por la reciente huelga y que los tiempos medios de instalación se han alargado de manera importante.

2.5. Otro grupo de quejas tramitado en el presente ejercicio tienen que ver con prestaciones económicas previstas para las personas en situación de dependencia. En algunos

casos han tenido que ver con minoraciones por compatibilidad con otros servicios; con la extinción de la prestación por el incumplimiento de la obligación de asistir a una formación tras el acceso a la Prestación económica para cuidados en el entorno familiar; o la extinción de la Prestación económica de asistencia personal por la existencia de parentesco de la asistente personal con la persona dependiente; así como por disconformidad con los procedimientos de reintegro incoados por las prestaciones indebidamente percibidas o por la incompatibilidad prevista con otros servicios. En los casos analizados se constató que la actuación de las administraciones afectadas había sido correcta.

2.6. Varias quejas recibidas estaban motivadas en la disconformidad con la atención recibida en centros residenciales, bien por déficits en la higiene, por la poca supervisión en algunos momentos y lugares, la falta de dotación de personal suficiente, etc. En el presente ejercicio esta institución constata que dichas denuncias han sido formuladas en relación con recursos residenciales situados en los tres territorios históricos.

En el análisis de las quejas tramitadas se ha podido comprobar que los servicios de inspección de las tres diputaciones forales han intervenido de manera adecuada, investigando los hechos con minuciosidad, proponiendo mejoras en los centros y realizando el seguimiento de su cumplimiento. En este sentido, de las actuaciones realizadas desde el Ararteko se ha podido deducir que existe un dispositivo administrativo ágil que permite conocer con celeridad las incidencias que se producen en este ámbito, lo que contribuye a una mayor tranquilidad de las personas usuarias y sus familiares.

2.7. Para finalizar, se incluye la referencia a la queja presentada por una trabajadora de una residencia de Álava en la que denunciaba la ausencia de respuesta por parte de la Diputación Foral de Álava sobre la petición que había formulado cuestionando que en la residencia donde trabajaba como auxiliar de enfermería no tuviera acceso al programa de gestión, denominado “resiplus”, donde se recogen habitualmente las incidencias relacionadas con los usuarios y las usuarias del centro. Al respecto, consideraba que la falta de acceso a dicha información, además de no garantizar una adecuada comunicación entre los diversos profesionales del centro, repercutía en el trabajo que las auxiliares de enfermería deben desempeñar con el fin de garantizar una correcta atención a las personas usuarias del centro.

El Departamento de Políticas Sociales de la Diputación Foral de Álava informó al Ararteko que la Agencia Vasca de Protección de Datos les había señalado, sobre el acceso a los seguimientos que escriben los profesionales de enfermería y fisioterapia, que la normativa no dice expresamente a qué información pueden o no acceder los diferentes profesionales en cada área. Lo que sí establece es el principio de minimización de datos: *“los datos serán adecuados, pertinentes, limitados a lo necesario en relación con los fines para los que son tratados (minimización de datos)”*. (...)

Por todo lo anteriormente expuesto, se considera que no procede dar acceso indiscriminado a todos los profesionales del IFBS que prestan cuidados a las personas, ya que esto es desproporcionado para la finalidad que se pretende y no es relevante para poder trabajar en equipo y dar una atención integral y de calidad. No obstante, se valorará ese “para qué” por si procediera en algún momento, dar acceso a más información de la actual, a los profesionales que intervienen en el cuidado de las personas.”

De acuerdo con el contenido de la información facilitada, el Ararteko indicó a la interesada que la institución no es competente para entrar a valorar este tipo de decisiones, dado que la administración dispone de potestades discrecionales a la hora de tomar la decisión sobre la solución más adecuada a implantar en función de los objetivos previstos para tal actuación.

3. Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

3.1. Presencia en actos foros y jornadas

Participación de la responsable del área de personas mayores y personas en situación de dependencia en los siguientes eventos:

- Ediciones 50^a y 51^a de la “Jornada sobre sensibilización, difusión y prevención de los malos tratos y abusos a personas mayores” organizada por la Unión de Pensionistas por la Democracia (en adelante UDP) (streaming).
- VII Foro Internacional sobre los Derechos de las Personas Mayores “Vivir más, Vivir Mejor”, organizado por HelpAge International España los días 28 y 29 de setiembre (streaming).
- Jornada sobre el “Cuidado equilibrado como buena práctica a implementar en el buen trato a las personas mayores”, organizada por UDP el 25 de octubre (streaming).
- Congreso sobre cuidados: “Avanzando hacia un pacto vasco por los cuidados”, organizado por el Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco los días 15 y 16 de noviembre.
- Jornada organizada por Matia Fundazioa el 14 de diciembre de 2023 sobre “La participación como derecho. Mi vida la decido yo.”

3.2. Relaciones con las asociaciones y con las administraciones públicas

En el presente ejercicio, el Ararteko se ha reunido con responsables de EUSKOFEDERPEN el 17 de mayo de 2023. En dicho organismo federativo también participan la Asociación de las Cuatro Torres (Federación de asociaciones de mayores de Álava), AGIJUPENS (Asociación Gipuzkoana de Jubilados y Pensionistas) Y NAGUSIAK (Asociación de jubilados de Bizkaia).

En la reunión solicitada por dicha entidad se trataron diversos temas referidos a la atención sanitaria, sobre las relaciones electrónicas con las administraciones, así como sobre la situación de los centros residenciales para personas mayores en el ámbito de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

4. Síntesis de las actuaciones del área

4.1. Como el Ararteko ha venido señalando en anteriores ejercicios y, tal y como se recogía en la Declaración institucional emitida con motivo del Día Internacional de las Personas mayores, es necesario contar con un Sistema Vasco de Servicios Sociales que sea un auténtico pilar del Estado del Bienestar, capaz de garantizar los derechos de las personas de edad, configurando éste como un sistema de responsabilidad pública y de cobertura universal dirigido a toda la población.

La Organización Mundial de la Salud define el envejecimiento activo como «el proceso en que se optimizan las oportunidades de salud, participación y seguridad a fin de mejorar la calidad de vida de las personas a medida que envejecen».

A la luz de esta definición, el Ararteko reivindica que las políticas públicas deben inspirarse en los principios de independencia, participación, dignidad, asistencia y autorrealización, con el fin último de que las personas puedan desarrollar su potencial de bienestar físico, social y psico-afectivo, a lo largo de todo su ciclo vital. Las personas de edad deben seguir participando en el devenir de la sociedad de acuerdo con sus necesidades, deseos y capacidades, siendo receptoras, cuando así lo precisen, de protección, seguridad y cuidados adecuados. En este sentido, el impulso de programas intergeneracionales debe contribuir a un cambio en la conciencia social para conseguir una visión positiva sobre el envejecimiento.

Tal y como señala el secretario general de las Naciones Unidas “Las personas de edad son fuentes inestimables de conocimientos y experiencia y tienen mucho que aportar a la paz, al desarrollo sostenible y a la protección de nuestro planeta”.

En el ejercicio de su función de garante de los derechos y libertades de las personas que le ha encomendado el Parlamento Vasco, el Ararteko ha podido constatar, a través de las quejas y consultas que recibe y, también, a través del diálogo continuado con las organizaciones del tercer sector, que las personas mayores tienen, en Euskadi, una clara preferencia por afrontar las situaciones de dependencia en sus propios domicilios. Por lo tanto, es necesario que los servicios sociales vascos ayuden a superar las situaciones de aislamiento que padecen muchas personas de edad, adoptando todas las medidas posibles encaminadas al mantenimiento de la persona en su hogar, tales como el acceso a prestaciones económicas, las ayudas a domicilio, los productos de apoyo, la adaptación de la vivienda, los centros de día y ocupacionales, las estancias temporales y de fin de semana en residencias y centros de día, los programas de apoyo a cuidadores y los servicios de promoción de la autonomía personal.

4.2. Sobre la atención residencial a mayores, es necesario insistir en la necesidad de avanzar en el modelo de atención centrada en la persona, otorgando un papel central a la autodeterminación de las personas mayores usuarias de estos servicios. Cada persona y su proyecto vital se constituyen en el centro de la atención y, por tanto, de la organización y de los procesos asistenciales. El respeto a la dignidad de la persona como ser único, a sus derechos, a sus preferencias, y la búsqueda del bienestar personal son valores esenciales en este modelo de atención, aun en situaciones de deterioro cognitivo grave. La aplicación de estos principios demanda sensibilización y formación, además de la formulación de nuevos roles profesionales, la revisión de algunos sistemas organizativos y el diseño de intervenciones acordes con este nuevo modelo.

4.3. Por su peso en las demandas de la ciudadanía, en este año 2023 también es preciso recordar a las administraciones competentes la conveniencia de incrementar el número de plazas en recursos residenciales para personas en situación de dependencia, dando respuesta así a los objetivos y medidas recogidas en el Plan Estratégico de Servicios Sociales y los distintos Mapas de Servicios Sociales territoriales vigentes. Aun cuando estos instrumentos lo recogen y plantean objetivos de incremento de cobertura significativos, por la presencia que este año ha tenido en la actividad de esta institución, habría que destacar la necesidad de plazas en centros residenciales y especialmente, en los centros de día. La realidad actual es que, dada la escasez de plazas disponibles y el criterio que prioriza la atención a las situaciones más graves, algunas personas –con grados de dependencia no muy severos y ciertos medios económicos– permanecen por tiempo muy prolongado en las listas de espera.

4.4. Por último, como en años precedentes el Ararteko se ve en la necesidad de reiterar que las políticas públicas deben favorecer la participación de las personas mayores y reconocer su contribución a la transformación social, otorgándoles el protagonismo y la capacidad de intervención social y de interlocución que merecen. Las distintas iniciativas en las que, con esta finalidad, Euskadi se ha comprometido, pueden resultar instrumentos relevantes para mejorar la calidad de vida de nuestros mayores y promover su contribución al bienestar social.

Personas víctimas de los grupos terroristas, otras víctimas de la violencia política y memoria

Capítulo

III

9

1. El área en cifras



Durante el año 2023 se han tramitado 13 expedientes de queja en relación con el área de las personas víctimas de grupos terroristas, otras víctimas de la violencia política y memoria. Cabe destacar que en los últimos años, como consecuencia de la aplicación de la [Ley 12/2016, de 28 de julio](#), de reconocimiento y reparación de víctimas de vulneraciones de derechos humanos en el contexto de la violencia de motivación política en la Comunidad Autónoma del País Vasco entre 1978 y 1999, personas víctimas de la tortura y colectivos han solicitado al Ararteko su amparo y han presentado diversas consultas y quejas. Asimismo, ha aumentado el número de personas que solicitan al Ararteko su intervención en relación con las políticas de memoria democrática en el contexto de [la Ley 9/2023, de 28 de septiembre](#), de Memoria Histórica y Democrática de Euskadi y [la Ley 20/2022, de 19 de octubre](#), de memoria democrática de ámbito estatal.

2. Antecedentes

Este año 2023, el [Colectivo de Víctimas del Terrorismo \(COVITE\)](#) ha solicitado la intervención del Ararteko en cinco ocasiones. Por un lado, esta asociación ha denunciado la existencia de diversas **placas y monolitos de homenaje a miembros de ETA, lo que resultaría** contrario al derecho a la dignidad de las víctimas del terrorismo reconocido en

el artículo 4.b de la [Ley 4/2008, de 19 de junio](#), de Reconocimiento y Reparación a las Víctimas del Terrorismo¹⁶ (ley vasca) y en el artículo 61 relativo a la *defensa del honor y la dignidad de las víctimas* de la [Ley 29/2011, de 22 de septiembre](#), de reconocimiento y protección integral a las víctimas del terrorismo¹⁷ (ley estatal).

Una de las quejas se refería a la existencia de un monolito de homenaje y una placa a un miembro de ETA en el barrio bilbaíno de Zorrotza. COVITE, al mismo tiempo que acudió al Ararteko, también se dirigió directamente al Ayuntamiento de Bilbao instando la eliminación de la placa en virtud del

16 “Los poderes públicos vascos velarán para que las víctimas sean tratadas con respeto a sus derechos. Para ello: b) Adoptarán medidas apropiadas para garantizar la seguridad, el bienestar físico y psicológico y la intimidad de las víctimas y sus familiares y, en particular, **para prevenir y evitar la realización de actos efectuados en público que entrañen descrédito, menosprecio o humillación de las víctimas o de sus familiares, exaltación del terrorismo, homenaje o concesión pública de distinciones a los terroristas, y actuarán de manera especial contra las pintadas y carteles de tal índole**, y, en su caso, investigarán aquellos que puedan ser constitutivos de infracción penal, quedando abierta la posibilidad del ejercicio de la acción popular por la Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco para la defensa de este derecho”.

17 **Artículo 61. Defensa del honor y la dignidad de las víctimas.**

- “1. El Estado asume la defensa de la dignidad de las víctimas, estableciendo la prohibición de exhibir públicamente monumentos, escudos, insignias, placas y otros objetos o menciones conmemorativas o de exaltación o enaltecimiento individual o colectivo del terrorismo, de los terroristas o de las organizaciones terroristas.
2. Las Administraciones Públicas, en el ejercicio de sus competencias, adoptarán las medidas necesarias para dar cumplimiento a esta prohibición. Todo ello sin perjuicio de las actuaciones que las víctimas y sus familiares puedan llevar a cabo en defensa de su derecho al honor y dignidad.
3. Asimismo prevendrán y evitarán la realización de actos efectuados en público que entrañen descrédito, menosprecio o humillación de las víctimas o de sus familiares, exaltación del terrorismo, homenaje o concesión pública de distinciones a los terroristas.
4. Los delegados del Gobierno en las Comunidades Autónomas velarán por el cumplimiento de la obligación establecida en los apartados anteriores, por parte de las Corporaciones Locales, a los efectos de su reclamación de oficio ante los Tribunales de justicia que sean competentes.”

artículo 4.b de la Ley 4/2008. Este ayuntamiento procedió inmediatamente a la retirada de dicha placa y monolito, como pudo comprobar el Ararteko. La otra queja se refería a su vez la colocación de una placa de homenaje a miembros de ETA en Gernika (cuyo contenido se referenciará en el epígrafe 3.1.).

Por otro lado, en abril de 2023, COVITE solicitó al Ararteko que instase al Ayuntamiento de Galdakao a retirar de la web "Galdakao Oroimena" los nombres de miembros de ETA que aparecían junto a víctimas de la actividad terrorista de ETA, al igual que ocurría en páginas similares de otros ayuntamientos vascos.

Si bien dichas páginas web se encontraban deshabilitadas para finales del mes de abril, el Ararteko ha intervenido intensamente en este asunto dada su preocupación por que este tipo de situaciones pudieran afectar a la convivencia en Euskadi.

Tras reunirse con responsables de COVITE y con diferentes personas y entidades afectadas por la polémica, el Ararteko emitió una [resolución de 14 de diciembre de 2023](#), en la que concluía que, en opinión del Ararteko, en ningún caso deben aparecer en una misma página web o cualquier otro medio técnico de difusión pública, miembros de la organización terrorista ETA o cualquier otro grupo terrorista junto a personas víctimas del terrorismo.

El Ararteko señalaba, asimismo, con vistas a la convivencia futura, la necesidad y utilidad pedagógica de visibilizar públicamente, en diferentes soportes técnicos de difusión, las diversas vulneraciones de derechos humanos que se han producido en Euskadi desde la transición, en el contexto de la violencia de motivación política, y las consecuencias que ésta ha podido tener para la sociedad vasca en las últimas décadas.

El Ararteko, por último, pudo comprobar que el proceso que tuvo como consecuencia posterior la presentación pública de las webs municipales de "Oroimena", se inició en el año 2011 con la constitución en algunos municipios de una serie de mesas de convivencia entre las diversas víctimas de la violencia política sufrida en Euskadi. Estas iniciativas locales apoyadas por asociaciones y facilitadores voluntarios con respaldo municipal, junto con ciudadanos y ciudadanas anónimas y representantes municipales de todas las sensibilidades políticas de Euskadi, han constituido, a juicio del Ararteko, un esfuerzo loable de trabajo local por la convivencia y un ejemplo de iniciativa comunitaria de base para tejer relatos diversos hacia una memoria compartida sobre lo sucedido y las consecuencias de las décadas de violencia sufrida en Euskadi desde la transición. El Ararteko en su resolución lamentaba la paralización de facto de estas iniciativas y animaba a los poderes públicos a impulsar iniciativas locales similares.

Por otro lado, en 2023 esta defensoría ha recibido quejas de personas y colectivos representantes de víctimas de tortura y tratos o penas inhumanos o degradantes. El Ararteko dejó clara su firme posición contra la tortura mediante una [declaración institucional con motivo del Día Internacional de las Naciones Unidas en Apoyo de las Víctimas de la Tortura](#), abogando por difundir la cultura de los derechos humanos para prevenir delitos tan graves como la tortura, impedir su

olvido e impunidad, así como para promover el ejercicio del derecho a la verdad, la justicia y la reparación de las víctimas.

Respecto a la concesión de honores o ascensos profesionales a personas involucradas en casos de tortura, de acuerdo con los estándares internacionales, el Ararteko declaró que *"el ensalzamiento o la justificación de la tortura son incompatibles con la garantía de no repetición de actos tan abominables. Aún más lo son los indultos, honores públicos o promociones profesionales a quienes hayan sido condenados o aparezcan implicados en situaciones fehacientemente reconocidas como tortura. La percepción social de impunidad o el blanqueamiento de crímenes que repugnan la conciencia humana corroen los fundamentos de un Estado democrático de derecho"*.

El Ararteko recibió asimismo una consulta de la fundación [EGIARI ZOR](#), en la que estas víctimas denunciaban, entre otros asuntos, que la [Ley 12/2016, de 28 de julio](#), de reconocimiento y reparación de víctimas de vulneraciones de derechos humanos en el contexto de la violencia de motivación política en la Comunidad Autónoma del País Vasco entre 1978 y 1999, no ha sido desarrollada por ningún reglamento, y ponían de manifiesto las dificultades y la dilación de las tramitaciones de las solicitudes presentadas. En el contexto de esta consulta, el Ararteko se ha reunido con los máximos responsables del Gobierno Vasco para abordar la aplicación de la Ley 12/2016, y les ha trasladado su preocupación por la demora en la tramitación de las solicitudes de reconocimiento de las víctimas y por los efectos que dichos retrasos pudieran producir a las víctimas. Mediante [Resolución del Ararteko de 23 de octubre de 2023](#), el Ararteko finalizó su intervención dando cuenta de todas las actuaciones realizadas en 2023 para promover la reparación de las víctimas de la tortura en Euskadi y solicitando al Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco que ponga todos los medios a su alcance para resolver en plazo dichas solicitudes.

3. Quejas y actuaciones destacadas

3.1. COVITE solicita al Ararteko la retirada de una placa de homenaje a dos miembros de ETA en Gernika

El Ararteko recibió un escrito de queja de COVITE, Colectivo de Víctimas del Terrorismo, demandando su intervención con motivo de la colocación de una placa de homenaje a los miembros de ETA en la localidad de Gernika, solicitando su retirada.

Tras dos requerimientos, sendas peticiones de información al Ayuntamiento de Gernika y diversas gestiones directas, el Ararteko informó al ayuntamiento de Gernika de que personal de la institución se había desplazado hasta el lugar para comprobar, *in situ*, la continuidad de las placas en el lugar indicado y remitió foto actualizada.

El Ararteko concluyó mediante [Resolución del Ararteko de 19 de diciembre de 2023](#), que la colocación de placas de homenaje a miembros de ETA en la vía pública es contraria al derecho a la dignidad de las víctimas o sus familiares regulado en la Ley 4/2008, de 19 de junio, de Reconocimiento y Reparación a las Víctimas del Terrorismo. Finalmente, el Ayuntamiento informó al Ararteko que agentes de la policía municipal se habían desplazado a la zona y, tras verificar la existencia de dichas placas, procedieron a su eliminación tal y como se recoge en el informe fotográfico remitido al Ararteko.

3.2. Un ciudadano acude al Ararteko para solicitar la retirada de una placa de homenaje a los caídos del bando franquista en el municipio de Yécora/lekora, visible en la plaza municipal

Este expediente traía causa de un expediente del año anterior en el que el ayuntamiento rechazó intervenir respecto a la retirada de una placa de homenaje al bando franquista por encontrarse en la pared un edificio privado (la iglesia del pueblo). Dicha pared estaba orientada a la plaza del municipio y resultaba perfectamente visible en un lugar preeminente de la misma con el siguiente texto: *“Recuerdo piadoso a sus hermanos muertos por Dios y por España en nuestra cruzada 1936-1939...”* recogiendo a continuación una serie de nombres y apellidos y la fecha y lugar (Yécora 1940).

El Ararteko, dada la nueva queja presentada por el reclamante, procedió a analizar el asunto de nuevo en profundidad el contenido de la queja a la luz de lo establecido en la [Ley 20/2022, de 19 de octubre, de Memoria Democrática](#), concretamente con base en los artículos 35.1 y 37.1 de dicha ley¹⁸.

Tras la intervención del Ararteko, los responsables municipales se pusieron en contacto con los responsables eclesiásticos para trasladarles la petición de retirada realizada por el Ararteko con base en la legalidad vigente, y el Ararteko ha comprobado que, tras años de peticiones en ese sentido, la placa ha sido finalmente retirada.

18 *“Artículo 35. Símbolos y elementos contrarios a la memoria democrática.*

1. *Se consideran elementos contrarios a la memoria democrática las edificaciones, construcciones, escudos, insignias, placas y cualesquiera otros elementos u objetos adosados a edificios públicos o situados en la vía pública en los que se realicen menciones conmemorativas en exaltación, personal o colectiva, de la sublevación militar y de la Dictadura, de sus dirigentes, participantes en el sistema represivo o de las organizaciones que sustentaron la dictadura, y las unidades civiles o militares de colaboración entre el régimen franquista y las potencias del eje durante la Segunda Guerra Mundial”.*

“Artículo 37. Procedimiento de retirada o eliminación de elementos contrarios a la memoria democrática.

1. *No habiéndose producido la retirada o eliminación de los elementos incluidos en el catálogo a que se refiere el artículo anterior, de manera voluntaria, la administración pública competente incoará de oficio el procedimiento para la retirada de dichos elementos”.*

4. Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

4.1. Relaciones con asociaciones y fundaciones

Representantes de la institución han asistido durante el año 2023 a diversos homenajes por la memoria de las personas víctimas del terrorismo en Euskadi, así como a distintos actos, foros y seminarios en los que se ha debatido sobre los derechos de las víctimas de grupos terroristas y su papel activo y necesario en las políticas de paz y convivencia actuales para la construcción de un futuro común en Euskadi. (*Mismo texto 2022*)

De entre todas estas participaciones cabe destacar este año 2023 la asistencia y participación del Ararteko en el XXII PREMIO INTERNACIONAL DE COVITE a la asociación de víctimas del terrorismo de Irlanda del Norte: [South East Fermanagh Foundation](#), el día 28 de octubre en Donostia/San Sebastián.

Asimismo, en el día internacional en apoyo a las víctimas de la tortura, el 26 de junio, el técnico responsable del área de Justicia de la oficina del Ararteko participó en el curso y mesa redonda de la Fundación Cursos de Verano (Udako Ikastaroak-UIK) de la UPV/EHU a través de la ponencia: *“Mecanismos para la prevención de la tortura y otros malos tratos. Eficacia y dificultades”.* *Verdad y reconocimiento para las víctimas de la tortura.* Donostia/San Sebastián.

4.2. Relaciones con las administraciones públicas

El Ararteko y su equipo han mantenido contactos tanto con la Viceconsejería de Derechos Humanos, Memoria y Cooperación como con la Dirección de Derechos Humanos, Víctimas y Diversidad del Gobierno Vasco, para abordar cuestiones relacionadas con la memoria, la convivencia y los derechos de las víctimas del terrorismo así como para interesarse por las dificultades en la aplicación de la [Ley 12/2016, de 28 de julio](#), de reconocimiento y reparación de víctimas de vulneraciones de derechos humanos en el contexto de la violencia de motivación política en la Comunidad Autónoma del País Vasco entre 1978 y 1999.

También se han mantenido relaciones con la Viceconsejería y Dirección de Justicia del Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco en el ámbito de la justicia restaurativa y del nuevo sistema penitenciario vasco. Como consecuencia de estas relaciones, se ha invitado a personal del área de justicia del Ararteko para formar parte del Foro Vasco de Justicia Restaurativa, constituido este año 2023, como grupo de expertos para la implementación de la [Estrategia Vasca de Justicia Restaurativa 2022-2025](#).

4.3. Relaciones internacionales

- Desde el año 2019 el Ararteko participa en la organización y facilitación de [encuentros internacionales de víctimas del terrorismo](#), en la iniciativa denominada “[Encuentro de encuentros – Encounter of the Encounters](#)” en los que miembros de la comunidad y victimarios y víctimas de Euskadi, Italia, Irlanda, Francia, Bélgica, Palestina e Israel, participan en diálogos con jóvenes para garantizar el conocimiento acerca de la violencia política y el terrorismo, contribuyendo el Ararteko directamente a la garantía de no repetición.

Este año 2023 los encuentros han tenido lugar en Euskadi y más de 55 víctimas y victimarios de toda Europa han dialogado con jóvenes de los 3 campus universitarios de la EHU-UPV para contribuir a la memoria y la verdad de las víctimas y a una convivencia futura en paz basada en un relato compartido sobre la violencia.

- Personal del área de víctimas del terrorismo de la oficina del Ararteko han participado durante 2023 en una iniciativa europea para prevenir y combatir la radicalización en delitos graves como el terrorismo: [HOPE \(Holistic Radicalisation Prevention Initiative\)](#). Dentro de dicho proyecto europeo, expertos internacionales compartieron sus experiencias con personal de prisiones, sociedad civil y reinserción de países del este y sur de Europa y los Balcanes. El 2 de noviembre en Sofía (Bulgaria) y el 16 de noviembre en Belgrado (Serbia), el Ararteko compartió su experiencia para incorporar a las personas víctimas del terrorismo y la sociedad en los procesos de desradicalización en prisión y las posibilidades de prevención y políticas de paz, memoria y convivencia con la participación de las víctimas.

5. Síntesis de las actuaciones del área

Esta defensoría ha intervenido, también en 2023, realizando gestiones conducentes a la eliminación por parte de varios consistorios de placas de homenaje que vulneraban el **derecho al honor y la dignidad de las personas víctimas del terrorismo y sus familiares**. En estos casos, el Ararteko ha mantenido que el derecho a la libertad de expresión tiene su límite precisamente en el derecho al honor, la intimidad y la propia imagen de las personas víctimas del terrorismo y su derecho a la dignidad.

En ese sentido, en cuanto a los monolitos de homenaje a personas condenadas por terrorismo, este Ararteko ya manifestó su postura en el Informe Anual al Parlamento Vasco correspondiente al año 2020 respecto a la existencia de algunos monolitos con los nombres y apellidos y fecha de defunción de algunos miembros de ETA. El Ararteko ha venido señalando que esos monolitos constituyen un homenaje a los mismos que atenta contra la dignidad de las

víctimas según el artículo 4.b) de la *Ley 4/2008, de 19 de junio, de Reconocimiento y Reparación a las Víctimas del Terrorismo*, ya que no se conoce ningún otro mérito público de dichos vecinos del municipio que les haga merecedores de un monolito de recuerdo en un lugar público más allá de su pertenencia a ETA. Este mismo criterio ha sido de aplicación para solicitar al Ayuntamiento de Gernika la retirada de una placa de homenaje a dos miembros de ETA mediante [Resolución del Ararteko de 19 de diciembre de 2023](#).

Respecto a los recibimientos de presos de ETA tras su salida de prisión (“*ongi etorris*”) el Ararteko ha podido comprobar que estos han desaparecido prácticamente del espacio público, tal y como ha venido solicitando esta defensoría, por suponer una afrenta a las personas víctimas del terrorismo, cuyo dolor y memoria deben ser respetadas como base ética mínima sobre la que poder construir una convivencia democrática respetuosa entre diferentes.

Por otro lado, hay que señalar que el Ararteko mantiene una posición pública y activa en relación con la defensa de los **derechos de las personas víctimas de la tortura y otros tratos inhumanos y degradantes**, impulsando la aplicación de estándares internacionales en la materia y solicitando la actuación de los poderes públicos para el reconocimiento público y el ejercicio de los derechos de verdad, justicia, reparación y no repetición.

Así el 26 de junio, [Día Internacional de las Naciones Unidas en Apoyo de las Víctimas de la Tortura el Ararteko declaró](#) que “*la tortura es un crimen contra la humanidad, imprescriptible. Destruye la integridad física y la personalidad de la víctima, despreciando la dignidad inherente al hecho de ser persona. Su prohibición es absoluta y no puede justificarse en ninguna circunstancia. En este sentido, las Naciones Unidas, la comunidad internacional en su conjunto, han condenado siempre su práctica como uno de los actos más aborrecibles que un ser humano puede cometer contra otro ser humano*”.

En opinión del Ararteko todas las víctimas de la violencia política merecen ser protagonistas de primer orden en la construcción de una memoria compartida acerca de la violencia que ha sufrido Euskadi en las últimas décadas.

Por ello, el Ararteko participa en iniciativas de justicia restaurativa y memoria, paz y convivencia orientadas al derecho a la verdad y la reparación de las víctimas, la responsabilización y contribución a la justicia y la verdad de los victimarios y la participación responsable de toda la sociedad en dichos procesos, sobre todo con la implicación de las nuevas generaciones de chicos y chicas jóvenes de Euskadi.

Estas iniciativas deben contribuir en los próximos años a la construcción de un relato plural, democrático y compartido sobre la violencia sufrida en Euskadi. En opinión del Ararteko, la continuidad en la búsqueda de un relato compartido entre personas con diversas sensibilidades y formas de sufrimiento permite avanzar hacia el objetivo de una convivencia en paz a través del diálogo entre diferentes y sentar las bases del derecho a la no repetición para las nuevas generaciones.

OTROS INSTRUMENTOS

del Ararteko para promover el derecho
a una buena administración

Capítulo

IV

Capítulo IV

OTROS INSTRUMENTOS DEL ARARTEKO PARA PROMOVER EL DERECHO A UNA BUENA ADMINISTRACIÓN

Una de las funciones fundamentales de la institución del Ararteko es la resolución de las quejas que la ciudadanía plantea contra la actuación de alguna administración pública, por considerar que se han vulnerado sus derechos o se ha incumplido la legalidad vigente.

Con ser esta su función emblemática, la institución del Ararteko desarrolla una ingente actividad proactiva de control y orientación de la Administración a través de otros instrumentos de propósito general que tienen la vocación de sugerir cambios o buenas prácticas en la actuación de la administración, promover la investigación y el debate sobre el cumplimiento de los derechos ciudadanos en un determinado ámbito, o favorecer la divulgación de los mismos.

En el presente capítulo, se incluye un resumen del resultado de estas actividades durante el año 2023, remitiendo a la página web del Ararteko para quienes deseen disponer de una información más completa de cada una de ellas.

1. Estudios
2. Relaciones con organizaciones sociales
3. Actuaciones con las defensorías del pueblo
4. Curso de verano
5. Otras jornadas y eventos
6. Declaraciones institucionales
7. Publicaciones
8. Otras actividades de relaciones institucionales

1. Estudios

1.1. Estudio del Ararteko: Discriminación y políticas públicas antidiscriminatorias en la Comunidad Autónoma de Euskadi



A mediados del pasado año se ha publicado el estudio del Ararteko “[Discriminación y políticas públicas antidiscriminatorias en la CAE](#)”, que tiene por finalidad primordial establecer un marco conceptual y jurídico en la materia, así como realizar algunas propuestas de actuación a las administraciones públicas vascas.

El Ararteko considera que, pese a que existe un reconocimiento jurídico a la igualdad y a la dignidad de todas las personas. No obstante, subsisten situaciones en las que la discriminación está presente en la sociedad vasca, lo que impide a ciertas personas o grupos de personas poder desarrollar un proyecto de vida acorde con sus capacidades.

Para revertir esa situación, el Ararteko subraya en este estudio la necesidad de políticas públicas que hagan frente a esta inequidad como imperativo jurídico y ético. Se trata de dar cauce a una aspiración firme y compartida de alcanzar una sociedad vasca más justa y tolerante.

Las políticas antidiscriminatorias deben responder, para poder ser exitosas, a un programa de acción política alejada de actuaciones puntuales o inconexas; un programa con objetivos definidos que se mantengan en el tiempo, intentando que la sociedad vaya tomando conciencia, sin pasos atrás, de que no hay espacio para conductas racistas, LGTBIfóbicas o discriminatorias por cualquier motivo o situación.

El estudio recoge las actividades desarrolladas hasta la fecha en Euskadi a partir de la información solicitada a 23 administraciones vascas, la normativa, jurisprudencia y las recomendaciones de los organismos internacionales para la lucha contra la discriminación; identifica algunos aspectos destacados del Derecho antidiscriminatorio (especialmente tras la aprobación de la Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación, y de las políticas antidiscriminatorias en el Estado español teniendo en

cuenta el reparto competencial entre el Estado y las CCAA; asimismo, señala algunas buenas prácticas existentes; incluye 27 conclusiones derivadas del análisis realizado y realiza 13 recomendaciones a las administraciones públicas vascas, para el diseño, puesta en práctica y evaluación de políticas públicas antidiscriminatorias.

Las recomendaciones afectan a diversas áreas dada la dificultad de dar un tratamiento global a un problema complejo, presente en numerosas facetas de la vida social. En ese sentido, parece claro que son necesarias medidas de índole normativo y organizativo, así como estudios, formación, prevención o sensibilización y otras de naturaleza pedagógica, conciliadora y restaurativa.

1.2. Estudio del Ararteko: Videovigilancia por seguridad ciudadana en el ámbito público de Euskadi. Análisis desde la perspectiva de los derechos fundamentales



El rápido desarrollo de la tecnología y su utilización en el ámbito cotidiano está teniendo impacto en el disfrute de los derechos fundamentales, tales como el derecho a la intimidad y a la protección de datos de carácter personal. Los sistemas fijos de videovigilancia y los dispositivos móviles como teléfonos, drones y cámaras disponen de capacidad para la toma de imágenes y sonidos en cualquier contexto de relación pública o privada lo que puede afectar a derechos de terceros. Su utilización debe gozar de legitimación suficiente para la captación de imágenes y sonidos y, muy especialmente para su difusión ulterior en distintos medios y canales de internet y redes sociales.

El [estudio](#) pretende trasladar a las administraciones aspectos de mejora para una adecuada conciliación entre la seguridad ciudadana y los derechos fundamentales de las personas. De igual manera, tiene por objetivo que la sociedad vasca conozca el modo de ejercer esos derechos y libertades públicas en el contexto de la videovigilancia.

El régimen de garantías en materia de videovigilancia afronta nuevos retos surgidos ante la aparición de tecnologías y desarrollos informáticos sin parangón. Se trata de dispositivos novedosos y avanzados que deben utilizarse de acuerdo con los principios básicos de actuación de las

policías, por cuanto deben ejercer su función con absoluto respeto a la Constitución y al resto del Ordenamiento Jurídico, tal y como se prevé en el artículo 9.1 CE y 5.1.a) de la Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad).

En este contexto, la institución del Ararteko está sensibilizada con la garantía de los derechos de la ciudadanía en materia de protección de datos personales y de la intimidad en el marco de las relaciones con la administración cuando se producen captaciones de datos mediante tecnologías que pueden resultar particularmente intrusivas. Así, el uso de tecnologías de grabación de imágenes y sonidos de la ciudadanía en aras a desarrollar las competencias propias de las administraciones, fundamentalmente en materia de seguridad ciudadana, debe de ser ponderado en función de los tipos de cámaras, **fijas o móviles**, y del ámbito de su utilización. A la hora de ponderar los intereses en juego, será preciso encontrar cual es la base jurídica legitimadora y, por añadidura, evaluar adecuadamente si se cumple, a la hora de utilizar esos instrumentos tecnológicamente avanzados, con el principio de proporcionalidad en su doble versión de idoneidad y de intervención mínima cuando el fin perseguido es la prevención, detección, investigación y enjuiciamiento de infracciones penales o la ejecución de sanciones penales previamente impuestas.

El estudio, que se ha presentado en enero del presente año, contiene 9 conclusiones y 16 recomendaciones, en las que quedan identificados aspectos mejorables que podrán servir de base para una adecuada conciliación entre la protección de la seguridad ciudadana y el respeto de los derechos fundamentales de la ciudadanía.

2. Relaciones con las organizaciones sociales

Las organizaciones no gubernamentales y la sociedad civil organizada constituyen para el Ararteko los ojos y los oídos de los problemas de la sociedad vasca, información que le permite iniciar actuaciones de oficio, y realizar una evaluación más certera de las políticas públicas. Por ello, esta institución siempre ha destacado el gran valor del trabajo que realizan de forma comprometida y entregada estas organizaciones, así como el voluntariado.

El tercer sector de intervención social constituye, un pilar de la sostenibilidad de nuestro sistema social de derechos de las personas en Euskadi. Nunca como en momentos de crisis económica y social como los que vivimos ha sido tan palpable la relevancia de su tarea y nunca, como ahora, se ven tan precisados del apoyo público que requieren para mantener los recursos económicos que les permiten intervenir socialmente. Es de justicia reconocerlo y reivindicarlo ante la sociedad y ante las instituciones, las cuales devienen obligadas a prestar el apoyo requerido a quienes día a día y, de forma desinteresada, evitan con su trabajo que los problemas más graves de la sociedad y de las personas

excluidas o en riesgo de exclusión afloren con toda su crudeza.

El Ararteko es una institución pensada por y para las personas, ya que la función de control de las administraciones vascas se aborda, precisamente, con base en los problemas que la ciudadanía presenta. Para poder realizar dichas funciones y conseguir los objetivos pretendidos, las organizaciones sociales constituyen unos colaboradores imprescindibles, razón por la cual se potencia la relación continuada con ellas.

- Asociaciones y grupos con los que se han mantenido reuniones en el año 2023

Como viene siendo habitual, también en 2023 se ha cuidado la relación con los agentes sociales, especialmente con asociaciones, organizaciones y colectivos dedicados al apoyo de personas en situaciones desfavorecidas o a la resolución de problemas sociales de carácter muy variado: colectivos de defensa de los derechos humanos, de apoyo a las personas de origen extranjero, a las privadas de libertad o a las que tienen problemas de marginación, personas sin hogar, etc.

La experiencia de estos años ha demostrado que, de hecho, numerosas asociaciones y colectivos pueden desarrollar un papel clave de intermediación entre sectores especialmente vulnerables de nuestra sociedad e instituciones como la del Ararteko, haciéndoles más conscientes de sus derechos y de las vías de resolución de conflictos, ayudándoles a la hora de expresar sus reivindicaciones, exigiendo el servicio diligente de las administraciones a la ciudadanía y favoreciendo así una mayor confianza en las instituciones y una mayor cohesión social.

Así, a lo largo del año 2023, la institución del Ararteko ha mantenido relaciones de colaboración, más o menos intensas, en unos casos presencialmente y, en otros casos, de forma telemática, con las siguientes asociaciones, organizaciones o grupos sociales:

- ADAP. Asociación de Ayuda al Preso
- ADSIS-Bestalde. Fundación Adsis
- AGIFUGI. Asociación Gitana por el futuro de Gipuzkoa
- AGIJUPENS. Sociedad de Jubilados y Pensionistas de Gipuzkoa
- AMANDA. Agrupación de Madres de Adolescentes y Niñas con Disforia Acelerada
- AMUGE. Asociación de mujeres gitanas de Euskadi
- ANPIER (Asociación Nacional de Productores de energía fotovoltaica)
- ARRATS. Recursos sociales y jurídicos
- Asociación BIDEZ-BIDE

- Asociación Long Covid
- Asociación Provincial de Pensionistas, Jubilados y Viudas de Álava “Las Cuatro Torres”
- Asociación Ucrania SOS
- Asociación ZUBIKO
- Bilbao Bizkaia Harro
- Cáritas Gipuzkoa
- Compañía JAIZKIBEL (Hondarribia)
- Consejo de la Juventud de Euskadi
- COVITE. Colectivo de Víctimas del Terrorismo en el País Vasco
- Cruz Roja
- Ekologistak Martxan
- ETXERAT. Familiares y amigos de presos políticos vascos
- EuskoFederpen
- Fundación EDE
- Fundación Egriari Zor
- Fundación Etorikintza
- Fundación GIZAKIA
- Fundación Izan
- Fundación Jeiki
- Goizargi Emakumeak
- HARRESIAK APURTUZ. Coordinadora de ONG de Euskadi de apoyo a inmigrantes
- HIRUKIDE
- Ilustre Colegio de la Abogacía Alavesa
- Ilustre Colegio de la Abogacía de Bizkaia
- IRSE-EBI. Instituto de Integración Social de Euskadi
- Kale Dor Kayico
- Nagusiak. Asociación de personas mayores de Bizkaia
- Nevipén Ijito Elkartea
- Ongi Etorri Errefuxiatuak
- Plataforma Zazpi Ordu Lo
- SALHAKETA
- SAVE THE CHILDREN
- SIDALAVA. Comisión ciudadana anti-sida de Álava
- SOS Racismo
- SUSTERRA. Asociación para la promoción humana y el desarrollo comunitario de Bilbao
- UNICEF

En los diferentes apartados de las áreas de colectivos de atención pública del capítulo III de este informe, se encontrarán referencias más amplias a la colaboración con estas organizaciones.

3. Actuaciones con las defensorías del pueblo

3.1. Seminario Legeen geroa. El futuro de las leyes



El Parlamento Vasco y el Ararteko celebraron los días 12 y 13 de junio de 2023 en la Cámara Vasca el seminario “Legeen geroa-El Futuro de las leyes” bajo el título “La ley del Ararteko. Construyendo el futuro. Una reflexión sobre las defensorías del pueblo”.



A través del seminario, ambas instituciones han habilitado un espacio de reflexión en el que, durante dos jornadas, se pudo analizar el camino recorrido y compartir diversas herramientas, también en el ámbito internacional, de las que se han ido dotando las defensorías del pueblo para poder seguir ejerciendo su misión de defender los derechos de

la ciudadanía. Las intervenciones previstas en el seminario permitirían identificar propuestas de cambio institucional para adaptar legalmente la institución del Ararteko a nuevos postulados.

Desde que en 1985 el Parlamento Vasco aprobara la Ley del Ararteko el trabajo de esta institución ha ido evolucionando a la par de los cambios sociales y legales. Por lo que, tras casi 40 años, el Ararteko considera que era necesario un marco legal más avanzado para esta institución.

Además de contar con defensores y exdefensores del pueblo estatales y europeos, el programa también incluyó a otras personas expertas provenientes del ámbito académico, así como la participación de representantes de los grupos del Parlamento Vasco.

La presidenta del Parlamento Vasco Bakartxo Tejería y los miembros de la Mesa recibieron a los participantes en este seminario y tras la apertura del encuentro en el Salón de Plenos el ararteko Manuel Lezertua ofreció la conferencia inaugural bajo el título “Ararteko y garantía de los derechos de la ciudadanía”.

Lezertua pudo compartir la visión del Ararteko respecto a la posición y al rol que, como garantes de los derechos de la ciudadanía, deberían ejercer en nuestro tiempo las defensorías, atendiendo a las nuevas demandas sociales y a los cambios jurídicos, fundamentalmente en el plano europeo e internacional, que afectan a la naturaleza y a las funciones de las instituciones de defensa de los derechos de las personas.

El ararteko puso de manifiesto algunos de los aspectos más relevantes a tener en cuenta por el legislador a la hora de definir el alcance, las competencias, poderes y funciones que correspondería incluir a la hora de definir el mandato de una defensoría europea del siglo XXI.

Para Lezertua *“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”*.

Sobre el redimensionamiento del mandato de las defensorías y nuevas funciones, a la luz de los estándares europeos y de las demandas sociales contemporáneas son varias las cuestiones de actualidad que fueron objeto de abordaje en seminario:

- Los organismos de igualdad y contra la discriminación
- La función de defensa y protección de los derechos de la infancia y adolescencia
- Los retos de la digitalización

- La atención a los grupos vulnerables
- La mediación u otras fórmulas de conciliación
- La supervisión de los servicios de interés general de titularidad privada
- El control de la transparencia
- Los medios de coerción para el cumplimiento del deber de colaboración de las administraciones.

Como recopilación de todas las aportaciones de las personas ponentes, se pudieron obtener unas interesantes conclusiones de gran valor para el Ararteko en el horizonte de una eventual reforma de la actual Ley del Ararteko.

3.2. XXXVI Jornadas de Coordinación de Defensorías del Estado Español. Proteger a la infancia protegiendo sus derechos: un reto desde las defensorías



La XXXVI edición de las Jornadas de Coordinación de Defensorías del Pueblo, a las que han acudido el ararteko, la adjunta, el secretario general y la responsable de la Oficina de Infancia y Adolescencia, se celebraron los días 23 y 24 de noviembre en Barcelona, organizadas por la Síndica de Greuges de Cataluña.

Bajo el título “Proteger a la infancia protegiendo sus derechos: un reto desde las defensorías”, las jornadas han abordado la respuesta que los sistemas públicos implicados están ofreciendo a los niños, niñas y adolescentes que se

encuentran en situaciones de riesgo de desprotección. Este encuentro complementó el trabajo de análisis y diagnóstico realizado a lo largo de 2023 por todas las defensorías, a la vez que concluyó con una declaración institucional suscrita por las personas titulares de éstas.

Por primera vez en el histórico de las jornadas de coordinación, las conclusiones obtenidas han contado con la voz y las opiniones de personas menores de edad, recogidas en el taller organizado por el Ararteko con este propósito en los meses previos al encuentro de Barcelona.

Su contribución al análisis y propuestas forma parte, junto a la realizada por los equipos de profesionales de las defensorías, del sustrato que ha alimentado las conclusiones y declaración “Prevenir para proteger” de las defensorías del pueblo.

Información más detallada de estas jornadas se consigna en el informe de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia.

4. Curso de verano del Ararteko. El derecho a la vivienda y su proyección a algunas situaciones de exclusión residencial grave o de precariedad residencial. Intervención de los poderes públicos en la comunidad autónoma de Euskadi



La finalidad de este curso, organizado por el Ararteko los días 6 y 7 de julio de 2023 en el Palacio de Miramar en Donostia/San Sebastián, en el marco de la XLII edición de los Cursos de verano de la UPV/EHU, era la de sensibilizar sobre la relevancia de la vivienda como un elemento transcendental en el desarrollo vital de las personas y familias, y promover una reflexión sobre acciones a emprender o intensificar por parte de las administraciones públicas para garantizar de manera ágil y eficaz una alternativa ha-

bitacional digna y adecuada a aquellas personas que se encuentran ante una situación de exclusión residencial grave o precariedad residencial.

El ararteko, Manuel Lezertua, ha destacado en la inauguración que el acceso a una vivienda digna y adecuada constituye un requisito básico para poder disfrutar de otros derechos fundamentales conexos. Por consiguiente, las situaciones de pérdida de la vivienda como residencia habitual, las dificultades para el acceso a una vivienda o la ausencia de alojamiento deben ser tratadas con especial preocupación y rigor por quienes participan en la confección de las políticas públicas.

Igualmente se refirió a las personas sin hogar como colectivo en situación de especial vulnerabilidad, lo que exige a los poderes públicos la adopción de medidas específicas que garanticen el acceso a soluciones habitacionales en condiciones adecuadas.

Esas situaciones de emergencia habitacional se han podido abordar durante las dos jornadas desde un triple punto de vista (jurídico, ético y social), y se ha reflexionado acerca de las posibilidades de intervención de los poderes públicos vascos para aportar soluciones en un escenario de dificultades de acceso a la vivienda y de escasa disponibilidad de vivienda pública.

La perspectiva jurídica la aportó Juli Ponce que analizó el marco jurídico español a partir de la previsión constitucional y la regulación del derecho subjetivo a la vivienda, destacando la necesidad de recoger en la regulación el acceso a una vivienda asequible. Y, de Andrei Quintía que se refirió a la provisión de una alternativa habitacional como una obligación para los Estados, en caso de desahucio, en el sistema de las Naciones Unidas y el Derecho regional europeo.

Se pudo conocer con detalle, en la primera mesa redonda, la intervención de los poderes públicos vascos en situaciones de emergencia habitacional, especialmente en los procedimientos judiciales de desahucio, así como la coordinación de los servicios sociales, el departamento de Vivienda del Gobierno Vasco y la Administración de justicia con el instrumento del Convenio de colaboración entre el CGPJ, la Administración General de la CAPV y EUDEL sobre la detección de supuestos de vulnerabilidad con ocasión del lanzamiento de vivienda familiar.

El director de Vivienda del Gobierno Vasco tuvo ocasión de presentar los programas que están desarrollando y el hecho de que 7.924 unidades convivenciales tienen reconocido el derecho subjetivo a la vivienda en la CAE.

También se contó con una visión de perspectiva eminentemente práctica de operadores como Stop Desahucios que, a pie de calle y en su día a día, conocen de primera mano familias que se ven obligadas a abandonar su residencia habitual y las graves dificultades que padecen para poder acceder a una vivienda digna y adecuada.

Marije Goikoetxea abordó la reflexión ética, recordando que la vivienda debe de ser un alojamiento seguro que se perciba como propio, donde se tenga intimidad, y no cualquier alojamiento es una vivienda. Mensaje igualmente presente en la intervención de la Red europea de lucha contra la pobreza (EAPN Euskadi).

Además, se conocieron de cerca algunas interesantes intervenciones públicas dirigidas a las personas sin hogar y en situación de exclusión residencial, entre ellas el Plan vasco de personas sin hogar. El director del SIIS-Servicio de Información e Investigación Social recordó, asimismo, que la realidad de la pobreza y la exclusión está estrechamente ligada a las carencias en materia de vivienda. Igualmente resultaron de gran interés los programas desarrollados por Alokabide y Viviendas Municipales de Bilbao para afrontar la precariedad residencial.

También se produjeron otras intervenciones de organizaciones sociales referidas a la discriminación que afecta a varios colectivos en el mercado de la vivienda.

En el encuentro, por tanto, se conocieron experiencias de vida, iniciativas de las administraciones, organizaciones sociales, estudios y análisis; en definitiva, el resultado de un esfuerzo colectivo por mejorar la vida de muchas personas, esfuerzo que resulta aún insuficiente ante un reto de gran magnitud.

5. Otras jornadas y eventos

5.1. Chicos y chicas del Consejo de Adolescentes presentan sus reflexiones y propuestas de mejora de la institución para una mejor defensa de sus derechos



Piden al Ararteko que tenga en cuenta sus propuestas para fortalecer la defensa de los derechos de niñas, niños y adolescentes y destacan el valor del Consejo de Adolescentes como órgano de participación donde expresar su opinión y ejercer la ciudadanía activa.

El pasado día 20 de noviembre, en el contexto de la conmemoración de la aprobación por la Asamblea de Naciones Unidas de la Convención sobre los Derechos del Niño en 1989, el ararteko Manuel Lezertua y la adjunta Inés Ibáñez de Maeztu recibieron al Consejo de Adolescentes del Ararteko, para escuchar y compartir las reflexiones y el producto de su trabajo realizado a lo largo del año.

El Consejo de Adolescentes, como órgano de asesoramiento en materia de derechos de infancia y adolescencia de la institución, recopila todos los años el producto de su trabajo y, en definitiva, la voz y la opinión de los propios chicos y chicas sobre aquellos asuntos que se someten a su consideración. En 2023 estas aportaciones cobraron una especial relevancia en la medida en que se formulan para la mejora del Ararteko en la defensa de los derechos de niñas, niños y adolescentes.

Efectivamente, a lo largo del año el Consejo ha profundizado, en paralelo a lo realizado por otros consejos de participación europeos, sobre las instituciones de defensa de derechos y su necesario fortalecimiento para una mejor defensa de los derechos de niñas, niños y adolescentes.

Tratándose de un material y propuestas directamente dirigidas al Ararteko, resultaba de todo punto interesante remarcar la “solemnidad” mediante la entrega formal de esas [propuestas de mejora](#) de la institución y del propio Consejo de Adolescentes a los máximos representantes de la institución. Al tiempo, se ha mantenido un espacio de conversación cercano y enriquecedor entre los chicos y chicas del Consejo y el Ararteko.

Compartiendo el espíritu de celebración y reivindicación del Día Internacional de la Infancia, las y los adolescentes del Consejo del Ararteko elevaron su voz para mostrar su ciudadanía activa y comprometida con el bienestar y la defensa de los derechos de todos los niños, niñas y adolescentes.

Información más detallada de estas propuestas se consigna en el informe de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia.

5.2. Jornada organizada por el Ararteko y la UPV/EHU con ocasión del 75 aniversario de la Declaración Universal de Derechos Humanos. “Los derechos humanos en Euskadi. Un balance de la actividad de control del Tribunal Europeo de Derechos Humanos con relación a Euskadi”

Con ocasión del 75º aniversario de la Declaración Universal de Derechos Humanos de 1948, el Ararteko y la Cátedra

Unesco de Derechos Humanos y Poderes Públicos de la Universidad del País Vasco organizaron el pasado día 29 de noviembre, en colaboración con el Ilustre Colegio de la Abogacía de Bizkaia, el Tribunal Superior de Justicia del País Vasco y el Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco, la jornada “Los derechos humanos en Euskadi. Un balance de la actividad de control del Tribunal Europeo de Derechos Humanos con relación a Euskadi”.



La jornada, celebrada en formato híbrido, presencial y online, en el Colegio de la Abogacía de Bizkaia, contó con la intervención de la magistrada del Tribunal Europeo de Derechos Humanos María Elosegui, el relator especial de Naciones Unidas sobre la promoción de la verdad, la justicia, la reparación y las garantías de no repetición Fabián Salvioli y los catedráticos Joana Abrisketa, Xabier Arzoz y Alejandro Saiz.

El ararteko, Manuel Lezertua, expuso en su intervención que *“la institución ha tomado conciencia del mandato proactivo en favor de los derechos humanos que emana de los principios y estándares internacionales aplicables a las defensorías, que persiguen preservar su independencia y fortaleza institucional a la hora de defender estos derechos frente a los abusos del poder. Como consecuencia de esta asunción plena y en aras de asegurar la adecuada aplicación de los referidos estándares, la institución del Ararteko está elaborando una propuesta de reforma institucional que incorpore plenamente esta visión a la posición y al mandato de la institución. Al mismo tiempo, el Ararteko continúa impulsando y reforzando los espacios que faciliten una colaboración más fluida entre las defensorías y los diversos órganos y mecanismos de defensa y protección de los derechos humanos que operan en Europa, como el propio Tribunal Europeo de Derechos Humanos”*.

6. Declaraciones institucionales

El Ararteko ha realizado durante el año 2023 once declaraciones institucionales, por medio de las cuales hace pública la posición de la institución en relación con determinados temas que afectan, con carácter general, a los derechos humanos de colectivos o personas que requieren acciones de políticas públicas o sensibilización social.

- Día internacional de las mujeres. 8 de marzo de 2023



Es necesario que los poderes públicos adopten un enfoque integral para garantizar la participación igualitaria de las mujeres en el mundo económico, laboral y empresarial.

En este 8 de marzo, el Ararteko quiere sumarse a otros organismos e instituciones de ámbito interno, europeo e internacional, para poner el acento en la importancia que tiene para el avance de la humanidad **lograr que nuestro sistema económico, laboral y empresarial dé adecuadamente cabida a las capacidades y aportaciones de las mujeres**, teniendo en cuenta que garantizar la igualdad en estos ámbitos es también condición previa para reducir los niveles de pobreza entre las mujeres.

Con ese objetivo, se hace ya inexcusable que los poderes públicos adopten, sin demora, un enfoque integral para garantizar la participación igualitaria de las mujeres en el mundo económico, laboral y empresarial. Un enfoque fundado en los siguientes pilares:

- Reforzar las políticas de conciliación de la vida laboral, personal y familiar, impulsando la corresponsabilidad de los hombres en los cuidados, el aumento y la extensión de permisos para hombres y mujeres, así como la promoción y ampliación de fórmulas de trabajo flexible;
- Eliminar las brechas retributivas entre hombres y mujeres, combatiendo para ello las medidas de discriminación indirecta o los estereotipos y sesgos sutiles o implícitos, que continúan estando presentes en el mundo del trabajo y en los ámbitos propios de la actividad económica.
- Promover procesos de toma de decisiones equilibrados desde el punto de vista del género, eliminando los obstáculos que dificultan la participación iguali-

taria de las mujeres en el mercado de trabajo y en los ámbitos de decisión; entre ellos, el fenómeno conocido como “techo de cristal”, tal y como acaba de establecer la Directiva (UE) 2022/2381 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de noviembre de 2022, relativa a un mejor equilibrio de género entre los administradores de las sociedades cotizadas, directiva que debe ser transpuesta antes del 28 de diciembre de 2024.

- Favorecer la formación de las niñas y las adolescentes en ciencia y tecnología, con el fin de facilitar su acceso, con plena capacitación, a estos espacios que son determinantes para la articulación de nuestras sociedades futuras, como nos recuerda ONU Mujeres en este día. En especial, los avances de la inteligencia artificial y la eliminación de los sesgos que de ella puedan derivarse representan un desafío que no puede ni debe llevarse a cabo sin las mujeres.

Por estas razones, el Ararteko llama a las instituciones vascas a incorporar estos objetivos y estándares de manera inequívoca en sus políticas y, un año más, manifiesta de este modo su apoyo a las expresiones de reivindicación de los derechos de las mujeres que se organizan en Euskadi con motivo de este 8 de marzo.

- Día Internacional de Internet. 17 de mayo de 2023



Para que Internet pueda ser un instrumento esencial de comunicación entre ciudadanía y Administración, deben arbitrarse medidas de transición a la administración electrónica.

Internet constituye, sin duda, un activo social. Una ventana que se abre al mundo de la información, la comunicación, el ocio, las gestiones y los trámites. Su penetración es inquestionable: el 86,9% de los hogares vascos dispone de conexión a Internet (Panorama de la Sociedad de la Información 2022, Eustat). No hay ningún elemento de nuestra cotidianeidad que no tenga un referente en Internet, y son pocos los días en que no recurrimos a los buscadores para completar datos o informaciones que precisamos. Hoy resulta difícil imaginar la vida sin Internet.

La interacción telemática de la ciudadanía con las administraciones se ha visto incrementada considerablemente, gracias a la implantación de infraestructuras tecnológicas derivadas de la Ley de Procedimiento Administrativo Común y la puesta en marcha de servicios electrónicos para la ciudadanía.

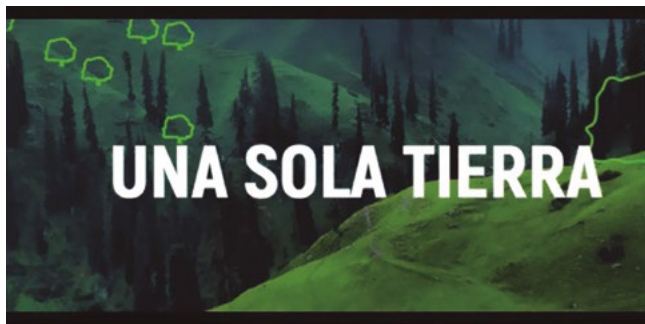
Siendo todos ellos aspectos positivos que abren infinitas posibilidades, el Ararteko no puede, en este día, dejar de llamar a la reflexión sobre la existencia de algunas líneas que deben tenerse presentes en el contexto digital:

- El derecho de las personas físicas a la multicanalidad, esto es, el derecho que tiene cada persona a elegir el medio a través del cual desea relacionarse con la Administración. Desconocen este derecho aquellas entidades públicas que siguen obligando a realizar los trámites únicamente a través de medios exclusivamente presenciales o exclusivamente electrónicos.
- La cita previa, como medida autoorganizativa destinada a facilitar la atención ciudadana, no puede ser excluyente, especialmente cuando se imponen plazos preclusivos para la presentación de documentación y el asesoramiento; la cita debe poder ser solicitada por varios canales, también presencialmente.
- Deben acelerarse las medidas para facilitar la interoperabilidad y las comunicaciones de datos entre administraciones públicas, lo que redundará en beneficio del derecho de la ciudadanía a no presentar datos que obran ya en poder de cualquier administración.

En definitiva, para que Internet pueda ser un instrumento esencial de comunicación fluida, eficaz, justa y transparente entre ciudadanía y Administración, deben arbitrarse medidas de transición a la Administración electrónica, mediante el acompañamiento a la ciudadanía a través de diferentes canales para poder realizar los trámites por vía electrónica, y así asentar socialmente los proyectos que las administraciones, con importante esfuerzo organizativo, tecnológico y jurídico, están poniendo en marcha.

En los últimos tiempos está irrumpiendo la inteligencia artificial en múltiples ámbitos, entre los que figuran las relaciones con la Administración. Como garante de los derechos de la ciudadanía, el Ararteko deberá permanecer vigilante, para asegurar que su utilización no produzca inequidad o discriminación.

- Día Mundial del Medio Ambiente. 5 de junio de 2023



Es necesario hacer frente a la plaga de residuos plásticos, reduciendo su uso desde el propio diseño de los productos, en el momento de la compra o, al menos, con una correcta gestión de los residuos mediante un reciclaje que evite su dispersión en el medio.

El Ararteko, mediante esta declaración institucional, quiere participar en el 50 aniversario del Día Mundial del Medio Ambiente, que este año promueve la concienciación ambiental en torno al problema que representa la contaminación por plásticos.

El uso desmesurado de plásticos en nuestra sociedad responde a una necesidad de consumo instantáneo de productos cotidianos, como bolsas de plástico y envoltorios, que automáticamente se transforman en una carga medioambiental para el planeta.

La era de los plásticos ha generado una realidad incómoda. De los más de 400 millones de toneladas de plástico que genera la especie humana cada año, solo se logra reciclar en torno a un 10%, por lo que se estima que entre 19 y 23 millones de toneladas de desechos plásticos terminan cada año en lagos, ríos y mares. Ese volumen de basuras está generando islas de plástico que amenazan seriamente los ecosistemas acuáticos a nivel mundial.

El Ararteko considera que el Día del Medio Ambiente se plantea este año como una oportunidad para movilizar medidas ambientales transformadoras. Hay que contar con los avances científicos e impulsar una apuesta decidida de los poderes públicos y del sector empresarial para desarrollar políticas ambiciosas relativas a todo el ciclo de vida del plástico. También hay que destacar la fuerza transformadora de las campañas locales destinadas a poner barreras al plástico. Es el caso de las campañas promovidas por las asociaciones ecologistas vascas para impulsar la instalación de rejillas que reducen el riesgo de caída de residuos a los ríos de Euskadi o las campañas de limpieza de la costa vasca por personas voluntarias. También las campañas seguidas por parte de las cofradías de pescadores para llevar a buen puerto la basura marina que queda atrapada en las redes pesqueras.

En este día mundial del medio ambiente el Ararteko quiere apelar a la necesidad de hacer frente a esta plaga de resi-

duos plásticos, reduciendo su uso desde el propio diseño de los productos, en el momento de la compra o, al menos, con una correcta gestión de los residuos mediante un reciclaje que evite su dispersión en el medio. Las islas de plástico empiezan en nuestra bolsa de la compra.

- Día Internacional de las Naciones Unidas en Apoyo de las Víctimas de la Tortura. 26 de junio 2023



Al Ararteko le corresponde difundir la cultura de los derechos humanos para prevenir delitos tan graves como la tortura, impedir su olvido e impunidad, así como para promover el ejercicio del derecho a la verdad, la justicia y la reparación de las víctimas.

La tortura es un crimen contra la humanidad, imprescriptible. Destruye la integridad física y la personalidad de la víctima, despreciando la dignidad inherente al hecho de ser persona. Su prohibición es absoluta y no puede justificarse en ninguna circunstancia. En este sentido, las Naciones Unidas, la comunidad internacional en su conjunto, han condenado siempre su práctica como uno de los actos más aborrecibles que un ser humano puede cometer contra otro ser humano.

A la luz de los estándares internacionales más recientes, el Ararteko, como todas las defensorías, tiene la encomienda de ejercer un [mandato proactivo en la promoción y la protección de los derechos humanos](#). De acuerdo con este mandato, le corresponde difundir, en su ámbito de intervención, la cultura de los derechos humanos con el fin de prevenir que delitos tan graves como la tortura se perpetúen; impedir su olvido e impunidad; facilitar el ejercicio del derecho a la verdad, la justicia y la reparación de las víctimas, absteniéndose, eso sí, de interferir en las funciones judiciales. Según el Derecho internacional, la noción de víctima tiene que ser interpretada de manera amplia pues se trata de un concepto que no exige que la persona responsable del daño (en el delito de tortura, el funcionario público o la persona en el ejercicio de funciones públicas) haya sido identificada o declarada culpable.

El Ararteko reconoce los pasos positivos dados por los poderes públicos de Euskadi para el reconocimiento y la reparación de las víctimas de tortura, entre los que hay que resaltar el *Informe final del proyecto de investigación de la tortura y malos tratos en el País Vasco entre 1960 y 2014*, el cual recoge que hubo 4.113 casos de tortura en dicho periodo en Euskadi; el *Decreto 107/2012* y la posterior *Ley*

12/2016 de reconocimiento y reparación de las víctimas de violencia de motivación política.

El Tribunal Europeo de Derechos Humanos ha insistido, en numerosas sentencias, en la obligación positiva que imponen las normas europeas de investigar exhaustivamente las denuncias de las personas que alegan haber sufrido tortura, tratos o penas inhumanos o degradantes. Por lo tanto, cualquier acto de obstaculización de la investigación u ocultamiento de información en este ámbito vulnera la normativa internacional. También la negativa o la pasividad a la hora de cumplir con la obligación de investigar. La alta jurisdicción europea ha declarado que España incumplió repetidamente con sus obligaciones de investigación.

El derecho internacional impulsa la reparación efectiva a las víctimas de la tortura, incluyendo la restitución, la indemnización, la rehabilitación, la satisfacción y las garantías de no repetición.

Así el ensalzamiento o la justificación de la tortura son incompatibles con la garantía de no repetición de actos tan abominables. Aún más lo son los indultos, honores públicos o promociones profesionales a quienes hayan sido condenados o aparezcan implicados en situaciones fehacientemente reconocidas como tortura.

La percepción social de impunidad o el blanqueamiento de crímenes que repugnan la conciencia humana corroen los fundamentos de un Estado democrático de derecho.

Por todo ello, con motivo de esta efeméride el Ararteko invita a las instituciones vascas a perseverar en sus políticas y gestos de apoyo hacia todas las víctimas, de forma inclusiva y con respeto a las directrices del derecho internacional de los derechos humanos, manteniendo siempre vigente el ineludible reconocimiento de los derechos de las víctimas de tortura en Euskadi. Es el único camino para prevenir la repetición de actos tan abominables.

- Día del Orgullo LGTBI. 28 junio 2023



El Ararteko recuerda la importancia de que las instituciones vascas pongan todos los medios para garantizar siempre una adecuada y eficaz protección frente a la discriminación y los actos o discursos de odio que, en

algunos ámbitos, todavía persisten contra las personas por razón de su orientación sexual o identidad de género.

El miércoles, 28 de junio, se conmemora mundialmente el Día del Orgullo LGTBI, una convocatoria anual que sirve para celebrar con orgullo la diversidad afectivo sexual y para sensibilizar a la ciudadanía y a las instituciones acerca de la importancia de asegurar que las personas LGTBI puedan vivir y desarrollar su personalidad con plenitud, sin menoscabo de su dignidad, sin cortapisas, prejuicios, odio, intolerancia o discriminación.

El Ararteko se suma a esta conmemoración con objeto de poner de manifiesto que, gracias a la lucha de los colectivos LGTBI y a los cambios legales e institucionales que han ido recogiendo sus reivindicaciones a lo largo de los últimos años, Euskadi ha alcanzado un consenso histórico en torno al necesario respeto de los derechos de las personas LGTBI. Hoy existe en la sociedad vasca una indiscutible convivencia solidaria de la diversidad humana, en todas sus expresiones, que permite a muchas personas canalizar sus vidas, sus familias, desarrollar su identidad, su afectividad y su sexualidad, sin trabas injustas y con pleno reconocimiento social. El Ararteko se enorgullece de ello y llama a todos los sectores sociales y a las instituciones a no permitir que se dé un solo paso atrás en este esencial avance para la convivencia entre todos quienes vivimos en este país.

El Ararteko está actualmente elaborando un estudio sobre posibles discursos o actos de odio o fobia contra las personas LGTBI en Euskadi. Además, la Agencia Europea de Derechos Fundamentales (FRA) quiere realizar, a partir de este año, una nueva encuesta dirigida a personas LGTBI de toda Europa sobre su situación. El Ararteko -ante la solicitud de colaboración formulada por la FRA- ha difundido ya entre los colectivos LGTBI vascos dicha encuesta, con el fin de promover una alta participación en nuestro ámbito territorial, que pueda aportar a la Agencia Europea también la perspectiva de las personas LGTBI en Euskadi.

Finalmente, para evitar cualquier marcha atrás en los avances de los derechos del colectivo LGTBI, el Ararteko quiere llamar una vez más la atención acerca de la obligación de los poderes públicos vascos de continuar eliminando los obstáculos que se opongan a la igualdad real y efectiva de estas personas. Con ese objeto, es necesario seguir profundizando en las medidas públicas de acción positiva y sensibilización social, orientadas a promover la tolerancia y el respeto mutuo, la solidaridad y la empatía hacia este colectivo. Así mismo, recuerda la importancia de que las instituciones vascas pongan todos los medios para garantizar siempre una adecuada y eficaz protección frente a la discriminación y los actos o discursos de odio que, en algunos ámbitos, todavía persisten contra las personas por razón de su orientación sexual o identidad de género. El Ararteko presenta precisamente este día 28 de junio un estudio sobre discriminación, que pretende abordar los instrumentos para avanzar también en el diseño de políticas públicas y medidas de todo orden para hacer frente con eficacia a esta clase de discriminación.

- Día Internacional Nelson Mandela. 18 de julio de 2023



El Ararteko considera fundamental perseverar en el esfuerzo para lograr una administración penitenciaria vasca anclada en los principios de dignidad de la persona, reducción del tiempo de prisión, resocialización en el ámbito comunitario, incorporación de las perspectivas restaurativa, de infancia y de género, promoviendo la integración de políticas públicas.

Las Reglas Mínimas de Naciones Unidas para el Tratamiento de los Reclusos han sido universalmente reconocidas como referente en la elaboración de normas y políticas penitenciarias desde su aprobación en 1955 y de cuya revisión en 2015 nace su actual denominación “[Reglas Nelson Mandela](#)”.

El Día Internacional de Nelson Mandela de la ONU, coincide con el día de su nacimiento el 18 de julio y pretende poner en valor los principios de libertad, paz y justicia social que encarnó. Nelson Mandela pasó 27 años en prisión. El Ararteko recuerda hoy su mensaje fundamental: las personas presas son activos sociales.

Las personas en prisión siempre han constituido un colectivo de atención especial para el Ararteko por su particular situación de vulnerabilidad y por las limitaciones que toda privación de libertad impone al disfrute de los derechos fundamentales y resto de los derechos, inevitablemente restringidos por el fallo condenatorio, el sentido de la pena y la ley penitenciaria.

A partir de octubre de 2021, en este nuevo contexto en el que se han transferido al Gobierno Vasco las competencias relativas a la organización, régimen y funcionamiento de los establecimientos penitenciarios, El Ararteko considera fundamental perseverar en el esfuerzo por lograr una administración penitenciaria vasca anclada en los principios de dignidad de la persona, reducción del tiempo de prisión, resocialización en el ámbito comunitario, incorporación de las perspectivas restaurativa, de infancia y de género, promoviendo la integración de políticas públicas, tal y como señalan las “[Bases para la implantación modelo penitenciario en Euskadi](#)”.

Asimismo, cabe señalar que la materialización de una administración penitenciaria integral basada en dichos principios pasa necesariamente por adoptar las medidas precisas en térmi-

nos de personal penitenciario e infraestructuras, incluyendo la apertura del nuevo centro de Zubieta, que permita responder a las necesidades de recursos materiales y humanos de la administración penitenciaria vasca, tal y como señaló el Ararteko en su [Informe anual al Parlamento Vasco 2022](#).

El Ararteko valora positivamente los pasos dados por la administración penitenciaria vasca hacia un horizonte de uso excepcional del régimen cerrado, idea que está en la base de la primera recomendación oficial de la institución en la materia ([Resolución 2023R-1866-22 del Ararteko, de 27 de febrero de 2023](#)). En este sentido, conviene destacar la encomiable y necesaria labor que las entidades del tercer sector del ámbito penitenciario en Euskadi han desarrollado durante más de tres décadas. Por ello, el Ararteko estima necesario brindar un apoyo real de las instituciones y poderes públicos a estas entidades involucradas en la rehabilitación de las personas en prisión, con vistas a establecer una red efectiva de reinserción de personas presas de Euskadi.

El día internacional Nelson Mandela representa un símbolo mundial de la defensa de los derechos humanos, por lo que el Ararteko anima a todas las instituciones vascas a seguir trabajando coordinadamente para potenciar las penas y medidas en medio abierto, avanzar en la construcción de una red de reinserción vasca y orientar el internamiento penitenciario a la reinserción, desde la defensa y el respeto absoluto a los derechos de las personas en prisión y sus familiares, las personas víctimas y la sociedad en su conjunto.

- Día Internacional de las Personas de Edad. 1 de octubre de 2023



El Ararteko aboga por un Sistema Vasco de Servicios Sociales que sea un auténtico pilar del Estado del Bienestar, capaz de garantizar los derechos de las personas de edad.

El 1 de octubre conmemoramos la edición 33 del Día Internacional de las Personas de Edad bajo el lema “*Cumplir las promesas de la Declaración Universal de Derechos Humanos para las personas mayores: entre todas las generaciones*”.

La efeméride ofrece una ocasión para reflexionar juntos sobre cómo hacer frente a las violaciones de derechos que sufren

las personas mayores. También para recordar que el fortalecimiento de solidaridad entre generaciones es una excelente manera de facilitar el cumplimiento de los [Objetivos de Desarrollo Sostenible](#), aspiración de toda la Humanidad.

El Ararteko considera oportuno recordar, en este día internacional, que la Organización Mundial de la Salud define el envejecimiento activo como «*el proceso en que se optimizan las oportunidades de salud, participación y seguridad a fin de mejorar la calidad de vida de las personas a medida que envejecen*».

A la luz de esta definición, el Ararteko reivindica en este día la necesidad de garantizar plenamente los derechos humanos de las personas mayores. Las políticas públicas deben inspirarse en los principios de independencia, participación, dignidad, asistencia y autorrealización, con el fin último de que las personas puedan desarrollar su potencial de bienestar físico, social y psico-afectivo, a lo largo de todo su ciclo vital. Las personas de edad deben seguir participando en el devenir de la sociedad de acuerdo con sus necesidades, deseos y capacidades, siendo receptoras, cuando así lo precisen, de protección, seguridad y cuidados adecuados. En este sentido, el impulso de programas intergeneracionales debe contribuir a un cambio en la conciencia social para conseguir una visión positiva sobre el envejecimiento.

Tal y como señala el secretario general de las Naciones Unidas «*Las personas de edad son fuentes inestimables de conocimientos y experiencia y tienen mucho que aportar a la paz, al desarrollo sostenible y a la protección de nuestro planeta*».

En el ejercicio de su función de garante de los derechos y libertades de las personas que le ha encomendado el Parlamento Vasco, el Ararteko ha podido constatar, a través de las quejas y consultas que recibe y también a través del diálogo continuado con las organizaciones del tercer sector, que las personas mayores tienen, en Euskadi, una clara preferencia por afrontar las situaciones de dependencia en sus propios domicilios. Por lo tanto, es necesario que los servicios sociales vascos ayuden a superar las situaciones de aislamiento que padecen muchas personas de edad, también como consecuencia de la pandemia, adoptando todas las medidas posibles encaminadas al mantenimiento de la persona en su hogar, tales como, entre otros, el acceso a prestaciones económicas, las ayudas a domicilio, los productos de apoyo, la adaptación de la vivienda, los centros de día y ocupacionales, las estancias temporales y de fin de semana en residencias y centros de día, los programas de apoyo a cuidadores, los servicios de promoción de la autonomía personal.

En este Día Internacional de las Personas de Edad de 2023 el Ararteko invita a los poderes públicos vascos a dotar a los programas de atención social de recursos personales y materiales suficientes, apostando decididamente por un Sistema Vasco de Servicios Sociales configurado como un sistema integral de responsabilidad pública y cobertura universal con capacidad de seguir siendo un auténtico pilar del Estado del Bienestar.

- **Día del Pueblo Gitano en Euskadi.** **16 de noviembre de 2023**



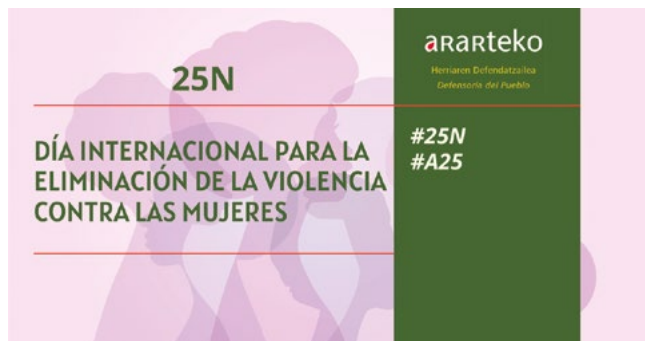
El Ararteko se une a la conmemoración del Día del Pueblo Gitano en Euskadi y celebra la aportación enriquecedora de la comunidad gitana a la vida social, cultural y económica del pueblo vasco a lo largo de más de 600 años de interrelación, así como los avances de las últimas décadas realizados por la participación e implicación del Consejo para la Promoción Integral y para la Participación Social del Pueblo Gitano.

Saluda el reciente [Acuerdo](#) del Consejo de la Unión Europea de 9 de octubre pasado, que reconoce la existencia de una situación crítica del pueblo gitano con respecto a la vivienda, y admite la falta de progresos a la hora de abordar este problema. Por ello, la Unión Europea ha diseñado una batería de medidas destinadas a garantizar el acceso igualitario de la población gitana a una vivienda adecuada y no segregada, y a solventar la espinosa cuestión de los asentamientos segregados, dedicando a su erradicación recursos financieros provenientes de los fondos europeos para mantener o mejorar infraestructuras necesarias en barrios desfavorecidos.

Asimismo, el Ararteko considera relevante invitar en este día al cumplimiento pleno de la [Estrategia Vasca](#) con el pueblo gitano y, más específicamente, de las recomendaciones contenidas en su Estudio del Ararteko sobre [Discriminación y políticas públicas antidiscriminatorias en la CAE](#). Entre ellas, la adopción de medidas que permitan ofrecer una imagen más real y adecuada de la población gitana con reconocimiento de su cultura, y de su participación activa en la sociedad vasca. Además, reclama una aplicación efectiva de las medidas legales previstas para luchar contra el antigitanismo y contra la discriminación que aún padecen los gitanos y las gitanas. Sin un compromiso firme por revertir la dignidad robada, se perpetuará la injusticia histórica hacia el pueblo gitano, en detrimento de la cohesión social en nuestro país.



- Día Internacional para la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres. 25 de noviembre de 2023



El Ararteko alerta de la pervivencia de los viejos modelos machistas, también entre las personas jóvenes, y anuncia la próxima finalización de un estudio sobre actitudes machistas en la juventud vasca.

El Ararteko, con motivo del Día Internacional para la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres, se une este 25 N al clamor social contra la violencia machista, que continúa atentando diariamente, con formas y manifestaciones variadas, contra la dignidad y los derechos más elementales de las mujeres. Esta violencia destruye cada día silenciosamente a muchas mujeres, a sus hijos e hijas y sus proyectos vitales, y -en su expresión más terrorífica- mata a demasiadas mujeres, niñas y niños en nuestro país. En Euskadi, en los últimos 12 meses, han sido tres las mujeres asesinadas en crímenes machistas, todas ellas con hijos o hijas.

Existe un fuerte consenso social sobre el hecho de que, la violencia machista, que corroe profundamente nuestra convivencia, hunde sus raíces en la desigualdad de mujeres y hombres y, en definitiva, en una cultura machista, aún presente socialmente. Pese a los esfuerzos de muchos años de trabajo institucional y social en favor de la igualdad, en los últimos tiempos se detecta una asunción preocupante de esa cultura machista por las nuevas generaciones. Se observa con perplejidad que, a menudo, muchos viejos valores machistas, que creíamos ya superados, contaminan todavía las relaciones entre mujeres y hombres jóvenes, e incluso entre adolescentes, desde edades tempranas.

El Ararteko ha querido conocer mejor las causas que llevan a nuestra juventud a adoptar esas actitudes y valores, que pueden derivar, en última instancia, en distintas formas de violencia machista contra las mujeres, y que ensombrecen el futuro desarrollo de nuestra sociedad. Para ello, está finalizando la elaboración de un estudio sobre actitudes machistas en la juventud vasca, que se hará público en 2024. Con este estudio se pretende dar a conocer y difundir los resultados de la investigación sociológica llevada a cabo durante 2023 y sensibilizar sobre la realidad de nuestra juventud en torno a esta cuestión, haciendo propuestas concretas orientadas a tratar de superar los problemas detectados. El Ararteko espera contribuir de esta manera a la

lucha emprendida por todas nuestras instituciones y también por buena parte de la sociedad vasca, para acabar con el machismo violento, en todas sus formas de expresión.

- Día Internacional de las Personas con Discapacidad. 3 de diciembre de 2023



En el Día Internacional de las Personas con Discapacidad, el Ararteko reclama incorporar a la agenda institucional la visión transversal de la diversidad funcional, para garantizar la integración de las personas con discapacidad en todos y cada uno de los aspectos de la vida social, política, económica y cultural.

El día 3 de diciembre, se celebra anualmente el Día Internacional de las Personas con Discapacidad desde su proclamación por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1992. Este día busca promover la concienciación colectiva sobre la necesidad de impulsar la integración del colectivo de las personas con discapacidad la vida social, política, económica y cultural.

El lema de este año es “Unidos en acción para rescatar y alcanzar los objetivos del desarrollo sostenible (ODS) para, con y por las personas con discapacidad.”

La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas incluye el compromiso de conseguir que nadie se quede atrás. Parece evidente que para lograrlo es necesario tener en cuenta a las personas con diversidad funcional.

La gran aportación de la [Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad](#), aprobada el día 13 de diciembre de 2006, fue la de enmarcar el tratamiento de la discapacidad desde el prisma de los derechos humanos. La Agenda 2030 y los ODS han puesto de relieve que la sostenibilidad tiene una dimensión social incontestable; y la accesibilidad forma parte del desarrollo sostenible.

De los 17 objetivos de desarrollo sostenible que componen la Agenda 2030 varios incluyen referencias concretas a las personas con discapacidad: el ODS 4 sobre educación inclusiva, equitativa y de calidad; el ODS 8 sobre crecimiento económico, pleno empleo y trabajo digno; el ODS 10 sobre la necesidad de reducir desigualdades; el ODS 11 sobre ciuda-

des inclusivas y sostenibles; y el ODS 17 sobre las alianzas necesarias para el propio cumplimiento de la Agenda.

El Ararteko considera necesario insistir, en que la accesibilidad universal sigue siendo una asignatura pendiente en nuestra sociedad. Las barreras impiden demasiadas veces a personas con discapacidad el ejercicio de sus derechos, el desarrollo de una vida independiente, la participación activa en la comunidad. La institución del Ararteko se ha hecho eco de tales déficits en diversos informes extraordinarios y estudios, el último el *Diagnóstico de accesibilidad en los hospitales de la CAPV para las personas con discapacidad*.

El principio de la accesibilidad universal exige promocionar entornos que respondan a la diversidad de las necesidades del conjunto de la ciudadanía, adoptando las medidas necesarias para garantizarla en edificios, establecimientos e instalaciones de concurrencia pública, en los instrumentos de ordenación del territorio, en los planes urbanísticos y proyectos de urbanización, así como en los sistemas de transporte.

En este día, el Ararteko invita a tomar conciencia de que trabajar por garantizar los derechos de las personas con discapacidad exige mantener permanentemente la visión transversal de la diversidad funcional en la agenda institucional, de forma que sea una constante tanto en la planificación como en la ejecución de todas las políticas públicas que pudieran afectarles. Los poderes públicos vascos deben hacer suya, en cada una de sus actuaciones, la premisa ineludible de que el espacio, los servicios públicos en general, deben ser accesibles para cualquier persona.

Para ello, es obligado reconocer a las personas con discapacidad como verdaderos sujetos de derechos, con las mismas posibilidades que el resto de la ciudadanía. Es labor de todos, de la sociedad vasca en general, abogar por un cambio de mentalidad y de los paradigmas imperantes a la hora de diseñar nuestras ciudades, nuestros pueblos y nuestro territorio. Se trata, simplemente, de organizar el espacio compartido, los recursos sociales, de concebir el ocio y el deporte, de imaginar y de practicar nuestras relaciones personales con atención a la diversidad de funcionalidades del ser humano, con el respeto y la debida consideración a la pluralidad de capacidades.

- Día Internacional del Migrante. 18 de diciembre de 2023



El Ararteko demanda vías migratorias seguras para evitar tragedias humanitarias

En este Día internacional del Migrante, el Ararteko se une a la reivindicación de la Organización de las Naciones Unidas en favor del establecimiento de vías migratorias seguras y regulares de manera a evitar las continuas tragedias que azotan injustamente a miles de personas en los desplazamientos que se ven compelidos a realizar y llama a ofrecer una respuesta humanitaria a la situación que están viviendo los migrantes.

El Ararteko quiere poner en valor, en este día internacional, los esfuerzos que llevan a cabo las administraciones públicas vascas para ofrecer servicios y prestaciones adecuadas a las personas que llegan a Euskadi, impulsando políticas públicas antidiscriminatorias, tal y como queda recogido en su reciente estudio "[Discriminación y políticas públicas antidiscriminatorias en la CAE](#)".

Constata con preocupación las dificultades para obtener cita ante la Administración General del Estado para realizar trámites que afectan a la situación administrativa de las personas migrantes y a las personas solicitantes de protección internacional. La dificultad, cuando no mera imposibilidad, para recibir una atención presencial suficientemente rápida, incrementa los obstáculos para la integración de esas personas en nuestra comunidad, obstaculizando, al mismo tiempo, su participación social, económica y cultural y sus posibilidades de disfrutar una vida digna entre nosotros.

Por ello, el Ararteko reafirma su compromiso con la defensa del cumplimiento de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, cuyo 75 aniversario acabamos de celebrar y que proclama, en su artículo 1, que todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos, lo que exige desarrollar de manera urgente medidas específicas para atender a quienes por necesidad imperiosa se ven obligados a abandonar sus hogares.

7. Publicaciones

Publicación del Ararteko de las ponencias y materiales del curso de verano de 2023: *El derecho a la vivienda y su proyección a algunas situaciones de exclusión residencial grave o de precariedad residencial. Intervención de los poderes públicos en la Comunidad Autónoma de Euskadi.*



Esta publicación recoge las ponencias del curso organizado por el Ararteko, dentro de los *XLII Cursos de Verano de la UPV/ EHU*, los días 6 y 7 de julio del pasado año en el palacio Miramar de Donostia/San Sebastián.

El derecho a disfrutar de una vivienda es una necesidad vital para el ser humano. No en vano, condiciona el disfrute de otros derechos esenciales como tener un empleo, ejercer el derecho de sufragio, acceder a las prestaciones y a los servicios públicos o escolarizar a los hijos e hijas.

Además, el derecho a la vivienda tiene una dimensión ética que debe tenerse presente a la hora de calificar una vivienda como digna, dada su importancia para superar problemas como la pobreza infantil, la perpetuación generacional de la exclusión social o la imposibilidad de acceso por pertenecer a colectivos que sufren discriminación (minorías étnicas, religiosas, personas con problemas de salud mental, etc.).

En los casos en los que las personas no dispongan de una vivienda adecuada, especialmente en los casos más graves, las administraciones públicas deben contribuir a ofrecer una alternativa habitacional.

Este curso del Ararteko pretendía fijar el foco de atención en situaciones concretas, analizar el desafío que supone la puesta a disposición de una alternativa habitacional para

los casos más graves, conocer las políticas públicas dirigidas a paliar las situaciones de las personas sin hogar, así como debatir en torno a las dificultades de las personas con precariedad residencial para el acceso y mantenimiento de una vivienda.

También estaba orientado a detectar factores clave en la atención a las personas con necesidades de vivienda, especialmente en situaciones de urgencia, mediante la intervención de los servicios sociales municipales, la aplicación de algunas soluciones provenientes de los procedimientos de adjudicación extraordinaria, las relaciones y coordinación entre administraciones y la derivación a los recursos especializados, así como el diálogo con otros agentes y con la propia comunidad.

8. Actividades de colaboración institucional

- **Actividades más relevantes del ararteko y la adjunta relativas a la actividad parlamentaria, intervenciones y participación en actos organizados por administraciones y organizaciones sociales**

En su labor de promoción de una cultura de valores y de derechos humanos, la institución del Ararteko lleva a cabo durante todo el año un importante número de actividades, como la participación en actos organizados por organizaciones sociales, la realización de conferencias en diferentes foros sobre temáticas relacionadas con los derechos humanos, la presencia en actos institucionales estrechamente vinculados con los objetivos de la institución, etc.

Puede consultarse el catálogo completo de estas actividades en el [apartado correspondiente del sitio web](#) y en el capítulo V de este informe que recoge las actividades relacionadas con el ámbito europeo e internacional.

8.1. Actividades desarrolladas por el ararteko Manuel Lezertua para la promoción de los derechos humanos en el ámbito autonómico

Comparecencias en el Parlamento Vasco

Parlamento Vasco:

- Entrega a la presidenta del Parlamento Vasco del informe anual correspondiente al año 2022. 28-03-2023.



- Comisión de Educación para realizar aportaciones al proyecto de ley de educación del País Vasco. 31-05-2023.
- Comisión Derechos Humanos Igualdad y Justicia. Comparecencia del ararteko para dar cuenta del informe sobre la actividad de la institución del Ararteko en 2022. 07-06-2023.
- Pleno del Parlamento Vasco. Comparecencia del ararteko para dar cuenta del informe sobre la actividad de la institución del Ararteko en los años 2020, 2021 y 2022. 16-11-2023.

Asistencia a actos:

- Acto de toma de posesión de la fiscal jefa de la Fiscalía Provincial de Bizkaia. TSJPV. 20-01-2023.
- Desayuno informativo de la tribuna “FÓRUM EUROPA. Tribuna Euskadi”. Ponente invitada Izaskun Bilbao, eurodiputada de Renew Europe Group. Bilbao. 27-01-2023.
- Acto de celebración por el 40 Aniversario del primer despliegue de la Unidad de Tráfico de la Ertzaintza. Iurreta. 15-02-2023.
- Inauguración de la exposición “Shame-European stories”, que recoge fotografías y testimonios de víctimas de abusos sexuales en la infancia y adolescencia. Museo de Arte Sacro. Bilbao. 16-02-2023.

- Acto de reconocimiento y agradecimiento a la solidaridad y colaboración entre Ucrania y Euskadi, con motivo del cumplimiento del primer año desde el inicio la invasión de Ucrania. Lehendakaritza. Vitoria-Gasteiz. 24-02-2023.
- 40 aniversario del IVAP. 40 años de crecimiento y un largo camino compartido. Bilbao. 01-03-2023.
- Asistencia en Gernika a los actos celebrados con motivo del 86 aniversario del bombardeo de la villa. Asiste a la gala de entrega de los XVIII premios Gernika por la Paz y la Reconciliación y a la ofrenda floral por los fallecidos en el bombardeo. 26-04-2023.
- Acto anual de entrega de condecoraciones y felicitaciones por la labor policial meritoria, y de homenaje y recuerdo a las y los agentes de la Ertzaintza fallecidos en acto de servicio y asesinados por ETA. Academia Vasca de Policía y Emergencias de Arkautte. 04-06-2023.
- Presentación de las “Guías informativas y de itinerario procesal de las víctimas de la violencia de género”, organizado por el Tribunal Superior de Justicia del País Vasco. Bilbao. 22-06-2023.
- Asistencia a la recepción que se celebra con motivo de la fiesta nacional de Francia, invitado por el cónsul general de Francia en Bilbao, Sr. Yann Battefort, y el director delegado del Instituto Francés. Bilbao. 14-07-2023.
- Asistencia a la recepción oficial que la diputada general de Bizkaia ofrece a los representantes de la sociedad de Bizkaia. Palacio Foral. Bilbao. 27-07-2023.
- Acto conmemorativo del Día de la Memoria Histórica de San Sebastián, fecha en la que las tropas franquistas tomaron la ciudad en el año 1936. Escultura Dual. Donostia/San Sebastián. 13-09-2023.
- Debate sobre política general. Parlamento Vasco. 13-09-2023.
- Acto de apertura del curso académico 2023-2024 de la Universidad de Deusto. Universidad de Deusto. Bilbao. 20-09-2023.
- Participación en el acto en recuerdo y reconocimiento social e institucional de todas las víctimas de la COVID-19. Vitoria-Gasteiz. 21-09-2023.
- Apertura del año judicial. Tribunal Superior de Justicia del País Vasco. Bilbao. 25-09-2023.
- Asistencia a los actos que, con motivo de la festividad de los Santos Ángeles Custodios, se celebran en el edificio de la Policía Local de Vitoria-Gasteiz. 02-10-2023.
- Asistencia a los actos que, con motivo de la festividad de los Santos Ángeles Custodios, Día de la Policía, se celebraron en el centro policial de Betoño de Vitoria-Gasteiz. 02-10-2023.

- Participación en el acto conmemorativo del Día Nelson Mandela. En este acto se entregó el “Premio Francisco Javier Gómez Elósegui”, galardón que se concede a las personas y colectivos por su compromiso con la defensa de los derechos humanos, reinserción y resocialización en el ámbito penitenciario. Tabakalera. Donostia/San Sebastián. 02-10-2023.
- Acto de celebración del 40 aniversario de la incorporación de las mujeres en la Ertzaintza. Bilbao. 23-10-2023.
- Intervención en las XIV Jornadas de intercambio y sensibilización organizadas por Argia Fundazioa. Bilbao. 26-10-2023.
- Entrega del XXII Premio Internacional Covite a la asociación de víctimas del terrorismo de Irlanda del Norte SEFF (South East Fermanagh Foundation). Donostia/San Sebastián. 28-10-2023.
- Acto conmemorativo del [40 aniversario de Osakidetza](#). Vitoria-Gasteiz. 08-11-2023.
- Gala Premios Periodismo Vasco 2023. El ararteko entregó el Premio José María Portell a la Libertad de Expresión al periodista catalán Jordi Évole. Bilbao. 08-11-2023.
- Acto conmemorativo del 40 aniversario de la institución del Defensor del Pueblo Andaluz. Sevilla. 02-12-2023.
- Acto conmemorativo del Día Internacional del Euskera, bajo el lema “Batu ditzagun ahotsak, eraldatu dezagun etorkizuna”. Tabakalera. Donostia/San Sebastián. 03-12-2023.
- Acto de entrega del Premio René Cassin 2023. Este año se otorga a la Comisión Internacional contra la Pena de Muerte (ICDP). Palacio Villa Suso. Vitoria-Gasteiz. 11-12-2023.
- Intervención en las Jornadas “Comunicación tributaria clara”, organizadas por la Universidad de Barcelona. 22-11-2023.
- Participación desde el centro de llamadas instalado en la sede de EITB en Bilbao en el EITB Maratoia, que este año se celebró bajo el lema “Contra el cáncer nuevas oportunidades”. Bilbao. 14-12-2023.

8.2. Actividades desarrolladas por la adjunta al ararteko Inés Ibáñez de Maeztu Izaguirre

Parlamento Vasco:

- Comisión de Políticas Sociales y Juventud. Comparecencia de la adjunta al ararteko para realizar aportaciones en relación con el proyecto de ley de infancia y adolescencia. 18-10-2023.

Intervenciones y participaciones:

- Presentación de la institución del Ararteko a las personas presas en el centro penitenciario de Araba/Álava. 14-6-2023.
- Intervención en la clausura del curso organizado por el Ararteko sobre “El derecho a la vivienda y su proyección a algunas situaciones de exclusión residencial grave”. Palacio de Miramar de Donostia/San Sebastián. 06 y 07-07-2023.
- Participación en una mesa redonda del curso de verano “Justicia y prácticas restaurativas en el ámbito penitenciario” organizado por Berriztu, en el Palacio de Miramar de Donostia/San Sebastián. 17-07-2023.
- Presentación de la institución del Ararteko a las personas presas en el centro penitenciario de Donostia/San Sebastián. Martutene. 19-07-2023.

Asistencia a actos:

- Acto de entrega de las Medallas al Mérito Ciudadano con motivo del Día de San Sebastián. Donostia/San Sebastián. 19-01-2023.
- Acto de entrega del Tambor de Oro. Donostia/San Sebastián. 20-01-2023.
- Exposición: “Joxeba Pagaza. Un grito de libertad”. Vitoria-Gasteiz. 08-02-2023.
- Asistencia al acto por el 40 aniversario del primer despliegue de la Unidad de Tráfico de la Ertzaintza. Iurreta. 15-02-2023.
- Acto institucional del WORKinLan SUMMIT “El Libro Blanco del Empleo en Euskadi: Retos y propuestas para la sociedad que seremos”. Bilbao. 16-02-2023.
- Jornada “Gipuzkoa Zainduz”. Donostia/San Sebastián. 20-02-2023.
- Ofrenda floral y acto in memoriam por el XXIII aniversario del asesinato de Fernando Buesa Blanco y su escolta Jorge Díez Elorza. Vitoria-Gasteiz. 2023-02-22.
- Acto oficial de toma de posesión de José Antonio Pérez Arias, presidente del Consejo Territorial de la ONCE en Euskadi y Usue Vallejo Delcan, delegada territorial. Bilbao. 24-02-2023.
- Recepción oficial ofrecida por la Diputación Foral de Álava con motivo del Día Internacional de las Mujeres. Vitoria-Gasteiz. 04-03-2023.
- Encuentro “Encantadas de Hablarte. Diálogos a través del arte con mujeres con enfermedad mental”. Bilbao. 08-03-2023.
- Acto de entrega de Cuadernos de Memoria y Reconocimiento a familiares de víctimas del terrorismo de ETA de casos de esclarecimiento incompleto. Vitoria-Gasteiz. 10-03-2023.

- Acto de memoria y homenaje a José Humberto Fouz Escobero, Jorge Juan García Carneiro y Fernando Quiroga Veiga, en el 50 aniversario de su desaparición forzada a manos de ETA. Vitoria-Gasteiz. 24-03-2023.
- Acto conmemorativo del Día de Recuerdo y Reconocimiento de las Víctimas del Franquismo. Vitoria-Gasteiz. 31-03-2023.
- Acto de entrega del Premio Emakunde a la igualdad. Vitoria-Gasteiz. 02-05-2023.
- Jornada de Sidalava. “30 años de experiencia acogiendo a personas privadas de libertad”. Vitoria-Gasteiz. 05-05-2023
- VIII Edición de los Premios Anesvad 2023. Bilbao. 09-05-2023.
- Acto con motivo del Día del Tercer Sector Social. Donostia/San Sebastián. 12-05-2023.
- Acto inaugural de “Psikologia Kalean”. Bilbao. 19-05-2023.
- Acto anual de entrega de condecoraciones y felicitaciones por la labor policial meritoria, y de homenaje y recuerdo a las y los agentes de la Ertzaintza fallecidos en acto de servicio y asesinados por ETA. Academia Vasca de Policía y Emergencias de Arkautte. 2023-06-04.
- X jornada de Seguridad del Paciente 2023. Donostia/San Sebastián. 05-06-2023.
- Presentación de la III Jornada de Inclusión en Euskadi. Vitoria-Gasteiz. 28-06-2023.
- Acto de presentación del libro *Justicia, verdad y convivencia. Víctimas y presos en el escenario post-terrorista en el País Vasco*. Bilbao. 28-06-2023.
- Sesión constitutiva del Consejo de Gobierno Foral de la Diputación de Álava, en la que las diputadas y diputados forales tomaron posesión de sus cargos. 04-07-2023.
- Entrega de Premios Eusko Ikaskuntza-Laboral Kutxa. Palacio Euskalduna de Bilbao. 20-07-2023.
- Acto de apertura de la “Conferencia anual de AHRI-Asociación Internacional de Institutos de Derechos Humanos” de la Universidad de Deusto. 07-09-2023.
- Apertura del curso académico 2023-2024 de la Universidad Pública del País Vasco. Vitoria-Gasteiz. 13-09-2023.
- Actos de la conmemoración del Día Mundial de la Salud Mental, organizados por la Federación Salud Mental Euskadi Fedea y sus asociaciones. Vitoria-Gasteiz. 10-10-2023.
- Actos celebración patrona de la Guardia Civil “Pilar 2023”. Vitoria-Gasteiz. 12-10-2023.
- Inauguración del Congreso “Igualdad, ciencia y tecnología” organizado por Emakunde y el Gobierno Vasco. Donostia/San Sebastián. 23-10-2023.
- Gala 90 Aniversario Radio Bilbao. Palacio Euskalduna. Bilbao. 26-10-2023.
- Acto de reconocimiento a las víctimas de violencia de motivación política, organizado por el Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco. Donostia/San Sebastián. 31-10-2023.
- XIV edición de las Jornadas Estatales de Psicología contra la Violencia de Género. Universidad de Deusto de Bizkaia. 03-11-2023.
- Conmemoración del Día de la Memoria, organizado por la Delegación de Gobierno de España y el Centro Memorial de Víctimas del Terrorismo. Vitoria-Gasteiz. 09-11-2023.
- Homenaje con motivo del aniversario del asesinato de don José María Lidón Corbí. Palacio de Justicia de Bilbao. 10-11-2023.
- Acto de entrega de credenciales del curso de ingreso a la categoría de agente de la escala básica de los Cuerpos de Policía del País Vasco. Vitoria-Gasteiz. 10-11-2023.
- Acto en conmemoración del Día de la Memoria 2023, organizado por Gogora. Bilbao. 10-11-2023.
- Acto de reconocimiento de buenas prácticas en el ámbito municipal en el marco del Pacto Social Vasco para la Migración, organizado por el Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco con ocasión del Día Internacional de las Personas Migrantes de 2023. Bilbao. 18-12-2023.
- Proyección y posterior coloquio del documental: “Una familia vasca. Los Baglietto”, organizado por La Fundación Miguel Ángel Blanco y la Fundación Centro Memorial de las Víctimas del Terrorismo. Vitoria-Gasteiz. 19-12-2023.
- Reunión de la Comisión de Seguimiento del III Acuerdo Interinstitucional para la coordinación de la atención a víctimas de violencia machista contra las mujeres en la CAE, organizado por Emakunde. Vitoria-Gasteiz. 21-12-2023.

DIMENSIÓN EUROPEA E INTERNACIONAL

de la actividad del Ararteko

Capítulo



Capítulo V

DIMENSIÓN EUROPEA E INTERNACIONAL DE LA ACTIVIDAD DEL ARARTEKO

1. La actividad externa de proyección europea e internacional del Ararteko

Durante el año 2023, el Ararteko ha consolidado su actividad ordinaria en el ámbito europeo e internacional. En convivencia con los formatos presenciales, la adaptación de la institución a los formatos virtuales ha permitido un despliegue más amplio en las redes y en los eventos de difusión y promoción internacionales para compartir la experiencia del Ararteko. Además, este año 2023 ha servido también para reforzar nuestras relaciones internacionales, especialmente con la acogida de homólogos europeos y representantes de instituciones europeas en el contexto de la organización de las jornadas “*Legeen Geroa*” (para la reforma de la Ley del Ararteko) en Vitoria-Gasteiz, o mediante los encuentros del Ararteko con distintas autoridades europeas, líderes en el trabajo de protección y promoción de los derechos humanos, en Estrasburgo, como se reseñará seguidamente con más detalle.

1.1. Participación en redes internacionales

La actividad ordinaria que viene desplegando el Ararteko dentro de las redes europeas e internacionales en las que participa se ha mantenido en toda su intensidad durante el año 2023. Así, el Ararteko participó en la [conferencia anual](#) de la [Red Europea de Defensorías del Pueblo](#) (ENO, por sus siglas en inglés), liderada por la Defensoría del Pueblo Europeo, y que congrega a las personas titulares de las defensorías nacionales y regionales de toda Europa. Las jornadas de este año se celebraron bajo el título “Enfoques para hacer frente a los desafíos actuales”, y abordaron temas de primer orden, como la gestión de los flujos migratorios de la Unión Europea, el uso que las administraciones públicas están haciendo de la Inteligencia Artificial, y la necesidad de marcos de regulación sobre ética e integridad en las administraciones públicas. Además, las jornadas trataron la elección del próximo titular de la Defensoría Europea,

que corresponderá al nuevo Parlamento Europeo que vaya a constituirse tras las elecciones europeas de junio de 2024.

En 2023 se consolidaron los estrechos lazos de colaboración con la [Red Europea de Defensorías de la Infancia](#) (ENOC, por sus siglas en inglés). Así, el Ararteko, junto con representantes del Consejo de la Infancia y la Adolescencia del Ararteko, participó en el grupo de trabajo de ENOC, que diseñó y supervisó el desarrollo del [estudio de investigación](#) sobre los enfoques, las estrategias y los retos a los que se enfrentan las instituciones independientes de derechos de la infancia y de la adolescencia. Este estudio sirvió como fundamento de la [declaración institucional](#) “*El refuerzo de las instituciones independientes de derechos de la infancia y de la adolescencia y el reconocimiento de su papel único*”. Con el protagonismo central del Consejo de la Infancia y la Adolescencia del Ararteko, la institución del Ararteko consolidó su contribución al [proyecto de participación juvenil ENYA](#) “*Hablemos de jóvenes, ¡hablemos de proteger y promover los derechos de la infancia!*”, y participó en el [Foro de Atenas para la Democracia de 2023](#). Además, el Ararteko se sumó a la [declaración de ENOC sobre el naufragio en la costa de Pylos](#), que recuerda a las autoridades europeas y a los Estados miembros que, de acuerdo con las normas internacionales de derechos humanos, a las niñas y niños, ya sean solos o acompañados, nunca se les debe negar la entrada a un país.

En octubre de 2023, el [Comisariado para las Lenguas de Gales](#) organizó, de forma virtual, la Conferencia anual y Asamblea General de la [Asociación Internacional de Comisionados Lingüísticos](#) (IALC, por sus siglas en inglés). En [este evento participó el Ararteko de manera activa](#), presentando las recientes modificaciones incluidas en el Reglamento del Congreso de los Diputados en relación con el uso de lenguas cooficiales, como el euskera. A raíz del interés mostrado por miembros de IALC, y en el espíritu del intercambio de prácticas dentro de la asociación, el Ararteko organizó un *webinar* para presentar su experiencia, como institución, dentro de la iniciativa del [Euskaraldia](#), para fomentar el uso del euskera. Durante el año, el Ararteko garantizó la traducción al euskera de las actualizaciones de la página oficial de IALC sobre la asociación y su reglamento. Además, el Ararteko se involucró en las conversaciones mantenidas dentro del Comité Ejecutivo de IALC relativas a

la afiliación en la asociación, que dieron como resultado la reactivación de la afiliación de la defensoría navarra.

A lo largo del año, el Ararteko continuó con su participación en las diferentes redes y grupos organizadas en torno a la [Federación Iberoamericana de Ombudsman](#) (FIO), en concreto en la red de mujeres, la red de infancia y el grupo de personas mayores. En el caso de la red de mujeres, en el marco del [IX informe periódico sobre España](#) del Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer de Naciones Unidas, la red recopiló la experiencia de las defensorías del Estado español en materia de igualdad y protección de las mujeres, para elaborar una evaluación sobre la aplicación del Estado español de cuestiones concretas de la Convención para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer de Naciones Unidas ([CEDAW](#), por sus siglas en inglés). Dicha evaluación, que recoge las aportaciones del Ararteko sobre la base de actuaciones destacables de la institución en la materia, se presentó al Comité de Naciones Unidas para su consideración en el [85º período de sesiones](#).

Concretamente, las aportaciones del Ararteko se refirieron a la representación equilibrada de mujeres y hombres en órganos de decisión, coeducación y educación afectivo-sexual, y al reconocimiento administrativo de la condición de víctimas de las mujeres que habían sufrido violencia machista.

1.2. Organización de eventos internacionales en Euskadi

En 2023, la actividad interna y externa de la institución en el ámbito internacional ha estado muy marcada por la organización del seminario “*Legeen Geroa*”. En junio de 2023, el Ararteko, junto con el Parlamento Vasco, organizó [las jornadas “Legeen Geroa” \(para la reforma de las leyes vascas\), en Vitoria-Gasteiz](#). El evento sirvió para reflexionar, desde diferentes perspectivas -académica, empírica (visión de las propias defensorías) y parlamentaria-, sobre las nuevas demandas sociales y jurídicas a las que deben responder actualmente las defensorías e instituciones de defensa de los derechos, como el Ararteko. La mirada internacional y comparada impregnó todas esas reflexiones, gracias a la intervención de distintas personas representantes de defensorías y organismos europeos de derechos, concretamente: [la defensora europea](#); la adjunta encargada de la lucha contra las discriminaciones y de la promoción de la igualdad de la [Defensoría de los Derechos de Francia](#); la primera defensora de la infancia de la historia de Irlanda; el [defensor de los Países Bajos](#); la [defensora de Estonia](#); y la [secretaria general de la Asamblea Parlamentaria del Consejo de Europa](#). Estas ponencias ofrecieron el contraste con otras experiencias de instituciones homólogas y con las reflexiones y cambios más relevantes que se están dando en la escena internacional, singularmente en relación con el desarrollo internacional de los derechos humanos y con los nuevos estándares comunes para las instituciones de

defensa de los derechos emanados de las organizaciones internacionales, en especial del Consejo de Europa y de la Unión Europea.

1.3. Encuentro del Ararteko con autoridades de instituciones europeas de defensa de los derechos humanos en Estrasburgo

En octubre de 2023, el [Ararteko acudió a Estrasburgo](#), acompañado por una delegación de la Defensoría de los Países Bajos, para reunirse con autoridades europeas, líderes en el trabajo de protección y promoción de los derechos humanos. El objetivo principal de la visita fue establecer contacto con distintos agentes europeos en aras de emprender una reflexión conjunta y orientada a crear un espacio de colaboración entre el [Consejo de Europa](#) y las defensorías europeas en torno a la implantación y consolidación de los [Principios de Venecia](#), además de crear sinergias y establecer nuevos cauces de colaboración en torno a los derechos humanos.

Con ese fin, el Ararteko mantuvo reuniones con [la presidenta del Tribunal Europeo de Derechos Humanos](#); con la directora de la División de minorías nacionales y lenguas minoritarias del Consejo de Europa; con la secretaria general de la Asamblea parlamentaria del Consejo de Europa; con la defensora europea; y, con el director general de Derechos Humanos y Estado de Derecho, del Consejo de Europa. Como resultado de estos encuentros, las reuniones confirmaron la conveniencia y oportunidad de impulsar la colaboración entre el Consejo de Europa y las defensorías europeas en torno a su labor en materia de promoción y protección de los derechos humanos y en torno a la implantación y consolidación de los Principios de Venecia, y sirvieron para acordar los próximos pasos a dar en 2024 para dar impulso a esta iniciativa, en la que el Ararteko jugará un papel promotor.

1.4. Participación en otros eventos internacionales

Fuera ya de las redes internacionales de las que forma parte el Ararteko, destaca, entre aquellos eventos internacionales en los que ha participado el Ararteko en 2023, la colaboración en la organización y facilitación de los [encuentros restaurativos internacionales](#) celebrados en las tres capitales de Euskadi.

La iniciativa “*Encuentro de Encuentros*” consiste en la facilitación de diálogos restaurativos transfronterizos con un grupo de personas que comparten haber experimentado acontecimientos vitales “radicales” y “extremos”, en contextos de violencia política y extremismo violento. La quinta edición supuso el regreso de la iniciativa a Euskadi de la mano del Instituto Vasco de Criminología y la UPV/EHU.

Tras un primer día dedicado a encuentros confidenciales, el evento recorrió las tres capitales de Euskadi, bajo el título la “[Justicia restaurativa intergeneracional: Ampliando el diálogo del Encuentro de Encuentros restaurativos](#)”, para abrir los diálogos restaurativos a toda la ciudadanía. La institución del Ararteko, que apuesta por reforzar su compromiso con la justicia restaurativa, jugó un papel clave en estos encuentros, ya que su responsable del área de justicia ejerció como facilitador en ellos.

En ese mismo ámbito, otra actuación de relevancia fue la participación en el [XII Seminario Internacional de Justicia Restaurativa](#), organizado por el [Foro Europeo de Justicia Restaurativa](#), en colaboración con el [Departamento de Justicia del Gobierno de Navarra](#), en Pamplona. El Ararteko presentó su experiencia en la mencionada iniciativa internacional de justicia restaurativa “Encuentro de Encuentros”.

Además de esto, a lo largo del año, la participación del Ararteko en eventos internacionales ha tenido lugar en torno a otros temas de interés:

- En el **ámbito de la transparencia y el acceso a la información**, el Ararteko recibió la invitación de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) para presentar una ponencia en la [IV Reunión del Grupo de Expertos de la OCDE sobre Transparencia, Acceso a la Información y Responsabilidad Social](#). Así, el responsable del área de transparencia y buen gobierno del Ararteko intervino para explicar las actuaciones de la institución en el área de la promoción del acceso a la información pública, así como para identificar algunos retos y nuevas oportunidades existentes en el contexto de Euskadi.
- En el **área de justicia y personas en prisión**, el Ararteko ha continuado con renovada intensidad su papel en los proyectos europeos [MIRAD](#) (*Multi-ideological Radicalisation Assessment towards Disengagement* - Evaluación de la radicalización multi-ideológica hacia la desvinculación) y [HOPE](#) (*Holistic Radicalisation Prevention Initiative* - Iniciativa para la prevención integral de la radicalización). Ello, mediante la participación en una [mesa redonda de MIRAD](#) sobre la detección de la radicalización, desradicalización y reintegración de las personas condenadas por delitos de terrorismo; y compartiendo la experiencia del Ararteko sobre la incorporación de las víctimas de terrorismo y la sociedad, en los procesos de desradicalización en prisión, con su presencia en sendos [talleres organizados, en el marco del proyecto HOPE, en Sofía \(Bulgaria\) y Belgrado \(Serbia\)](#). Además, el área de personas en prisión del Ararteko participó también en el [taller internacional sobre el “Futuro de la libertad condicional”](#), organizado por el Instituto de Sociología Jurídica de Oñati y la Universidad de Southampton.
- En el **área del medioambiente y urbanismo**, debemos destacar la asistencia a un evento virtual organizado por la Red europea de organismos de igualdad ([Equinet](#), por su nombre en inglés), dedicado

a la discusión sobre el [impacto del Green Deal de la UE en la igualdad y el papel de los organismos de igualdad](#). El evento sirvió para recoger la experiencia del [organismo de igualdad](#) de Bélgica en lo que respecta a la perspectiva inclusiva en su supervisión de las medidas de movilidad sostenible adoptadas por las autoridades locales (ejemplo, zonas de bajas emisiones).

1.5. Intercambio de información con otras defensorías y participación en consultas promovidas en el marco de las redes a las que pertenece el Ararteko

En el marco de las redes internacionales en las que participa, el Ararteko ha recibido consultas de distintas defensorías extranjeras que, en su trabajo, desean recabar información sobre legislación o políticas públicas de otras jurisdicciones, o sobre la actuación de otras defensorías del pueblo ante determinados problemas. En 2023, la institución se encargó de dar respuesta a estas consultas en los siguientes casos:

- En el marco de la red IALC, a petición del Comisariado de Lenguas de Gales, el Ararteko compartió ante una delegación del Gobierno de Gales la iniciativa social [Euskaraldia](#), para fomentar el uso del euskera, y presentó la experiencia de la institución del Ararteko en dicha iniciativa.
- Dentro de la red ENOC, se respondieron cinco consultas: una proveniente de Croacia, sobre el papel de la psicología en el ámbito de los derechos humanos y la justicia social; otra formulada por Gales, sobre el acceso a la educación en situaciones de hospitalización; otra procedente de Letonia, sobre el tratamiento obligatorio a adolescentes con adicciones a sustancias; otra proveniente de Estonia, sobre el impacto que pudiera tener en las niñas y los niños la igualdad de derechos civiles de las personas homosexuales, ante el matrimonio del mismo sexo y la adopción; y una última, recibida de la Defensoría de Eslovaquia, sobre posibles intervenciones relativas al uso de móviles en las escuelas.

Además de compartir nuestra experiencia con distintas defensorías extranjeras, el Ararteko se sirvió de su posición en las redes europeas, para solicitar la colaboración de defensorías competentes sobre cuestiones que afectan a los derechos de la ciudadanía de Euskadi.

Así, el Ararteko llevó a cabo una serie de actuaciones ante la defensora de los derechos de Francia y la defensora del pueblo europeo con motivo del [cierre del puente peatonal transfronterizo entre Irun y Hendaya](#), que fueron determinantes en la decisión de la Oficina de la Defensoría Europea de cursar una petición de información ante la Comisión Europea. La Comisión Europea, en su respuesta, confirma la validez de la actuación de Francia, si bien reconoce su

impacto en el ejercicio de la libertad de movimiento de la ciudadanía en el espacio transfronterizo. En todo caso, la Comisión Europea asegura que está siguiendo de cerca el restablecimiento de los controles internos por parte de los Estados, entre ellos Francia, y que ha presentado una propuesta de modificación de la normativa que exija a los Estados que quieran introducir dichos controles que evalúen el impacto de dichos controles en las regiones transfronterizas, además de la idoneidad de dichos controles y su impacto en la libertad de movimiento de las personas. Cabe señalar que, finalmente, el 29 de octubre, Francia retiró las barreras y abrió el paso peatonal entre Irun y Hendaya.

Asimismo, a petición de la familia de un periodista vasco, encarcelado en Polonia, desde el 28 de febrero de 2022, el Ararteko solicitó información a la Oficina del Comisario de Derechos Humanos de Polonia sobre la situación de la persona detenida, cuya respuesta se trasladó a la familia.

La institución del Ararteko también recibió peticiones para participar en consultas internacionales dirigidas, con carácter general, a las defensorías. En concreto, el Instituto Internacional del Ombudsman (IOI por sus siglas en inglés), en el marco de la preparación de una formación sobre la [Agenda 2030](#) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), requirió la participación del Ararteko en el diagnóstico para identificar el conocimiento y aplicación de los ODS por parte de las defensorías.

2. La actividad interna: la integración del Derecho europeo e internacional en el trabajo de la institución

Durante 2023, el Ararteko ha continuado impulsando la incorporación del Derecho europeo e internacional en los diferentes ámbitos de trabajo de la institución, en especial, en el análisis jurídico de los asuntos que se someten a su consideración. Estas actividades se enmarcan en el programa diseñado para el periodo 2022-2023, orientado a incorporar la dimensión europea e internacional a la actividad global del Ararteko.

2.1. Apoyo técnico a la asesoría en la incorporación de estándares europeos e internacionales en la resolución de quejas

Como el año pasado, la Oficina de Asuntos Europeos e Internacionales de la institución ha servido de soporte para la incorporación efectiva del Derecho europeo e internacional a la actividad general de análisis jurídico que lleva a cabo esta institución, aportando esa perspectiva a las resoluciones emitidas por el Ararteko en procedimientos de queja.

Con ello se ha asegurado que el análisis de los distintos asuntos tiene en cuenta la perspectiva jurídica europea e internacional, que se proyecta así sobre las resoluciones en procedimientos de queja individual. En este sentido, concretamente, debemos destacar, entre los temas más relevantes:

- la incorporación de la doctrina del Comité Europeo de Derechos Sociales sobre el derecho a la lactancia de las madres trabajadoras libre de discriminación,
- la incorporación de la jurisprudencia del Tribunal Europeo de Derechos Humanos en asuntos relativos a la confidencialidad de la comunicación entre la persona presa y su representación legal y sobre el contacto entre la persona presa y sus familiares,
- la aplicación de la Carta Social Europea y su interpretación para la mejora de los procedimientos de acceso a los servicios de emergencia social,
- la opinión más reciente sobre España del Comité Consultivo del Convenio marco para la protección de las Minorías, en relación con el acceso de las personas gitanas a una vivienda asequible, digna y adecuada.

Además, son cada vez más las resoluciones del Ararteko que incorporan y visibilizan, de manera rutinaria, la doctrina, ya consolidada del Ararteko, relativa a estándares europeos o internacionales, lo que demuestra que mediante el apoyo técnico que se brinda a la asesoría jurídica se está logrando intensificar progresivamente la perspectiva europea e internacional en la resolución de los asuntos que llegan a esta institución. En estos casos, la doctrina general del Ararteko se ha referido, en especial a:

- la jurisprudencia del Tribunal Europeo de Derechos Humanos en asuntos relativos a personas privadas de libertad y prestaciones sociales;
- la doctrina del Tribunal de Justicia de la Unión Europea sobre la salvaguarda de los derechos fundamentales que van ligados al uso y disfrute de la vivienda habitual;
- las obligaciones de desarrollo progresivo bajo la Carta Social Europea, los estándares europeos de buena administración;
- la incorporación del Derecho internacional al Derecho interno y a la obligación de las administraciones autonómicas de aplicar dicho Derecho.

En cuanto a las respuestas dadas por la Administración a algunas de estas recomendaciones, se observa que solo en muy raras ocasiones hacen referencia a los argumentos de Derecho internacional incorporados a las resoluciones del Ararteko, y que en muchos de esos casos no los abordan realmente, lo que suscita la necesidad de continuar sensibilizando a las administraciones públicas vascas sobre la importancia de tener en cuenta los parámetros derivados del Derecho europeo e internacional para lograr un sometimiento de la actividad administrativa al ordenamiento jurídico en su globalidad.

2.2. Apoyo a la asesoría y a otras unidades en un nivel consultivo

Interesa destacar también que distintas áreas o unidades de la institución han integrado estándares europeos e internacionales, también en otros asuntos distintos a las quejas, que iban suscitando la necesidad de un posicionamiento de la institución:

- La [conferencia inaugural del Ararteko en las jornadas “Legeen geroa”](#), así como la iniciativa de reforma que le ha seguido, se han inspirado en la reflexión sobre el relevante impacto que tienen los nuevos estándares europeos e internacionales en los pilares sobre los que se asientan las defensorías, en especial, los Principios de Venecia de 2019 y la [Recomendación \(2019\)6 del Comité de Ministros del Consejo de Europa, sobre el desarrollo de la institución del Ombudsman](#); también se han considerado en estas iniciativas las nuevas funciones y mandatos que impulsan algunos estándares, como la [Recomendación General nº 2 de la Comisión Europea contra el Racismo y la Intolerancia del Consejo de Europa](#) (de 1997, revisada en 2017) o la [Observación General Nº 2 \(2002\) del Comité de los Derechos del Niño](#), así como la experiencia de referencia de la Defensoría de derechos de Francia en materia de protección de las personas denunciantes.
- En el marco de un [curso de verano dedicado a la “Verdad y reconocimiento para las víctimas de tortura”](#), se tuvieron en cuenta los informes sobre España del Subcomité para la prevención de la tortura y del Comité para la prevención de la tortura del Consejo de Europa para abordar la cuestión de la eficacia y dificultades de los mecanismos para la prevención de la tortura y otros malos tratos.
- En el contexto de la participación del Ararteko en el grupo de trabajo de personas expertas para el análisis de la situación de la normalización del euskera, se consideraron la [Carta Europea de las Lenguas Regionales o Minoritarias](#) y la evaluación sobre España del Comité de expertos, la doctrina del Tribunal Europeo de Derechos Humanos y los informes sobre España de la Relatoría Especial para cuestiones de las minorías.
- En el área de urbanismo y medioambiente, se consideró la doctrina del Tribunal de Justicia de la Unión Europea y del Tribunal Europeo de Derechos Humanos en materia de la libre circulación en las zonas urbanas.
- En el área de justicia y personas presas, se consideró la doctrina del Tribunal Europeo de Derechos Humanos y del [Comité contra la tortura](#) y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes de Naciones Unidas y las recomendaciones del [Comité Europeo para la Prevención de la Tortura](#) para conocer las obligaciones que establece el Derecho internacional sobre los Estados ante la tortura, los derechos de las víctimas, y cuestiones específicas en materia de gestión penitenciaria.

- En el área de inclusión social, se consideró la doctrina del Comité Europeo de Derechos Sociales en relación con el derecho a la asistencia social de emergencia de familias en situación irregular.

2.3. Intervención en estudios

Durante 2023, la oficina internacional ha trabajado también en colaboración con las áreas de igualdad e integridad de las mujeres y de personas LGTBI en la elaboración de dos estudios que el Ararteko está realizando sobre actitudes machistas entre la juventud de la CAE y sobre actitudes LGTBI fóbicas entre la población de la CAE. Con ello se trata de incorporar también en esta clase de estudios la mirada internacional y de no olvidar los estándares europeos más actualizados en materia de defensa de la igualdad de mujeres y de los derechos LGTBI. Además, se ha contribuido a anclar los estándares europeos e internacionales en materia de igualdad de trato y lucha contra la discriminación en las conclusiones y recomendaciones de un [estudio sobre políticas antidiscriminatorias](#), que la institución del Ararteko ha publicado este año. En ese estudio se repasan los pronunciamientos de organismos internacionales competentes en materia de no discriminación y se identifican una serie de buenas prácticas de defensorías extranjeras en materia de lucha contra las discriminaciones.

2.4. Apoyo a la asesoría mediante recursos documentales

El Ararteko ha seguido también desarrollando este año recursos de carácter documental para facilitar internamente al personal de asesoría jurídica la consulta, comprensión y aplicación de estándares de Derecho europeo e internacional pertinentes para los asuntos que tramitan.

- La **biblioteca interna** se ha seguido alimentando con nuevos documentos de relevancia internacional con objeto de nutrir el trabajo jurídico de la institución. Cuenta con una estructura elaborada desde criterios jurídicos europeos e internacionales, pero también sustanciada en criterios materiales que se corresponden con las áreas de trabajo existentes en la institución. En la actualidad esta biblioteca de acceso interno está dotada de más de 1.000 documentos.
- **Repasos de jurisprudencia:** durante el año 2023, se han elaborado cuatro repasos de jurisprudencia ([octubre-diciembre de 2022](#), [enero-marzo de 2023](#), [abril-junio de 2023](#) y [julio-septiembre 2023](#)), que consisten en resúmenes de sentencias dictadas por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea y el Tribunal Europeo de Derechos Humanos durante el trimestre anterior, clasificadas de acuerdo con las áreas de trabajo del Ararteko para las que son relevantes, y con enlaces al texto completo. Los repasos de jurisprudencia están disponibles en euskera y castellano en la página web para todo el público en general.

3. Actuaciones en el ámbito de la comunicación relativas a la actualidad europea e internacional en materia de derechos de las personas

Con objeto de sensibilizar a la ciudadanía y a las administraciones públicas vascas sobre la relevancia de la escena internacional y europea para el avance en la defensa de los derechos de las personas, el Ararteko ha desarrollado en 2023 diferentes acciones de comunicación con dimensión europea e internacional.

3.1. Notas de actualidad

A lo largo de 2023, el Ararteko ha informado sobre la actualidad internacional en materia de derechos humanos mediante un gran número de [notas breves](#) publicadas en su página web, en las que se recogen y explican novedades consideradas de especial relevancia. En estas notas se ha dado cuenta, por ejemplo, del hito que ha supuesto el reconocimiento del derecho de las niñas, niños y adolescentes a un medio ambiente limpio, sano y sostenible, o el desarrollo de principios que vienen a establecer la aplicación de los derechos humanos, en su totalidad, a las generaciones futuras; así como los informes relativos al cumplimiento, por parte de España, de obligaciones internacionales en materia de derechos humanos, sentencias, y otros pronunciamientos de instituciones internacionales competentes en materia de derechos humanos.

Debe destacarse la [última nota de actualidad del año 2023](#), referida a un informe recientemente emitido por la [Agencia Europea de Derechos Fundamentales](#) (FRA) sobre las experiencias de racismo y discriminación que sufren, de manera creciente, las personas afrodescendientes en Europa, un asunto al que esta institución ha llamado la atención en su estudio de 2023 sobre políticas antidiscriminatorias en Euskadi.

3.2. Eventos orientados a la sensibilización en derechos humanos

El 29 de noviembre, en conmemoración del 75º aniversario de la Declaración Universal de Derechos Humanos, el Ararteko y la Cátedra Unesco de Derechos Humanos y Poderes Públicos de la UPV/EHU organizaron la [jornada “Los derechos humanos en Euskadi. Un balance de la actividad de control del Tribunal Europeo de Derechos Humanos con relación a Euskadi”](#), en colaboración con el Ilustre Colegio de la Abogacía de Bizkaia, el Tribunal Superior de Justicia del País Vasco y el Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco.

La intervención inaugural del ararteko dio cuenta del enfoque europeo y en clave de derechos humanos que el

Ararteko trata de tener en toda su actividad, como un sentido principal que la institución del Ararteko quiso dar a esa jornada. En ella participaron como ponentes la magistrada del Tribunal Europeo de Derechos Humanos, María Elosegui, el relator especial de Naciones Unidas sobre la promoción de la verdad, la justicia, la reparación y las garantías de no repetición, Fabián Salvioli, y los catedráticos Joana Abrisketa, Xabier Arzoz, Alejandro Saiz y Ana María Salinas.

3.3. Declaraciones institucionales

El Ararteko publicó en 2023 una [declaración institucional con motivo del Día Internacional de las Naciones Unidas en Apoyo de las Víctimas de la Tortura \(26 de junio\)](#). La declaración trató de enfatizar la obligación positiva que impone la doctrina del Tribunal Europeo de Derecho Humanos de investigar exhaustivamente las denuncias, poniendo en valor así mismo el impulso de la reparación efectiva a la víctimas de la tortura que emana del Derecho internacional. Con ese motivo, se reflexionó también sobre la encomienda que deriva para el Ararteko de los estándares internacionales, por lo que se refiere a su misión de ejercer un mandato proactivo en la promoción y la protección de los derechos humanos.

3.4. Reflexiones sobre derechos humanos

Con la finalidad de examinar los resultados de cumbres internacionales de reconocida importancia y de difundir conceptos básicos relativos a la protección internacional de los derechos humanos, en 2023 se han publicado sendas reflexiones sobre la tan esperada [cuarta Cumbre de jefes de Estado y de Gobierno de la historia del Consejo de Europa](#), que dio como resultado la adopción de la Declaración de Reikiavik, y sobre la [entrada en vigor en España de la también esperada ley de protección de la persona denunciante y de impulso a la integridad en los sectores públicos y privados](#).

3.5. Actividades de difusión en el extranjero de la actividad del Ararteko

En 2023 se ha procurado la difusión de actividades y documentos del Ararteko en el extranjero, a través de las redes a las que pertenece esta institución, extractando y traduciendo para ello los textos correspondientes que se han remitido para su publicación a los boletines y sitios web de las redes internacionales pertinentes. En este sentido, se han desarrollado las siguientes actuaciones de difusión internacional:

- se ha difundido, a través de las redes europeas e internacionales a las que pertenece el Ararteko, la [invitación a unirse de forma virtual en las jornadas de “Legeen geroa”](#), gracias a lo cual varios representantes de las oficinas de defensorías extranjeras asistieron a varias sesiones de las jornadas;

- se ha dado a conocer en las redes el [video-reportaje del Ararteko sobre infancia y justicia climática](#), titulado “Color Tierra”;
- se han traducido al inglés y al francés varias de las notas de actualidad elaboradas por la oficina, que tuvieron publicidad en varias redes en las que participa el Ararteko;
- se ha traducido al [inglés](#) y al [francés](#) el informe anual de 2022, para su divulgación entre otras instituciones homólogas y las redes en las que participa el Ararteko.

4. Síntesis de las actuaciones del Ararteko con dimensión europea e internacional

Este año 2023, el Ararteko ha completado la estrategia marco diseñada por la Oficina de Asuntos Europeos e Internacionales de esta institución para los años 2022 y 2023. De este periodo se desprenden resultados positivos en los objetivos generales de mejorar las relaciones internacionales con instituciones homólogas y organismos de defensa de derechos humanos, de nutrir al trabajo interno de la institución con la actualidad más relevante en el plano europeo e internacional, con énfasis en los estándares de derechos humanos, y de sensibilizar a las instituciones vascas y la sociedad en su conjunto sobre dichos estándares europeos e internacionales, contribuyendo con ello, en última instancia, a impulsar con mayor fuerza la misión de defensa de los derechos de la ciudadanía que el Ararteko tiene encomendada.

Durante 2023, el Ararteko ha logrado consolidar y expandir el alcance de sus actividades de proyección europea e internacional. El año ha estado marcado por la celebración de las jornadas “*Legeen geroa*” (para la reforma de las leyes vascas), un evento que sirvió para iniciar una andadura de cambio, en buena medida inspirada por los más avanzados estándares y prácticas internacionales sobre las instituciones Ombudsman. Con ello el Ararteko continúa sus esfuerzos por nutrir con la perspectiva europea e internacional, tanto el plano interno de su trabajo, como el plano externo de sus actuaciones.

Así, con objeto de identificar propuestas de cambio institucional, que permitan adaptar legalmente la institución del Ararteko a los más novedosos estándares internacionales aplicables en la actualidad a las defensorías, las jornadas “*Legeen geroa*” estuvieron fuertemente impregnadas por esa mirada internacional y comparada, de la mano de las ponencias de personas titulares de instituciones homólogas y representantes de organismos de defensa de derechos de la ciudadanía a nivel europeo, entre otros. Las reflexiones y [conclusiones](#) de dicho seminario están sirviendo de base para la propuesta de reforma institucional que la institución del Ararteko está elaborando, con el fin de incorporar ple-

namente esta visión a la posición institucional y al mandato del Ararteko.

Más allá de esto, en el plano de las relaciones del Ararteko con otras instituciones, otra muestra importante de ese impulso que la proyección internacional ha tenido para el Ararteko en 2023 son los encuentros mantenidos con autoridades europeas, líderes en el trabajo de protección y promoción de los derechos humanos, en Estrasburgo. Estos encuentros han servido para continuar impulsando y reforzando los espacios que faciliten una colaboración más fluida entre las defensorías y los diversos órganos y mecanismos de defensa y protección de los derechos humanos que operan en Europa, y en especial, para impulsar una plataforma que promueva entre las distintas defensorías europeas la importancia de los Principios de Venecia, como estándares elevados por los que puede lograrse en Europa instituciones de protección y promoción de los derechos humanos más fuertes y consolidadas, que refuercen, en última instancia, nuestras democracias y el Estado de Derecho.

Además, los intercambios del Ararteko dentro de las redes internacionales de defensorías de las que forma parte, ENO, ENOC, FIO, IALC e IOI, se han consolidado, con su asistencia y participación en conferencias y distintos seminarios temáticos, así como mediante colaboraciones varias en declaraciones y consultas sobre derechos de la ciudadanía impulsados desde dichas redes.

Por lo que respecta al ámbito interno, podemos afirmar que la transversalización del Derecho Europeo e Internacional en el trabajo general de la institución se ha afianzado, como una práctica asimilada y consolidada ya en el trabajo cotidiano de la institución, tanto en la tramitación de quejas, como en los informes y recomendaciones, y en muchos de los posicionamientos que el Ararteko ha ido adoptando en distintos foros y en el marco de sus relaciones interinstitucionales. El apoyo consultivo de los distintos operadores jurídicos de la institución, para integrar una visión europea e internacional en la defensa de los derechos de las personas, ha logrado consolidar un *modus operandi* cuyos resultados son cada vez más visibles en las resoluciones e informes del Ararteko.

En el terreno de la comunicación de la labor internacional del Ararteko y de las novedades que se producen en la escena europea e internacional de los derechos humanos, se ha continuado trabajando en la difusión al público general de novedades y reflexiones sobre lo más relevante de la escena internacional de los derechos humanos, en aras de acercar el Derecho europeo e internacional a la ciudadanía y a las instituciones. En esa finalidad se inscribe también el seminario de “*Legeen geroa*” con participación de distintos parlamentarios y parlamentarios, y los esfuerzos por difundir sus contenidos al público en general mediante la página web del Ararteko, así como la jornada organizada con motivo del 75 aniversario de la Declaración Universal de Derechos Humanos.





CUMPLIMIENTO

de las recomendaciones
y sugerencias del Ararteko

Capítulo

VI

CAPÍTULO VI

CUMPLIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS DEL ARARTEKO

1. Introducción

El artículo 11.b) de la Ley 3/1985, de 27 de febrero, por la que se crea y regula la institución del Ararteko establece la posibilidad de *“dirigir recomendaciones o recordar los deberes legales a los órganos competentes, a los funcionarios o a sus superiores para procurar corregir los actos ilegales o injustos o lograr una mejora de los servicios de la Administración”*.

Por ello, cuando al examinar las quejas llegamos a la conclusión de que la actuación administrativa no ha sido correcta, dirigimos una recomendación o una sugerencia a la administración afectada, solicitándole que modifique su actuación.

Las recomendaciones se reservan para aquellos supuestos en los que se detecta una conculcación del ordenamiento jurídico, una irregularidad en sentido estricto o una omisión grave y se requiere a la administración concernida a que proceda a la oportuna revisión de tal actuación. También se realizan bajo esta fórmula los recordatorios de legalidad.

Las sugerencias, en cambio, se emplean en aquellos casos en los que, aun cuando la administración afectada haya podido actuar conforme a legalidad, la salvaguarda de derechos o la buena administración demandan otro tipo de actuación. Se incluyen también en esta categoría las propuestas de cambio normativo dirigidos a una sola administración y ligadas a un expediente de queja concreto.

No obstante, conviene señalar que no siempre es necesario llegar a dictar una recomendación o sugerencia. En muchas ocasiones, la Administración, con sólo recibir un escrito de petición de información de esta institución sobre una concreta actuación y comprobar que su actuación no ha sido acorde con la legalidad, reconoce, sin más dilación, que su obrar no ha sido correcto, reponiendo a la persona reclamante en el derecho que le había sido conculcado.

En 2023, puede concluirse, con una valoración positiva, que casi el 89% de las actuaciones administrativas en las que el Ararteko había detectado alguna irregularidad se han solucionado.

En lo que se refiere al cumplimiento de las recomendaciones y sugerencias emitidas, de las 110 dictadas en el año 2023, así como de las 19 que quedaron pendientes según los datos del informe del año 2022, cerca del 43% (55) han sido aceptadas, más del 50% (65) no han sido aceptadas y casi el 7% (9) siguen pendientes de respuesta o decisión definitiva.

Por tanto, el índice global de aceptación de las recomendaciones y sugerencias dictadas asciende con respecto al registrado el año 2022 (27%), si bien el índice de no aceptación se sitúa en el 50%, frente al 46% del año precedente, lo que se explica, respecto de años precedentes, por la minoración del porcentaje de resoluciones que se encontraban pendientes de respuesta por las administraciones.

Las recomendaciones emitidas en el área de inclusión social el año 2023 suponen un porcentaje del 19% del total, que han afectado especialmente, como es habitual, a Lanbide, ofreciendo un dato análogo al de años precedentes. Si a estas primeras se añaden las recomendaciones que quedaron pendientes en 2022 en esta misma área de inclusión social, cabe destacar que el índice de recomendaciones no aceptadas supera el 17%. Para completar esta información, es necesario precisar, no obstante, que casi el 89% de los expedientes relacionados con el Departamento de Trabajo y Empleo del Gobierno Vasco cerrados en 2023, en los que se ha apreciado una actuación incorrecta, se han resuelto positivamente porque Lanbide, como consecuencia de la intervención del Ararteko, ha modificado su decisión inicial.

Al valorar estos resultados, no podemos olvidar que las recomendaciones y sugerencias formuladas por esta institución no tienen carácter vinculante y que, en consecuencia, sólo disponemos de la persuasión como arma para intentar reponer las situaciones jurídicas de las personas que han solicitado nuestra intervención.

Por ello, queremos destacar la importancia que esta institución otorga a la necesidad de motivar adecuadamente las resoluciones que dirige a las administraciones públicas, en particular cuando lo que se solicita es una modificación de una decisión o la variación de determinados criterios de intervención. Siempre hemos indicado que la carencia de

capacidad coercitiva nos lleva a desarrollar mayores esfuerzos dialécticos, a profundizar en nuestros análisis, a contrastar las discrepancias jurídicas y a reiterar nuestros argumentos cuando observamos reticencias injustificadas a la hora de cumplir nuestras recomendaciones y recordatorios.

Siempre hemos admitido que cuando la institución del Ararteko recomienda o sugiere la modificación de una actuación administrativa, la Administración pueda no compartir la interpretación jurídica de la recomendación y/o sugerencia y argumentar cuáles son sus motivos de discrepancia.

Otra valoración distinta merecen aquellos supuestos -a los que nos hemos referido anteriormente- en los que la administración afectada no contesta si acepta o no la recomendación o sugerencia. En estos casos se presume que la falta de respuesta puede estar relacionada con una negativa no explícita a su cumplimiento por lo que desde el Ararteko 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. Este año 2023, 8 resoluciones se han dado por no aceptadas debido a dicha falta de contestación.

Otra forma nada deseable de finalizar los expedientes es la de aquellos casos en los que se produce la falta de aceptación de las recomendaciones sin que la administración requerida vierta argumentos suficientes que fundamenten su negativa.

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 del Parlamento Vasco. Asimismo, en nuestra opinión, estas conductas muestran una actitud desconsiderada para con aquellos ciudadanos y ciudadanas que, utilizando uno de los mecanismos de los que se ha dotado el Estado de Derecho para resolver los problemas, han acudido a esta institución solicitando amparo para que se reconozcan sus derechos y se cumpla el ordenamiento jurídico.

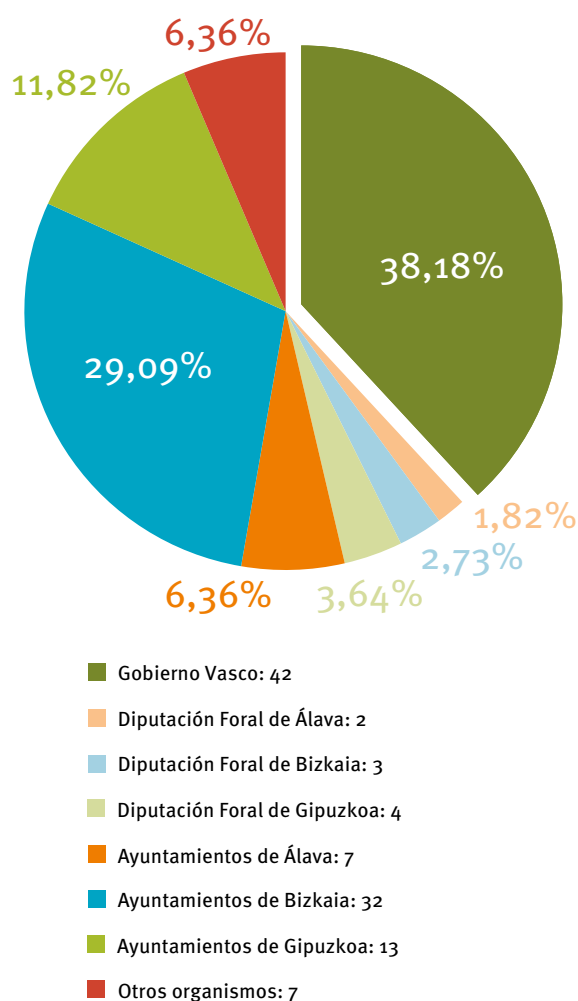
En los siguientes epígrafes efectuamos una reseña del estado de las recomendaciones y sugerencias dictadas en el año 2023 y de aquellas que quedaron pendientes al ultimar el informe de 2022.

Todas las resoluciones pueden consultarse a texto completo en nuestra página web.

2. Recomendaciones y sugerencias dictadas en el año 2023

Durante el pasado año, el Ararteko ha dictado 110 recomendaciones y sugerencias dirigidas a las administraciones públicas vascas.

Gráfico 19. Recomendaciones y sugerencias dictadas, por administraciones afectadas



TOTAL 2023

110

Desglosados estos datos por administraciones, más del 38% de estas resoluciones corresponden a diferentes departamentos y organismos autónomos del Gobierno Vasco. Este porcentaje se corresponde con la distribución de quejas tramitadas por administraciones afectadas que se contiene en la estadística del capítulo I de este informe.

Destacan, en segundo lugar, por su número las resoluciones referidas a ayuntamientos del Territorio Histórico de Bizkaia.

Tabla 14.
Recomendaciones y sugerencias dirigidas a los departamentos del Gobierno Vasco

| Departamento | |
|---|-----------|
| Planificación Territorial, Vivienda y Transportes | 13 |
| Educación | 12 |
| Trabajo y Empleo | 8 |
| Igualdad, Justicia y Políticas Sociales | 3 |
| Seguridad | 2 |
| Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente | 2 |
| Salud | 1 |
| Gobernanza pública y Autogobierno | 1 |
| Total | 42 |

De las 42 recomendaciones y sugerencias dirigidas en 2023 al Gobierno Vasco, el mayor número corresponden a los departamentos de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes y Educación, que superan la situación de años precedentes, en los que el porcentaje superior correspondía al departamento responsable de la gestión de las prestaciones económicas por parte de Lanbide.

Tabla 15.
Recomendaciones y sugerencias dirigidas a las instituciones forales

| Diputación Foral de Álava  | |
|---|----------|
| Políticas Sociales | 1 |
| Cultura y Deportes | 1 |
| Total | 2 |
| Diputación Foral de Bizkaia  | |
| Hacienda y Finanzas | 1 |
| Acción Social | 1 |
| Administración Pública y Relaciones Institucionales | 1 |
| Total | 3 |
| Diputación Foral de Gipuzkoa  | |
| Infraestructuras Viarias | 3 |
| Cuidados y Políticas Sociales | 1 |
| Total | 4 |

A lo largo de 2023 se han dirigido 9 recomendaciones a las administraciones forales: 4 a la Diputación Foral de Gipuzkoa, 3 a la Diputación Foral de Bizkaia y 2 a la Diputación Foral de Álava.

Tabla 16.
Recomendaciones y sugerencias dirigidas a las administraciones locales

| Ayuntamientos de Araba/Álava  | |
|---|-----------|
| Vitoria-Gasteiz | 4 |
| Ayala/Aiara | 1 |
| Lagrán | 1 |
| Laudio / Llodio | 1 |
| Ayuntamientos de Bizkaia  | |
| Bilbao | 8 |
| Getxo | 6 |
| Erandio | 3 |
| Portugalete | 2 |
| Barakaldo | 1 |
| Berango | 1 |
| Bermeo | 1 |
| Derio | 1 |
| Ermua | 1 |
| Güeñes | 1 |
| Leioa | 1 |
| Lemoiz | 1 |
| Mungia | 1 |
| Santurtzi | 1 |
| Sopela | 1 |
| Valle de Trápaga-Trapagaran | 1 |
| Zierbena | 1 |
| Ayuntamientos de Gipuzkoa  | |
| Donostia/San Sebastián | 3 |
| Hondarribia | 2 |
| Andoain | 1 |
| Azpeitia | 1 |
| Errenteria | 1 |
| Oñati | 1 |
| Tolosa | 1 |
| Usurbil | 1 |
| Zarautz | 1 |
| Zumarraga | 1 |
| Total | 52 |

Entre los ayuntamientos a los que se han dirigido recomendaciones y sugerencias en 2023, destacan porcentualmente las referidas a los ayuntamientos de Bizkaia, si bien en un análisis individualizado por entidades locales, los Ayuntamientos de Bilbao, Getxo y Vitoria-Gasteiz son los que más recomendaciones han recibido.

Tabla 17.
Recomendaciones y sugerencias dirigidas a otros organismos de la CAPV

| | |
|-------------------------------------|----------|
| Ente Vasco de la Energía | 2 |
| Consorcio de Transportes de Bizkaia | 1 |
| Osakidetza | 1 |
| Universidad del País Vasco | 1 |
| URA, Agencia Vasca del Agua | 1 |
| URBIDE, Consorcio de Aguas de Álava | 1 |
| Total | 7 |

Tabla 18.
Recomendaciones y sugerencias dictadas atendiendo a las áreas de actuación

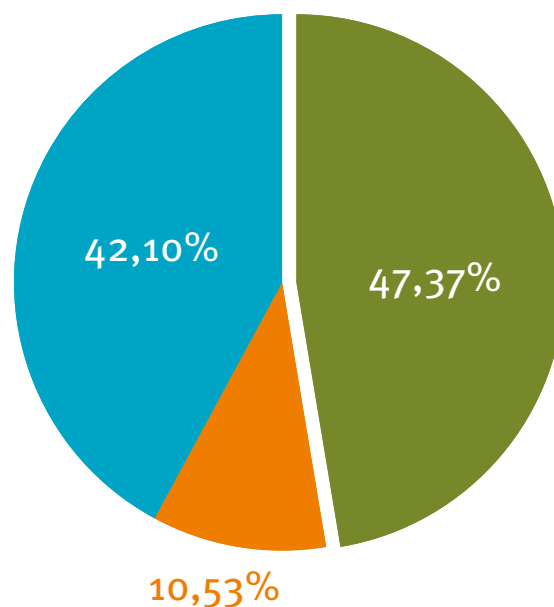
| Área | Total | % |
|---|------------|------------|
| Administración electrónica, protección de datos y transparencia y buen gobierno | 21 | 19,10 |
| Urbanismo y ordenación del territorio | 13 | 11,81 |
| Vivienda | 12 | 10,91 |
| Inclusión Social | 12 | 10,91 |
| Personal al servicio de las administraciones públicas | 10 | 9,21 |
| Seguridad | 10 | 9,21 |
| Hacienda | 7 | 6,51 |
| Medio ambiente | 7 | 6,51 |
| Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas | 5 | 4,64 |
| Obras públicas, transportes e infraestructuras | 3 | 2,84 |
| Personas en prisión | 3 | 2,84 |
| Ordenación de la actividad económica | 2 | 1,83 |
| Infancia y adolescencia | 1 | 0,92 |
| Educación | 1 | 0,92 |
| Derechos lingüísticos, cultura y deporte | 1 | 0,92 |
| Personas con discapacidad | 1 | 0,92 |
| Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas | 1 | 1,64 |
| Total | 110 | 100 |

El área que el pasado año aglutinó el mayor número de recomendaciones fue el de administración electrónica, protección de datos, transparencia y buen gobierno (más del 19%), lo que revierte la tendencia habitual de los últimos años, que concentraba en el área de Inclusión Social el porcentaje más importante de las recomendaciones y sugerencias dictadas (cerca del 11% en 2023).

3. Cumplimiento de las recomendaciones y sugerencias dictadas en 2023 y de las que quedaron pendientes del año anterior

En este apartado se analiza el cumplimiento de las 110 recomendaciones y sugerencias emitidas durante 2023, así como de las 19 que quedaron pendientes del 2022.

Gráfico 20.
Recomendaciones y sugerencias que quedaron pendientes del 2022, por administraciones afectadas

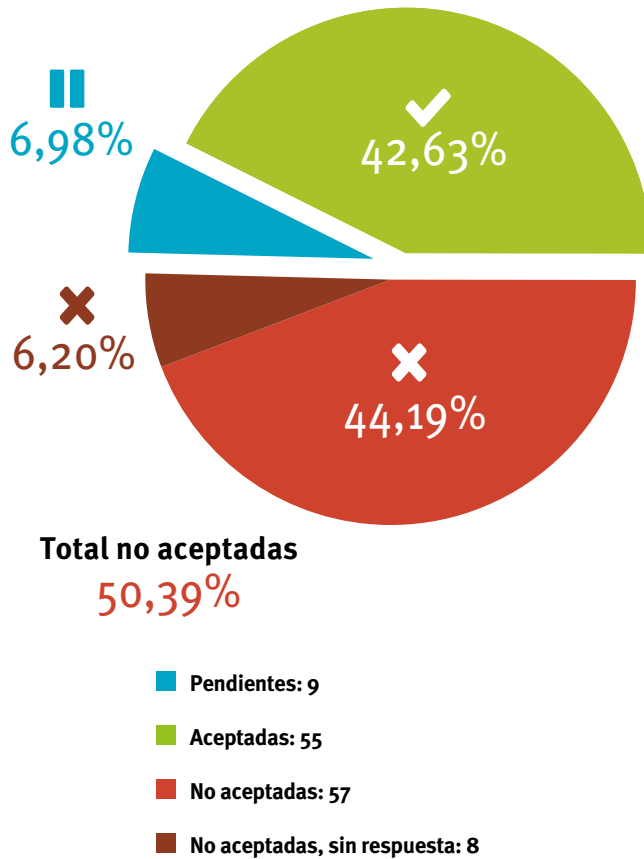


- Gobierno Vasco: 9
- Ayuntamientos de Álava: 2
- Ayuntamientos de Bizkaia: 8

TOTAL
anteriores a 2023
19

Al cerrarse el informe anual del Ararteko correspondiente a 2023, se encontraban pendientes de respuesta 9 recomendaciones; correspondiendo cerca del 50% al Gobierno Vasco.

Gráfico 21.
Análisis del cumplimiento de las recomendaciones y sugerencias que quedaron pendientes de 2022 y de las dictadas en 2023



TOTAL
129

Han sido aceptadas cerca del 43% de las recomendaciones y sugerencias analizadas; se encuentran pendientes prácticamente el 7%, y se consignan como no aceptadas más del 50% (bien por haberse pronunciado en tal sentido la administración afectada o por falta de respuesta).

Tabla 19.
Análisis de las recomendaciones y sugerencias dirigidas al Gobierno Vasco

| Departamento | Total | Aceptada | No aceptada | | Pendiente |
|---|-----------|-----------|-------------|----------------|-----------|
| | | | | Sin respuesta* | |
| Trabajo y Empleo | 16 | 7 | 9 | - | - |
| Planificación Territorial, Vivienda y Transportes | 14 | 1 | 13 | - | - |
| Educación | 12 | 2 | 9 | 1 | - |
| Igualdad, Justicia y Políticas Sociales | 3 | 3 | - | - | - |
| Seguridad | 2 | - | 2 | - | - |
| Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente | 2 | 2 | - | - | - |
| Salud | 1 | 1 | - | - | - |
| Gobernanza pública y Autogobierno | 1 | 1 | - | - | - |
| Total | 51 | 17 | 33 | 1 | |

*En aquellos supuestos en los que la administración afectada **no ha contestado** si acepta o no la recomendación o sugerencia, se ha entendido que ha sido **no aceptada**.

Entre los departamentos del Gobierno Vasco a los que se han dirigido estas resoluciones, destaca el menor porcentaje de aceptación de los departamentos de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes y de Educación, seguidos del departamento responsable de la gestión de la renta de garantía de ingresos (RGI) y la prestación complementaria de vivienda (PCV).

Tabla 20.
Análisis de las recomendaciones y sugerencias dirigidas a las instituciones forales

| | Total | Aceptada | No aceptada | | Pendiente |
|---|----------|----------|-------------|----------------|-----------|
| | | | | Sin respuesta* | |
| Diputación Foral de Álava  | | | | | |
| Políticas Sociales | 1 | 1 | - | - | - |
| Cultura y Deportes | 1 | 1 | - | - | - |
| Total DFA | 2 | 2 | - | - | - |
| Diputación Foral de Bizkaia  | | | | | |
| Hacienda y Finanzas | 1 | - | 1 | - | - |
| Acción Social | 1 | 1 | - | - | - |
| Infraestructuras y Desarrollo Territorial | 1 | 1 | - | - | - |
| Total DFB | 3 | 2 | 1 | - | - |
| Diputación Foral de Gipuzkoa  | | | | | |
| Infraestructuras Viarias | 3 | 1 | 2 | - | - |
| Cuidados y Políticas Sociales | 1 | 1 | - | - | - |
| Total DFG | 4 | 2 | 2 | - | - |
| Total administración foral | 9 | 6 | 3 | - | - |

*En aquellos supuestos en los que la administración afectada **no ha contestado** si acepta o no la recomendación o sugerencia, se ha entendido que ha sido **no aceptada**.

En este año 2023, cabe destacar que únicamente el 33% de todas las recomendaciones dirigidas a las instituciones forales han sido aceptadas. Destaca en positivo la Diputación Foral de Álava, que ha aceptado las 2 recomendaciones que le ha dirigido la institución del Ararteko.

Tabla 21.
Análisis de las recomendaciones y sugerencias dirigidas a las administraciones locales de la CAPV

| | Total | Aceptada | No aceptada | | Pendiente |
|---|-----------|-----------|-------------|----------------|-----------|
| | | | | Sin respuesta* | |
| Ayuntamientos de Araba/Álava  | | | | | |
| Vitoria-Gasteiz | 5 | - | 3 | 2 | - |
| Ayala / Aiara | 1 | - | - | - | 1 |
| Lagrán | 1 | - | - | - | 1 |
| Laudio / Llodio | 1 | 1 | - | - | - |
| Urkabuztaiz | 1 | - | 1 | - | - |
| Total Araba/Álava | 9 | 1 | 4 | 2 | 2 |
| Ayuntamientos de Bizkaia  | | | | | |
| Bilbao | 9 | 4 | 4 | - | 1 |
| Getxo | 6 | 6 | - | - | - |
| Durango | 3 | 1 | - | 1 | 1 |
| Erandio | 3 | 3 | - | - | - |
| Bermeo | 2 | - | - | 1 | 1 |
| Portugalete | 2 | 1 | - | 1 | - |
| Barakaldo | 1 | 1 | - | - | - |
| Basauri | 1 | - | 1 | - | - |
| Berango | 1 | 1 | - | - | - |
| Derio | 1 | - | - | - | 1 |
| Ermua | 1 | 1 | - | - | - |
| Güeñes | 1 | - | 1 | - | - |
| Leioa | 1 | 1 | - | - | - |
| Lemoiz | 1 | 1 | - | - | - |
| Mungia | 1 | 1 | - | - | - |
| Ondarroa | 1 | 1 | - | - | - |
| Urduña/Orduña | 1 | 1 | - | - | - |
| Santurtzi | 1 | - | - | 1 | - |
| Sopela | 1 | 1 | - | - | - |
| Valle de Trápaga-Trapagaran | 1 | - | - | - | 1 |
| Zierbena | 1 | - | 1 | - | - |
| Total Bizkaia | 40 | 24 | 7 | 4 | 5 |

| | Total | Aceptada | No aceptada | | Pendiente |
|--|-----------|-----------|-------------|----------------|-----------|
| | | | | Sin respuesta* | |
| Ayuntamientos de Gipuzkoa  | | | | | |
| Donostia / San Sebastián | 3 | 3 | - | - | - |
| Hondarribia | 2 | - | 2 | - | - |
| Andoain | 1 | - | - | 1 | - |
| Azpeitia | 1 | 1 | - | - | - |
| Errenteria | 1 | 1 | - | - | - |
| Oñati | 1 | 1 | - | - | - |
| Tolosa | 1 | - | 1 | - | - |
| Usurbil | 1 | - | - | - | 1 |
| Zarautz | 1 | 1 | - | - | - |
| Zumarraga | 1 | - | 1 | - | - |
| Total Gipuzkoa | 13 | 7 | 4 | 1 | 1 |
| Total ayuntamientos de la CAPV | 62 | 32 | 15 | 7 | 8 |

*En aquellos supuestos en los que la administración afectada **no ha contestado** si acepta o no la recomendación o sugerencia, se ha entendido que ha sido **no aceptada**.




Más del 35% de las recomendaciones y sugerencias dirigidas a los ayuntamientos vascos no han sido aceptadas.

Tabla 22.
Análisis de las recomendaciones y sugerencias dirigidas a otras administraciones de la CAPV

| | Total | Aceptada | No aceptada | | Pendiente |
|-------------------------------------|----------|----------|-------------|----------------|-----------|
| | | | | Sin respuesta* | |
| Ente Vasco de la Energía | 2 | - | 2 | - | - |
| Consortio de Transportes de Bizkaia | 1 | - | 1 | - | - |
| Osakidetza | 1 | - | 1 | - | - |
| Universidad del País Vasco | 1 | 1 | - | - | - |
| URA, Agencia Vasca del Agua | 1 | 1 | - | - | - |
| URBIDE, Consortio de Aguas de Álava | 1 | 1 | - | - | - |
| Total | 7 | 3 | 4 | - | - |

* En aquellos supuestos en los que la administración afectada **no ha contestado** si acepta o no la recomendación o sugerencia, se ha entendido que ha sido **no aceptada**.

4. Listado de recomendaciones y sugerencias emitidas en 2023

| | |
|--|-------------|
|  | Aceptada |
|  | No aceptada |
|  | Pendiente |

Resolución 2022R-1552-22 del Ararteko, de 4 de enero de 2023, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Oñati que analice la situación de riesgo para la seguridad de los usuarios y usuarias de las vías públicas que se denuncia en la queja y adopte las medidas adecuadas para remediarla.



Resolución 2023R-1926-22 del Ararteko, de 9 de enero de 2023, por la que recomienda al Departamento de Infraestructuras Viarias de la Diputación Foral de Gipuzkoa que reflexione acerca de las actuaciones que la sociedad Bidegi está realizando en materia de gestión del canon de la autovía A-636, y articule mediante encargos las actividades a desarrollar por el ente instrumental Bidegi.



Resolución 2023R-1902-2022 del Ararteko, de 20 de enero de 2023, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Bilbao que investigue unas actuaciones policiales en las que se ha suscitado un posible uso desproporcionado e inadecuado de la fuerza.



Resolución 2023R-1857-22 del Ararteko, de 20 de enero de 2023, por la que recomienda al Departamento de Salud de Gobierno Vasco cumplir con las resoluciones de la Comisión Vasca de Acceso a la Información Pública y crear unidades especializadas en transparencia que atiendan adecuadamente el derecho de acceso a la información pública.



Resolución 2023R-1143-2021 del Ararteko, de 23 de enero de 2023, que recomienda al Ayuntamiento de Bilbao que incoe un procedimiento de responsabilidad patrimonial con el objeto de estudiar y valorar la reclamación que el promotor de la queja ha enviado a ese Ayuntamiento por unos daños en su vehículo vinculados al servicio de retirada por la grúa.



Resolución 2023R-743-22 del Ararteko, de 1 de febrero de 2023, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Sopela que dé respuesta a las denuncias ambientales formalizadas por un presunto uso de hostelería en una actividad de alimentación.



| | | | |
|--|---|--|---|
| <p>Resolución 2023S-1254-21 del Ararteko, de 7 de febrero de 2023, que sugiere al Departamento de Trabajo y Empleo del Gobierno Vasco que revise una resolución de desistimiento de una solicitud de renta de garantía de ingresos y prestación complementaria de vivienda y analice el cumplimiento de los requisitos emitiendo una resolución motivada sobre la misma.</p> | ✗ | <p>Resolución 2023R-1967-22 del Ararteko, de 28 de febrero de 2023, que recomienda al Ayuntamiento de Güeñes que responda a una denuncia urbanística para exigir la adecuación del cerramiento de una parcela a la licencia de obra otorgada.</p> | ✗ |
| <p>Resolución 2023R-2257-22 del Ararteko, de 21 de febrero de 2023, que recomienda al Departamento de Educación del Gobierno Vasco que, al finalizar el disfrute de los permisos derivados de la maternidad, la incorporación de la persona promotora de la queja se produzca en un puesto de trabajo de 5/6 de jornada.</p> | ✗ | <p>Resolución 2023R-2033-22 del Ararteko, de 1 de marzo de 2023, que recomienda a la Universidad del País Vasco que amplíe el ámbito de aplicación del Reglamento de Igualdad de Oportunidades en la atención al alumnado con necesidades educativas especiales de la UPV/EHU a todas las enseñanzas universitarias.</p> | ✓ |
| <p>Resolución 2023R-2542-21, del Ararteko, de 23 de febrero de 2023, que recomienda al Departamento de Educación del Gobierno Vasco que revise la decisión adoptada en un expediente de responsabilidad patrimonial y tome como referencia del daño y de la efectiva reparación la relación de empleo iniciada el 23 de septiembre de 2021 y que finalizó el 1 de julio de 2022.</p> | ✓ | <p>Resolución 2023R-2219-22 del Ararteko, de 1 de marzo de 2023, que recomienda al Ayuntamiento de Portugalete que impulse el expediente urbanístico incoado para exigir a la propiedad del terreno el cumplimiento de las obligaciones urbanísticas de conservación y seguridad de un muro.</p> | ✓ |
| <p>Resolución 2023R-1826-2021 del Ararteko, de 23 de febrero de 2023, por la que se recomienda al Departamento de Seguridad que cuando una persona, o sus representantes legales, manifiestan su intención de presentar una denuncia, la Ertzaintza adecue su actuación a la normativa vigente sobre la materia, propiciando, en todo caso, la interposición de la denuncia, salvo en los casos estrictamente tasados en la ley, muy especialmente si se trata de víctimas de un delito de agresión sexual, y que tramite con celeridad cualquier denuncia ciudadana sobre una conducta policial susceptible de ser sancionada disciplinariamente.</p> | ✗ | <p>Resolución 2023R-1664-21 del Ararteko, de 7 de marzo de 2023, por la que recomienda al Departamento de Trabajo y Empleo del Gobierno Vasco que no impute como ingreso atípico un dinero obtenido con la venta de un inmueble recibido en herencia, al haber quedado acreditado que ha sido destinado a mantener la vivienda habitual de la promotora de la queja en condiciones de habitabilidad.</p> | ✗ |
| <p>Resolución 2021R-153-20 del Ararteko, de 24 de febrero de 2023, que recomienda al Ayuntamiento de Bermeo que revoque de oficio la resolución dictada y reintegre al reclamante el importe abonado, ya que dicha exacción no encuentra cobertura en la ordenanza fiscal reguladora de la tasa por servicios especiales de la Policía Municipal.</p> | | <p>Resolución 2023S-1639-22 del Ararteko, de 10 de marzo de 2023, por la que sugiere a Osakidetza que reflexione acerca del interés público perseguido y la licitud aplicable en materia de protección de datos en relación con la suscripción del convenio con Mutuaia.</p> | ✗ |
| <p>Resolución 2023R-1866-22 del Ararteko, de 27 de febrero de 2023, por la que recomienda al Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco que adopte medidas para evitar que en el futuro se produzcan omisiones en la comunicación de aplicación de medios coercitivos; que valore la necesidad de habilitar un régimen de primer grado orientado a la reinserción, como corresponde a una administración penitenciaria integral; que en los supuestos de malos tratos se conserven las imágenes, como regla general, el tiempo máximo marcado legalmente y se eviten los traslados.</p> | ✓ | <p>Resolución 2023R-2785-22 del Ararteko, de 14 de marzo de 2023, que recomienda al Ayuntamiento de Lemoiz que responda a una denuncia urbanística por las obras de ampliación y usos urbanísticos de una nave agrícola construida en el barrio de Andraka.</p> | ✓ |
| <p>Resolución 2021R-153-20 del Ararteko, de 24 de febrero de 2023, que recomienda al Ayuntamiento de Bermeo que revoque de oficio la resolución dictada y reintegre al reclamante el importe abonado, ya que dicha exacción no encuentra cobertura en la ordenanza fiscal reguladora de la tasa por servicios especiales de la Policía Municipal.</p> | | <p>Resolución 2023R-1721-2022 del Ararteko, de 17 de marzo de 2023, por la que se recomienda al Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco que revoque una sanción administrativa por infracción de la normativa de seguridad vial y revise la detención efectuada por unos agentes policiales conforme a los parámetros que se señalan en el cuerpo de esta resolución.</p> | ✗ |
| <p>Resolución 2023R-1866-22 del Ararteko, de 27 de febrero de 2023, por la que recomienda al Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco que adopte medidas para evitar que en el futuro se produzcan omisiones en la comunicación de aplicación de medios coercitivos; que valore la necesidad de habilitar un régimen de primer grado orientado a la reinserción, como corresponde a una administración penitenciaria integral; que en los supuestos de malos tratos se conserven las imágenes, como regla general, el tiempo máximo marcado legalmente y se eviten los traslados.</p> | ✓ | <p>Resolución 2023R-1735-21 del Ararteko, de 17 de marzo de 2023, por la que recomienda al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz que deje sin efecto la caducidad de la inscripción padronal del autor de la queja.</p> | ✗ |
| <p>Resolución 2023R-1866-22 del Ararteko, de 27 de febrero de 2023, por la que recomienda al Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco que adopte medidas para evitar que en el futuro se produzcan omisiones en la comunicación de aplicación de medios coercitivos; que valore la necesidad de habilitar un régimen de primer grado orientado a la reinserción, como corresponde a una administración penitenciaria integral; que en los supuestos de malos tratos se conserven las imágenes, como regla general, el tiempo máximo marcado legalmente y se eviten los traslados.</p> | ✓ | <p>Resolución 2023R-1073-21 del Ararteko, de 17 de marzo de 2023, por la que recomienda a al Ayuntamiento de Santurtzi que, en los términos previstos en la normativa vigente, dé respuesta a las solicitudes de acceso a la documentación formuladas por un grupo municipal.</p> <p>SIN RESPUESTA</p> | ✗ |

| | | | |
|--|---|---|---|
| Resolución 2023R-2712-22 del Ararteko, de 20 de marzo de 2023 , que recomienda al Ayuntamiento de Getxo que resuelva expresamente una solicitud de licencia de obras de reforma en una vivienda. | ✓ | Resolución 2023R-1749-22 del Ararteko, de 28 de marzo de 2023 , que recomienda al Ayuntamiento de Hondarríbia que revise el recargo del 50% adicional sobre la cuota del IBI aplicado a la reclamante, ya que la compra de una vivienda para acondicionarla y ponerla en alquiler, apenas 5 meses después de su adquisición, no resulta expresiva de una mayor capacidad económica que deba ser gravada, a través de un recargo, sino que se enmarca dentro del fin social que ha de presidir la propiedad de una vivienda. | ✗ |
| Resolución 2023R-2509-22 del Ararteko, de 20 de marzo de 2023 , que recomienda al Departamento de Políticas Sociales de la Diputación Foral de Álava que revise la aplicación del criterio de alterancia anual en la renovación del título de familia numerosa a una familia reconstituida. | ✓ | Resolución 2023R-2170-2020 del Ararteko, de 13 de abril de 2023 , por la que se recomienda al Ayuntamiento de Leioa que deje sin efecto una sanción por infracción a la normativa de tráfico. | ✓ |
| Resolución 2023R-280-21 del Ararteko, de 21 de marzo de 2023 , que recomienda al Departamento de Trabajo y Empleo del Gobierno Vasco que revise una suspensión de la renta de garantía de ingresos y prestación complementaria de vivienda por no haber incurrido en ningún incumplimiento de la normativa por la demora, por parte del arrendador, en inscribir el contrato de arrendamiento de su vivienda en el Registro de Contratos de Arrendamiento de Fincas Urbanas. | ✓ | Resolución 2023R-2581-22 del Ararteko, de 13 de abril de 2023 , que recomienda al Ayuntamiento de Getxo que resuelva expresamente una solicitud de licencia de obras de reforma en una vivienda. | ✓ |
| Resolución 2023R-2053-22 del Ararteko, de 21 de marzo de 2023 , que recomienda al Ayuntamiento de Zierbena que, previo los trámites oportunos, inscriba a una persona en el Padrón de habitantes de ese municipio. | ✗ | Resolución 2023R-1710-21 del Ararteko, de 17 de abril de 2023 , que recomienda al Departamento de Educación del Gobierno Vasco que el tiempo empleado para la lactancia durante la celebración de las pruebas de los procesos selectivos convocados en su ámbito de actuación se recupere mediante la oportuna prolongación, para cada persona afectada, de la hora de finalización inicialmente prevista. | ✗ |
| Resolución 2023R-9-23-O del Ararteko, de 23 de marzo de 2023 , que recomienda a la Diputación Foral de Bizkaia que garantice la acogida de las personas menores extranjeras en el programa de acogida de urgencia en condiciones de seguridad y dignidad y complete adecuadamente una red de recursos diversificados e idóneos para responder a las necesidades diversas de estas personas, con especial desarrollo de los programas especializados para adolescentes con problemas de conducta. | ✓ | Resolución 2023R-2679-22 del Ararteko de 18 de abril de 2023 , que recomienda al Ayuntamiento de Zumárraga que responda a una denuncia urbanística por el uso industrial que desarrolla una empresa en XXX Zumárraga. | ✗ |
| Resolución 2023R-236-23 del Ararteko, de 23 de marzo de 2023 , que recomienda al Departamento de Cultura y Política Lingüística del Gobierno Vasco que impulse la tramitación de la solicitud de incoación del expediente para la declaración de la Villa Sagrado Corazón de Tolosa como patrimonio cultural vasco. | ✗ | Resolución 2023R-1818-21 del Ararteko, de 19 de abril de 2023 , que recomienda al Ayuntamiento de Portugalete que resuelva de manera expresa y motivada las solicitudes presentadas por una persona. SIN RESPUESTA | ✗ |
| Resolución 2023R-1527-22 del Ararteko, de 27 de marzo de 2023 , que recomienda al Departamento de Hacienda y Finanzas de la Diputación Foral de Bizkaia que revoque la liquidación girada al reclamante en concepto de tasa por prestación de servicios de extinción de incendios y salvamento, porque dicha intervención se enmarca dentro de un servicio de atención sanitaria en situación de emergencia coordinado por el servicio SOS Deiak-112. | ✗ | Resolución 2023R-2389-20 del Ararteko, de 20 de abril de 2023 , que recomienda al Ayuntamiento de Donostia/San Sebastián que impulse la tramitación del procedimiento para restablecer la legalidad urbanística en una parcela. | ✓ |
| Resolución 2023R-1211-22 del Ararteko de 28 de marzo de 2023 , que recomienda al Ayuntamiento de Getxo que impulse las actuaciones de disciplina ambiental incoadas para el control de una actividad de bar restaurante. | ✓ | Resolución 2023R-178-23 del Ararteko, de 26 de abril de 2023 , que recomienda al Departamento de Educación del Gobierno Vasco que amplíe la oferta de puestos de trabajo del concurso de traslados de personal docente no universitario en lo relativo a la especialidad de “Construcciones civiles y edificación” y perfil lingüístico 1 sin fecha de preceptividad, incluyendo aquellos que están previstos en la Relación de Puestos de Trabajo oficialmente publicada y no se encuentran adjudicados como destino definitivo a personal funcionario de carrera. | ✗ |

| | | | |
|---|---|---|---|
| <p>Resolución 2023R-323-23 del Ararteko, de 26 de abril de 2023, que recomienda al Ayuntamiento de Errenteria que responda a una solicitud de acceso a la información urbanística.</p> | ✓ | <p>Resolución 2023R-2073-21 del Ararteko, de 26 de mayo de 2023, que recomienda al Departamento de Trabajo y Empleo del Gobierno Vasco que revise la resolución de denegación de la renta de garantía de ingresos a una familia monoparental, por falta de motivación y por no existir razones que justifiquen que la extinción de la prestación se extienda a la unidad de convivencia especial.</p> | ✗ |
| <p>Resolución 2023R-1634-22 del Ararteko, de 26 de abril de 2023, que recomienda al Ente Vasco de la Energía que revoque una denegación de una solicitud de ayuda para la adquisición de un vehículo dentro del Plan Renove de Vehículos 2021</p> | ✗ | <p>Resolución 2023S-446-23 del Ararteko, de 2 de junio de 2023, que sugiere al Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno de Gobierno Vasco que reflexione sobre posibles mejoras en el procedimiento de concesión del bono digital de ayudas económicas destinadas a colectivos vulnerables.</p> | ✓ |
| <p>Resolución 2023R-1254-22 del Ararteko, de 4 de mayo de 2023, que recomienda al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco que revise la tramitación electrónica de una ayuda financiera para la rehabilitación de vivienda.</p> | ✗ | <p>Resolución 2023R-634-23 del Ararteko, de 8 de junio de 2023, que recomienda al Departamento de Educación que resuelva de manera expresa y motivada la solicitud de indemnización presentada por una persona. SIN RESPUESTA</p> | ✗ |
| <p>Resolución 2023R-2710-22 del Ararteko, de 5 de mayo de 2023, por la que recomienda al Departamento de Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente del Gobierno Vasco que tramite las solicitudes de acceso a la información pública de acuerdo con la normativa de transparencia y motive la aplicación de límites al derecho de acceso en sus resoluciones.</p> | ✓ | <p>Resolución 2023R-2138-20 del Ararteko, de 8 de junio de 2023, que recomienda al Ayuntamiento de Derio que reintegre el 50% del precio del abono de verano de las piscinas municipales, correspondiente al año 2020, a las personas abonadas y no empadronadas en el municipio, por cuanto también ellas sufrieron las restricciones de aforo y de horario en el uso de ese servicio.</p> | |
| <p>Resolución 2023R-75-23 del Ararteko, de 5 de mayo de 2023, por la que recomienda al Departamento de Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente de Gobierno Vasco que tramite las peticiones de acceso a la información pública de acuerdo con el procedimiento especial previsto en la normativa de transparencia y buen gobierno.</p> | ✓ | <p>Resolución 2023R-262-23 del Ararteko, de 19 de junio de 2023, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Zarautz que reconozca la exención por discapacidad en del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica y que reintegre a la afectada las cantidades abonadas en 2022.</p> | ✓ |
| <p>Resolución 2023R-2486-22 del Ararteko, de 10 de mayo de 2023, por la que recomienda al Ayuntamiento de Bilbao que tramite las peticiones de acceso a la información pública de acuerdo con el procedimiento especial previsto en la normativa de transparencia y buen gobierno.</p> | ✓ | <p>Resolución 2023R-2326-22 del Ararteko, de 20 de junio de 2023, por la que recomienda al Ayuntamiento de Bilbao que revise la resolución de denegación de la solicitud de reconocimiento de las ayudas de emergencia social (AES), porque la motivación esgrimida no está amparada por la normativa, dado que la percepción de AES no es incompatible con la extinción de la renta de garantía de ingresos.</p> | ✗ |
| <p>Resolución 2023R-1479-22 del Ararteko, de 11 de mayo de 2023, que recomienda al Ayuntamiento de Mungia que revise las previsiones de su ordenanza fiscal reguladora de las tasas por la utilización de los servicios deportivos e incorpore y reconozca el abono en metálico como medio de pago de las tasas por la utilización de los servicios deportivos municipales.</p> | ✓ | <p>Resolución 2023R-966-22 del Ararteko de 27 de junio de 2023, que recomienda al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco que deje sin efecto una baja en el Registro de Solicitantes de Vivienda Protegida "Etxebide".</p> | ✗ |
| <p>Resolución 2023R-2029-22 del Ararteko, de 15 de mayo de 2023, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Andoain que deje sin efecto una sanción impuesta por infracción a la normativa de tráfico. SIN RESPUESTA</p> | ✗ | <p>Resolución 2023R-1886-22 del Ararteko, de 29 de junio de 2023, que recomienda al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco que revise la cuantía devengada por una ayuda al alquiler del programa Gaztelagun.</p> | ✗ |
| <p>Resolución 2023R-1952-21 del Ararteko, de 26 de mayo de 2023, que recomienda al Departamento de Trabajo y Empleo del Gobierno Vasco que revise la resolución de extinción de la renta de garantía de ingresos y, en consecuencia, proceda a la reanudación de oficio por haber decaído las causas por las que se acordó la inicial suspensión. Asimismo, recomienda que se establezcan mecanismos internos de supervisión para controlar el respeto del derecho a la igualdad de trato y a la no discriminación.</p> | ✗ | | |

| | | | |
|--|---|--|---|
| Resolución 2023R-384-23 del Ararteko, de 10 de julio de 2023, que recomienda al Ayuntamiento de Usurbil la devolución a la reclamante de los gastos del procedimiento de recaudación que no han podido ser justificados en los términos que le exige el artículo 121 del Reglamento de Recaudación del Territorio Histórico de Gipuzkoa. | | Resolución 2023R-1137-23 del Ararteko, de 8 de agosto de 2023, que recomienda al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco que revise la cuantía devengada por una ayuda al alquiler del programa Gaztelagun. | × |
| Resolución 2023R-1356-23 del Ararteko, de 12 de julio de 2023, que recomienda al Ayuntamiento de Berango que impulse el expediente urbanístico incoado para exigir al propietario de una parcela la canalización de las aguas de desagüe de una piscina. | ✓ | Resolución 2023R-1129-22 del Ararteko, de 10 de agosto de 2023, que recomienda al Departamento de Educación del Gobierno Vasco que arbitre diversas medidas relacionadas con la enseñanza de la religión islámica. | × |
| Resolución 2023S-1851-22 del Ararteko, de 14 de julio de 2023, por la que sugiere al Departamento de Infraestructuras Viarias de la Diputación Foral de Gipuzkoa que habilite medios de pago corrientes complementarios a los actuales medios electrónicos que permitan el abono del canon de la vía A-636. <i>SIN RESPUESTA</i> | × | Resolución 2023R-1588-22 del Ararteko, de 16 de agosto de 2023, que recomienda al Departamento de Cultura y Deportes de la Diputación Foral de Álava que tome las medidas correspondientes para garantizar la conservación de un edificio protegido como bien cultural. | ✓ |
| Resolución 2023R-1710-22 del Ararteko de 14 de julio de 2023, que recomienda al Consorcio de Aguas de Álava URBIDE/Arabako Ur Patzuergoa y a la Agencia Vasca del Agua/URA impulsar las medidas acordadas para dar respuesta a las denuncias por los vertidos en la regata Aldaikoerrea en Llodio/Laudio | ✓ | Resolución 2023R-367-23 del Ararteko de 16 de agosto de 2023 por la que recomienda al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco que revise la decisión de denegar una solicitud de adjudicación directa de vivienda de protección pública en régimen de arrendamiento. | × |
| Resolución 2023R-1153-23 del Ararteko, de 19 de julio de 2023, por la que recomienda al Ayuntamiento de Bilbao que habilite el trámite electrónico de alta en el padrón municipal de habitantes con objeto de facilitar el ejercicio de derechos y obligaciones de la ciudadanía a través de medios electrónicos. | ✓ | Resolución 2023S-1587-22 del Ararteko, de 5 de septiembre de 2023, que sugiere al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz que revise la resolución que desestima el recurso presentado por una ciudadana frente a la denegación de una solicitud de ayudas de emergencia social. | × |
| Resolución 2023R-388-23 del Ararteko, de 20 de julio de 2023, que recomienda al Ayuntamiento de Getxo que impulse el control del cumplimiento de las medidas de seguridad, salubridad y protección del medioambiente en la celebración del concurso internacional de paellas en Aixerrota. | ✓ | Resolución 2023R-2175-23 del Ararteko, de 26 de septiembre de 2023, que recomienda al Departamento de Educación del Gobierno Vasco que revise la desestimación de todas las solicitudes de reducción de jornada lectiva por edad para el curso 2023-2024 cuyo motivo ha sido el de que la persona interesada tenía la posibilidad de jubilarse de manera voluntaria, y las autorice con arreglo al régimen previsto en el vigente Acuerdo regulador de las condiciones de trabajo con efectos del curso 2023-2024. | × |
| Resolución 2023R-674-23, de 27 de julio de 2023, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz que deje sin efecto una sanción impuesta por infringir la normativa de tráfico. <i>SIN RESPUESTA</i> | × | Resolución 2023R-1452-23 del Ararteko, de 4 de octubre de 2023, que recomienda al Departamento de Educación del Gobierno Vasco que defina los medios y canales para atender y presentar consultas de personas trabajadoras del departamento y regule, mediante una norma reglamentaria, la obligación del citado personal de utilizar medios electrónicos para tramitar los procedimientos administrativos. | × |
| Resolución 2023R-928-23 del Ararteko, de 2 de agosto de 2023, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Azpeitia que ejerza las medidas de inspección, control y disciplina ambiental necesarias para corregir el excesivo ruido provocado por el equipo de música de un establecimiento de hostelería. | ✓ | Resolución 2023R-1602-22, de 6 de octubre de 2023, que recomienda al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz que deje sin efecto una sanción por infringir la normativa de tráfico. | × |
| Resolución 2023R-2246-21 del Ararteko, de 4 de agosto de 2023, que recomienda al Departamento de Trabajo y Empleo del Gobierno Vasco, que revise una resolución de extinción del derecho a la renta de garantía de ingresos y de la prestación complementaria de vivienda, con los efectos legales correspondientes. | × | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| <p>Resolución 2023R-823-22 del Ararteko, de 9 de octubre de 2023, que recomienda al Departamento de Trabajo y Empleo que revise la reclamación de prestaciones a una persona titular de renta de garantía de ingresos, por la inexistencia de incumplimiento alguno de los requisitos para su percepción, y acuerde la devolución de las cantidades abonadas para el pago de la deuda.</p> | ✗ | <p>Resolución 2023R-12-23-O del Ararteko, de 17 de octubre de 2023, que recomienda al Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco que flexibilice y homogenice los criterios en las comunicaciones de las personas presas con sus familiares y allegados cuando estén implicadas personas menores de edad, y que realice ciertas mejoras para facilitar dichas comunicaciones en los tres centros penitenciarios de Euskadi.</p> | ✓ |
| <p>Resolución 2023S-831-23 del Ararteko, de 10 de octubre de 2023, que sugiere al Departamento de Infraestructuras Viarias de la Diputación Foral de Gipuzkoa que reflexione sobre la atención por medios no presenciales relacionados con el dispositivo de telepeaje Abiatu y el fin de interés público perseguido de Abiatu gestionado por Bidegi.</p> | ✓ | <p>Resolución 2023R-13-23-O del Ararteko, de 17 de octubre de 2023, que recomienda al Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco que flexibilice y homogenice los criterios para las comunicaciones de las personas presas con operadores jurídicos, y que mejore las condiciones de las dependencias en las que estas se realizan en los tres centros penitenciarios de Euskadi.</p> | ✓ |
| <p>Resolución 2023R-1294-23 del Ararteko, de 10 de octubre de 2023, que recomienda al Departamento de Cuidados y Políticas Sociales de la Diputación Foral de Gipuzkoa que admita las solicitudes presentadas a través del registro electrónico general y adopte las medidas necesarias que permitan la tramitación administrativa y la coordinación con otras entidades públicas a través de medios electrónicos.</p> | ✓ | <p>Resolución 2023R-1425-20 del Ararteko, de 18 de octubre de 2023, que recomienda al Departamento de Trabajo y Empleo del Gobierno Vasco, que revise la resolución de no reanudación y mantenimiento de la suspensión del derecho a la renta de garantía de ingresos y del derecho a la prestación complementaria de vivienda, por las irregularidades detectadas estando vigente el estado de alarma, así como la resolución de extinción, por no ser equiparable la denegación de la solicitud de reanudación de la prestación a una resolución de suspensión.</p> | ✗ |
| <p>Resolución 2023R-1663-23 del Ararteko, de 10 de octubre de 2023, que recomienda al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco que resuelva de manera expresa y motivada, una solicitud de reconocimiento de necesidad específica de cambio de vivienda.</p> | ✓ | <p>Resolución 2023R-1595-23 del Ararteko, de 19 de octubre de 2023, que recomienda al Ayuntamiento de Lagrán que impulse hasta su resolución el expediente de disciplina urbanística incoado por las obras clandestinas en una parcela y responda por escrito a las denuncias presentadas.</p> | |
| <p>Resolución 2023R-1191-23 del Ararteko, de 11 de octubre de 2023, que recomienda al Ayuntamiento de Donostia/San Sebastián que responda de forma expresa y motivada a una solicitud de revisión de la ordenación urbanística y a una solicitud de acceso a la información urbanística obrante</p> | ✓ | <p>Resolución 2023R-2430-22 del Ararteko, de 23 de octubre de 2023, que recomienda al Ayuntamiento de Erandio que proceda, sin más demora y dilación, a la recuperación de la posesión del camino público (...), (...), ocupado por terceros.</p> | ✗ |
| <p>Resolución 2023R-1694-23 del Ararteko, de 16 de octubre de 2023, que recomienda a la Diputación Foral de Bizkaia que forme al personal de atención ciudadana con objeto de que atienda a los colectivos afectados por la brecha digital de manera comprensible y ajustada a la legalidad y, además, que evalúe las capacidades de colectivos a los que pretenda obligar a relacionarse con la administración por la vía electrónica.</p> | ✓ | <p>Resolución 2023R-2432-22 del Ararteko, de 23 de octubre de 2023, que recomienda al Ayuntamiento de Erandio que proceda, sin más demora y dilación a la recuperación de la posesión del camino público (...), (...), ocupado por terceros.</p> | ✗ |
| <p>Resolución 2023R-1315-23 del Ararteko de 16 de octubre de 2023, que recomienda al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco que revise la denegación de una solicitud de reconocimiento de necesidad específica de cambio de vivienda.</p> | ✗ | <p>Resolución 2023R-2433-22 del Ararteko, de 23 de octubre de 2023, que recomienda al Ayuntamiento de Erandio que proceda, sin más demora y dilación, a la recuperación de la posesión del camino público (...), (...), ocupado por terceros.</p> | ✗ |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Resolución 2023R-1563-23 del Ararteko, de 26 de octubre de 2023 , por la que recomienda al Ayuntamiento de Bilbao que deje sin efecto una sanción impuesta por infringir la normativa de tráfico. | × | Resolución 2023R-2752-23 del Ararteko, de 28 de noviembre de 2023 , que recomienda al Ayuntamiento de Getxo eliminar la obligatoriedad de la cita previa para atender presencialmente en las oficinas de atención ciudadana. | ✓ |
| Resolución 2023R-1494-23 del Ararteko de 31 de octubre de 2023 , que recomienda al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco que revise la denegación de una solicitud de reconocimiento de necesidad específica de cambio de alojamiento dotacional. | × | Resolución 2023R-1880-23 del Ararteko, de 29 de noviembre de 2023 , que recomienda al Ente Vasco de la Energía que revoque la denegación de una ayuda para la instalación de un punto de recarga para coche eléctrico dentro del Programa MOVES III. | × |
| Resolución 2023R-1524-23 del Ararteko, de 6 de noviembre de 2023 , que recomienda al Consorcio de Transportes de Bizkaia que publique las modificaciones de las ordenanzas fiscales a través de medios físicos y electrónicos durante el plazo de exposición pública, tramite las peticiones de acceso a la información pública de acuerdo con la normativa de transparencia, e implante un registro electrónico interoperable que permita a la ciudadanía presentar escritos, documentos y solicitudes directamente. | × | Resolución 2023R-1871-23 del Ararteko, de 5 de diciembre de 2023 , que recomienda al Ayuntamiento de Barakaldo atender presencialmente en las oficinas de atención ciudadana las quejas, consultas, avisos y sugerencias de mejora de la administración presentadas por las personas jurídicas para facilitar la participación de la ciudadanía en los asuntos públicos. | ✓ |
| Resolución 2023R-1236-23 del Ararteko, de 6 de noviembre de 2023 , que recomienda al Departamento de Educación del Gobierno Vasco que defina y habilite canales presenciales y electrónicos de presentación de quejas y consultas de personas trabajadoras del departamento, y analice la necesidad de regular mediante una norma reglamentaria la obligación del citado personal de utilizar medios electrónicos para tramitar los procedimientos administrativos. | × | Resolución 2023R-930-23 del Ararteko, de 11 de diciembre de 2023 , por la que recomienda al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco que adopte las medidas necesarias para que las personas separadas o divorciadas que ejercen la custodia compartida de sus descendientes puedan inscribirse como demandantes de vivienda protegida en régimen de arrendamiento. | × |
| Resolución 2023R-1736-23 del Ararteko de 16 de noviembre de 2023 , que recomienda al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco que reconozca el derecho de acceso al expediente administrativo en un procedimiento de adjudicación de viviendas de protección pública. | × | Resolución 2023R-1052-23 del Ararteko, de 12 de diciembre de 2023 , que recomienda al Departamento de Educación que resuelva de manera expresa y motivada, y en un plazo máximo de 10 días, una solicitud y un recurso relativos a procedimientos de gestión de personal. | ✓ |
| Resolución 2023R-2358-23 del Ararteko, de 22 de noviembre de 2023 , que recomienda al Ayuntamiento de Getxo eliminar la obligatoriedad de la cita previa para atender presencialmente en las oficinas de atención ciudadana. | ✓ | Resolución 2023R-2049-23 del Ararteko, de 13 de diciembre de 2023 , que recomienda a la Agencia Vasca del Agua/URA que impulse las medidas correspondientes para dar respuesta a las denuncias presentadas por la acumulación de residuos en el entorno del cauce del río Zirauntza a su paso por Asparrena. | ✓ |
| Resolución 2023R-1579-23 del Ararteko, de 23 de noviembre de 2023 , que recomienda al Ayuntamiento de Donostia/San Sebastián atender en plazo y forma las solicitudes de acceso a la información pública presentadas por la Asociación agraviados por Arcco, C.C. | ✓ | Resolución 2023R-3189-23 del Ararteko, de 13 de diciembre de 2023 , que recomienda al Ayuntamiento de Ayala que tramite y responda a las denuncias presentadas para garantizar las adecuadas condiciones de seguridad de un edificio. | |
| Resolución 2023R-1753-23 del Ararteko, de 23 de noviembre de 2023 , que recomienda al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco que envíe siempre avisos informativos de puesta a disposición de notificaciones en sede electrónica. | × | Resolución 2023R-1724-22 del Ararteko, de 15 de diciembre de 2023 , que recomienda al Ayuntamiento de Hondarribia que, de conformidad con la ordenanza municipal reguladora de la instalación de terrazas en el casco histórico de Hondarribia, haga cumplir las condiciones de ocupación del espacio público con terrazas, e instruya, en su caso, los correspondientes expedientes sancionadores. | × |
| | | Resolución 2023R-2950-23 del Ararteko, de 20 de diciembre de 2023 , que recomienda al Ayuntamiento de Bilbao que tramite una solicitud de acceso a la información pública de acuerdo con los requisitos de la normativa de transparencia, dicte resoluciones motivadas en plazo, y justifique la aplicación de cualquier causa de inadmisión. | × |

| | |
|---|---|
| Resolución 2023R-2703-22 del Ararteko, de 21 de diciembre de 2023 , que recomienda al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco que revise la fecha de devengo de una ayuda al alquiler del programa Gaztelagun. | ✘ |
| Resolución 2023R-3204-23 del Ararteko, de 21 de diciembre de 2023 , que recomienda al Ayuntamiento de Ermua que cumpla la resolución de la Comisión Vasca de Acceso a la Información Pública 5/2023, de 20 de enero, y responda a la solicitud de la entidad reclamante. | ✔ |
| Resolución 2023R-686-23 del Ararteko, de 21 de diciembre de 2023 , que recomienda al Departamento de Educación del Gobierno Vasco que notifique de manera individualizada y en un plazo máximo de tres meses, la resolución expresa y motivada de unas solicitudes de acceso a la lista de sustituciones docentes. | ✘ |
| Resolución 2023R-3234-23 del Ararteko, de 22 de diciembre de 2023 , que recomienda al Ayuntamiento de Llodio/Laudio que tramite y responda a la denuncia presentada para garantizar las adecuadas condiciones de seguridad de un edificio. | ✔ |
| Resolución 2023R-919-22 del Ararteko, de 26 de diciembre de 2023 , que recomienda al Ayuntamiento de Trapagaran que dé una respuesta escrita y motivada a la solicitud de elaboración de un informe sobre necesidad urgente de vivienda y que lleve a cabo las actuaciones necesarias en coordinación con otras administraciones competentes para evitar que esta familia gitana viva en una caravana. | |
| Resolución 2023R-2787-23 del Ararteko, de 26 de diciembre de 2023 , que recomienda al Departamento de Educación del Gobierno Vasco que reconozca el derecho de una persona a acceder con carácter inmediato a diversas especialidades de la lista de sustituciones docentes y que arbitre un plazo específico para su participación en el proceso de rebaremación del curso 2024-2025. | ✘ |
| Resolución 2023S-2056-21 del Ararteko, de 28 de diciembre de 2023 , por la que sugiere al Ayuntamiento de Bilbao que incorpore las garantías jurídicas necesarias a los procedimientos para la restricción de prestaciones, derechos o intereses legítimos por parte del Servicio Municipal de Urgencias Sociales y reflexione sobre la conveniencia de impulsar propuestas complementarias al procedimiento sancionador, vinculadas a un enfoque restaurativo. | |
| Resolución 2023R-3300-23 del Ararteko, de 28 de diciembre de 2023 , que recomienda al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco que revise la cuantía devengada por una ayuda al alquiler del programa Gaztelagun. | ✘ |

5. Listado de recomendaciones y sugerencias que quedaron pendientes en el informe de 2022

| | |
|---|-------------|
| ✔ | Aceptada |
| ✘ | No aceptada |
| | Pendiente |

| | |
|---|---|
| Resolución 2022R-1162-20 del Ararteko, de 24 de mayo de 2022 , por la que recomienda al Departamento de Trabajo y Empleo del Gobierno Vasco que revoque la decisión de suspender cautelarmente el abono de la renta de garantía de ingresos y la prestación complementaria de vivienda de la promotora de una queja por entender que la misma no se ajusta a Derecho. | ✔ |
| Resolución 2022R-2470-20 del Ararteko, de 22 de junio de 2022 , que recomienda al Departamento de Trabajo y Empleo del Gobierno Vasco que revise la decisión de Lanbide-Servicio Vasco de Empleo que declara la extinción del derecho a la renta de garantía de ingresos del reclamante, tras concluir que ha quedado acreditado que la pérdida del derecho a la pensión por incapacidad permanente no ha tenido lugar por una causa imputable a él. | ✔ |
| Resolución 2022R-361-21 del Ararteko, de 23 de junio de 2022 , que recomienda al Ayuntamiento de Bilbao que modifique la tarifa general de la tarjeta horaria de aparcamiento, apartados 1.1.1 y 1.2.1 de su Ordenanza fiscal, ya que la tarifa así configurada contraviene el principio de igualdad y el de capacidad económica. | ✘ |
| Resolución 2022S-316-22 del Ararteko, de 8 de agosto de 2022 , que sugiere al Ayuntamiento de Durango que revoque de oficio el recargo girado en el recibo del IBI del año 2021 al reclamante, porque, si bien la vivienda no tiene la condición de residencia habitual, se han acreditado los consumos mínimos que fijaba el apartado 11 de los criterios de no aplicación de este recargo. SIN RESPUESTA | ✘ |
| Resolución 2022R-893-22 del Ararteko, de 16 de agosto de 2022 , por la que se recomienda al Ayuntamiento de Basauri que revoque de oficio la liquidación girada en concepto de Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana a la reclamante, porque la cuota a abonar supera el incremento patrimonial realmente obtenido por la contribuyente con la transmisión de la vivienda. | ✘ |



| | | | |
|--|---|--|---|
| Resolución 2022R-2141-21 del Ararteko, de 5 de octubre de 2022, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Durango que requiera al promotor de una actividad de bar para que certifique el cumplimiento de las medidas correctoras impuestas en la licencia de actividad. | ✓ | Resolución 2022R-257-21 del Ararteko, de 14 de noviembre de 2022, por la que recomienda al Departamento de Trabajo y Empleo del Gobierno Vasco que revise la vigencia del período de suspensión de la renta de garantía de ingresos y de la prestación complementaria de vivienda de la promotora de una queja por entender que la misma no se ajusta a Derecho. | ✗ |
| Resolución 2022R-1520-21 del Ararteko, de 10 de octubre de 2022, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Ondarroa que resuelva expresamente el contenido de la solicitud que presentó la contribuyente con fecha 28 de diciembre de 2018, y en cuyo contenido ha insistido por escrito (el 16 de septiembre de 2020 y el 9 de abril de 2021), ante la falta de una respuesta formal. | ✓ | Resolución 2022R-1182-21 del Ararteko, de 14 de noviembre de 2022, que recomienda al servicio Durango Kirolak del Ayuntamiento de Durango que devuelva a la persona reclamante el importe abonado en concepto de reserva de pista de pádel. | |
| Resolución 2022R-75-20 del Ararteko, de 11 de octubre de 2022, por la que recomienda al Departamento de Trabajo y Empleo que revise la resolución de suspensión temporal de la renta de garantía de ingresos, y su extinción posterior, por no haber causa para acordarla, ya que ha colaborado con la administración y ha justificado la imposibilidad temporal de abono de la pensión de alimentos de manera completa, sin que pueda equipararse dicha imposibilidad con el incumplimiento de la obligación de toda persona titular de administrar responsablemente los recursos con el fin de evitar el agravamiento de la situación económica o de la situación de exclusión. | ✓ | Resolución 2022R-564-21 del Ararteko, de 15 de noviembre de 2022, que recomienda al Departamento de Trabajo y Empleo que revise una resolución que declara la obligación de reintegrar prestaciones en concepto de renta de garantía de ingresos y prestación complementaria de vivienda por carencias en el procedimiento seguido para su reclamación, así como debido al prolongado tiempo transcurrido desde que Lanbide tuvo conocimiento de los hechos que motivaron la obligación de reintegro y hasta que ha procedido al cobro de la deuda. | ✓ |
| Resolución 2022S-1326-21 del Ararteko, de 20 de octubre de 2022, que sugiere al Departamento de Trabajo y Empleo que revise la denegación de la solicitud de renta de garantía de ingresos y prestación complementaria de vivienda a un ciudadano por estimar que ha acreditado el cumplimiento del requisito de padrón y residencia efectiva ininterrumpida durante los tres años anteriores, aun habiendo permanecido en su país de origen durante 5 meses como consecuencia de la pandemia por la COVID-19. | ✗ | Resolución 2022R-1009-22 del Ararteko, de 30 de noviembre de 2022, que recomienda al Ayuntamiento de Orduña que resuelva de forma motivada la petición de incoación de un expediente de modificación del régimen de protección del patrimonio catalogado respecto un edificio incluido con protección básica en el Plan Especial de Rehabilitación del Casco Histórico de Orduña. | ✓ |
| Resolución 2022R-465-22 del Ararteko, de 3 de noviembre de 2022, por la que recomienda a Lanbide dar cumplimiento a la resolución de la Comisión Vasca de Acceso a la Información Pública y facilite los datos solicitados por el reclamante. | ✓ | Resolución 2022R-2012-2019, del Ararteko, de 5 de diciembre de 2022, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Bermeo que deje sin efecto dos sanciones por sendas infracciones a la normativa de tráfico. <i>SIN RESPUESTA</i> | ✗ |
| Resolución 2022R-183-21 del Ararteko, de 3 de noviembre de 2022, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Urkabustaiz que dé una respuesta efectiva a las denuncias formalizadas por la reclamante para garantizar que la actividad de un establecimiento de hostelería se adecue a los términos y objeto de la licencia de actividad y que garantice el cumplimiento de las medidas correctoras exigidas en el conjunto del bar respecto a su vivienda. | ✗ | Resolución 2022R-4-22 del Ararteko, de 20 de diciembre de 2022, por la que recomienda al Departamento de Trabajo y Empleo del Gobierno Vasco , que revise una extinción de la renta de garantía de ingresos y la prestación complementaria de vivienda, por no haber incurrido en causa de extinción al no existir una doble suspensión de la renta de garantía de ingresos en el periodo de vigencia y haberse vulnerado tanto el principio de proporcionalidad, como el interés superior del menor. | ✓ |
| Resolución 2022R-1393-21 del Ararteko, de 11 de noviembre de 2022, que recomienda al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco que revise la actuación de la sociedad pública Alokabide en una convocatoria de ayudas al alquiler para personas en exclusión residencial grave. | ✗ | Resolución 2022R-865-22 del Ararteko, de 27 de diciembre de 2022, por la que recomienda al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz que deje sin efecto una sanción impuesta por infringir la normativa sobre espectáculos públicos y actividades recreativas, y que se reintegre al afectado la cantidad indebidamente cobrada. <i>SIN RESPUESTA</i> | ✗ |





ANEXOS

Índice de gráficos

| | |
|--|----|
| <i>Gráfico 1.</i> | |
| Quejas y consultas planteadas al Ararteko en 2023 | 21 |
| <i>Gráfico 2.</i> | |
| Número de quejas y consultas presenciales y asesoramiento telefónico en las oficinas de atención directa | 23 |
| <i>Gráfico 3.</i> | |
| Quejas clasificadas por materias en modo de nube de etiquetas | 24 |
| <i>Gráfico 4.</i> | |
| Quejas clasificadas por objetivos de desarrollo sostenible (ODS) de la Agenda 2030..... | 25 |
| <i>Gráfico 5.</i> | |
| Distribución de los expedientes tramitados por administraciones afectadas | 25 |
| <i>Gráfico 6.</i> | |
| Distribución territorial de los expedientes tramitados contra las instituciones forales | 27 |
| <i>Gráfico 7.</i> | |
| Evolución de la distribución territorial de los expedientes de queja registrados según su origen (2010-2023) | 29 |
| <i>Gráfico 8.</i> | |
| Distribución territorial de las reclamaciones escritas registradas por cada 10.000 habitantes (2015-2023) | 30 |
| <i>Gráfico 9.</i> | |
| Expedientes de queja concluidos en 2023 | 30 |
| <i>Gráfico 10.</i> | |
| Situación de los expedientes de queja..... | 31 |

| | |
|--|-----|
| <i>Gráfico 11.</i> | |
| Distribución de las quejas recibidas según las características de las personas reclamantes | 33 |
| <i>Gráfico 12.</i> | |
| Distribución de las quejas según la lengua utilizada | 34 |
| <i>Gráfico 13.</i> | |
| Distribución de las quejas según su forma de presentación por la ciudadanía | 34 |
| <i>Gráfico 14.</i> | |
| ¿Cómo valora la atención dispensada por el personal del Ararteko (accesibilidad, trato, empatía...)? | 34 |
| <i>Gráfico 15.</i> | |
| ¿Cómo valora usted globalmente la intervención del Ararteko? (el interés demostrado, su disponibilidad, las gestiones realizadas...) | 35 |
| <i>Gráfico 16.</i> | |
| ¿Recomendaría usted a alguna persona con problemas con la Administración que acudiera al Ararteko? | 35 |
| <i>Gráfico 17.</i> | |
| ¿Cómo valora usted el tiempo transcurrido desde que presentó la queja hasta la finalización del proceso? | 35 |
| <i>Gráfico 18.</i> | |
| ¿Cómo valora usted la profesionalidad de las personas del Ararteko? | 35 |
| <i>Gráfico 19.</i> | |
| Recomendaciones y sugerencias dictadas, por administraciones afectadas | 292 |
| <i>Gráfico 20.</i> | |
| Recomendaciones y sugerencias que quedaron pendientes del 2022, por administraciones afectadas | 294 |
| <i>Gráfico 21.</i> | |
| Análisis del cumplimiento de las recomendaciones y sugerencias que quedaron pendientes de 2022 y de las dictadas en 2023 | 295 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| <i>Tabla 1.</i> | |
| Total de actuaciones del Ararteko en 2023 | 22 |
| <i>Tabla 2.</i> | |
| Grado de eficacia de la intervención de la institución del Ararteko | 22 |
| <i>Tabla 3.</i> | |
| Quejas escritas rechazadas y circunstancias | 23 |
| <i>Tabla 4.</i> | |
| Distribución de los expedientes de queja abiertos diferenciados por áreas de actuación | 24 |
| <i>Tabla 5.</i> | |
| Distribución por áreas de los expedientes tramitados contra la Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco) | 26 |
| <i>Tabla 6.</i> | |
| Distribución por departamentos de los expedientes tramitados contra la Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco) | 26 |
| <i>Tabla 7.</i> | |
| Distribución por áreas de los expedientes tramitados contra las instituciones forales | 27 |
| <i>Tabla 8.</i> | |
| Distribución de los expedientes tramitados contra las administraciones locales | 28 |
| <i>Tabla 9.</i> | |
| Expedientes tramitados contra ayuntamientos y juntas administrativas de la Comunidad Autónoma del País Vasco | 28 |
| <i>Tabla 10.</i> | |
| Expedientes tramitados contra otras administraciones de la Comunidad Autónoma del País Vasco | 29 |
| <i>Tabla 11.</i> | |
| Distribución de las quejas según provengan de la capital o de otros municipios del territorio | 30 |

| | |
|---|-----|
| <i>Tabla 12.</i> | |
| Distribución por áreas de los expedientes de oficio | 31 |
| <i>Tabla 13.</i> | |
| Distribución por sexo y área | 33 |
| <i>Tabla 14.</i> | |
| Recomendaciones y sugerencias dirigidas a los departamentos del Gobierno Vasco | 293 |
| <i>Tabla 15.</i> | |
| Recomendaciones y sugerencias dirigidas a las instituciones forales | 293 |
| <i>Tabla 16.</i> | |
| Recomendaciones y sugerencias dirigidas a las administraciones locales | 293 |
| <i>Tabla 17.</i> | |
| Recomendaciones y sugerencias dirigidas a otros organismos de la CAPV | 294 |
| <i>Tabla 18.</i> | |
| Recomendaciones y sugerencias dictadas atendiendo a las áreas de actuación | 294 |
| <i>Tabla 19.</i> | |
| Análisis de las recomendaciones y sugerencias dirigidas al Gobierno Vasco | 295 |
| <i>Tabla 20.</i> | |
| Análisis de las recomendaciones y sugerencias dirigidas a las instituciones forales | 296 |
| <i>Tabla 21.</i> | |
| Análisis de las recomendaciones y sugerencias dirigidas a las administraciones locales de la CAPV | 296 |
| <i>Tabla 22.</i> | |
| Análisis de las recomendaciones y sugerencias dirigidas a otras administraciones de la CAPV | 297 |

Publicaciones del Ararteko

Informes anuales

- Volúmenes: 1989, 1990, 1991, 1992, 1993, 1994, 1995, 1996, 1997, 1998, 1999, 2000, 2001, 2002, 2003, 2004, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, 2023.
- Sugerencias y recomendaciones: 1991, 1992, 1993, 1994, 1995, 1996.
- Recomendaciones: 2002, 2003, 2004.

Informes extraordinarios

- Los calabozos. Centros de detención municipales y de la Ertzaintza. 1991.
- Los psiquiátricos. Situación de los enfermos mentales en los hospitales psiquiátricos. 1992.
- Las residencias de tercera edad en la Comunidad Autónoma Vasca. 1994.
- Informe extraordinario sobre la asistencia no residencial a la tercera edad en la Comunidad Autónoma del País Vasco. 1996.
- Las residencias de tercera edad en la Comunidad Autónoma Vasca. (2a ed.).1996.
- Situación de las cárceles en el País Vasco. 1996.
- Atención a la infancia y a la adolescencia en situación de desprotección en la Comunidad Autónoma Vasca. 1997.
- Intervención con infractores menores de edad penal. 1998.
- La situación de los servicios sociales de base en la CAPV. 1999.
- Protección de la calidad del agua en los embalses del sistema Zadorra. 1999.
- Atención comunitaria de la enfermedad mental. Las personas con enfermedad mental crónica que reciben atención no hospitalaria en la CAPV 2000.
- La respuesta a las necesidades educativas especiales en la CAPV. 2001.
- Situación de la población temporera en Álava. Condiciones del trabajo temporero en las campañas de vendimia y recolección de patata. 2002.
- Accesibilidad en edificios de uso público de la Comunidad Autónoma del País Vasco. 2003.
- La integración laboral de las personas con discapacidad en la CAPV. 2003.
- Respuesta institucional a la violencia contra las mujeres en la CAPV. 2003.
- Atención a personas mayores en la CAPV: servicio de asistencia domiciliaria, centros de día y centros residenciales. 2005.
- Situación de los menores extranjeros no acompañados en la CAPV. 2005.
- Convivencia y conflictos en los centros educativos. Informe extraordinario del Ararteko sobre la situación en los centros de Educación Secundaria de la CAPV. 2006.
- Respuesta a las necesidades básicas de las personas sin hogar y en exclusión grave. 2006.
- Las políticas públicas de vivienda dirigidas a la población joven en la CAPV. 2007.
- Atención sociosanitaria: una aproximación al marco conceptual y a los avances internacionales y autonómicos. 2008.
- Condiciones de trabajo en el tercer sector de intervención social. 2008.
- Atención institucional a las víctimas del terrorismo en Euskadi. 2009.
- La situación de las personas transgénero y transexuales en Euskadi. 2009.
- La transmisión de valores a menores. 2009.
- El papel de las instituciones vascas respecto a los consumos de drogas de la adolescencia. 2010.
- La situación de los servicios sociales de base en la Comunidad Autónoma del País Vasco. 2010.
- Diagnóstico de accesibilidad del sistema de transporte público en la CAPV. 2011.
- Infancias vulnerables. 2011.
- La aplicación de la ley de promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia en la CAPV. 2011.
- E-inclusión y participación ciudadana en las esferas social y pública a través de las TIC en Euskadi. (CD-ROM). 2013.
- La atención sociosanitaria a la salud mental de las personas privadas de libertad en la CAPV. (CD-ROM). 2014.
- Políticas de apoyo a las familias en Euskadi: análisis y propuestas. (CD-ROM). 2014.
- La situación de los servicios sociales municipales en la Comunidad Autónoma de Euskadi. Situación actual y propuestas de mejora. (Internet). 2016.
- Diagnóstico de accesibilidad en los hospitales de la CAPV para las personas con discapacidad. (Internet). 2017.

- La transición energética del País Vasco hacia un modelo sostenible. (Internet). 2018.
- La praxis de la mediación en la Comunidad Autónoma del País Vasco. (Internet). 2019.

Estudios y otros informes

- Estudio sobre el sistema de garantías en el ámbito de la detención incomunicada y propuestas de mejora. (Internet). 2011.
- Aproximación a la atención de la salud mental de la infancia, adolescencia, juventud y vejez en la CAPV desde la perspectiva del Ararteko: retos y oportunidades. (Internet). 2012.
- Los derechos humanos como base de las políticas públicas en tiempos de crisis económica. (Internet). 2012.
- Verdad, justicia y reparación para las víctimas de la dictadura franquista: significado y políticas públicas en la Comunidad Autónoma del País Vasco. (Internet). 2012.
- El impacto de la crisis en la infancia: la realidad vasca: un estudio cuantitativo. (Internet). 2013.
- Documento de bases para la reflexión sobre los locales de jóvenes de ocio juvenil: propuestas del Ararteko para una adecuada intervención administrativa. (Internet). 2014.
- Estudio del Ararteko sobre el tratamiento de la salud mental en el proyecto de reforma del Código Penal. (Internet). 2014.
- Consideraciones para la mejora de la atención a niños y niñas infractores menores de 14 años por parte de las administraciones vascas. (Internet). 2015.
- Las urgencias hospitalarias en el sistema nacional de salud: derechos y garantías de los pacientes. Estudio conjunto de los Defensores del Pueblo. (Internet). 2015.
- Informe complementario al V y VI Informe de España relativo a la Aplicación de la Convención sobre los Derechos del Niño de Naciones Unidas y sus Protocolos Facultativos. (Internet). 2017.
- Informe-diagnóstico con propuestas de mejora sobre la gestión de las prestaciones de renta de garantía de ingresos y prestación complementaria de vivienda por Lanbide. (Internet). 2017.
- Recomendaciones y sugerencias del Ararteko en materia de prestaciones de renta de garantía de ingresos y prestación complementaria de vivienda durante el año 2019. (Internet). 2020.
- Recomendaciones y sugerencias del Ararteko en materia de prestaciones de renta de garantía de ingresos y prestación complementaria de vivienda durante el año 2020. (Internet). 2021.
- Jóvenes migrantes sin referentes familiares en Euskadi. Diagnóstico y propuestas de actuación. (Internet). 2021.
- Servicios de protección para niños, niñas y adolescentes extranjeros no acompañados en Europa. Informe del Ararteko para IOI Europa. (Internet). 2021.
- Administración digital y relaciones con la ciudadanía. Su aplicación a las administraciones públicas vascas Resumen ejecutivo del estudio. (Internet). 2021.
- El impacto de la pandemia del COVID-19 en los centros residenciales para personas mayores en Euskadi. (Internet). 2021.
- Recopilatorio y resumen de las recomendaciones y sugerencias del Ararteko en materia de prestaciones de renta de garantía de ingresos y prestación complementaria de vivienda durante el año 2021. (Internet). 2022.
- Recopilatorio y resumen de las recomendaciones y sugerencias del Ararteko en materia de prestaciones de renta de garantía de ingresos y prestación complementaria de vivienda durante el año 2022. (Internet). 2023.
- Discriminación y políticas públicas antidiscriminatorias en la Comunidad Autónoma de Euskadi. (Internet). 2023.
- Las situaciones de riesgo de la infancia y adolescencia: análisis de instituciones garantistas desde un enfoque de Derechos del Niño. (Internet). 2023.
- Videovigilancia por seguridad ciudadana en el ámbito público de Euskadi: análisis desde la perspectiva de los derechos fundamentales. (Internet). 2023.
- Recopilatorio y resumen de las recomendaciones y sugerencias del Ararteko en materia de prestaciones de renta de garantía de ingresos y prestación complementaria de vivienda e ingreso mínimo vital durante el año 2023. (Internet). 2024

Colección Derechos Humanos «Juan San Martín» (Becas de investigación)

- Septién, J. M. Una escuela sin fronteras. La enseñanza del alumnado inmigrante en Álava. 2006.
- Bacigalupe, A. y Martín, U. Desigualdades sociales en la salud de la población de la CAPV. La clase social y el género como determinantes de la salud. 2007.
- Fuentes, J. L. y Vicente, T. L. (directores). La población magrebí en el País Vasco. Situación y expectativas. 2007.
- Leturia, F. J. y Etxaniz, N. Los derechos de las personas mayores y la prevención del mal trato. 2009.

- Orbegozo, I., Pérez, A. I. y Pego, L. La suspensión individual de derechos en supuestos de terrorismo: especial consideración de la detención incomunicada. 2009.
- Gozalo, A., Jiménez, E. y Vozmediano, L. ¿Menores o extranjeros? Análisis de las políticas de intervención sobre menores extranjeros no acompañados. 2010.
- Arnoso, M., Mazkiaran, M., Arnoso, A., Luciani, S., Villalón, A. y Otaegi, A. Acceso de la población inmigrante en la Comunidad Autónoma Vasca a los servicios y prestaciones. 2011.
- Farapi: Rodríguez, A. B., García, O., Benito, A., Rodríguez, A., Elías, N. y Pecharromán, B. Aplicación de los derechos de las personas usuarias y consumidoras en la Comunidad Autónoma del País Vasco. (CD-ROM). 2012.
- Lucas, S., Sobotovicova, S. y Zarauz, C. La situación de las personas refugiadas en la CAPV. (Internet). 2020.
- Orbegozo, I. La trata de personas con fines de explotación sexual en la Comunidad Autónoma del País Vasco. (Internet). 2020.

Colección Derechos Humanos «P. Francisco de Vitoria» (Becas de investigación)

- Ruiz, E. J. El derecho al ambiente como derecho de participación. 1993.
- Encinas, M. Á. Viviendas de protección oficial y arrendamientos en el País Vasco (1982-1991). 1994.
- Varona, G. La inmigración irregular. Derechos y deberes humanos. 1994.
- Bergara, A. Hezkuntza- eta Hizkuntza-eskubideak indarreko lege-araubidean. 1996.
- Fernández de Landa, M^a J. El control interinstitucional en la Unión Europea. 1996.
- Sánchez, I. P. Rechazo social hacia las personas seropositivas en la CAPV. 1998.
- Morquecho, J. Intervención comunitaria en Euskadi. Acercamiento a la acción social sobre la exclusión. 1999.
- Moreno, G. Trabajo y ciudadanía. Un debate abierto. 2003.
- Olarte, A. Alternativas a la cárcel en Euskadi: el trabajo en beneficio de la comunidad. 2006.
- Sicilia, B. Derechos fundamentales y Constitución Europea. 2006.
- Mujika, I. Visibilidad y participación social de las mujeres lesbianas en Euskadi. 2007.
- Zarauz, J. Incidencia del padrón municipal en el ejercicio de los derechos de las personas extranjeras en situación irregular. 2007.

Colección Derechos Humanos «Francisco de Vitoria» Foros de Reflexión y Participación

- La convivencia y los conflictos en el ámbito escolar. (Bilbao, 2007). 2008.
- Adolescentes y jóvenes lesbianas, gays, transexuales y bisexuales: dificultades y rechazos en su desarrollo personal, en sus relaciones y en su socialización. (Bilbao, 2008). 2009.
- Cannabis. Usos, seguridad jurídica y políticas. (Donostia/San Sebastián, 2011). 2012.

Jornadas

- La actualidad de los derechos sociales. (Leioa, 2008). 2009.
- Los retos de las políticas públicas en una democracia avanzada. (Bilbao, 2009). 2011.
- Los derechos sociales en tiempos de crisis. (Bilbao, 2012. CD-ROM). 2012.
- El Estado social y la vida digna. (Bilbao, 2014. CD-ROM). 2015.

Colección «Jornadas sobre derechos humanos» (Cursos de verano)

- El derecho a la no discriminación por motivo de raza. (Donostia/San Sebastián, 1997). 1997.
- Vigencia y futuro de la Declaración Universal de los Derechos Humanos en su 50 aniversario. (Donostia/San Sebastián, 1998). 1999.
- Los derechos no caducan con la edad: el año internacional de las personas mayores. (Donostia/San Sebastián, 1999). 1999.
- Una cultura de paz: cimiento para los derechos humanos. (Donostia/San Sebastián, 2000). 2000.
- Responsabilidad penal de los menores: una respuesta desde los derechos humanos. (Donostia/San Sebastián, 2001). 2001.
- Derechos humanos y nuevas tecnologías. (Donostia/San Sebastián, 2002). 2003.
- La prevención y erradicación de la tortura y malos tratos en los sistemas democráticos. (Donostia/San Sebastián, 2003). 2004.
- El trabajo en el siglo XXI: perspectivas de futuro. (Donostia/San Sebastián, 2004). 2006.
- Nuevas familias y principio de igualdad: un debate abierto. (Donostia/San Sebastián, 2005). 2009.
- El Ararteko: un Ombudsman para el siglo XXI. (Donostia/San Sebastián, 2006). 2009.

- La participación ciudadana en las decisiones sobre infraestructuras de incidencia ambiental o con impacto social. (Donostia/San Sebastián, 2007). 2009.
- Salud mental y derechos de las personas. (Donostia/San Sebastián, 2008). 2009.
- Los sistemas de protección de la infancia y sus retos. (Donostia/San Sebastián, 2009). 2011.
- Hacia una revisión de las políticas públicas de apoyo a la conciliación de la vida laboral, familiar y personal. (Donostia/San Sebastián, 2010). 2011.
- Las enfermedades raras: luces y sombras de una realidad que precisa de atención pública. (Donostia/San Sebastián, 2011). 2012.
- Los derechos de las personas consumidoras y usuarias y la prestación de servicios de interés general por empresas privadas. (Donostia/San Sebastián, 2012. CD-ROM). 2012.
- La protección de los derechos de las personas en sus relaciones con las entidades financieras. (Donostia/San Sebastián, 2013. CD-ROM). 2013.
- Las familias y sus necesidades y retos en el actual entorno social y económico: respuesta de los poderes públicos. (Donostia/San Sebastián, 2014. CD-ROM). 2015.
- Dificultades de la juventud vasca para el ejercicio efectivo de sus derechos de ciudadanía, especialmente los ligados a la construcción de su proyecto de vida autónoma. (Donostia/San Sebastián, 2015. CD-ROM). 2016.
- Europa, ¿tierra de asilo? Desafíos y respuestas. (Donostia/San Sebastián, 2016. CD-ROM). 2016.
- Problemas derivados del régimen de protección de los bienes culturales en el País Vasco. (Donostia/San Sebastián, 2017. Internet). 2017.
- El abuso sexual infantil. Una realidad compleja que interpela a toda la sociedad. (Donostia/San Sebastián, 2018. Internet). 2018.
- Los derechos de las personas al final de la vida. (Donostia/San Sebastián, 2019. Internet). 2019.
- La soledad no buscada. Modelos de políticas públicas y compromiso de la ciudadanía. (Donostia/San Sebastián, 2020. Internet). 2020.
- Instrumentos para avanzar hacia una administración más cercana a la ciudadanía (Donostia/San Sebastián, 2021. Internet). 2021.
- La atención a la salud mental en Euskadi: modelo de abordaje, recursos existentes, necesidades detectadas y coordinación entre sistemas. (Donostia/San Sebastián, 2022. Internet). 2022.
- El derecho a la vivienda y su proyección a algunas situaciones de exclusión residencial grave o de precariedad residencial. Intervención de los poderes públicos en la Comunidad Autónoma de Euskadi. (Donostia/San Sebastián, 2023). 2023.

Materiales didácticos

- Convención sobre los derechos de la infancia: de 20 de noviembre de 1989. 1989
- Declaración Universal de los Derechos Humanos: 10 de diciembre de 1948. 1998.
- Azkarate, G., Errasti, L. y Mena, M. Materiales para la educación en Derechos Humanos. Ejercicios prácticos para diferentes áreas y líneas transversales. Educación Secundaria, ESO y Bachillerato 2000.
- IPE. Nuestros derechos. Materiales educativos basados en la Convención sobre los Derechos de la Infancia. Educación Primaria. 2001.
- Acero, E. y Mier, I. Los derechos humanos en juego. Materiales para la educación en derechos humanos. Educación Secundaria. 2001.
- Mugarik Gabe. Generando. Materiales didácticos sobre los derechos de las mujeres. (CD-ROM). 2004.
- Nuestros derechos. Trabajos de alumnos. 2004.
- CyberBullying. Material didáctico para la prevención del acoso por medio de las nuevas tecnologías. (CD-ROM). 2008.
- Ventanas. Una Aventura real en un mundo virtual. Disfrutar de Internet... sin caer en la Red. (CD-ROM). 2008.
- La Convención sobre los derechos de las niñas y los niños. 2014.
- RainbowHas. Rights through alliances: innovating and networking both within homes and schools. 2015.

Facsimiles

- Jaquin-bide Iritarautia Españiaco Neurquidaren edo Constitucio berriaren erara adrezatua eritarren arguidorarako, gazteen icasbideraco, eta escola-maisuen usoraco. (Reproducción facsímil del manuscrito de 1820). 1991
- Gayo. Gaii Institutionum, La instituta de Gayo. (De la primera edición española, Madrid, 1845). 1992.
- Vitoria, Francisco de. De indis insulanis. De iure belli. (De la primera edición en Lyon, 1557). 1993.
- Foronda, Valentín de. Cartas sobre la policía. (De la 2ª edición en Pamplona, 1820). 1998.
- Lardizábal y Uribe, Miguel de. Apología por los Agótes de Navarra y los Chuetas de Mallorca, con una breve digresión á los vaqueros de Asturias. (De la primera edición en Madrid, 1786). 2000.
- Lardizábal y Uribe, Manuel de. Discurso sobre las penas contrahido á las leyes criminales de España, para facilitar su reforma. (De la primera edición en Madrid, 1782). 2001.
- Munibe, Javier María de. Discursos inéditos. 2002.
- Catalin de Rita de Barrenechea y otras voces de mujeres en el siglo XVIII. 2006.

Otras publicaciones

- Normas de redacción. 1992.
- Tercera Conferencia Europea del Ombudsman. La importancia del Ombudsman regional. (Vitoria-Gasteiz, 1993). 1993.
- Cinco años de la institución del Ararteko en el País Vasco: 1989-1994. 1994.
- San Martín, J. Dichos y hechos. 1994.
- XV Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo. (Vitoria-Gasteiz, 2000). 2001.
- La institución del Ararteko cumple 20 años. 2009.
- Decálogo de derechos de la ciudadanía para relacionarse con las administraciones públicas por medios electrónicos. (Internet). 2012.
- 25 años sirviendo a los derechos de las personas. (USB). 2014.
- 30 artículos son la llave. (Castellano, euskera, inglés, francés y árabe). 2017.
- Defendemos tus derechos. 2017.
- Ley 3/1985, de 27 de febrero, por la que se crea y regula la institución del Ararteko. (Castellano, euskera, inglés, francés. Internet). 2017.
- 30 aniversario de la institución del Ararteko. 2019.

ararteko

Herriaren Defendatzailea
Defensoría del Pueblo

www.ararteko.eus