



**ARARTEKOAREN 2021. URTEKO TXOSTENAREN AURKEZPENA EUSKO
LEGEBILTZARREKO GIZA ESKUBIDE, BERDINTASUN ETA JUSTIZIA
BATZORDEAN**

**PRESENTACIÓN DEL INFORME ANUAL DEL ARARTEKO DE 2021 ANTE LA
COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS, IGUALDAD Y JUSTICIA DEL
PARLAMENTO VASCO**

Vitoria-Gasteiz, 2022ko ekainaren 1a

Lehendakari andrea, legebiltzarkideok. Atseginez agertzen naiz berriro Giza Eskubide, Berdintasun eta Justizia Batzorde honen aurrean, Ararteko erakundearen 2021. urteko txostenaren berri emateko. Txostena joan den martxoaren 29an eman zitzaion Eusko Legebiltzarreko lehendakariari, eta bertan biltzen dira Euskadiko Herriaren Defentsa-erakundeko langileek 2021ean burututako jarduera eta ekintza ugariak.

Agerraldi honetara nirekin etorri dira Inés Ibáñez de Maeztu nire ondokoa, Faustino López de Foronda idazkari nagusia, Inmaculada de Miguel azterlanetako zuzendaria eta ohiko txostenaren koordinatzailea, eta Elena Ayarza Haur eta Nerabeentzako Bulegoko zuzendaria.

El pasado año ha sido nuevamente un año de esfuerzo colectivo, de acompañamiento a la ciudadanía en sus problemas, esforzándonos en intentar brindar soluciones y haciendo de puente, en muchos casos, entre la ciudadanía y las administraciones públicas. En ese sentido, el balance ha resultado positivo. La pandemia ha seguido muy presente en nuestras vidas y en la propia actividad de las administraciones, especialmente en el sistema sanitario, en las limitaciones de derechos de las personas derivadas de las medidas para preservar la salud, y ello ha impactado también en la actividad del Ararteko. También hemos de lamentar la pérdida de vidas y de salud que la pandemia ha provocado.

2021 ha sido además un año especial para la institución y para mí como ararteko, ya que en el mes de febrero fui reelegido para un segundo y último mandato por los grupos de la cámara vasca sin ningún voto en contra, lo cual supone un espaldarazo al trabajo desarrollado en la institución en los 5 años precedentes, a la vez que una gran responsabilidad. En ese sentido, mi propósito fundamental al frente de la institución es conseguir consolidarla como referente en la defensa de los derechos humanos y las libertades ciudadanas y que, en el ámbito de las administraciones públicas vascas, la normativa se aplique con humanidad, interpretándola de acuerdo a las circunstancias de las personas, especialmente de las más vulnerables.



Igualmente reseñable fue el nombramiento en el mes de marzo de la adjunta al ararteko, Inés Ibáñez de Maeztu, que me acompaña eficaz y lealmente en la tarea de impulso y dirección de esta institución.

I. ACTUACIONES DEL ARARTEKO EN CIFRAS

La parte principal del trabajo del Ararteko en 2021 ha sido gestionar cerca de 12.500 actuaciones relacionadas con la atención a la ciudadanía y el control de las administraciones, actuaciones que comprenden, como veremos, las quejas o reclamaciones planteadas, las consultas telefónicas y los expedientes de oficio, lo que supone un incremento de un 27% respecto a 2020.

Junto a ello se han llevado a cabo otras iniciativas planificadas en el Plan anual de actuaciones que concierne las 28 áreas de trabajo y a la Oficina de Infancia y Adolescencia, a las que después me referiré.

Dentro de estas actuaciones relacionadas con la atención a la ciudadanía y el control de las administraciones, casi 7.600 corresponden a quejas.

Además, hemos abierto 47 expedientes de oficio y de seguimiento.

Oficinas de atención ciudadana

A lo largo de 2021 se han realizado cerca de 9.500 servicios en las oficinas de atención ciudadana. De ellos, casi 4.800 han sido las quejas presentadas presencialmente en alguna de las tres oficinas. La mayor parte de ellas se han resuelto de forma rápida, sin precisar la apertura de un expediente de queja.

También se han realizado cerca de 4.700 actuaciones de consultas telefónicas que demandaban información y orientación;

Áreas. Materias objeto de queja

El área con un mayor incremento porcentual es el de inclusión social, que aglutina más del 20% de las quejas escritas tramitadas, incrementándose ligeramente las reclamaciones relacionadas con los dispositivos de lucha contra la exclusión social, ya que más del 90% se refieren a problemas relacionados con las actuaciones de Lanbide en materia de gestión de la renta de garantía de ingresos (RGI) y de la prestación complementaria de vivienda (PCV).

Como consecuencia de las medidas adoptadas para contener la pandemia aumentaron, también, las quejas relacionadas con la salud.



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

Arartekoak izapidetutako kexa-espeditenteen %47k baino gehiagok **eskubide sozialekin** dute zerikusia (osasuna, gizarteratzea, etxebizitza, hezkuntza, e.a.).

Administraciones afectadas

Izapidetutako espedienteetatik administrazio bakoitzari zer proportzio dagokion erakusten duten datuen arabera, aurreko urteetan bezala, Eusko Jaurlaritzaren kontra egin dira kexa idatzi gehien (%54tik gora), mantendu egin dira euskal udalen jarduerari buruzkoak (%34tik gora), eta %9 inguru dagozkie foru erakundeei.

Kexa-espeditenteen egoera

Durante el año 2021, se han resuelto más 2.100 expedientes de queja escrita y se han dictado 1.400 resoluciones. En el resto de los casos, se trataba de inadmisiones sobrevenidas (duplicidad con otros defensores, cuestiones pendientes de resolución judicial o con sentencia firme, inicio de vía judicial, etc.). Se ha incrementado comparativamente el nivel de actividad con respecto al de años previos.

El año pasado, tras evaluar la actuación de la administración objeto de la queja, se ha considerado que existía alguna **actuación incorrecta en un porcentaje cercano al 45%** de las quejas escritas analizadas y como **no incorrectas más del 54%** de ellas.

II. ACTUACIONES OFICINA DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA

Zenbakiegi begira, 2021ean 454 kexa-espeditentetan aipatzen da espresuki neska-mutilak edo nerabeak tartean nahastuta daudela edo gaiak haiei eragiten diela. Ararteko erakundeari egin zaizkion kexa guztien %16,4 dira. Jasotako kexetatik bakarra da adingabe batek egina, baina beste kexa batean Bizkaiko udalerrri bateko haurren partaidetza-organo baten kezkak eta hausnarketak azaldu dizkigute, izan ere, organo horrek Arartekoari bere ikuspuntua helaraztea erabaki zuen.

En cuanto a las temáticas planteadas, los asuntos relacionados con las condiciones materiales en las que transcurre la vida de las niñas y los niños suponen casi la mitad de las reclamaciones (47,4%), alcanzando las tres cuartas partes del total si les sumamos los relativos al sistema educativo (28,0%). El 25% restante se reparte entre cuestiones relativas a las políticas de apoyo a las familias (7,4%), los servicios sociales para infancia en desprotección (6,3%), el sistema de salud

(5,8%) y otros ámbitos ya de carácter muy residual (justicia, seguridad, contaminación acústica, extranjería).

En términos cualitativos y por el intenso y largo proceso que requirió, de entre todas las actuaciones de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia destacamos en 2021 la presentación, en forma de recomendación general, de las **pautas de actuación en casos de abuso y explotación sexual de niños, niñas y adolescentes**, a la que ya se ha hecho referencia. Con ella, esta institución ha pretendido contribuir a la mejora en la detección de los casos, así como en la intervención y tratamiento de los niños, niñas y adolescentes víctimas de esta grave forma de maltrato.

Formulada desde la perspectiva de sus derechos, las dos ideas fuerza que vertebran el resto de los elementos recogidos en la propuesta son:

1. La orientación de todas las actuaciones a mitigar la victimización secundaria, evitando diligencias repetitivas y adecuándose a los criterios de mínima intervención, celeridad y especialización.
2. El acceso de todos los niños, niñas y adolescentes víctimas al tratamiento para la reparación del daño a la mayor brevedad posible. Eso implica garantizar que los servicios disponibles para este tratamiento sean de acceso público y universal y que todos los agentes trabajen para facilitar el comienzo del tratamiento reparador sin demoras innecesarias.

Como esta institución viene señalando en múltiples ocasiones, y también lo hace en esta recomendación, el gran reto en relación con esta cuestión es el de conseguir que todas las instituciones e intervinientes trabajen juntos, actuando en la misma dirección. A la hora de dar una respuesta eficaz a las personas que han sufrido, a las víctimas de estos execrables delitos, no es suficiente con que cada sistema público demuestre su competencia “en lo suyo”, sino que la respuesta que seamos capaces de articular entre todos los sistemas sea la más idónea a las circunstancias de cada persona.

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

III. TXOSTENAK ETA AZTERLANAK. INFORMES Y ESTUDIOS

Arartekoak joan den urtean abiarazi zituen 5 azterlan eta txostenek agerian jartzen dute erakunde honek lan garrantzitsua egin duela politika publikoak diagnostikatzeko, oinarriak finkatu nahi baititu hainbat arlotan.

- *Jóvenes migrantes sin referentes familiares en Euskadi. Diagnóstico y propuestas de actuación.*
- *Servicios de protección para niños, niñas y adolescentes extranjeros no acompañados en Europa.*
- *Administración digital y relaciones con la ciudadanía. Su aplicación a las administraciones públicas vascas.*
- *El impacto de la pandemia del COVID-19 en los centros residenciales para personas mayores en Euskadi.*
- *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.*

El pasado año ha constituido una preocupación relevante de esta institución las situaciones a las que se ven abocadas personas y colectivos a la hora de realizar gestiones o trámites con la Administración. En concreto, me estoy refiriendo a la vía adoptada “de facto” en demasiadas ocasiones de las relaciones telemáticas, con reducción de la presencialidad y riesgo de afectación al derecho a la multicanalidad.

Por ello abordamos la problemática de la brecha digital y de las relaciones ciudadanía/administración en el estudio que ya he citado y en el curso de verano celebrado en septiembre del año pasado, **Instrumentos para avanzar hacia una administración más cercana a la ciudadanía**”. En el curso, asimismo, dedicamos un importante espacio para analizar la necesidad de utilizar un lenguaje claro en la información que se facilita a la ciudadanía tanto por escrito como en las páginas web.

2021ean ahalegin handia egin da Arartekoaren web orria berritzen, eta web berria daukagu. Irudi grafikoagoa dauka, oraingoa, eduki eguneratuak eta gune berriak, nabigazio intuitiboagoa eta errazagoa, eta berriak jaso daitezke “Nire ararteko”ren bitartez.

También se han dictado otras 2 recomendaciones generales (además de la ya precitada) relacionadas con el medio ambiente:

- *Recomendación general del Ararteko 1/2021, de 8 de febrero de 2021. Propuestas para la mejora en el control ambiental de la electrocución y colisión de la avifauna en instalaciones eléctricas del País Vasco.*
- *Recomendación General 3/2021, del Ararteko, de 10 de junio de 2021. Propuestas para el impulso de la investigación y el ejercicio de la potestad sancionadora en los incendios forestales detectados en el País Vasco.*

IV. EXPEDIENTES DE OFICIO

Herritarren keak aztertu eta ikertzeaz gain, Ararteko erakundeak, bere kabuz, hainbat gai ikertzeari ekiten dio: batzuetan, euskal administrazio publikoren batek agian oker jokatu duela iruditu zaigulako; beste batzuetan, zerbitzu berriak emateko edo laguntzeko aukera ikusi dugulako.

2021ean ofiziozko 47 espediente bideratzen hasi gara. Arloen arabera, aipatzekoak dira Haur eta Nerabeentzako Bulegoari eta segurtasunari dagozkionak.

Joan den urtean, Haur eta Nerabeentzako Bulegoak jarduera bizia bultzatu du eta ofiziozko hainbat ekimen burutu ditu.

La mayor parte de ellas han estado relacionadas con el seguimiento 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. La institución del Ararteko se ha dirigido en las semanas finales de 2021 a los Departamentos de Educación, Salud, Seguridad, Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco, las tres diputaciones forales, así como a los ayuntamientos de las tres capitales y Eudel, a fin de conocer las actuaciones realizadas para la mejora de la respuesta al abuso sexual infantil y adolescente, tanto en la detección como en la intervención y/o tratamiento.

También ha impulsado, como viene siendo habitual, actuaciones de oficio dirigidas a las diputaciones forales, para solicitar datos cuantitativos sobre menores y adolescentes en situación de desprotección.

Personas de dicha oficina han realizado 4 visitas de inspección mediante las cuales se ha podido conocer el funcionamiento, recursos y proyecto educativo de los centros que desarrollan el programa especializado para adolescentes con graves problemas de conducta: Irisasi, Iturriotz-Azpi y Aixola (de la red foral de Gipuzkoa) y Laugune (de la Diputación Foral de Bizkaia). Asimismo, se han realizado

peticiones de información a las tres instituciones forales y a los departamentos competentes en materia de salud e infancia del Gobierno Vasco.

Del mismo modo, se han iniciado actuaciones para el seguimiento de algunas de las conclusiones del estudio del Ararteko publicado el pasado año sobre jóvenes extranjeros sin referentes familiares. Entre ellas podrían destacarse las dirigidas a las tres diputaciones forales a consecuencia de los problemas para documentar a los niños, niñas y adolescentes extranjeros tutelados, así como para identificar las medidas adoptadas para prevenir la irregularidad de menores extranjeros o, finalmente, para conocer la situación de un grupo de jóvenes que pernoctaban en un pabellón en Donostia/San Sebastián, y las consecuencias del desalojo de dicho pabellón.

El pasado año desde el área de inclusión social se prosiguió el seguimiento de la Recomendación General 2/2020, por la que el Ararteko hizo un llamamiento a las administraciones públicas vascas, con el fin de promover la continuidad de los esfuerzos realizados durante el periodo de confinamiento, para que las personas que viven en la calle sigan disponiendo de un alojamiento y de una atención social adecuados. También se ha cerrado la recogida de información para realizar el informe extraordinario del Ararteko sobre los instrumentos jurídicos para hacer frente a la discriminación: revisión de la realidad actual.

El Ararteko ha recibido episódicamente quejas en las que se exponen los problemas que algunas personas afectadas por una actuación policial encuentran para poder disponer de las grabaciones de las videocámaras instaladas en la vía pública cuando se producen divergencias con los agentes, con objeto de ejercer su defensa jurídica. Para conocer las directrices a las que está sometida la actuación de la Ertzaintza y policías locales en relación con el plazo de conservación y el acceso a las grabaciones, se han iniciado unas actuaciones (aún no finalizadas) dirigidas a la Ertzaintza y policías locales de Bilbao, Vitoria-Gasteiz, Donostia/San Sebastián, Barakaldo, Getxo, Irun y Laudio.

En el área de víctimas del terrorismo, se han realizado diversas iniciativas dirigidas a los ayuntamientos de Errenteria, Usurbil y Hernani, y se les ha instado a que adopten las medidas oportunas para la eliminación de carteles y pintadas contrarias a la Ley 4/2008, de 19 de junio, de Reconocimiento y Reparación a las Víctimas del Terrorismo.

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

La duración media de los procedimientos de queja el pasado año ha sido de 50 días.

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

Así, en el **87% de los casos**, la Administración ha sido sensible a nuestros argumentos y los ha aceptado (el 78 % en el caso de los expedientes relacionados con el Departamento de Trabajo y Empleo del Gobierno Vasco, básicamente referidos a Lanbide).

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

Cuando el Ararteko ha considerado necesario emitir una resolución, el índice global de aceptación de las recomendaciones y sugerencias dictadas desciende significativamente con respecto en años anteriores especialmente por el elevado número de resoluciones que, al no recibir respuesta de la Administración sobre su aceptación o no aceptación, finalmente la institución del Ararteko ha calificado como no aceptadas (con un total del 59% de no aceptadas). En todo caso, es necesario tener en cuenta el complejo contexto en el que aún en 2021 han debido trabajar las administraciones vascas el pasado año por el posible impacto de la COVID-19 en su funcionamiento como una de las concausas conducentes a este resultado.

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

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

- **En el Gobierno Vasco:** Destacan porcentualmente los requerimientos dirigidos a los Departamentos de Trabajo y Empleo; Planificación Territorial, Vivienda y Transportes; Turismo, Comercio y Consumo e Igualdad, Justicia y Políticas Sociales.
- **Diputaciones forales:** Araba, departamentos de Fomento del Empleo, Comercio y Turismo y de Administración Foral y de Políticas Sociales; Bizkaia, Departamento de Acción Social e Infraestructuras y Desarrollo Territorial; y Gipuzkoa, Departamento de Políticas Sociales.
- **Ayuntamientos:** Vitoria-Gasteiz, Donostia/San Sebastián, Sopuerta y Getxo.

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

VI. ARARTEKOA ETA NAZIOARTEKO ERAKUNDEAK

Arartekoaren nazioarteko alderdiari dagokionez, jarduera eta ekarpen ugari egin dira (ezinbestean, ez aurrez aurre). Horiek zehatz-mehatz jasota daude txosten honen VI. atalean.

Así, se puede destacar la visibilidad que ha adquirido el Ararteko en el [Instituto Internacional del Ombudsman \(IIO\)](#), en la [Red Europea de Defensorías del Pueblo \(ENO\)](#) y en la [Red Europea de Defensorías de la Infancia \(ENOC\)](#). Su participación en eventos internacionales, en investigaciones paralelas y en el desarrollo institucional de la red, respectivamente, dan muestra del papel activo y constructivo que esta institución está jugando en el entorno internacional, y también atestiguan el aprecio que se hace de su aportación en las redes mencionadas.

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

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





- Kexagileen ia %74k ontzat edo oso ontzat jo dute jaso duten arreta.
- Kasuetatik %78tan gutxi gorabehera, pertsona horiek Arartekora joateko gomendatuko liekete beste batzuei, administrazioarekin arazoren bat izanez gero.

Azkenik, aipatu nahi dut 27 iradokizun eta kexa jaso direla Arartekoaren Zerbitzuen Kartaren gainean, eta 19 eskaera Arartekoaren informazio publikoa eskuratzeko. Horiei denei behar bezala erantzun diegu eta erakunde honek eskaintzen dituen zerbitzuak hobetzen laguntzen digute.

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

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

Eskerrik asko.

