

RESUMEN DEL

**Informe anual**  
**al Parlamento Vasco 2021**

# ararteko

Herriaren Defendatzailea · Defensoría del Pueblo



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

Para ver una copia de la licencia **visite**

## **ARARTEKO**

Vitoria-Gasteiz, 2022

Diseño, maquetación e impresión: Editorial MIC

ISSN-e 2255-4912

[www.ararteko.eus](http://www.ararteko.eus)

## **SUMARIO**

<b>00.</b> Presentación	2
<b>01.</b> Actividad del Ararteko en cifras	6
<b>02.</b> Actuaciones	8
<b>03.</b> Recomendaciones generales	16
<b>04.</b> Declaraciones institucionales	18
<b>05.</b> Otras actividades	20
<b>06.</b> Oficina de la infancia y la adolescencia	28
Información de interés	30



**Manuel Lezertua Rodríguez**  
**Ararteko**

**“Comprométete con la noble lucha por los derechos humanos. Harás una mejor persona de ti mismo, una gran nación de tu país y un mejor mundo para vivir.”**

-Martin Luther King-

2021 ha sido un año especial para la institución y para mí como ararteko, ya que en 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 y 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 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.

El pasado año el impacto del COVID-19 ha ocupado, lamentablemente, un gran espacio en nuestras vidas y en nuestra actividad. Nuevamente los servicios públicos, especialmente los de salud, han debido demostrar un compromiso reforzado en el cuidado de las personas y han seguido sometidos a un gran estrés y esfuerzo. Mi reconocimiento a todas ellas.

El conjunto de la actividad del Ararteko se ha incrementado de forma notable, alcanzando prácticamente las 12.500 actuaciones, lo que supone un incremento de un 27% respecto al año 2020. Ha resultado también notable la colaboración externa que hemos desplegado, que se concreta en 229 encuentros, reuniones de trabajo, actos de todo tipo en los que han participado personas de la institución.

Los 5 estudios e informes presentados en 2021 constituyen un récord en el devenir de esta institución: 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 ciudada-

nía. Su aplicación a las administraciones públicas vascas; El impacto de la pandemia del COVID-19 en los centros residenciales para personas mayores en Euskadi; y 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 2021.

Tras un arduo y largo proceso de trabajo, ha podido ver la luz la [Recomendación General del Ararteko 2/2021, 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 ámbito internacional, 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.

Quiero aprovechar la oportunidad que me brinda la realización de este balance anual para subrayar con especial énfasis la necesidad de reforzar la cultura de los derechos humanos, de forma que, tanto los poderes públicos como todos los ciudadanos y ciudadanas, trabajemos en su promoción y consolidación, para garantizar en todo momento con nuestras acciones el respeto a los mismos.

Para finalizar, un sentido y debido reconocimiento al coraje y fortaleza de nuestra sociedad y de cada una de las personas que la componen, que han vuelto a esgrimir energía y resiliencia para sortear los obstáculos que se han presentado a lo largo del pasado año, porque haciendo mía una frase atribuida a Bob Marley, “nadie sabe lo fuertes que somos hasta que ser fuerte es la única opción que queda”.



## FALLECE XABIER MARKIEGI CANDINA, ARARTEKO ENTRE 1995 Y 2000

Xabier Markiegi falleció el 28 de marzo de 2021 en su domicilio de Agudulce, Almería.

Markiegi tomó posesión del cargo como ararteko el 3 de marzo

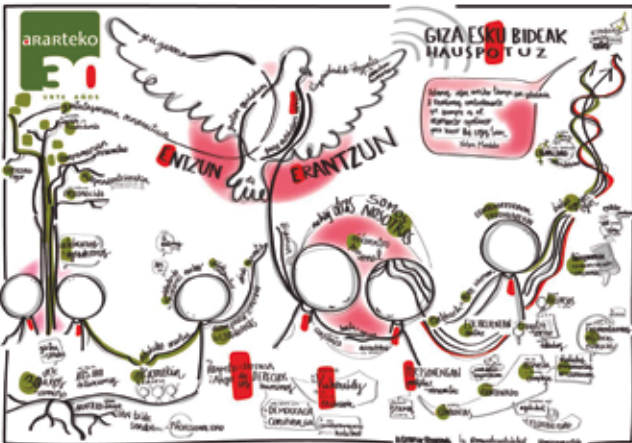
de 1995. Durante su mandato, hasta septiembre de 2000, le acompañó como adjunta la abogada Mercedes Agúndez Basterra.

Natural de Bilbao, era licenciado en Filosofía y Letras, Psicología y Teología, además de haber cursado estudios de ingeniería.

El mandato de Xabier Markiegi y de Mercedes Agúndez fue el de consolidación de la institución del Ararteko, con un aumento cuantitativo y cualitativo de las distintas actividades realizadas por esta oficina, así como

el de la apertura a la sociedad mediante la puesta en marcha de las oficinas de atención ciudadana de Bilbao y Donostia/San Sebastián.

En aquel periodo la oficina del Ararteko presentó diferentes informes extraordinarios ante el Parlamento Vasco sobre los problemas de la infancia, adolescencia y tercera edad, los enfermos mentales, etc., cuestiones todas de hondo calado social. Resultan especialmente representativos el informe extraordinario sobre *La situación de las cárceles en el País Vasco* o el informe sobre los presuntos malos tratos que sufren los inmigrantes por parte de los cuerpos policiales (conocido coloquialmente como *Informe de San Francisco*).



## MANUEL LEZERTUA, REELEGIDO PARA UN SEGUNDO MANDATO



El 25 de febrero de 2021 Manuel Lezertua Rodríguez tomó posesión del cargo como ararteko ante el Pleno del Parlamento Vasco, después de que el día 18 fuera reelegido por una amplia mayoría, y si ningún voto en contra, para un segundo mandato de cinco años.

Natural de Bilbao, Lezertua es licenciado en Derecho y cursó un máster en leyes por la Universidad de Londres. Inició su carrera profesional como abogado del Gobierno Vasco y posteriormente se trasladó a

Estrasburgo para trabajar como letrado del Tribunal Europeo de Derechos Humanos y del Constitucional. Ha sido jefe de la división de la lucha contra la criminalidad financiera del Consejo de Europa y asesor jurídico de dicho organismo.

Durante su primer mandato, el ararteko realizó una apuesta firme, de corte estratégico, por dotar a la institución de una dimensión europea e internacional y por reforzar la interrelación del Ararteko con otros defensores de derechos y con organizaciones multilaterales europeas e internacionales de defensa de derechos humanos.

Como consecuencia de dicha apuesta, ha intensificado las relaciones con el IOI (International Ombudsman Institute), la ENO (Red de Ombudsman de la UE), la FIO (Federación Iberoamericana del Ombudsman), la IALC (Asociación Internacional de Comisionados Lingüísticos), ENOC (Red Europea de Defensorías de Infancia), así como sus contactos bilaterales con otros organismos internacionales y con Ombudsman de varios países europeos.

Su propósito fundamental al frente de la institución es 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.

## INÉS IBÁÑEZ DE MAEZTU IZAGUIRRE TOMA POSESIÓN DEL CARGO COMO ADJUNTA AL ARARTEKO

Inés Ibáñez de Maeztu tomó posesión del cargo de adjunta al ararteko, a propuesta del ararteko Manuel Lezertua, en un acto celebrado en el Parlamento Vasco el 16 de marzo de 2021.

Una tarea que afronta con responsabilidad, compromiso e ilusión para aportar sus conocimientos y experiencia desde la idea de complementariedad y siempre con el último objetivo de responder a la institución del Ararteko en defensa de los derechos de la ciudadanía de Euskadi.

Ibáñez de Maeztu es licenciada en Geografía e Historia y tiene habilitación profesional como educadora social. Parte de su carrera profesional la ha desarrollado en el Gobierno Vasco, donde fue directora de Justicia y directora de Derechos Humanos. Ha sido, también, educadora-mediadora del equipo psicossocial judicial de Bilbao, educadora del equipo técnico del Juzgado de Menores de VitoriaGasteiz y del Centro de Menores de Pontevedra.



## LA ACTIVIDAD DE LA OFICINA DEL ARARTEKO EN CIFRAS

A lo largo de 2021 se han llevado a cabo un total de **12.491 actuaciones** (un 27% más que el año anterior), de las cuales **7.578** corresponden a **quejas y consultas** y 47 a expedientes de oficio (destacan, por áreas, los correspondientes la Oficina de la Infancia y la Adolescencia y seguridad).

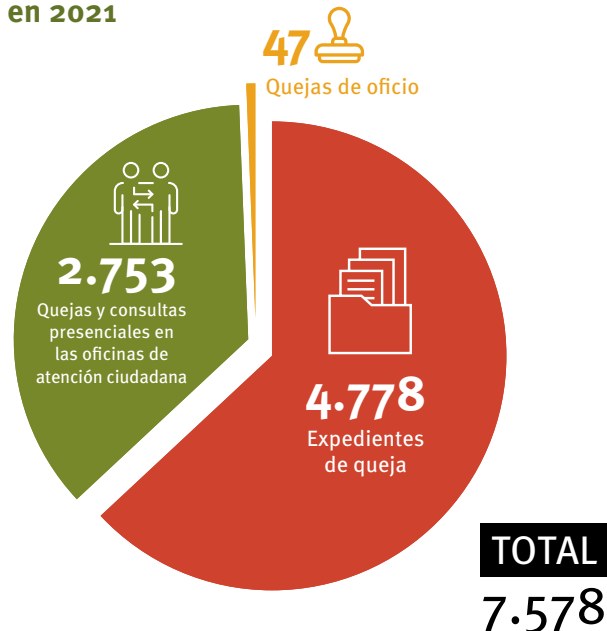
Se han realizado un total de 9.445 servicios en las **oficinas de atención directa**. De ellos, 4.778 han sido las quejas y consultas presentadas presencialmente en alguna de las tres oficinas, y 4.667 han consistido en asesoramiento e información a través del servicio telefónico.

En 2021 hemos celebrado 50 **reuniones** con organizaciones sociales y 39 con diferentes administraciones: departamentos y direcciones del Gobierno Vasco, diputaciones forales, ayuntamientos y otras entidades. También hemos participado en 126 actos y jornadas promovidos por administraciones, organizaciones sociales y defensorías a nivel estatal o autonómico y en otras 14 de dimensión internacional.

Durante el año 2021, se han **resuelto 2.131 expedientes** de queja y se han dictado **1.422 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 ha sido de 50 días.

Analizando esos expedientes de queja, en cerca del **45%** existía alguna **actuación incorrecta** de la administración afectada, un porcentaje algo superior al del año anterior (43%). La administración afectada ha

### Quejas y consultas planteadas al Ararteko en 2021



### Total de actuaciones del Ararteko en 2021

Quejas y consultas	7.578
Información y asesoramiento a través del servicio telefónico	4.667
Participación en actividades externas	126
Reuniones de trabajo con organizaciones sociales	50
Reuniones de trabajo con administraciones	39
Actividades internacionales y con otras defensorías	14
Informes extraordinarios y estudios	5
Visitas de inspección	5
Jornadas abiertas al público	4
Recomendaciones generales	3
<b>Total</b>	<b>12.491</b>

corregido y modificado la actuación que originó la reclamación en el 87% de los supuestos. En la mayoría de los casos no ha sido necesario dictar una recomendación formal por parte del Ararteko.

En función del **área temática** a la que se refieren las quejas, observamos que se han incrementado ligeramente las reclamaciones relacionadas con los dispositivos de lucha contra la exclusión social: 508 (frente a las 497 de 2020). De estos expedientes de queja, más del 90% se refieren a problemas diversos relacionados con el funcionamiento de **Lanbide** y a sus actuaciones en materia de gestión de la Renta de Garantía de Ingresos (RGI) y de la Prestación Complementaria de Vivienda (PCV).

Como consecuencia de las medidas adoptadas para contener la pandemia de la COVID-19 se han incrementado sustancialmente las quejas relacionadas con la salud de la ciudadanía. Casi el **47%** de los expedientes de queja tramitados tienen relación con **derechos sociales (salud, inclusión social, vivienda, educación, etc.)**

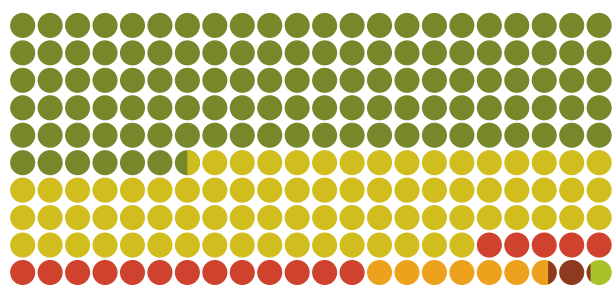
También las quejas referidas a los **colectivos de atención pública** suponen un número importante. Muchos de esos expedientes (incluyendo los del área de inclusión social) guardan relación con las políticas públicas dirigidas a garantizar la **igualdad real y efectiva** de todas las personas, removiendo los obstáculos que impiden o dificultan el ejercicio de ese derecho a mujeres, personas mayores, niños, niñas y adolescentes, personas con discapacidad, personas LGTB, inmigrantes, personas gitanas, etc.



Atendiendo a 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 2021 (casi un 53%) y se mantienen sin grandes variaciones las referidas a actuaciones de los ayuntamientos de nuestra Comunidad Autónoma (34%). Cerca del 9% han afectado a las diputaciones forales.

En cualquier caso, el hecho de que se analicen las actuaciones de 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.

### Distribución de los expedientes tramitados por administraciones afectadas



● Gobierno Vasco	52,60%
● Administración local	34,12%
● Administración foral	8,69%
● Organismos públicos	3,78%
● Administración del Estado	0,57%
● Justicia	0,24%

### GRADO DE SATISFACCIÓN

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 y tratar, así, 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 2021, en el 53% de los casos se ha estimado que existía alguna actuación incorrecta de la administración afectada.

Al ser preguntados sobre cómo valorarían la atención dispensada por el personal del Ararteko, **74%**

de los ciudadanos y ciudadanas considera que **“la atención ha sido buena o muy buena”**.

Sobre la intervención del Ararteko (disponibilidad, interés demostrado, gestiones realizadas) más del 66% opina que ha sido muy positiva o positiva.

Casi el **78% recomendarían acudir al Ararteko** para cualquier problema con la Administración.

Además, 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 (conocida por el 70% de los y las usuarios) y la **carta de servicios** del Ararteko, que recoge todos los compromisos de calidad y los derechos de las personas usuarias respecto a la institución, así como la forma de ejercerlos (conocida por el 48% de las personas que han cumplimentado la encuesta). En los resultados de la encuesta se destaca de forma muy positiva la facilidad para hacer gestiones ante el Ararteko.

Estos resultados 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 positiva.

Desde hace un tiempo se ha favorecido, también, la presentación de sugerencias u opiniones sobre los servicios que presta el Ararteko y en la reforma de la [Carta de Servicios](#), 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. En 2021 se han presentado 27 solicitudes y quejas.

### ¿Recomendaría usted a alguna persona con problemas con la Administración que acudiera al Ararteko?



## OSAKIDETZA RECONOCE EL NIVEL DE DESARROLLO PROFESIONAL DE UNA PERSONA, DESPUÉS DE QUE EL ARARTEKO ASÍ SE LO RECOMENDARA



Una persona mostró al Ararteko su disconformidad con una actuación del Servicio Vasco de Salud Osakidetza en relación con la convocatoria ordinaria del nivel de desarrollo profesional correspondiente al ejercicio 2011.

En 2013 obtuvo una plaza en el Servicio Cántabro de Salud y poco más tarde volvió a Osakidetza, en comisión de servicios. Desde entonces ha trabajado de forma continuada en esta organización, bien mediante comisión de servicios, bien en calidad de personal fijo, ya que en febrero de 2019 obtuvo un puesto tras participar en un concurso de traslados.

En 2014, una resolución del director general de Osakidetza acordó la suspensión de la convocatoria, si bien estableció el mantenimiento de la validez de todas las actuaciones realizadas hasta la fecha, que quedarían formando parte del expediente administrativo suspendido hasta que la situación económica lo permitiera y pudiera acordarse el levantamiento de la suspensión.

Mientras se encontraba en vigor aquella suspensión, la persona promotora de la queja participó en la convocatoria de desarrollo profesional llevada a cabo en el Servicio Cántabro de Salud y obtuvo el reconocimiento del Nivel I. Dicho reconocimiento fue homologado por Osakidetza.

Cuando se levantó la suspensión y continuó el proceso, se publicó provisionalmente la asignación de los niveles obtenidos en la convocatoria, pero la reclamante no figuraba, había *“sido excluida por no reunir los requisitos establecidos en la Resolución de Convocatoria.”*

El Ararteko, que no compartía ese criterio, solicitó a Osakidetza que adoptara las medidas necesarias para tramitar una solicitud de reconocimiento de desarrollo profesional presentada en la convocatoria de 2011. Osakidetza, a quien agradecemos su colaboración, ha aceptado la recomendación del Ararteko.

## EL AYUNTAMIENTO DE LEZO ACEPTA UNA RECOMENDACIÓN DEL ARARTEKO DIRIGIDA A DAR RESPUESTA A UNA DENUNCIA DE UNA OBRA EJECUTADA SIN LICENCIA URBANÍSTICA

Una persona acudió al Ararteko por la falta de respuesta del Ayuntamiento de Lezo a una denuncia para restablecer la legalidad urbanística por colocar una tejavana sin licencia municipal en un caserío de Lezo.

En su reclamación afirmaba que el Ayuntamiento de Lezo declaró, mediante una resolución, que la construcción de una tejavana en el caserío no disponía de la preceptiva licencia y que resultaba incompatible con la ordenación vigente del Plan General de Ordenación Urbana de Lezo. En aquella resolución se dictó, también, una orden de derribo de la tejavana, en el plazo de un mes desde su notificación.

Posteriormente, la reclamante solicitó información al ayuntamiento sobre las medidas tomadas para la ejecución del derribo, pero no obtuvo respuesta por parte del ayuntamiento, motivo por el cual acudió al Ararteko.

Analizados el objeto de la reclamación y las actuaciones seguidas por el Ayuntamiento de Lezo, el Ararteko le recomendó que resolviera, con la mayor brevedad, de forma expresa y motivada, la denuncia presentada, para hacer cumplir el requerimiento municipal que ordenaba el derribo de la tejavana.

EL ayuntamiento ha aceptado la recomendación del Ararteko y declara la obligación de garantizar la restauración de la legalidad urbanística.





## EL GOBIERNO VASCO TOMARÁ LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA QUE LA PRESENCIA DE MUJERES EN LA COMISIÓN TÉCNICA DEL LABI ALCANCE, COMO MÍNIMO, UN 40% DE SUS MIEMBROS

*Así se lo recomendó el Ararteko después de que una ciudadana solicitara su intervención ante su disconformidad con la designación de las personas que componen la Comisión Técnica del Plan de Protección Civil de Euskadi (LABI), por entender que no se ajustaba al principio de representación equilibrada de mujeres y hombres.*

La reclamante se había dirigido al Gobierno Vasco, a través de Zuzenean, exponiendo su preocupación por el hecho de que el órgano en cuestión no tuviera una representación equilibrada de ambos sexos. La respuesta se limitaba a señalar que se agradecían sus comentarios y sugerencias, y que éstos se tendrían en cuenta, sin otra precisión ni detalle.

Tras solicitar información, la Presidencia del Gobierno Vasco explicó en su respuesta al Ararteko los condicionantes que determinan la composición de la citada comisión, entre los cuales destaca el hecho de que se compone de titulares de otros órganos, dentro del ámbito profesional de la epidemiología, el cual “tiene su propia composición y características y no viene determinada por el equilibrio entre hombres y mujeres”. Así mismo, detalló las últimas medidas tomadas para avanzar hacia una representación equilibrada de mujeres y hombres.

El Ararteko reconoció el esfuerzo llevado a cabo y las medidas tomadas por el Gobierno Vasco durante la vigencia de la emergencia sanitaria, para aproximarse a una representación equilibrada de mujeres y hombres en el LABI, pese a las dificultades objetivas derivadas de la configuración de este organismo, compuesto por personas procedentes de otros organismos, con competencias especializadas en la materia.

No obstante, consideramos que existe un margen de actuación para la designación de estas personas, por lo que animamos al Gobierno Vasco a continuar con el esfuerzo emprendido hasta lograr de manera efectiva que el principio de representación equilibrada sea una realidad, también en la composición de la Comisión Científico-Técnica del LABI u otras instancias de la misma naturaleza que se puedan establecer en el futuro.

Por ello, el Ararteko recomendó a la Presidencia del Gobierno Vasco, y así lo ha aceptado, que se asegure que, en el futuro, la composición de la Comisión Científico-Técnica del LABI o de otras instancias de la misma naturaleza que se puedan establecer alcance, como mínimo, un 40% de ambos sexos.

## EL AYUNTAMIENTO DE LEIOA CONSIDERARÁ ARTICULAR UN PROCEDIMIENTO DE ACCESO A LAS PISCINAS TANTO PARA ABONADOS COMO PARA USUARIOS

*Así se lo recomendó el Ararteko después de analizar la queja de una ciudadana que planteó su disconformidad con la decisión del Ayuntamiento de Leioa de no permitir el acceso a las piscinas municipales de verano a quien no tenga la condición de abonado de las instalaciones deportivas municipales.*

Señalaba que, por segundo año consecutivo, los vecinos de Leioa no abonados a esas instalaciones, no pueden acceder a las piscinas de verano, a la que los abonados acceden con cita previa, ni aunque haya sitio disponible. La reclamante no quiere el abono, porque su coste le resulta excesivo para el uso que le pudiera dar.

El ayuntamiento justificó la medida esgrimiendo criterios sanitarios: *“Debido a la situación sanitaria existente nos hemos visto en la obligación de mantener una serie de normas y controles con el objetivo del correcto funcionamiento de la instalación, además de resguardar la salud de todas nuestras y nuestros usuarios.”*

El Reglamento de utilización de las instalaciones deportivas municipales reconoce el derecho a utilizar las instalaciones deportivas municipales, tanto en calidad de abonado como de usuario (no abonado). Si bien ese reglamento se ha visto afectado por normas de rango superior que regulan las medidas de prevención para contener la propagación de infecciones causadas por el COVID, esas normas no establecen ningún tipo de limitación con relación al tipo de personas usuarias de las instalaciones.

Transcurrido más de un año desde el comienzo de la pandemia el Ayuntamiento de Leioa, tal y como lo hizo en 2020, no ha previsto otra alternativa menos restrictiva para los derechos de las personas usuarias.

El Ararteko considera que existen otras alternativas menos restrictivas, como es la cita previa, que permite un adecuado control de accesos e identificación de las personas usuarias.

Por ello, el Ararteko sugirió al Ayuntamiento de Leioa que articule un procedimiento de acceso a las piscinas, tanto en calidad de persona abonada como de usuaria, que con garantía para la salud de todas las personas, proporcione un ambiente seguro en dichas instalaciones y pueda dar cumplimiento también al reglamento que regula la utilización de dichas instalaciones.

El Ayuntamiento ha comunicado al Ararteko que está trabajando en la renovación del reglamento de instalaciones deportivas y que cuestiones como la oferta deportiva para abonados y no abonados es un tema que se tendrá en cuenta en dicha renovación.

## EL ARARTEKO PIDE REVISAR LA EXTINCIÓN DE UNA RGI A UNA MUJER CUYO MARIDO ES TEMPORERO Y SALE DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA PARA TRABAJAR

Una persona planteó al Ararteko su desacuerdo con la resolución de Lanbide que acordaba la extinción de su derecho a la renta de garantía de ingresos (RGI) y que, además, le reclamaba casi 4.000 euros en concepto de prestaciones percibidas de forma indebida.

Lanbide consideraba que la titular de la RGI incumplía el requisito de constituir una unidad de convivencia especial por traslado temporal.

Desde 2013 año en el que le fue reconocido el derecho a la RGI la reclamante forma una unidad de convivencia junto a su marido y la hija menor de edad de ambos. Su marido es temporero, por lo que sale de la Comunidad Autónoma de Euskadi (CAE) para trabajar, en verano, con ocasión de la recolección de la fruta, y en alguna ocasión también en invierno, para la recolección de la aceituna.

El Ararteko solicitó información al Departamento de Empleo y Políticas Sociales, en la actualidad Departamento de Trabajo y Empleo del Gobierno Vasco.

En respuesta, Lanbide remitió un informe en el que exponía que el *“cónyuge de la titular de la RGI ha enlazado periodos de trabajo fuera de la CAE por tiempo superior a los 12 meses, por lo que de acuerdo con el número 4 de los Criterios de Lanbide en Materia de Renta de Garantía de Ingresos 2017 se extingue la RGI porque la pareja no puede estar separada más de un año por razones de trabajo y cobrando la RGI.*

En opinión del Ararteko, las dudas surgen en torno a la equiparación que efectúa Lanbide entre la suma de varios períodos de trabajo fuera de la CAE, cuya cómputo global da lugar a una separación de los cónyuges por un tiempo superior a 12 meses, y un único traslado por trabajo fuera de la CAE de carácter permanente.

Pero lo cierto es que el Decreto 147/2010 de la Renta de Garantía de Ingresos no contiene una alusión expresa a una posible suma de períodos de separación por motivo de trabajo.

En este sentido, se constata que Lanbide con su interpretación viene a castigar con la pérdida de la RGI a una unidad de convivencia en la que uno de sus miembros realiza un esfuerzo por obtener ingresos propios.

Además no es posible obviar la existencia de una menor en la unidad de convivencia, algo que el Departamento de Empleo y Políticas Sociales debería haber sopesado adecuadamente antes de adoptar su decisión.

## EL AYUNTAMIENTO DE BILBAO RECONOCE EL EMPADRONAMIENTO DE UN CIUDADANO CON LA ANTIGÜEDAD NECESARIA PARA SOLICITAR PRESTACIONES



Un ciudadano que había sido solicitante de protección internacional y que había estado inscrito en el padrón municipal acudió al Ararteko por su situación padronal en Bilbao. En octubre de 2019 el Ministerio de Interior le denegó la solicitud de protección internacional y un mes más tarde presentó en la Embajada de la República Democrática del Congo la solicitud de expedición de pasaporte.

En junio de 2020 solicitó un cambio de domicilio en el Registro del Ayuntamiento de Bilbao y le informaron de que debía presentar el pasaporte como documento identificativo en la solicitud de inscripción padronal.

Alegó que desde la denegación de la solicitud de protección internacional había llevado a cabo todos los esfuerzos necesarios para la expedición de su pasaporte por parte de la República Democrática del Congo. La declaración del estado de alarma derivada de la pandemia interrumpió la atención presencial por parte de la Embajada, que informó a la Comunidad Congoleña de España de que la recopilación de los datos biométricos para la concesión de los pasaportes estaría suspendida hasta nueva orden.

El Ayuntamiento de Bilbao le denegó la solicitud de inscripción en el padrón municipal, por no aportar documentación identificativa suficiente y en vigor. Acudió de nuevo a pedirla inscripción en el padrón, adjuntando el certificado de haber pedido el pasa-

porte en la Embajada en España de la República Democrática del Congo.

En aquel momento le informaron de que estaba de baja en la inscripción en el padrón, y remitió un correo al ayuntamiento, adjuntando determinada documentación y solicitando que se incorporara al expediente y que se revisara la baja en la inscripción en el padrón municipal. La documentación consistía en un escrito en el que explicaba su situación, la autorización del empadronamiento, el certificado de pasaporte y la comunicación de la Embajada.

En febrero del 2021 obtuvo su pasaporte y se inscribió en el padrón del municipio en el que actualmente reside. No obstante, el hecho de que haya un hueco en el padrón municipal de un año le está causando dificultades, ya que la normativa que regula el acceso a determinados servicios y prestaciones exige acreditar un periodo previo continuado de empadronamiento.

El Ararteko considera que no cabía la denegación de la solicitud de cambio de domicilio en la inscripción en el padrón municipal y recomendó al Ayuntamiento de Bilbao que la revisara.

El ayuntamiento nos ha informado que registrará el cambio de domicilio y reconoce el empadronamiento desde octubre de 2018. Esto permitirá al ciudadano disponer de la antigüedad necesaria en el padrón y acreditar la residencia efectiva para solicitar las prestaciones.

## EL ARARTEKO RECOMIENDA AL AYUNTAMIENTO DE BILBAO QUE RESUELVAN LA SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN DE LA CANTIDAD ABONADA PARA CANCELAR UNA DENUNCIA POR INFRINGIR LA NORMATIVA DE LA OTA



Una ciudadana solicitó la intervención del Ararteko para que el Ayuntamiento de Bilbao le devolviera la cantidad de 30 euros que, según indicaba, había abonado por error para anular la denuncia de un vigilante de la OTA contra su vehículo, por no disponer de título habilitante para estacionar en la zona regulada.

La reclamante aseguraba que el vehículo sí disponía de título habilitante, que había obtenido por medio de la App "BilbaoPark" a la misma hora en la que el vigilante había formulado la denuncia.

Según indicaba, la persona que le atendió en el teléfono de atención de la OTA, con la que contactó al conocer la denuncia, le indicó que comunicaría al Ayuntamiento la incidencia para que la archivase, tras comprobar que esa actuación y la autorización de estacionamiento se habían realizado a la misma hora.

Posteriormente, al consultar el histórico de la App, se dio cuenta de que había clicado involuntariamente en la opción de cancelación de la denuncia, activando automáticamente esa opción sin quererlo.

De acuerdo con la información que nos facilitó, la interesada solicitó la devolución de la cantidad abonada involuntariamente en concepto de cancelación de la denuncia, aportando la denuncia y la autorización de estacionamiento obtenida en la App "BilbaoPark", pero el Servicio de Atención a la Ciudadanía del Área de Movilidad y Sostenibilidad le comunicó que los servicios jurídicos entendían que no era posible anular la cancelación de la denuncia, sin una mayor explicación.

Tras solicitar información, el Área de Movilidad y Sostenibilidad informó al Ararteko de que no procedía la devolución, porque, según constaba en la base de datos del sistema de la OTA, la denuncia era anterior a la obtención del tique correspondiente en la App "BilbaoPark".

Sin embargo, el Ayuntamiento no ha informado de cuáles son las horas en las que, según la base de datos del sistema de la OTA, se formuló la denuncia y se obtuvo la autorización de estacionamiento. Tampoco ha aclarado cómo es posible que en la base de datos conste una información que la documentación aportada por la reclamante desmiente. Ni ha explicado por qué considera que la denuncia se formuló antes de que se obtuviera la autorización de estacionamiento, teniendo en cuenta la documentación citada.

Por ello, el Ararteko recomienda al Ayuntamiento de Bilbao que resuelva la solicitud de devolución de la cantidad abonada para cancelar una denuncia por infringir la normativa de la OTA y devuelva a la reclamante el importe citado más los intereses de demora.

## EL ARARTEKO PIDE QUE LA VIVIENDA INTEGRADA EN UN PROGRAMA DE INTERVENCIÓN SOCIAL GESTIONADO POR UNA ORGANIZACIÓN SOCIAL DEBIDAMENTE REGISTRADA TENGA LA CONSIDERACIÓN DE RESIDENCIA COLECTIVA

*Así, todas las unidades de convivencia que se alojen en ella podrán acceder a la renta de garantía de ingresos y a la prestación complementaria de vivienda*

Varias asociaciones de Araba y Bizkaia informaron al Ararteko de que Lanbide-Servicio Vasco de Empleo está denegando o extinguiendo el derecho a la renta de garantía de ingresos (RGI) al existir en un mismo domicilio dos unidades de convivencia que tienen reconocida la RGI a la fecha de solicitud, con base en lo establecido en el Decreto 147/2010, regulador de la Renta de Garantía de Ingresos.

Las asociaciones alegaban que las personas más vulnerables que precisan de la prestación de RGI se veían abocadas a vivir en hostales, pensiones o, si podían acceder, en una habitación compartida, sin ninguna supervisión o apoyo profesional.

Estas asociaciones gestionan programas de inclusión social y disponen de viviendas en las que se alojan las personas que participan en los programas. Las personas usuarias se encuentran en situación de exclusión social y residencial grave y son objeto de una intervención social dirigida a su inclusión social y laboral.

Lanbide considera que la vivienda en la que residen no tiene consideración de vivienda colectiva porque no cumple ninguna de las condiciones que estable-

ce el decreto citado. Para que la vivienda tenga esa consideración, es necesaria una autorización que corresponde otorgar las diputaciones forales; sin embargo, éstas carecen de una normativa sectorial para concederla.

A juicio del Ararteko, mientras no se elabore esa normativa no cabe denegar o extinguir la RGI a una persona usuaria de un programa dirigido a su inclusión social.

Por ello, recomienda al departamento de Trabajo y Empleo del Gobierno Vasco que la vivienda integrada en un programa de intervención social gestionado por una entidad social, que está debidamente registrada, tenga la consideración de residencia colectiva, y que todas las unidades de convivencia que se alojen en ella puedan acceder a la renta de garantía de ingresos y a la prestación complementaria de vivienda.

Pide, también, que se modifique la actual limitación existente sobre la concurrencia en un mismo marco de convivencia de, como máximo, dos unidades beneficiarias de la renta de garantía de ingresos, por estimar que, en estos momentos de crisis sanitaria, económica y social, es necesario poner en marcha todas las medidas sociales dirigidas a garantizar un alojamiento adecuado.



## BIZILAGUN REANUDARÁ LA ATENCIÓN PRESENCIAL DEL SERVICIO QUE PRESTA, TAL Y COMO LE RECOMENDÓ EL ARARTEKO

*La ciudadanía podrá optar así por la prestación presencial o telefónica de este servicio, cuyo objetivo es ofrecer una serie de instrumentos para solucionar los desacuerdos que surgen en una comunidad de vecinos o en las relaciones entre quien alquila una vivienda o lonja y quien la toma en arrendamiento.*

Una ciudadana solicitó a finales de julio la intervención del Ararteko ya que la atención que prestaba el servicio Bizilagun era exclusivamente telefónica y era imprescindible solicitar cita previa a través de internet o en el teléfono 012. Una vez que se disponía de la cita, desde el servicio realizaban la llamada telefónica el día y hora reservado.

La reclamante indicó que había intentado en tres ocasiones exponer su problema telefónicamente, pero que no fue posible, porque le remitían inexorablemente a la solicitud de cita previa telemática.

Además, el sistema establecido no contemplaba a las personas que no tienen teléfono, y reclama un servicio más acorde a sus derechos como ciudadana.

Tras la declaración de situación de emergencia sanitaria, la mayoría de las administraciones cerraron sus dependencias y servicios no esenciales, de forma que la relación con la ciudadanía se limitaba a una relación telefónica o telemática.

Finalizado el período de confinamiento muchas administraciones fueron retomando, progresivamente, la atención presencial, adoptando planes para hacer frente a la COVID-19 y simultaneando, en algunos casos, el trabajo presencial y a distancia.

La transformación de la administración derivada de la digitalización que se está produciendo, además de ganar eficacia interna, debe prestar mejores servicios públicos a la ciudadanía, si bien los hechos evidencian una tendencia a establecer *de facto* las relaciones telemáticas o telefónicas, por lo que la atención presencial es subsidiaria o inexistente en algunos casos.

Como recoge el estudio sobre administración digital elaborado recientemente por el Ararteko, “*Aun cuando el avance de la implantación de las herramientas de la administración electrónica debe afianzarse e incrementarse, es imprescindible mantener siempre abierto el canal presencial con la ciudadanía y la posibilidad de interactuar y relacionarse físicamente y no solo con carácter virtual*”.

## EL ARARTEKO RECOMIENDA A LA JUNTA ADMINISTRATIVA DE ULLIBARRI-GAMBOA QUE GIRE LOS RECIBOS DE LA TASA DE AGUA DE ACUERDO CON LAS LECTURAS DE LOS CONSUMOS

Un ciudadano planteó al Ararteko su desacuerdo con el sistema de facturación del consumo de agua que venía empleando la Junta Administrativa de Ullibarri-Gamboa. Alegaba que su vivienda disponía de un contador individual de agua y que esa entidad local menor, en su día, había aprobado una Ordenanza Fiscal que regulaba la tasa por suministro domiciliario de agua potable en función del consumo registrado por el contador.

Sin embargo, según explicó, la Junta Administrativa aplicaba un sistema diferente, al margen de las previsiones de la Ordenanza fiscal, sobre la base de una cantidad fija, por contador y de otra variable, resultado del reparto -a partir iguales, entre todos los abonados- del conjunto de los gastos en los que había incurrido la Junta Administrativa en la prestación de ese servicio.

Afirmó que en relación con el consumo de 2018 -último ejercicio que se había pasado al cobro- la Junta Administrativa les había reclamado el pago de una cuota fija de 50 € anuales por contador a todos los titulares de inmuebles con suministro doméstico. Esta cantidad había ascendido a 80 € anuales, en el caso de los 4 contadores industriales instalados en la población.

A esta cuota fija se había sumado un segundo importe, resultado de dividir entre los 64 contadores de agua instalados en la localidad el resto de la totalidad de los costes de suministro, depuración, electricidad, etc. que habían sido asumidos por la Junta Administrativa en 2018 para poder prestar el servicio y que no habían sido recaudados con el abono de la cuota fija anual.

El afectado cuestionaba este sistema de repercusión de costes porque equiparaba tipologías de consumo muy distintas entre sí, en claro perjuicio de las personas usuarias que realizaban un consumo doméstico y moderado ya que, en el pueblo, además de viviendas unifamiliares había dos actividades hosteleras, un club náutico o varias piscinas particulares.

A juicio del Ararteko, un criterio de distribución de costes que prescinde en un servicio de abastecimiento de agua potable del concreto volumen de agua consumido por cada persona abonada y registrado en su contador resultaría, también, contrario al principio de justicia material y a los principios de legalidad, de igualdad, de equivalencia, de capacidad económica, así como al uso sostenible del recurso.



## ACTUACIONES DE OFICIO

Además de estudiar e investigar las quejas que presentan los ciudadanos y ciudadanas, la institución del Ararteko emprende, **por iniciativa propia**, la investigación de diversos asuntos. En algunos se considera que puede haber actuaciones irregulares de alguna administración pública vasca y en otros se suscita la posibilidad de colaboración o prestación de nuevos servicios.

En 2021 el Ararteko inició un expediente de oficio al conocer la aprobación por parte de Lanbide de la 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”, y cuya entrada en vigor se produjo en diciembre de 2020.

Con el fin de aclarar su aplicación ante ulteriores consultas o quejas, el Ararteko cursó una petición de información a Lanbide.

La normativa prevé que las unidades de convivencia con menores a cargo que se integren en el domicilio de otros familiares (padres, abuelos, hermanos, etc.) constituyen una unidad de convivencia (UC) independiente de éstos, a efectos del reconocimiento de la Renta de Garantía de Ingresos (RGI), sin establecer un límite de duración a esta previsión.

Esta condición de UC independiente del resto de convivientes se reconoce por la especial vulnerabilidad de las unidades de convivencia con menores a cargo, y persigue garantizar su autonomía incluso cuando, por diversas razones de índole socioeconómica, se ven obligadas a integrarse en el domicilio de otros familiares.

Hasta el momento esta previsión beneficiaba, fundamentalmente, a familias monomarentales, con menores de edad a su cargo.

El decreto de desarrollo de la Ley limitó temporalmente a dos años la duración de estas UC especiales.

Esta limitación ya fue objeto de atención por parte de esta Institución en el **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**, elaborado el año 2017.

Entonces se llamó la atención sobre el hecho de que el desarrollo normativo de la ley había limitado la duración de las UC especiales, por lo que el Ararteko planteó la necesidad de reflexionar sobre la posibilidad de que, al menos, en algunos supuestos excepcionales, este plazo pudiera prorrogarse, en coordinación con los servicios sociales, para facilitar el cambio de domicilio con anterioridad al transcurso del plazo concedido.

Lejos de ampliarla, la instrucción actual parece que limita aún más la duración de la UC especial de personas con menores a cargo, y amparándose en diversas sentencias de los tribunales contencioso-administrativos, precisa que “la duración de la UC especial con menor a cargo no podrá ser superior a 24 meses contados desde el nacimiento o adopción.”

Puede entenderse que solo es aplicable a personas con menores a cargo que ya vivían en el domicilio de un familiar antes de nacer los hijos y que dispondrían de 24 meses desde el nacimiento o la adopción para ser consideradas UC independientes.

Pero al Ararteko le preocupa que, tal y como está redactada la Instrucción, se aplique a todas las UC con menores a cargo, de forma que, por ejemplo, una persona con dos hijos de 7 y 9 años que vivía de manera independiente y que por razón de la crisis vuelve al hogar paterno y solicita la RGI, vea denegada su solicitud.



## PROPUESTAS PARA LA MEJORA EN EL CONTROL AMBIENTAL DE LA ELECTROCUCIÓN Y COLISIÓN DE LA AVIFAUNA EN INSTALACIONES ELÉCTRICAS DEL PAÍS VASCO

Esta recomendación tiene su origen en una reclamación presentada por la Sociedad Española de Ornitología (SEO/BirdLife) y realiza una valoración sobre la situación actual de protección ambiental de la avifauna por los riesgos derivados de las líneas eléctricas en el País Vasco.

Destaca, por ejemplo, que el número de casos de electrocución y colisión de avifauna detectados en Euskadi es limitado con respecto al de otros territorios. Pero destaca, también, la importancia de las especies afectadas, algunas de especial protección e, incluso, en peligro de extinción.

En cualquier caso, en Euskadi se va produciendo un paulatino avance en las medidas implementadas para la adaptación de las líneas eléctricas en zonas protegidas. Además, existen para los poderes públicos obligaciones jurídicas derivadas de tratados internacionales de protección de especies migratorias.

El Ararteko recomienda una serie de medidas para la mejora en la inspección y control de los incidentes de electrocución y colisión de aves con líneas eléctricas en el País Vasco.



## PROPUESTAS PARA EL IMPULSO DE LA INVESTIGACIÓN Y EL EJERCICIO DE LA POTESTAD SANCIONADORA EN LOS INCENDIOS FORESTALES DETECTADOS EN EL PAÍS VASCO

El Ararteko inició una actuación de oficio tras conocer, a través de los medios de comunicación y redes sociales, la preocupación social por la existencia de algunos incendios forestales de cierta entidad en el País Vasco, presumiblemente provocados, y las dificultades para esclarecer una autoría que permita exigir la correspondiente responsabilidad en cada caso.

El Ararteko recomienda una serie de **medidas para mejorar la inspección y el control** de los incendios forestales. Entre esas propuestas se han incluido recomendaciones dirigidas a mejorar el acceso a la información ambiental sobre los incendios forestales, la promoción de la colaboración ciudadana y la protección del denunciante medioambiental, en el caso de los incendios forestales.

También realiza recomendaciones para mejorar el cumplimiento de la normativa de protección contra incendios, mediante el ejercicio de las potestades de inspección e investigación de las causas de los incendios forestales.

El Ararteko recuerda a las administraciones forales competentes la obligación de impulsar de oficio las medidas de inspección y diligencias de investigación de los incendios forestales, y que la guardería forestal encargada de la inspección de los incendios debe disponer de formación específica y de medios materiales suficientes.

El Ararteko recoge, también, la obligación de las administraciones forales de ejercer las potestades sancionadoras, el resarcimiento de los daños ambientales causados por el incendio y la obligación de remitir al Ministerio Fiscal los expedientes de incendios forestales.

Además, el Ararteko destaca la importancia de impulsar los mecanismos de coordinación en la vigilancia ambiental de los incendios forestales. A ese respecto el Ararteko reconoce la labor realizada hasta la fecha por la Fiscalía de Medio Ambiente en la prevención y control de los incendios forestales. Conviene advertir que la investigación y calificación de las infracciones penales es competencia estricta de la Fiscalía y del Juzgado, y que debe quedar descartada cualquier interferencia al respecto.



## PAUTAS DE ACTUACIÓN EN CASOS DE ABUSO Y EXPLOTACIÓN SEXUAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES EN EUSKADI

Esta recomendación general del Ararteko pretende 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.

Plantea como **principal objetivo asegurar una intervención eficaz** en los casos de abuso y explotación sexual infantil garantizando, en todos los casos, la protección de la víctima y la reparación del daño.

### Las dos ideas fuerza que traccionan del resto de elementos son:

1. La orientación de todas las actuaciones a mitigar la victimización secundaria.
2. El acceso de todos los niños, niñas y adolescentes víctimas al tratamiento para la reparación del daño con la mayor brevedad posible.

Una vez definidas técnicamente las pautas de actuación consideradas más adecuadas para este momento y en las circunstancias actuales, **el Ararteko recomienda** a las administraciones públicas vascas implicadas:

- ✓ Que apliquen las medidas recogidas en las “Pautas de actuación en casos de abuso y explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en Euskadi” en aquellos aspectos concretos que afectan a su sistema o institución.
- ✓ Que difundan dichas pautas en su ámbito competencial y pongan en marcha todas las acciones y reformas necesarias para que cada modelo de actuación y procedimental se adecúe e integre las medidas contempladas en ella.
- ✓ Que promuevan la formación y especialización de las personas profesionales de su ámbito correspondiente, incluidas las que realizan su práctica privada. Deberá asegurarse, además, que dicha

formación se lleva a cabo desde un enfoque de derechos humanos, de infancia y de género.

- ✓ Que realicen el seguimiento y la evaluación de las medidas desarrolladas, incorporando los elementos de corrección y mejora que se valoren necesarios y comunicándolo al Ararteko para la actualización, en su caso, de las pautas de actuación.

Además le insta al sistema de servicios sociales a que, como primer paso en su apuesta por un modelo de atención integral, articule los servicios necesarios para garantizar el acceso al tratamiento público a todas las niñas, niños y adolescentes víctimas de abuso sexual, independientemente de cualquier valoración respecto a la capacidad protectora de su familia.

También invita a las instituciones que integran la administración de justicia a que posibiliten la integración en su práctica procedimental de las citadas pautas de actuación.

Esta propuesta comparte finalidad y orientación con otras iniciativas de total actualidad, como es el proyecto de ley orgánica de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia, actualmente en tramitación por las Cortes Generales. Lo mismo cabe decir del modelo de *las casas de los niños y niñas* o modelo Barnahus, por el que la Administración vasca apuesta, si atendemos a las principales líneas de actuación presentadas por la responsable del Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco al inicio de la XII Legislatura.

Las pautas de actuación propuestas han recorrido ya el camino de fijar objetivos y orientaciones compartidos, alcanzar consensos y acordar formas de trabajo coordinadas. Por todo ello, se podría pensar en estas pautas de actuación como un primer paso en la buena dirección, un instrumento real y actual al servicio de una respuesta cada vez más ambiciosa en la que seguir trabajando.

## DECLARACIONES INSTITUCIONALES

A través de las **declaraciones institucionales**, el Ararteko se manifiesta públicamente sobre diversos asuntos de interés para transmitir a la sociedad vasca un mensaje con motivo de la celebración de diferentes efemérides. Recogemos a continuación un resumen de las principales declaraciones institucionales realizadas a lo largo de 2021.



### 8 DE MARZO: DÍA INTERNACIONAL DE LAS MUJERES

**A mayor igualdad de género, más democracia, mejor protección de los derechos humanos y mayor bienestar para toda la ciudadanía**

La igualdad entre mujeres y hombres significa visibilidad, empoderamiento y participación de las mujeres en todas las esferas públicas, significa un acceso igual a los recursos económicos, al tiempo y al reconocimiento del valor de todo el trabajo, también de aquel trabajo de cuidado y atención a las personas que no está remunerado por realizarse en el ámbito doméstico, en el que millones de mujeres dejan su tiempo, su dedicación, su saber y su esfuerzo sin contraprestación alguna.

La pandemia nos ha enseñado cuánto han dado las mujeres en primera línea de cuidado por el resto de las personas y nos ha mostrado la importancia de esta dedicación para paliar su impacto.

El Ararteko está convencido de que sólo las alianzas debidamente tejidas entre hombres y mujeres, entre sociedad civil e instituciones (desde la convicción e implicación personal, compartiendo estrategias y canalizando la participación del mayor número de personas) pueden acabar con esas desigualdades y barreras. Por ello, estima que es fundamental elaborar una agenda pública que, además de profundizar en las medidas existentes trazadas en esa ruta por la igualdad, tenga en cuenta también la importancia de la pedagogía para que el mensaje de la igualdad de género alcance al mayor número de personas, como un mensaje de avance humanitario, de progreso político, económico y social.



### 5 DE JUNIO: DÍA MUNDIAL DEL MEDIO AMBIENTE

**La (re)generación que impulsará el cambio en el Planeta**

En 2021 se puso el foco de atención en la tarea de prevenir, detener y revertir la degradación de los ecosistemas en todo el Planeta. El lema elegido (“*reimagina, recupera, restaura*”) marca el inicio de un decenio de las Naciones Unidas dedicado a revertir la degradación de los ecosistemas en todos los continentes y océanos, para, de ese modo, erradicar la pobreza, combatir el cambio climático y prevenir una extinción masiva de especies.

A ese respecto, el Ararteko comparte la reflexión de las Naciones Unidas de que no es tiempo para la inacción frente a la degradación. No podemos cambiar lo destruido pero sí podemos poner la semilla para la reforestación de árboles, para reverdecer nuestras ciudades y para replantar nuestros jardines.

Durante las últimas décadas se están produciendo indiscutibles avances en la mejora ambiental de los entornos urbanos en muchas de las poblaciones de Euskadi.

En esa tarea de protección y restauración de nuestros ecosistemas, el Ararteko quiere poner en valor la labor de concienciación y de denuncia ambiental que la ciudadanía, de forma individual o a través de las asociaciones, viene desempeñando.

En este Día, debemos reconocer que ya ha nacido la generación de personas que puede hacer las paces con la naturaleza frente a la catástrofe climática, a la contaminación y a la pérdida de biodiversidad. La *#GeneraciónRestauración* impulsará el cambio ya iniciado. Es su momento. Es nuestro momento.



## 21 DE ENERO: DÍA EUROPEO DE LA MEDIACIÓN

**La mediación confiere protagonismo a las partes en conflicto y a la comunidad a la hora de resolver problemas de todo orden facilitando la reparación.**

En este día, el Ararteko considera que es necesario trabajar en toda Europa en instrumentos que den cabida a la participación de la sociedad en la administración de justicia, mediante fórmulas extra e intrajudiciales que propicien y potencien el diálogo y los encuentros entre las partes y la participación activa de la comunidad en la resolución de los conflictos.

De igual modo, conviene articular una cooperación de los servicios públicos de mediación con los operadores jurídicos, garantes necesarios de los derechos inalienables de las partes.

El Ararteko destaca que la mediación confiere protagonismo a las partes en conflicto y a la comunidad a la hora de resolver problemas de todo orden, facilitando la reparación no solo en términos legales, sino también morales y emocionales.

Dada la amplia litigiosidad existente en nuestra sociedad que interviene en la resolución de los conflictos, es necesario trabajar la mediación también en otros ámbitos como el educativo, de manera que se fomenten valores como la escucha, la empatía y la responsabilización de la ciudadanía, y se pueda avanzar hacia una sociedad más participativa y democrática con cauces de resolución pacífica de conflictos.



## 9 DE MAYO: DÍA DE EUROPA

### La hora de la juventud

Niños, niñas, adolescentes y jóvenes son el futuro de Euskadi y de Europa. Este año de pandemia nos ha mostrado que, a pesar de eso, sus voces se escuchan demasiado poco. Toda la población ha sufrido las consecuencias de la pandemia, pero a cada persona y a cada grupo le ha afectado de manera diferente según sus características. Niños, niñas, adolescentes y jóvenes se han visto limitados en su acceso a la educación, al ocio y al juego; han tenido que renunciar a contactos sociales y familiares, han visto muchas veces frustrados sus proyectos de estudios, de formación, de viajes que les hubieran permitido desarrollar el especial ánimo de exploración y conocimiento que acompaña a la juventud, y en ocasiones han padecido también situaciones de privación material y de violencia agravadas.

La necesidad de escuchar sus voces, de tomar en serio lo que dicen, y de darles un espacio para participar, ha quedado patente, también a nivel europeo.



## 21-28 DE NOVIEMBRE: SEMANA MUNDIAL DE LA JUSTICIA RESTAURATIVA

**La justicia restaurativa permite reintegrar en la sociedad como activos sociales al agresor o victimario y a la persona perjudicada o víctima de un delito o conflicto de cualquier clase, comprometiendo a la sociedad en la recuperación de los mismos.**

La tercera semana de noviembre se celebra en todo el mundo la semana de la justicia restaurativa (*Restorative Justice Week*), en 2021 con el lema *Protect and empower the person harmed* (Protege y empodera a la persona dañada).

El Ararteko quiere destacar en esta semana que la justicia restaurativa permite reintegrar en la sociedad como activos sociales al agresor o victimario y a la persona perjudicada o víctima de un delito o conflicto de cualquier clase, comprometiendo a la sociedad en la recuperación de los mismos de forma responsable, inclusiva y democrática.

La justicia restaurativa supone un nuevo enfoque de la justicia penal, mediante el cual se devuelve el papel protagonista del conflicto a las partes y la sociedad. Como consecuencia de su éxito contrastado, se ha expandido a otros conflictos que afectan a toda o parte de la sociedad, como son los conflictos familiares (separaciones y divorcios), multiculturales, vecinales y comunitarios, etc.



## PUBLICACIONES E INFORMES

### ESTUDIO SOBRE CONDICIÓN Y ACREDITACIÓN DE VÍCTIMA DE VIOLENCIA DE GÉNERO

En el marco del encuentro de la Región europea de la Red de defensorías de la mujer de la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO), se llevó a cabo una reflexión sobre la situación actual de la respuesta institucional ante la violencia de género, así como sobre las debilidades y fortalezas de nuestros sistemas de protección de los derechos de las mujeres víctimas de violencia de género.

El Ararteko, junto con otras defensorías, debatieron y aportaron su visión sobre dos aspectos esenciales para la defensa de los derechos de las mujeres víctimas de violencia de género: la acreditación de la condición de víctima y la homogeneización del concepto de víctima de violencia de género por lo que respecta a las prestaciones y servicios de los que estas puedan beneficiarse en los distintos territorios del Estado español y Portugal. Este estudio recoge las conclusiones y unas breves recomendaciones tendientes a la mejora de los problemas detectados.

### SERVICIOS DE PROTECCIÓN PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES EXTRANJEROS NO ACOMPAÑADOS EN EUROPA



Este estudio, elaborado por el Ararteko por encargo de la sección europea del Instituto Internacional del Ombudsman (IOI), selecciona y recopila una serie de prácticas prometedoras en el ámbito de la protección a niñas y niños extranjeros no acompañados.

Entre sus **principales conclusiones**, destaca la constatación de que, en aquellos Estados y regiones,

como en Euskadi, en los que prima la condición de niño, niña o adolescente sobre su situación administrativa en relación con la migración, los niños, niñas y adolescentes extranjeros no acompañados reciben una mejor atención que en los lugares en los que ésta se supedita a la regularización administrativa. Además, es necesario realizar mayores esfuerzos para garantizar el **derecho** de los niños y niñas no acompañados **a ser escuchados** en todos los aspectos.

Los Estados deben esforzarse más por **garantizar que todas las personas profesionales** que trabajan con niños y niñas no acompañados en el contexto de la acogida, tanto directa como indirectamente, **reciban una formación necesaria y adecuada**.

El **proceso de compartir y trasladar información** entre los actores relevantes, tanto en el ámbito nacional como internacional, sigue generando dificultades prácticas considerables y, por tanto, continúa siendo un desafío importante. La necesidad de intervención de las instituciones de defensoría del pueblo y de defensa de los derechos de la infancia corrobora la existencia de una deficiencia que hay que corregir, y subraya la necesidad de que los Estados encuentren maneras de intercambiar de forma rápida y efectiva información confidencial y colaborar.

Es preciso un mayor esfuerzo para **asegurar la rápida asignación de una tutela** y/o representación legal en el momento de llegada al país de acogida, y para dar prioridad a los procedimientos que afecten a niños y niñas no acompañados.

Los Estados deben incidir más en **garantizar el acceso a servicios de salud mental** y de rehabilitación para los niños y niñas no acompañados que sufren dificultades psicológicas y/o han sido víctimas de la violencia, el abuso, etc.

Es necesario crear **estructuras de apoyo para las personas tutoras** con el fin de proporcionarles asistencia, asesoramiento, conocimientos y competencias cuando se necesite

La **regularización de la situación administrativa** de los niños y niñas no acompañados mientras son menores de edad (y están siendo atendidos), así como al alcanzar la mayoría de edad, debe convertirse en un objetivo primordial de la política de los Estados

Por último, debería valorarse que, cuando los niños y niñas no acompañados alcanzan la **mayoría de edad**, sigan teniendo acceso a las políticas sociales (educación, atención sanitaria, servicios económicos y sociales, etc.), así como a medidas de apoyo individual y de seguimiento, hasta su autonomía personal.

## JÓVENES MIGRANTES SIN REFERENTES FAMILIARES EN EUSKADI. DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS DE ACTUACIÓN



Este estudio tiene su origen en el análisis de las quejas trasladadas por particulares y organizaciones sociales a lo largo de los últimos años denunciando la situación de vulnerabilidad social en la que se encuentran estas personas jóvenes y que apuntan a dificultades de muy diversa índole (inscripción en el padrón municipal, obtención y renovación de la autorización para residir y trabajar, cobertura de necesidades básicas, participación en programas de emancipación, acceso a itinerarios formativos), incluso, en los casos más graves, a situaciones “de calle”.

El estudio finaliza con unas recomendaciones a las administraciones vascas que el Ararteko considera necesarias para mejorar la atención a estas personas.

Entre ellas, destacan unas propuestas de actuación para:

- Avanzar en la **interlocución** con la Administración General del Estado, con el ánimo de facilitar el acceso al trabajo y la regularización administrativa.
- Elaborar, en el marco de las políticas de apoyo a la juventud vasca en sus procesos de emancipación y de las políticas en materia de integración y participación social de las personas inmigrantes, una **estrategia integral** destinada a las y los jóvenes migrantes de 18 a 23 años sin referentes familiares.
- Abrir una reflexión en torno a la respuesta que corresponde al sistema vasco de **servicios socia-**

**les**, clarificando tanto su papel respecto a otras políticas públicas, como su articulación interna.

- Consolidar los procesos iniciados para la **cualificación profesional** y evaluar los elementos que dificultan su éxito.
- Profundizar en el desarrollo del espacio **sociosanitario** para personas en situación de exclusión social y, en concreto, la cobertura de los programas de convalecencia y y psiquiatría de calle.
- Impulsar acciones concretas de **sensibilización** (antirrumores, etc.) y formaciones específicas respecto a las conductas discriminatorias, diferencias de trato y estigmatización social hacia estos jóvenes.
- Mejorar los mecanismos para la **detección** de situaciones de trata de seres humanos o explotación de cualquier tipo.

El Ararteko considera que una sociedad como la vasca, que se define como abierta, plural y con valores, no puede renunciar a compartir su futuro con personas jóvenes, entusiastas y deseosas de ofrecer lo mejor de sí mismas a esta comunidad. El futuro lo construimos entre todos y todas, sin exclusiones.

## EL IMPACTO DE LA PANDEMIA DEL COVID-19 EN LOS CENTROS RESIDENCIALES PARA PERSONAS MAYORES EN EUSKADI



El Ararteko analiza en este Estudio los factores más determinantes en los contagios en los centros, destaca los aprendizajes derivados de este periodo y reconoce el gran esfuerzo realizado por residentes,

responsables y personas trabajadoras para preservar la salud y derechos de todas las personas.

#### Principales datos de la realidad estudiada:

- Desde las primeras semanas de marzo de 2020 hasta el 10 de enero de 2021, el 66,7% de los centros residenciales para personas mayores de Euskadi —esto es, 199 centros de un total de 299— ha tenido algún caso de COVID-19 y han fallecido durante ese periodo 938 personas usuarias con diagnóstico COVID-19.
- Dos de cada tres centros residenciales han registrado al menos un caso de COVID-19, con un porcentaje de personas residentes infectadas cercana al 25%.
- Las personas que viven en residencias para mayores representan el 5% de todas las personas contagiadas.
- Hasta el 10 de enero de 2021, el 47,5% de estos centros y el 70,9% de los que tenía algún caso hasta esa fecha, registró algún fallecimiento relacionado con la pandemia.
- El control de la pandemia ha exigido una respuesta global a todos los niveles para articular la cooperación de los sistemas de salud y de los servicios sociales con los centros residenciales, quienes han tenido la responsabilidad última de aplicar las medidas y establecer los medios necesarios para frenar la transmisión del virus y salvaguardar la seguridad de las personas residentes y trabajadoras.
- La cooperación de las personas trabajadoras de los centros y de las propias personas usuarias y de su entorno más próximo ha sido también imprescindible para la adecuada implantación de las medidas de prevención adoptadas.

#### Algunas de las lecciones aprendidas que se recogen en el Estudio:

- La incidencia de la pandemia en la zona de salud en la que se ubica el centro explica una parte del riesgo de contagio.
- La limitación en el acceso a los centros es otro factor relevante para el control de la pandemia.
- El riesgo de mortalidad se asocia fundamentalmente con las características personales de las y los residentes, siendo muy limitada la relevancia de los factores relacionados con el centro.
- Influencia de las características de los centros en el riesgo de contagio. Los centros, sus características y las medidas preventivas adoptadas fueron altamente relevantes para explicar el riesgo de contagio por COVID-19 entre las personas usuarias.
- Hay que dotar a los centros residenciales de los planes de prevención y de riesgo de infecciones

ajustadas a las características propias de cada centro para garantizar una mayor protección.

- Es urgente disponer de sistemas de evaluación de la calidad y de registro de la situación individual del conjunto de las personas residentes, así como de los procesos asistenciales de cada centro que permitan no sólo identificar los cambios en su situación personal sino, también, el impacto de la atención recibida sobre su calidad de vida.
- Es necesario reflexionar en torno al modelo arquitectónico y funcional de los centros a la luz de su influencia en el riesgo de contagios.
- Hay que estudiar la incidencia del procedimiento seguido para realizar las sustituciones del personal en el nivel de contagios.

#### RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS DEL ARARTEKO EN MATERIA DE PRESTACIONES DE RENTA DE GARANTÍA DE INGRESOS Y PRESTACIÓN COMPLEMENTARIA DE VIVIENDA DURANTE EL AÑO 2020



Este documento contiene las recomendaciones y sugerencias -publicadas en la página web del Ararteko- que ha dirigido al Departamento de Trabajo y Empleo (anteriormente Departamento de Empleo y Políticas Sociales) del Gobierno Vasco, con relación a la gestión de las prestaciones de renta de garantía de ingresos y prestación complementaria de vivienda en el año 2020.

En total son 19 recomendaciones y sugerencias. Asimismo, se han realizado dos recomendaciones generales. Por otro lado se ha concluido mediante el



procedimiento simplificado 49 expedientes de queja. Se acude a este procedimiento en los expedientes cuya litis ha sido objeto de resoluciones del Ararteko y debatida en las reuniones mantenidas entre personal de ambas instituciones sin que por parte de Lanbide se acepten las consideraciones y el posicionamiento del Ararteko.

El contenido de estos expedientes sobre los que se mantienen las discrepancias son los siguientes: la consideración de un préstamo como ingreso atípico, la exigencia de presentar un certificado de bienes del país de origen, la remisión a la vía ejecutiva de una deuda de personas que dejaron de ser beneficiarias de la RGI/PCV, el fraccionamiento de la deuda, las salidas no comunicadas de la CAE o la extinción de la prestación de RGI/PCV por no acreditar la residencia efectiva según constata el informe policial solicitado.

## INSTRUMENTOS PARA AVANZAR HACIA UNA ADMINISTRACIÓN MÁS CERCANA A LA CIUDADANÍA



Dentro de la XXXX edición de los Cursos de Verano de la UPV/EHU, el Ararteko organizó en Donostia-San Sebastián, un curso titulado “Instrumentos para avanzar hacia una administración más cercana a la ciudadanía”.

En la inauguración el ararteko Manuel Lezertua se refirió a las quejas y consultas recibidas en el Ararteko desde el inicio de la pandemia relacionadas con los problemas en la atención a la ciudadanía por parte de la administración: imposibilidad de acceder físicamente a la administración para solicitar prestaciones

económicas de subsistencia, carencia de dispositivos electrónicos para completar formularios, tramitación de las prestaciones económicas, de ERTES, diversos trámites administrativos o decisiones judiciales.

El objetivo del curso era reflexionar sobre aquellas acciones a emprender o intensificar por parte las administraciones públicas para favorecer la cercanía de las personas que deben o desean acudir ante las mismas.

La digitalización de la Administración y de la propia sociedad está avanzando de una forma exponencial, y lo hará aún más en los próximos meses, como consecuencia de las medidas adoptadas para hacer frente a la COVID-19.

De hecho, la crisis de la COVID-19 ha puesto de relieve, sin duda, el protagonismo de los medios telemáticos y su importancia en un contexto de confinamiento generalizado, pero también ha destacado las disfunciones que han aquejado a las administraciones públicas durante este periodo.

A consecuencia de ello, el Ararteko ha hecho una llamada expresa para que todas las administraciones públicas vascas refuercen las medidas necesarias para que la atención telefónica y presencial, y no sólo la telemática, funcionen de forma apropiada para prestar la atención debida a la ciudadanía.

## CONFERENCIA DE LA ENOC

Las Defensorías y Comisionados de Infancia de la Red Europea ENOC (*European Network of Ombudspersons for Children*), de la que la Oficina de Infancia y Adolescencia del Ararteko forma parte, celebraron la **#ENOC2021Conference**. En formato híbrido, tanto las personas acudieron presencialmente a Atenas, como las que siguieron el evento online compartieron durante dos días sus experiencias y reflexiones en torno a “COVID-19 y derechos de niños, niñas y adolescentes: aprendizajes para el futuro”.

Esta Conferencia reserva un papel relevante a la propia voz de niños y niñas, que llega a través de las recomendaciones elaboradas en el marco del proyecto ENYA (*European Network of Young Advisors*). Nuestra representante Elisabeth presentó el trabajo realizado en torno al derecho a la salud.



## EL ARARTEKO CONMEMORA EL ANIVERSARIO DE LA DECLARACIÓN UNIVERSAL DE LOS DERECHOS HUMANOS



Con ocasión del aniversario, el día 10 de diciembre, de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el Ararteko invitó al exsecretario ejecutivo del Consejo de Europa para la Carta Social Europea **Régis Brillat** a impartir una conferencia en Bilbao. El acto, fue organizado por el Ararteko en colaboración con el Ilustre Colegio de la Abogacía de Bizkaia y el Tribunal Superior de Justicia del País Vasco.

La Carta Social Europea Revisada es el tratado internacional más completo en derechos humanos laborales y sociales y entró en vigor en julio de 2021 en el Estado, tras su ratificación.

La revisión de la Carta ha incluido nuevos derechos sociales como el derecho a no ser despedido sin justificación, a una indemnización adecuada, a la protección contra la exclusión social o el derecho a la vivienda.

En la Carta se establece, también, un principio general de no discriminación, de igualdad de trato entre hombres y mujeres y de prevención del acoso sexual en el trabajo. Además, protege mejor a las personas con discapacidad.

## NUEVO INFORME DE LA AGENCIA DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES DE LA UNIÓN EUROPEA

La Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (FRA) hizo público un nuevo informe que examina el instrumento principal de Derecho penal en materia de lucha antiterrorista de la UE, la Directiva (UE) 2017/541.

Basándose en la opinión de especialistas, el informe indica cómo la lucha contra el terrorismo puede beneficiarse de una mayor claridad jurídica, una orientación práctica y unas garantías más sólidas.

Los actos de terrorismo representan una grave amenaza para la vida y la seguridad de las personas, así como un gran desafío en materia de seguridad para los Estados. Al mismo tiempo, las leyes y las políticas destinadas a combatir la amenaza del terrorismo pueden entrañar, directa o indirectamente, graves limitaciones a los derechos y libertades fundamentales, según el nuevo informe de la Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

Para la realización de este informe, la Agencia solicitó la colaboración del Ararteko, que forma parte así de las 107 personas e instituciones entrevistadas por la Agencia en siete Estados miembros de la UE.

La Agencia seleccionó países con experiencia en distintos tipos de terrorismo y, dentro de ellos, a personas e instituciones con amplia experiencia en el ámbito de la lucha antiterrorista, incluyendo jueces, fiscales, académicos, ONG e instituciones de control como el Ararteko.

## EL ARARTEKO DESTACA LA DIMENSIÓN EUROPEA E INTERNACIONAL QUE HA ADQUIRIDO LA LUCHA CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO

En la estela 25 de noviembre, el Ararteko manifestó de nuevo su compromiso permanente en la lucha contra la violencia machista hacia las mujeres, una lacra social cuya dimensión estructural obliga a los poderes públicos a abordarla de manera permanente como una prioridad que afecta a la globalidad de las políticas públicas, siempre desde la perspectiva transversal de la igualdad de mujeres y hombres.

Este compromiso del Ararteko se expresa en distintos ámbitos como es la atención ciudadana a las mujeres en las quejas y consultas relacionadas con las actuaciones de las administraciones públicas vascas en materia de violencia de género; las declaraciones públicas orientadas a impulsar un discurso firme de defensa de los derechos humanos de todas las mujeres y niñas; o la participación en distintos foros que pretenden mejorar la prevención y la protección de las mujeres frente a esta criminal expresión del machismo; y, singularmente, con su participación activa en el acuerdo interinstitucional que reúne a todas las instituciones vascas para avanzar, coordinadamente, en las políticas públicas que pretenden atajarla.

El Ararteko quiere sensibilizar también a la ciudadanía sobre **la dimensión europea e internacional** que ha adquirido la lucha contra la violencia de género. El Convenio de Estambul es actualmente la guía necesaria que todos los Estados que lo han ratificado deben seguir y también las administraciones públicas vascas.

## EL ARARTEKO PIDE QUE SE HAGAN EVALUACIONES PREVIAS DE IMPACTO EN TODOS LOS PROCESOS DE TOMA DE DECISIONES QUE AFECTEN A LOS DERECHOS DE LOS NIÑOS Y LAS NIÑAS

El Ararteko, junto con el Sindic de Greuges de Cataluña y el Defensor del Menor de Andalucía, hizo pública una declaración de posicionamiento impulsada por la Red Europea de los Defensores de la Infancia (ENOC) sobre la “Evaluación del impacto sobre los derechos de la infancia” (CRIIA, *Child Rights Impact Assessment*), instando a los Estados, las autoridades nacionales, regionales, europeas e internacionales y a todas aquellas autoridades competentes a aplicar los procesos de evaluación de los derechos de la infancia y el análisis de impacto sobre dichos derechos.

Para facilitar el cumplimiento de esos procesos ENOC ha elaborado, también, una **Guía** que contiene pautas para realizar una adecuada evaluación que permita examinar los impactos potenciales sobre niñas, niños y jóvenes de las leyes, decisiones presupuestarias, políticas y cualquier otra medida que se adopte. Este documento explica el concepto de CRIA y quién es el responsable de realizar la evaluación.

La Red Europea de Defensorías de Infancia ENOC se constituyó en 1997 e integra, en la actualidad, a 43 organismos de defensa de los derechos de niños, niñas y adolescentes de 34 países de Europa. Sus objetivos principales son:

- Promover la aplicación de la Convención sobre los Derechos del Niño
- Dar soporte a la acción colectiva para hacer presentes los derechos de niños, niñas y adolescentes en las políticas públicas de los países europeos
- Compartir información, enfoques y estrategias
- Promover el desarrollo de oficinas independientes eficaces para los niños, niñas y adolescentes.

## JORNADA “MODELO PENITENCIARIO VASCO CENTRADO EN LAS PERSONAS”

La Red de entidades sociales del ámbito penitenciario ESEN (Espetxe Sarea Euskadi Nafarroa) celebró en Vitoria-Gasteiz una jornada sobre el modelo penitenciario vasco centrado en las personas. Esta red, integrada en la Red Estatal de Organizaciones del Entorno Penitenciario (ROSEP), engloba a todas las organizaciones sociales que de alguna manera intervienen en el entorno penal y penitenciario. Promueve un abordaje del tratamiento penal y pe-

nitenciario centrado en la persona como sujeto de derechos y en sus posibilidades de resocialización.

En la inauguración del encuentro, Manuel Lezertua dijo que siempre ha sido un deber para el Ararteko impulsar una reflexión sobre el actual sistema de penas, en cumplimiento de la labor de difusión de la cultura de los derechos humanos que la ley atribuye a esta institución.

En la jornada intervino, también, Roberto Moreno coordinador del área de justicia y personas en prisión del Ararteko.



## EITB MARATOIA

Por vigésimo segundo año consecutivo, el Grupo EITB puso en marcha una campaña destinada a sensibilizar e informar a la ciudadanía. Bajo el lema *El alzhéimer es una enfermedad del corazón*, EITB Maratoia tuvo en 2021 como causa esta enfermedad que afecta a 40.000 vascos y vascas.

La campaña culmina con la celebración del **EITB Maratoia**, una jornada en la que en un *centro de llamadas* se atiende a los ciudadanos y ciudadanas que llaman para hacer sus aportaciones. La adjunta al ararteko Inés Ibáñez de Maeztu participó activamente atendiendo el teléfono en ese centro de llamadas.

El objetivo de esta campaña es sensibilizar a la población para que contribuya con sus donaciones a la causa. Las aportaciones se destinaron a la investigación sobre el Alzhéimer y se gestionarán a través de BIOEF, la Fundación Vasca de Innovación e Investigación Sanitaria.



## LA RELACIÓN CON LOS AGENTES SOCIALES



En su labor de promoción de una cultura de valores y de derechos humanos, el Ararteko lleva a cabo durante todo el año un gran número de actividades. A lo largo de 2021, en representación de la institución, la adjunta Inés Ibáñez de Maeztu ha participado activamente en numerosos actos organizados por organizaciones sociales, ha intervenido en diferentes foros sobre temáticas relacionadas con los derechos humanos y ha asistido a actos institucionales estrechamente vinculados con los objetivos de la institución del Ararteko.



## IHOBE PONE COMO EJEMPLO DE CONTRATACIÓN MEDIOAMBIENTAL SOSTENIBLE UN PLIEGO DE CONTRATACIÓN DEL ARARTEKO

La sociedad pública Ihobe, adscrita a la Viceconsejería de Medio Ambiente del Gobierno Vasco, que impulsa la mejora ambiental en Euskadi en colaboración con las administraciones públicas, las empresas y la ciudadanía, ha puesto como ejemplo de contratación medioambiental sostenible el pliego de contratación del servicio de mensajería del Ararteko.

Ese pliego recoge, entre otras cuestiones, que la prestación de los servicios de mensajería se efectuará de manera que causen el menor impacto medioambiental.

Además, especifica que como los documentos y objetos a enviar estarán ya empaquetados, en caso de que no exista peligro en el material a transportar; la empresa de mensajería se compromete a no reempaquetarlos, ya que esto supone un aumento de residuos generados en destino.

El Ararteko valora, también, si dentro de los servicios urbanos en Vitoria-Gasteiz (única de las oficinas de la institución susceptible de este servicio), se oferta de cara a una mayor concienciación medioambiental el uso de bicicletas para dichos servicios de mensajería.

## COLABORACIÓN CON EL PROGRAMA GASTEIZTXO

Divulgar sus derechos y extender entre los y las más jóvenes una cultura de **respeto a todos los derechos humanos** es una de las líneas de actuación del Ararteko en relación con niños, niñas y adolescentes. Por ello, seguimos colaborando con el Departamento Municipal de Educación de Vitoria-Gasteiz en la elaboración del **Informativo Gasteiztxo**. Alumnos y alumnas de diversos centros educativos recopilan datos e informaciones relacionadas con la actividad de la institución del Ararteko para elaborar, posteriormente, un programa de radio, televisión o un periódico.





## CHICOS Y CHICAS DEL CONSEJO DE ADOLESCENCIA DEL ARARTEKO REFLEXIONAN SOBRE EL IMPACTO DE LA COVID-19 EN SUS DERECHOS

*“En estos meses, hemos sentido miedo, angustia y preocupación como todos los ciudadanos y ciudadanas, hemos colaborado en acciones solidarias, hemos intentado seguir nuestros estudios como en cada momento nos han indicado y, sin embargo, las adolescentes y los adolescentes sentimos que no contamos. No existimos, salvo para acusarnos de que los contagios crecen por nuestra irresponsabilidad”.*

Así de claro se expresaron los chicos y chicas del Consejo de Adolescencia del Ararteko, reunidos en Sarria (Álava) para reflexionar sobre el impacto de la COVID-19 y de las medidas adoptadas para su contención en los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

En un trabajo intenso, rico y muy fructífero, los 20 chicos y chicas que participaron en esa ocasión en la sesión del Consejo eligieron el derecho a la educación, el derecho a la salud y el derecho a “socializar” como los 3 derechos en los que consideran que la pandemia ha impactado con más fuerza, incorporando como mirada transversal el derecho a su desarrollo integral.

Analizaron lo que otros han contado de ellos y ellas, lo que han sentido, lo que piensan, para, a partir de ahí, proponer a nuestros dirigentes medidas y actuaciones que deberían valorar en los espacios de toma de decisiones.



# La oficina de la INFANCIA la ADOLESCENCIA

- ▶ **Número de quejas:** En 2021 el número de expedientes de queja en los que, de manera expresa, se cita la presencia o se encuentran implicados niños, niñas y adolescentes ha ascendido a 454 que, respecto a la totalidad de los presentados en la institución del Ararteko, supone el 16,4%. Sólo una de las quejas recibidas ha sido presentada por una persona menor de edad, aunque una más traslada las preocupaciones y reflexiones de un órgano de participación infantil de un municipio vizcaíno, que acordó trasladar sus puntos de vista al Ararteko.
- ▶ **Áreas materiales:** 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 relacionadas con 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 resi-

dual (justicia, seguridad, contaminación acústica, extranjería).

- ▶ **Derecho a un nivel de vida adecuado:** en mayo se presentaron los resultados de la Encuesta de Pobreza y Desigualdades Sociales 2020, entre los que se destaca el repunte de la incidencia de la pobreza infantil, que alcanza el 10,7%, en un contexto, sin embargo, de disminución de las tasas globales de pobreza real en Euskadi (6,1% en 2018; 5,6% en 2020). Como numerosos estudios han puesto ya de manifiesto, estas situaciones de precariedad tienen un impacto a corto, medio y largo plazo en las condiciones de vida de la infancia, en sus expectativas vitales y en sus oportunidades de desarrollo e integración. En una sociedad donde las oportunidades siguen estando muy determinadas por la herencia social, si no se interviene de alguna manera, la pobreza se transmitirá como una mala herencia de padres a hijos, de generación en generación, atentando gravemente contra los derechos de los niños, niñas y adolescentes afectados.





- ▶ **Derecho a la educación:** 2021 se ha caracterizado por ser un año de continuidad en el que la crisis sanitaria originada por la pandemia de la COVID-19 ha repercutido de nuevo y en grado notable en el ejercicio del derecho a la educación. Ha habido distintas iniciativas con las que se ha tratado de promover una amplia participación en debates a partir de los que se pretenden establecer las bases de la futura ley de educación. Algunos de los temas constituyen motivos de especial preocupación para la institución del Ararteko por ser fuente repetida de quejas y de solicitudes de actuación. Este es el caso, por ejemplo, de la segregación escolar. Otro tema es el referido al tratamiento de las lenguas cooficiales en el sistema educativo y a la necesaria revisión del sistema de modelos lingüísticos.
- ▶ **Derecho a ser protegido de cualquier forma de violencia o maltrato:** tanto el número de quejas como su temática no varían sustancialmente de los de años precedentes: desacuerdos con la declaración de desamparo, el desarrollo del proceso de valoración de la desprotección, el cese de los apoyos a las familias; incertidumbre ante la apertura de un expediente de valoración de desprotección; disconformidad con la obligatoriedad de los seguimientos postadoptivos. Sobre la atención prestada en los programas intensivos para adolescentes con problemas graves de conducta, el Ararteko ha llevado a cabo en 2021 una actuación de oficio de la que ha concluido la conveniencia de suscitar una reflexión en relación con el papel de estos centros en el conjunto del sistema llamado a responder a sus necesidades. El tema recurrente en las actuaciones realizadas relacionadas con la atención a las personas extranjeras sin referentes familiares ha sido la emancipación o, más exactamente, las dificultades con los que estos chicos y chicas cuentan a la hora de “transitar” desde la minoría de edad a una vida adulta autónoma. Destaca, también, la presentación de las pautas de actuación en casos de abuso y explotación sexual de niños, niñas y adolescentes, formuladas desde la perspectiva de sus derechos.
- ▶ **Derecho a una familia:** las cuestiones concernientes a las políticas de apoyo a las familias se mantienen constantes a lo largo de los años y, de hecho, se han repetido también en 2021: dificultades, en ocasiones atribuibles a falta de información completa, en la tramitación de unas ayudas económicas por hijo que, teniendo carácter de derecho subjetivo, bien podrían pasar a ser concedidas de forma automatizada; demandas de mejores y más ambiciosas medidas para la conciliación de la vida laboral y familiar, con especial consideración a las especiales dificultades de familias vulnerables; indefinición de las situaciones comprendidas en estas familias señaladas como vulnerables por la legislación autonómica y, en consecuencia, imposibilidad de hacer valer su estatus para ser beneficiario de apoyos particulares en otros ámbitos o desde otras políticas públicas; legislación obsoleta y ajena a nuevas realidades de familias diversas.
- ▶ **Derecho a la salud:** el mayor número de quejas y consultas en este ámbito tiene relación con la situación sanitaria y las obligaciones y restricciones impuestas a la ciudadanía derivadas de la pandemia de COVID-19. Destacan las referidas a la obligatoriedad de la mascarilla, para los y las menores de edad, en el ámbito educativo y a la implantación del pasaporte COVID en Euskadi y los obstáculos que adolescentes que habían decidido no vacunarse encontraban para su participación en actividades deportivas, culturales y de ocio que se desarrollaban en equipamientos públicos. También se han recibido reclamaciones por la cancelación de citas programadas con antelación, tanto de consultas de atención especializada como de pruebas diagnósticas, derivadas de las medidas de carácter organizativo adoptadas por la Administración sanitaria para hacer frente a la pandemia.
- ▶ **Derechos de niños y niñas en el ámbito de la justicia:** Dos reclamaciones que han sido objeto de recomendación por parte del Ararteko tienen como nexo común las dificultades encontradas por dos niñas, víctimas en ambos casos de un delito sexual, al ser atendidas en el contexto de su denuncia. En el primero de los casos se reflejaba un trato negligente por parte de la letrada de guardia y en el segundo se consideraba que el trato recibido en una ertzainetxea había sido impropio de la situación de especial vulnerabilidad en la que se encontraba la menor.
- ▶ **Derechos al juego, al descanso y a las actividades artísticas y deportivas:** a las reclamaciones habituales en el ámbito del deporte escolar se unen en 2021 otras que manifiestan su desacuerdo con la suspensión o las grandes limitaciones impuestas a la organización y desarrollo de actividades deportivas en el contexto de la COVID-19. La necesaria incorporación de la perspectiva de infancia, así como de los preceptos contemplados en la reciente ley de protección integral de los niños y niñas contra la violencia, y la obligada realización de una evaluación del impacto de la norma en los derechos de los niños, niñas y adolescentes, han sido también recordadas por esta institución en la tramitación parlamentaria del proyecto de ley de la actividad física y del deporte del País Vasco.

# ¿NECESITAS DEFENDER TUS DERECHOS?

## Acude a la institución del Ararteko

- ▶ Para que investigue si la administración pública vasca ha cometido contigo algún abuso, ilegalidad, arbitrariedad, discriminación, error o negligencia.
- ▶ Para que el Ayuntamiento, la Diputación o el Gobierno Vasco solucione tu problema si ha actuado incorrectamente.
- ▶ Para que recomiende mejoras en beneficio de todos.

## ¿Qué es?

- ▶ Es la Defensoría del Pueblo del País Vasco.
- ▶ Es una institución independiente.
- ▶ Es un servicio gratuito.

## ¿Qué hacemos?

- ▶ Defendemos a las personas frente a las administraciones públicas vascas.
- ▶ Mediamos entre los ciudadanos y la administración.
- ▶ Vigilamos y actuamos para corregir situaciones irregulares.
- ▶ Proponemos soluciones y promovemos modificaciones de las leyes.
- ▶ Informamos de nuestras actuaciones al Parlamento Vasco.

## ¿Cuándo se debe acudir?

- ▶ Cuando tengas un problema con alguna administración o servicio público dependiente de ella.
- ▶ Después de haber reclamado ante la administración implicada y no haber obtenido respuesta o solución.
- ▶ Y dentro del plazo de un año a partir de ese momento.

## ¿Cuándo no hay que acudir?

- ▶ Si el conflicto es entre particulares.
- ▶ Si el asunto ha sido planteado en vía judicial.

## ¿cómo presentar las quejas?

- ▶ Aportando datos personales (nombre, apellidos, dirección, teléfono), copias de documentos útiles y, cuando sea posible, un escrito con el motivo de la queja.
- ▶ Por carta (Prado, 9 - 01005 Vitoria-Gasteiz).
- ▶ Por internet desde la web: [www.ararteko.eus](http://www.ararteko.eus)
- ▶ O bien, en persona, en cualquiera de las tres oficinas.

## ¿Dónde acudir?

Oficinas de atención directa

### En Álava

Prado, 9 • 01005 Vitoria - Gasteiz  
Tel.: 945 13 51 18 • Fax: 945 13 51 02

### En Bizkaia

Edificio Albia. San Vicente, 8 - Planta 11  
48001 Bilbao  
Tel.: 944 23 44 09

### En Gipuzkoa

Arrasate, 19 - 1º  
20005 Donostia - San Sebastián  
Tel.: 943 42 08 88  
Si necesitas más información, llámanos



Descárgate la  
versión digital  
del informe  
anual 2021

