

nº 23

RESUMEN DEL

# **Informe anual al Parlamento Vasco 2020**



# 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, 2021

Diseño, maquetación e impresión: Editorial MIC

ISSN-e 2255-4912

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

## SUMARIO

00. Presentación	2
01. Actividad del Ararteko en cifras	4
02. Actuaciones	6
03. Recomendaciones generales	20
04. Declaraciones institucionales	24
05. Otras actividades	26
06. Oficina de la infancia y la adolescencia	28
Información de interés	30



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

***“Aprendí que el coraje no era la ausencia de miedo, sino el triunfo sobre él. El valiente no es quien no siente miedo, sino aquel que conquista ese miedo”***

-Nelson Mandela-

El año 2020 ha sido un año diferente, lleno de luces y sombras, especialmente en forma de sufrimiento por la salud propia y de todo el planeta, pero también de coraje y de solidaridad, en el que se han sometido a duras pruebas muchas de las certezas en las que se asentaba el modo de vida de la sociedad actual.

También la actividad de las instituciones entre ellas el Ararteko y de las administraciones públicas se ha visto impactada desde que la OMS elevó a pandemia la situación de emergencia de salud pública ocasionada por la COVID-19 y solicitó a todos los países activar y ampliar los mecanismos de respuesta a emergencias.

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

Esta institución activó desde el propio día 16 de marzo su plan de contingencia, determinando el cierre de sus oficinas, y el personal esencial para articular los servicios básicos. Entre las medidas adoptadas se arbitraron los medios para, al menos de forma telemática (telefónica y *online*), poder seguir desarrollando aun con las limitaciones inevitables las funciones asignadas, especialmente en la respuesta a las demandas de la ciudadanía.

Ese contacto nos ha permitido conocer las circunstancias excepcionales a las que las administraciones públicas se han visto sometidas durante la crisis de la COVID-19, que han puesto a prueba su capacidad de reacción ante una situación desconocida, dando, por lo común, pronta respuesta a la atención de los servicios básicos de la ciudadanía (sanidad, servicios

sociales, seguridad, transporte, recogida de residuos, etc.). Particularmente dura ha sido la situación vivida en Osakidetza y en las residencias de la tercera edad. Los servicios sociales de base municipales han sido, también, una referencia para las personas con necesidades sociales.

El Ararteko ha sido testigo de las dificultades extraordinarias a las que la ciudadanía ha debido hacer frente. Se han cuantificado más de 9.800 actuaciones relacionadas con la atención a la ciudadanía y el control de las administraciones. Hemos recibido quejas y consultas que afectaban a los diferentes sistemas públicos: salud, seguridad, educación, vivienda, prestaciones sociales, etc.

En 2020 hemos tramitado más de 2.500 expedientes de queja. De ellos, más del 10% guardaban alguna relación con la COVID-19, pero de forma diversificada.

También hemos constatado que existe un elemento transversal en un número importante de las quejas recibidas: las extremas dificultades de la ciudadanía para relacionarse con las administraciones públicas en estos meses pasados, motivo por el cual formulamos una recomendación general con posibles medidas correctoras que, con exclusivo ánimo de mejora, pudieran plantearse a corto plazo.

Para finalizar quiero trasladar mi gratitud profunda y sincera a todas las personas del sistema de salud, del ámbito sociosanitario, a integrantes de organizaciones del tercer sector, a quienes trabajan en actividades esenciales y a tantas personas admirables, que arriesgando su salud, trabajan incansablemente con un gran compromiso y responsabilidad personal para que la incidencia de la pandemia sea la mínima posible y podamos seguir adelante con nuestras vidas. También es obligado un reconocimiento a la solidaridad de tantas personas que, trascendiendo a sus propias realidades son un ejemplo de esperanza en un mañana mejor, porque como ya dijo Daniel Goleman “La esperanza significa que uno no se rinde a la ansiedad, el derrotismo o la depresión cuando tropieza con dificultades y contratiempos”.

## LA ACTIVIDAD DE LA OFICINA DEL ARARTEKO EN CIFRAS

A lo largo de 2020 se han llevado a cabo un total de **9.826 actuaciones**, de las cuales **6.437** corresponden a **quejas y consultas** y 30 a expedientes de oficio (destacan, por áreas, los correspondientes a inclusión social, la Oficina de la Infancia y la Adolescencia, medio ambiente y seguridad).

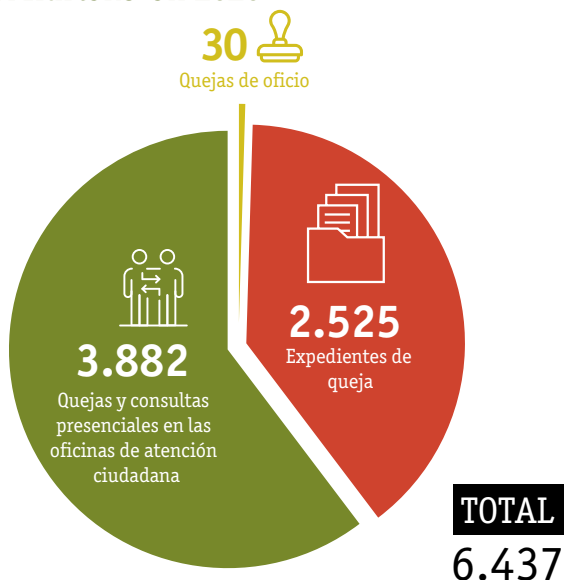
Se aprecia una disminución de las quejas y consultas presenciales, debido al cierre de las oficinas de atención ciudadana del Ararteko durante el periodo de confinamiento. Aun cuando hemos mantenido de forma permanente la atención telefónica, incluso durante esa etapa de confinamiento, también ha disminuido el número de consultas telefónicas. Por el contrario, se han incrementado la apertura de expedientes de oficio y el número de recomendaciones generales emitidas.

Se han realizado un total de 7.064 servicios en las **oficinas de atención ciudadana**. De ellos, 3.882 han sido las quejas y consultas presentadas presencialmente en alguna de las tres oficinas, y más de 3.182 han consistido en asesoramiento e información a través del servicio telefónico.

En 2020 hemos celebrado 52 **reuniones** con organizaciones sociales y 49 con diferentes administraciones: departamentos y direcciones del Gobierno Vasco, diputaciones forales, ayuntamientos y otras entidades. También hemos participado en 87 actos y jornadas promovidos por administraciones, organizaciones sociales y defensorías a nivel estatal o autonómico y en otras 20 de dimensión internacional.

Precisamente debido a las medidas adoptadas para la contención de la pandemia nos ha resultado imposible realizar las visitas de inspección que en años

### Quejas y consultas planteadas al Ararteko en 2020



### Total de actuaciones del Ararteko en 2020

Quejas	6.437
Información y asesoramiento a través del servicio telefónico	3.182
Participación en actividades externas	87
Reuniones de trabajo con organizaciones sociales	52
Reuniones de trabajo con administraciones	49
Actividades internacionales y con otras defensorías	11
Recomendaciones generales	6
Informes extraordinarios y estudios	1
Jornadas abiertas al público	1
<b>Total</b>	<b>9.826</b>

anteriores venían realizándose a recursos residenciales para menores de diverso tipo, a comisarías de la Ertzaintza y Policía local, entre otras.

Durante el año 2020, se han **resuelto 2.061 expedientes** de queja y se han dictado **1.432 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 46 días.

Analizando esos expedientes de queja, en cerca del **43%** existía alguna **actuación incorrecta** de la administración afectada, un porcentaje inferior al del año anterior (49%). La administración afectada ha corregido y modificado la actuación que originó la reclamación en el 8% 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: 497 (frente a las 468 de 2019). De estos expedientes de queja, cerca del 88% se refieren a problemas diversos relacionados con el funcionamiento de **Labide** y a sus actuaciones en materia de gestión de la Renta de Garantía de Ingresos (RGI) y de la Prestación Complementaria de Vivienda (PCV).

Casi el **43%** de los expedientes de queja tramitados tienen relación con **derechos sociales (salud, inclusión social, vivienda, educación, etc.)**

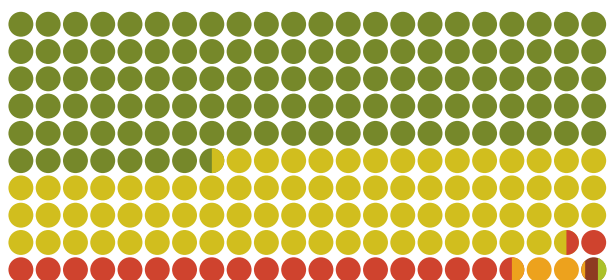
También las quejas referidas a los **colectivos de atención pública** suponen un número importante.

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 2020 (casi un 54%) y se mantienen sin grandes variaciones las referidas a actuaciones de los ayuntamientos de nuestra Comunidad Autónoma (35%). Cerca del 10% 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	53,88%
● Administración local	35,34%
● Administración foral	9,06%
● Organismos públicos	1,26%
● Administración del Estado	0,29%
● Justicia	0,17%

### 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 2020, en el 43% 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, **73%** de los ciudadanos y ciudadanas considera que **“la atención ha sido buena o muy buena”**.

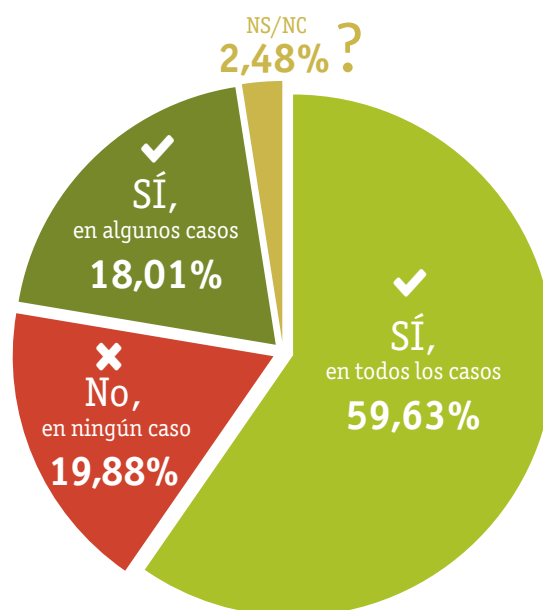
Sobre la intervención del Ararteko (disponibilidad, interés demostrado, gestiones realizadas) más del 67% opina que ha sido muy positiva o positiva.

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 57% 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 47% 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.

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





## EL DEPARTAMENTO DE VIVIENDA REVOCA LA DENEGACIÓN DE UNA INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO DE ETXEBIDE A UNA VÍCTIMA DE VIOLENCIA DE GÉNERO

*La Delegación Territorial de Vivienda de Bizkaia acepta así la recomendación realizada por el Ararteko tras analizar la reclamación de una mujer víctima de violencia de género con una orden de protección vigente.*

La reclamante se encontraba en trámites de divorcio con su expareja desde el año 2013. En el momento de solicitar la inscripción en “Etxebide” poseía una credencial de víctima de violencia de género con una orden de protección vigente que impedía a su expareja residir en la vivienda que ambos poseían. No obstante, los problemas económicos de su expareja hicieron que éste infringiera la orden y se instalara en la vivienda familiar. Por este motivo y para evitar nuevas agresiones, la mujer optó por arrendar una vivienda en el mercado libre.

Consiguientemente, la reclamante inició los trámites para el reconocimiento de la RGI y PCV con el apoyo de los servicios sociales de base de su ayuntamiento. Una vez acreditada la necesidad de arrendar una vivienda distinta a la familiar, solicitó su inscripción en “Etxebide” hasta en dos ocasiones, pero la Delega-

ción Territorial de Vivienda de Bizkaia le pidió completar la solicitud con la aportación de documentación relativa a la situación de la vivienda familiar.

Manifestó que, en ese momento, sólo tenía el convenio regulador suscrito en 2014, pero aportó el escrito de demanda en el que solicitaba la modificación de las condiciones establecidas en dicho convenio. Con todo, trasladó que estaba pendiente de obtener una decisión definitiva del juzgado.

Finalmente, insistió en el hecho de que materialmente era imposible su convivencia en la vivienda familiar debido a su condición de víctima de violencia de género y la residencia permanente del agresor en la misma.

A pesar de todo el delegado territorial de Vivienda de Bizkaia denegó las solicitudes por **“Incumplimiento del requisito de carencia de vivienda en los dos años anteriores a la solicitud.”** Esta decisión supuso, además, que Lanbide le reclamara cerca 3.800 euros, porque entendía que no cumplía los requisitos para la percepción de la PCV, al no permanecer inscrita de forma ininterrumpida en “Etxebide”.

En opinión del Ararteko, la imposibilidad material de residir en la misma vivienda que su agresor fue acreditada debidamente mediante la aportación de la sentencia judicial y las medidas de protección establecidas. Por ello, recomendó al Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda del Gobierno Vasco que dejara sin efecto la decisión del delegado Territorial de Vivienda de Bizkaia y que declarara el alta de la inscripción como demandante de vivienda protegida desde mayo de 2018.



## SIGUIENDO LA RECOMENDACIÓN DEL ARARTEKO LA DIPUTACIÓN ALAVESA ADOPTARÁ MEDIDAS DE CONTROL DE LAS FEDERACIONES DEPORTIVAS PARA EVITAR DIFERENCIAS DE TRATO EN LA TRAMITACIÓN DE LICENCIAS ENTRE MENORES QUE HAN SIDO ADOPTADOS

Una ciudadana, madre de un niño adoptado, planteó al Ararteko una situación que consideraba discriminatoria, ya que su hijo, a pesar de tener la nacionalidad española por adopción, al haber nacido en el extranjero, tuvo que presentar documentación específica distinta a la del resto de niños para federarse en la Federación Alavesa de Fútbol.

Se trata de una prevención impuesta por la FIFA, destinada a evitar determinadas prácticas abusivas por parte de grandes clubes de fútbol. Sin embargo, el Ararteko, que ya ha tenido varios casos similares, viene reiterando año tras año ante las autoridades deportivas que debe evitarse su aplicación indiscriminada a supuestos que nada tienen que ver con tales prácticas, ya que es disfuncional en relación con el interés del menor e ilegal, pues desconocer el significado jurídico de la adopción y sus efectos.

Y así se lo recordó a la Diputación Foral de Álava al solicitar su colaboración, puesto que corresponde al ente foral la intervención y control de las federaciones deportivas de su territorio histórico en la tramitación de las licencias federativas.

Además, el artículo 19.1 del Código Civil establece que *“el extranjero menor de dieciocho años adoptado por un español, adquiere, desde la adopción, la nacionalidad española de origen”*.

Por tanto, independientemente de su lugar de nacimiento, un menor adoptado nacido en el extranjero es tan nacional español de origen como uno nacido en España y no pueden darse diferencias de trato en la expedición de licencias deportivas exigiendo documentación diferenciada a unos y otros.

Por ello, el Ararteko recomendó a la Diputación Foral de Álava que estableciera medidas para garantizar que las federaciones deportivas alavesas ofrezcan el mismo trato a menores nacionales de origen por adopción que a los menores nacionales, solicitándoles la misma documentación en la tramitación de las licencias deportivas y controlando que no haya ninguna otra diferencia de trato.

La Diputación alavesa comunicó al Ararteko que ya había remitido un escrito a la Federación Alavesa de fútbol comunicándole su obligación de subsanar la solicitud de documentación complementaria en la tramitación de licencias deportivas a los menores adoptados en España.



## EL AYUNTAMIENTO DE ZIZURKIL DEJA SIN EFECTO LA SANCIÓN IMPUESTA A UN USUARIO DEL SERVICIO DE RECOGIDA DE RESIDUOS DOMÉSTICOS

*Así se lo recomendó el Ararteko, ya que consideró que la sanción por depositar la bolsa de basura sin separar los residuos no se le había notificado de forma correcta.*

El ciudadano recibió una resolución de Alcaldía del Ayuntamiento de Zizurkil, en la que se le imponía una sanción de 90 euros por depositar la bolsa de basura en la calle sin separar los diferentes tipos de residuos y sin utilizar el sistema de recogida implantado en el municipio, pues se identificó entre los restos hallados un tique de compra a nombre del reclamante.

El reclamante presentó un recurso que fue desestimado por el Ayuntamiento. En dicho recurso alegaba que no había recibido una notificación previa a la resolución y que esta circunstancia le había generado indefensión. También alegaba que el Ayuntamiento no acreditaba debidamente los hechos que se le imputaban.

Tras analizar todos los documentos de este caso, se observa que el acta de la policía municipal a la que se le da valor probatorio absoluto solo da cuenta de una foto de una bolsa de basura abierta en una calle determinada con un tique comercial en el que al parecer constaba el nombre del reclamante, pero sin identificación de la persona que pudo cometer la infracción por no ser los agentes testigos directos de los hechos.

Además, el Ayuntamiento dejó constancia en el expediente de que el reclamante no había recibido la notificación, aunque lo intentó dos veces. Una vez constatada esta situación, el Ayuntamiento estaba obligado a notificar la incoación del expediente sancionador a través de un anuncio publicado en el Boletín Oficial del Estado, algo que no hizo.

Por ello, el Ararteko recomendó al Ayuntamiento que dejara sin efecto la sanción, ya que no fue notificada de forma correcta.



## ANULAN UNA SANCIÓN A UN CIUDADANO, TITULAR DE UNA TARJETA DE ESTACIONAMIENTO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD, IMPUESTA POR APARCAR EN UNA PLAZA RESERVADA QUE NO CUMPLÍA CON LAS MEDIDAS LEGALES



El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz impuso una sanción a una persona, titular de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad, por estacionar su vehículo *“en parada de minusválidos, obstaculizando parcialmente un carril de circulación”*.

En la denuncia del agente de la Policía Local se concretaba que el vehículo estaba aparcado fuera de los límites de estacionamiento y que dificultaba el paso de vehículos de gran tamaño.

El reclamante reconocía que su vehículo sobresalía de los límites de la plaza reservada, pero lo justificaba señalando que fue debido a que la plaza no cumplía con las medidas legales. Negaba, además, que el vehículo obstaculizase la circulación. Según dijo, había comprobado que no impedía el paso de otros vehículos por la calzada, ni siquiera el de un camión, como, en su opinión, lo demostraba el hecho de que no hubiera sido retirado del lugar.

Tras analizar la información facilitada, el Ararteko trasladó al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz la valoración que realizaba de la queja.

Resulta dudoso que una persona titular de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad que aparca en una plaza reservada pueda ser sancionada por hacerlo, cuando la situación que motiva la sanción deriva de la propia actuación ilegal de la administración sancionadora, que, con el incumplimiento de la normativa de accesibilidad, propicia que puedan producirse situaciones como la descrita.



## LAS MUJERES PRESAS EN EL CENTRO PENITENCIARIO DE ÁLAVA PODRÁN ACCEDER A LOS RECURSOS FORALES EN CONDICIONES DE IGUALDAD A LA CIUDADANÍA EN LIBERTAD

La Asociación de ayuda a personas presas (ADAP) solicitó la intervención del Ararteko con motivo de los cambios adoptados por la Diputación Foral de Álava (DFA) para la acogida residencial en los pisos de personas privadas de libertad.

ADAP señalaba que, desde diciembre de 1996, gestiona el piso de apoyo a internas del centro penitenciario Araba, mediante un convenio con la Diputación alavesa, que se mostró especialmente sensible a la problemática de estas mujeres y muy consciente de su situación de exclusión y de desigualdad en relación con los hombres presos.

Este recurso posibilita a mujeres que carezcan de otro tipo de acogida la salida del centro penitenciario, tanto para el disfrute de sus permisos, como para la asistencia a actividades formativas o laborales. Favorece la inclusión social de las mujeres penadas a través de planes de atención individualizados e integrales que abarcan los diferentes ámbitos: personal, social, formativo laboral, comunitario, legal, ámbito de la salud...

A principios de 2019 la Diputación comunicó a ADAP la pauta de condicionar la acogida residencial en los pisos para personas privadas de libertad y otros recursos forales a la situación de empadronamiento o arraigo demostrado en el territorio histórico antes del ingreso en prisión, y no computar el tiempo de padrón en el centro penitenciario. Ello implicaba que las personas sin arraigo en la provincia no podrían acogerse a derechos penitenciarios como la progresión de grados en régimen

de libertad o la libertad condicional, puesto que carecían de apoyo familiar, social y, a partir de ese momento, también institucional.

Les informaron, además, de que el piso dejaría de ser exclusivamente para mujeres presas, ya que tendría que atender en el futuro a otras mujeres en exclusión, lo que ponía en peligro el propio recurso.

Según ADAP, la Diputación les indicó que este cambio venía dado por la aplicación de la Cartera de Servicios Sociales de Gobierno Vasco, que no contempla la atención específica del colectivo de personas privadas de libertad.

El Ararteko solicitó la colaboración del diputado foral de Políticas Sociales de la DFA. Le recordó que en las personas presas confluyen habitualmente varias causas de exclusión social, a las que cabe añadir la de la propia "prisionización", es decir, el proceso de deterioro para la vida en libertad que supone una estancia en prisión prolongada. Este hecho dificulta la reinserción de estas personas y más aún en el caso de las mujeres presas. Por ello, es una constante que las personas que han pasado largos periodos en prisión hayan roto los lazos familiares y sociales.

Asimismo, se le indicó que en otros territorios históricos la Cartera de Servicios Sociales se está interpretando en el sentido más favorable, para posibilitar el acceso de las personas presas a los recursos de reinserción.

El Ararteko ha tenido conocimiento de que la Diputación Foral de Álava ya ha cambiado de criterio respecto a la exigencia de padrón anterior a la entrada en prisión aceptando, de nuevo, el padrón en el centro penitenciario Álava, y que el piso seguirá siendo un recurso exclusivamente para mujeres presas.

El Ararteko valora como muy positivo este cambio de criterio de la DFA, ya que permitirá el acceso de las mujeres presas a los recursos de reinserción forales en condiciones de igualdad a la ciudadanía en libertad, y acabar con la cadena de exclusión doble por cuestión de género.

## TRAS LA INTERVENCIÓN DEL ARARTEKO, EL AYUNTAMIENTO DE BILBAO ANULA UNA SANCIÓN DE TRÁFICO, AL COMPROBAR QUE EL HECHO DENUNCIADO NO SE CORRESPONDE CON EL SANCIONADO

Una persona solicitó la intervención del Ararteko porque un agente de la Policía Municipal de Bilbao denunció su vehículo por “estacionarse sobre la acera”, algo que negaba el reclamante.

Según aseguraba, su vehículo no se encontraba estacionado sobre la acera cuando fue denunciado, sino en un espacio privado situado delante de la panadería que regenta su esposa.

Además, el ciudadano señalaba que cuando se produjo la denuncia él estaba dentro del vehículo, sentado en el asiento del conductor, y que no es cierto que estuviera ausente en ese momento, como hizo constar el agente denunciante para justificar que no le notificase la denuncia en el acto. Manifestaba, también, que el agente formuló la denuncia desde el interior del vehículo policial en el que se desplazaba.

En el procedimiento sancionador el ciudadano planteó su disconformidad con la sanción, pero el ayuntamiento desestimó sus alegaciones, basándose en que solo está permitido pasar por la acera si hay una licencia de vado que lo autorice.

El reclamante nos mostró su discrepancia con ese razonamiento, porque consideraba que el hecho de circular por la acera es diferente a estacionarse sobre la acera, que es lo que el agente denunció y motivó la incoación del procedimiento sancionador y la propia sanción que se le impuso.

Para dar una respuesta a esta queja por una infracción a la normativa de tráfico, el Ararteko solicitó la colaboración del Ayuntamiento de Bilbao. Tras revisar el expediente, el ayuntamiento nos informó de que había acordado dejar sin efecto la sanción, al comprobar que el hecho denunciado (circular por la acera) no se correspondía con el sancionado, ni con el que se identificó como infracción (estacionarse en la acera).



## EL ARARTEKO RECOMIENDA AL DEPARTAMENTO DE VIVIENDA QUE ASUMA LA PRESIDENCIA DE UNA COMUNIDAD DE PROPIETARIOS Y PROPIETARIAS CUANDO POR TURNO LE CORRESPONDA



Un ciudadano acudió al Ararteko ante la negativa, al menos desde 2016, del Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda del Gobierno Vasco y la sociedad pública Alokabide a ostentar la presidencia de la comunidad de propietarios y propietarias en la que reside cuando le corresponda por turno.

Indicó que el edificio está compuesto por 8 viviendas de las cuales 5 pertenecen al departamento y su gestión se realiza a través de Alokabide.

El reclamante añadió que el problema de convivencia en el vecindario se había agravado y que los destrozos en las zonas comunes resultaban habituales. De hecho, señaló que las reclamaciones judiciales acordadas no se llevaban a término precisamente debido a la ausencia de la figura del presidente.

El Ararteko solicitó al departamento un informe en el que explicara las razones jurídicas por las que no asumía la presidencia de la comunidad ya que, según la Ley sobre Propiedad Horizontal, el presidente de la comunidad será nombrado entre los propietarios y propietarias mediante elección o mediante turno rotatorio o sorteo. Este nombramiento será obligatorio, si bien el propietario designado podrá solicitar su relevo al juez civil correspondiente.

El Ararteko considera que no hay ninguna previsión legal que impida al Departamento de Vivienda asumir, de la forma que estime oportuna, la presidencia de la comunidad de propietarios y propietarias y por ello le recomienda que ejerza las obligaciones derivadas de la Ley sobre Propiedad Horizontal.

## EN OPINIÓN DEL ARARTEKO, ES DESPROPORCIONADO CONSIDERAR QUE LA NO PRESENTACIÓN DEL DOCUMENTO DE IDENTIDAD EN VIGOR CONLLEVA UN INCUMPLIMIENTO SOBREVENIDO DE LOS REQUISITOS PARA LA INSCRIPCIÓN EN ETXEBIDE



Un ciudadano planteó al Ararteko su disconformidad con la baja en el Registro de solicitantes de vivienda protegida “Etxebide”, donde llevaba dado de alta como demandante de vivienda protegida en régimen de arrendamiento desde julio de 2014.

Al solicitar la renovación de su inscripción, en enero de 2018, la Delegación Territorial de Vivienda de Álava le solicitó la fotocopia del DNI y el certificado de inscripción en el Registro Central de Extranjeros.

Aportó una copia del certificado de registro de ciudadano de la Unión expedido por el Registro Central de Extranjería, que de forma específica certificaba que el reclamante es **“Residente comunitario permanente en España desde 2/6/2006”**. Además, entregó una copia de su documento nacional de identidad portugués, aunque en ese momento estaba caducado.

La delegada de Vivienda resolvió dar de baja la inscripción, al considerar que había un incumplimiento sobrevenido de los requisitos para la inscripción en el registro de solicitantes de vivienda, ya que debía haber aportado su documento de identidad en vigor.

En consecuencia, Lanbide resolvió suspender también su derecho a la prestación complementaria de vivienda y declaró la obligación de devolver cantidades indebidamente percibidas.

Tras una nueva solicitud de inscripción en Etxebide, este registro volvió a darle de alta como solicitante de vivienda pero perdió la antigüedad de su expediente inicial.

En opinión del Ararteko, es desproporcionado considerar que la no presentación del documento de identidad en vigor conlleva un incumplimiento sobrevenido de los requisitos.

Entendemos que el ciudadano presentó documentación suficiente que acreditaba su identidad. El hecho de haber aportado su documento de identidad portugués caducado junto al certificado de registro de ciudadano de la Unión debía haber conducido a llevar a efecto un nuevo requerimiento de documentación, especificando que el documento de identidad estaba caducado y debía presentar la renovación, lo cual hubiera sido fácilmente subsanable.

Por ello, el Ararteko pidió al Departamento de Vivienda del Gobierno Vasco que revisara el expediente y que reconociera la antigüedad de la inscripción del reclamante como demandante de vivienda.

El departamento respondió que no comparte el análisis del Ararteko y reiteró que el ciudadano debía aportar su documento de identidad en vigor.

## EL ARARTEKO RECOMIENDA AL AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ QUE DEJE SIN EFECTO UNA SANCIÓN IMPUESTA A UNA CONDUCTORA POR CIRCULAR EN SENTIDO CONTRARIO

Una ciudadana presentó una queja ante el Ararteko con relación a la sanción de 500 euros de multa y la detracción de 6 puntos que le había impuesto el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz por “*circular en sentido contrario al establecido*”.

Según la reclamante cuando se dirigía desde su domicilio hasta el aparcamiento del complejo deportivo Mendizorrotza fue desviada de su itinerario a causa de la celebración de una carrera, y redirigida, unas veces por la Policía Local y otras por los servicios de vigilancia de la carrera.

Aseguraba que, tras varias idas y venidas que la habían llevado a un mismo punto hasta en dos ocasiones, había desembocado en las inmediaciones de Aretxabaleta. Siguiendo las indicaciones de la Policía Local y de los servicios de vigilancia de la carrera, en un momento determinado doce automóviles, entre los que se encontraba el suyo, y varias motos se habían visto circulando en hilera por una vía en dirección prohibida.

Cuando estos vehículos llegaron a una rotonda situada en la parte trasera de Mendizorrotza, se encontraron con dos agentes de la Policía Local que les ordenaron desviarse para entrar en la zona exterior del aparcamiento del Instituto Vasco de Educación Física. Algunos de ellos lo hicieron y el resto continuó en dirección a Lasarte.

Según la reclamante los agentes, de muy malas maneras y sin atender a sus explicaciones y al hecho insólito de que tantos vehículos estuvieran circulando en dirección prohibida al mismo tiempo, comunicaron verbalmente a las personas que los conducían que estaban denunciadas por ese hecho.

Ante lo inusual de la situación y el desamparo que sintió, llamó al teléfono 010 para informar de lo que estaba sucediendo y planteó una serie de alegaciones al Ayuntamiento que fueron desestimadas sin valorarlas. Además, el agente que la denunció no le notificó la denuncia en el acto, ni tampoco posteriormente.

El Ararteko solicitó información al Ayuntamiento que no ha aportado ningún elemento que haga dudar de la versión de la reclamante.

Por ello, el Ararteko recomendó al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz que dejara sin efecto esta sanción y que revisara las impuestas en idénticas circunstancias y por el mismo motivo a las personas que conducían los demás vehículos. La recomendación no fue aceptada.

## EL ARARTEKO PIDE A LA DIPUTACIÓN DE BIZKAIA QUE VALORE LA EXPERIENCIA LABORAL EN ATENCIÓN TEMPRANA ALEGADA POR UNA PERSONA INTERESADA EN ACCEDER A PUESTOS DE LOGOPEDA

Una persona planteó al Ararteko su disconformidad con la actuación de la Diputación Foral de Bizkaia en relación con los intentos que había efectuado para acceder a prestar servicios de logopeda en atención temprana en centros concertados con la administración foral.

Esta persona disponía de un título de Fonoaudiología expedido por una universidad extranjera que, en julio de 2019, fue homologado al título universitario oficial español de grado que habilita para el ejercicio de la profesión de Logopeda, tal y como avalaba la credencial emitida por el Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades.

Igualmente contaba con sendos certificados acreditativos de la experiencia que había adquirido en su país de origen con posterioridad a la obtención del título.

Tras obtener la homologación la persona reclamante recibió algunas ofertas de trabajo de centros concertados de la Diputación Foral de Bizkaia dedicados a la atención temprana, por lo que se realizaron los trámites y consultas pertinentes con esa administración.

La propia Diputación Foral de Bizkaia informó al Ararteko de que en diciembre de 2019 la responsable de uno de esos centros había remitido un escrito al Servicio de Inspección y Control del Departamento Foral de Acción Social para solicitar el alta de esta persona en el centro, con la categoría profesional de logopeda.

El servicio, sin embargo, respondió que no cumplía con los requisitos y la interesada presentó un nuevo escrito en el que pedía que se revisaran sus antecedentes laborales.

En la contestación se señalaba que no había quedado acreditado el cumplimiento de los requisitos de formación o experiencia especializada en atención temprana, porque no constaba documentación alguna que acreditara la homologación de la experiencia laboral alegada en esa área y que era previa a la fecha de homologación del título.

Sin embargo, el decreto no exige que en el caso de personas que hayan homologado un título extranjero, la experiencia profesional haya de ser posterior a la homologación.

Por ello, el Ararteko recomendó a la Diputación Foral de Bizkaia que valore desde un punto de vista material la experiencia laboral en atención temprana alegada por la persona interesada en acceder a puestos de trabajo de logopeda.



## EL ARARTEKO RECOMIENDA AL AYUNTAMIENTO DE ARRASATE QUE ADOPTÉ MEDIDAS PARA EVITAR LAS MOLESTIAS PROVOCADAS POR LAS LABORES DE CARGA Y DESCARGA, REALIZADAS EN HORARIO NOCTURNO, LOS DÍAS DE MERCADO

Varios vecinos de Arrasate-Mondragón vienen denunciado desde el año 2018 las graves molestias de ruido que provocan en las inmediaciones de sus viviendas las labores de carga y descarga que realizan, en horario nocturno, con sus camiones y furgonetas, los vendedores ambulantes que acuden al mercado dos veces por semana. Aseguran que los ruidos por golpes y vibraciones resultan insoportables.

Al parecer, estos vendedores transportan su mercancía en pequeñas furgonetas y camiones que aparcan en las inmediaciones de la zona. En torno a las 5:00-5:30, descargan sus productos en la vía pública, debajo de sus viviendas, y los trasladan al mercado para su venta. Esa actividad y trasiego provoca graves afecciones sonoras en el entorno y alcanza a sus viviendas, lo que impide el descanso de los vecinos y vecinas.

Mantienen que han presentado reiteradas denuncias ante el ayuntamiento y que han mantenido diversas reuniones con los responsables municipales. También solicitaron que se garantice el respeto de los niveles sonoros que establece la normativa de ruido para zonas residenciales y que se retrase la realización de estas labores al horario diurno para, reducir las molestias que genera el exceso de ruido en horario nocturno.

Sin embargo, afirmaban que, de momento, no han obtenido resultado satisfactorio alguno, ni respuesta expresa a las numerosas reclamaciones presentadas.

Hay que señalar que el Ararteko tramitó con anterioridad dos expedientes de queja sobre este mismo asunto. En ambos casos, a tenor de las medidas municipales acordadas para corregir la incidencia acústica producida en la zona, el Ararteko suspendió su intervención, al concluir que el problema objeto de la queja se encontraba debidamente encauzado.

Los reclamantes, sin embargo, persistían en sus denuncias por las graves molestias de ruido que continúan padeciendo en horario nocturno. Esa contaminación acústica en sus viviendas les impide el descanso y afecta gravemente a su calidad de vida.

Por ello, el Ararteko recomendó al Ayuntamiento de Arrasate-Mondragón que controle el nivel sonoro que producen las labores de carga y descarga denunciadas y que adopte las medidas necesarias para garantizar la protección del domicilio sin inmisiones acústicas contaminantes que superen los límites máximos recogidos en la normativa. La recomendación ha sido aceptada.

## EL ARARTEKO RECOMIENDA AL DEPARTAMENTO DE EMPLEO Y POLÍTICAS SOCIALES QUE, PARA DE ACCEDER Y MANTENER LAS PRESTACIONES ECONÓMICAS, PONDERE DEBIDAMENTE LA SITUACIÓN DE VIOLENCIA DE GÉNERO QUE SUFREN ALGUNAS MUJERES

El Ararteko ha tramitado en los últimos años un número elevado de quejas relacionadas con la suspensión, extinción, denegación o no renovación del derecho a las prestaciones de renta de garantía de ingresos (RGI) y prestación complementaria de vivienda (PCV) por parte de Lanbide, debido a la interpretación extensiva que realiza del requisito y obligación, previsto en la normativa, de no *“hacer valer un derecho de contenido económico”* para poder acceder y mantener el derecho a las referidas prestaciones.

La mayor parte de las unidades de convivencia (UC) son monoparentales, con menores a cargo, con medidas paterno-filiales establecidas judicialmente, pero que han sido incumplidas. Asimismo, se encuentran con grandes dificultades para cubrir sus necesidades básicas, al ser uno de los grupos de población con mayor riesgo de pobreza, porque no cuentan con el abono de las pensiones de alimentos por parte del otro progenitor.

El problema detectado por el Ararteko en la tramitación de las quejas es que Lanbide viene requiriendo a las mujeres titulares de la RGI/PCV que denuncien ante los tribunales, de forma sistemática, el impago de las pensiones de alimentos.

Lanbide interpreta que la ausencia de la reclamación de la pensión de alimentos conlleva un incumplimiento del requisito y de la obligación de *“hacer valer derechos de contenido económico”* y no toma en consideración otras circunstancias relevantes que conciernen el procedimiento judicial.

El Ararteko considera destacables, frente a otros supuestos, los casos en los que las mujeres han sido víctimas de violencia de género o tienen credencial de víctima de violencia de género, por existir órdenes de protección, calificación del Ministerio fiscal o sentencias que acrediten dicha condición.

Por ello, cree que es necesario aludir al marco normativo en materia de igualdad y violencia machista contra las mujeres como premisa para proponer una interpretación de la aplicación de la normativa reguladora de las prestaciones de RGI/PCV más acorde con el tratamien-



to especial que deben otorgar los poderes públicos a las mujeres que han sufrido y/o sufren algún tipo de violencia machista.

Es decir, resulta esencial que la atención y asistencia prestada por los servicios públicos a esas mujeres y a sus hijos e hijas se lleve a cabo en clave de defensa de sus derechos humanos y de la protección de su seguridad y no dependa de la iniciación de acciones legales contra su presunto agresor.

A juicio del Ararteko es fundamental atender al riesgo de pobreza que sufren estas familias en situaciones de mayor vulnerabilidad así como al riesgo, innecesario, al que se somete a la víctima al exigirle que interponga demandas de ejecución de la pensión de alimentos impagada, de forma reiterada y en contextos de violencia machista.

Por todo ello, el Ararteko recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco que se pondere el equilibrio entre el riesgo y la efectividad de la demanda de ejecución de la pensión de alimentos impagada en contextos de violencia de género en la unidad de convivencia y en la interpretación del requisito *“hacer valer un derecho de contenido económico”*. Pide, también, que se pongan en marcha las medidas de coordinación necesarias con los servicios sociales, incorporando la perspectiva de género.

La recomendación no ha sido aceptada.



## 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.



Entre las actuaciones de oficio iniciadas o concluidas en 2020, destacamos la referente a la **notificación de las resoluciones de Lanbide** en los procedimientos de reclamaciones de algunas prestaciones. El objeto era estudiar la adecuación o no de la práctica de la notificación, por parte de Lanbide, de las distintas fases del procedimiento de reintegro de prestaciones indebidamente percibidas en los casos de personas que han dejado de ser titulares de prestaciones. Para ello, fue necesario determinar si Lanbide había proporcionado suficiente información a las personas titulares de RGI sobre la posibilidad de revisar los expedientes una vez que se ha extinguido su relación jurídica, así como sobre la obligación de comunicar los cambios de domicilio. Actualmente, la información que se incluye en las resoluciones de suspensión, extinción o no renovación de prestaciones es mucho más aclaratoria.



Tras recibir varias quejas, el Ararteko inició otra actuación de oficio con relación al procedimiento que seguía Lanbide cuando extinguía la RGI y la PCV a sus titulares, por no cumplir con la obligación que tienen de aceptar **participar en procesos de selección personal** para un puesto de trabajo o por rechazar un empleo que se les ofrecía, en los casos en los que la comunicación y propuesta se realizaba telefónicamente. En esos casos detectamos algunas carencias en el procedimiento: no se registraba el contenido de la conversación, no quedaba acreditada la información que Lanbide comunicaba, no formada parte del expediente administrativo... Por ello el Ararteko recomendó que Lanbide realizara la notificación de una manera garantista. En el momento de elaborar esta información, aún no habíamos recibido una respuesta formal.



En 2020 el Ararteko concluyó la actuación de oficio relacionada con la llegada de **personas migrantes en tránsito** en verano de 2018. Entonces, recibimos varias quejas de plataformas ciudadanas y organizaciones sociales en las que trasladaban su preocupación sobre la situación de necesidad y vulnerabilidad de las personas inmigrantes procedentes de las costas andaluzas, que llegaban a la CAV en mayor número que en otras ocasiones. Tras recabar información y mantener reuniones con numerosas instituciones y agentes sociales, el Ararteko llegó a una serie de conclusiones con la finalidad de promover reflexiones. Destaca la solidaridad de la sociedad vasca, la ausencia de coordinación en aquel momento por parte del Gobierno Español, la necesidad de una clarificación del marco competencial y su incorporación a la agenda política vasca respetando el marco constitucional. En opinión del Ararteko, no se trata de un fenómeno transitorio sino estructural por lo que se deben incorporar respuestas transversales y estratégicas para hacer frente a un hecho cuya dimensión social es imprevisible, pero de cuya respuesta depende un modelo social respetuoso con los derechos humanos.



## ACTUACIONES DEL ARARTEKO EN LA CRISIS DEL COVID-19

Desde que en marzo de 2020 se declarara la emergencia sanitaria y el estado de alarma el Ararteko ha recibido numerosas quejas y consultas en relación con la crisis del COVID-19.

Durante el período del confinamiento, el Ararteko suspendió la atención presencial en sus oficinas de Vitoria-Gasteiz, Bilbao y Donostia/San Sebastián, pero garantizando su funcionamiento mediante el teletrabajo de la práctica totalidad del personal de la institución. Así, la ciudadanía pudo continuar presentando sus quejas y consultas a través del correo electrónico ([arartekoa@ararteko.eus](mailto:arartekoa@ararteko.eus)), el correo postal o el teléfono.

Estas son algunas de las intervenciones del Ararteko en la crisis del COVID-19:

### Salud

El problema de la falta de equipamientos de los profesionales sanitarios y de la falta de pruebas diagnósticas fueron las cuestiones que más plantearon las personas que acudieron a esa institución, inicialmente. También el riesgo que implica la convivencia de los profesionales sanitarios con sus familias, un problema que se encauzó con el ofrecimiento de alojamientos que permitían que los sanitarios que así lo desearan no tuvieran que acudir necesariamente a sus domicilios.

### Personas mayores y personas con dependencia

Las personas mayores y las personas dependientes siempre han sido colectivos de atención preferente

por parte del Ararteko, y más, si cabe, ante la crisis sanitaria que con tanta crudeza les está afectando, sobre todo a las que viven en recursos residenciales, a pesar de todas las medidas extraordinarias que se han adoptado.

El Ararteko ha tratado de realizar un seguimiento permanente de la evolución de la situación de estos recursos. En cuanto a la situación de las personas mayores que viven en sus domicilios, hemos intervenido para conocer los protocolos y las pautas de actuación que estaban siguiendo los ayuntamientos respecto de las empresas prestatarias del servicio de asistencia domiciliaria.

### Inclusión social y personas sin hogar

Un importante número de expedientes tramitados por el Ararteko están relacionados con la denegación, suspensión o extinción de las prestaciones de RGI y PCV o con la denegación de ayudas de emergencia social. Algunas personas estaban pendientes de presentar documentación necesaria para la concesión o mantenimiento de las prestaciones económicas. Estos expedientes afectan a ciudadanos en situación de vulnerabilidad social que previamente a la crisis sanitaria provocada por el COVID-19 ya tenían dificultades serias para hacer frente a sus necesidades más básicas. En muchos casos, tienen carencias personales y no disponen de dispositivos electrónicos o no cuentan con habilidades para la comunicación electrónica, lo cual ha puesto de manifiesto la existencia de una brecha digital en las capas de población más desfavorecidas.

Las personas sin hogar han sido atendidas por los servicios municipales de urgencia social. Hemos reci-

bido alguna queja de personas que no podían entrar en los centros habilitados por haber sido expulsadas por problemas de conductas o por no haber plazas.

## Infancia y adolescencia

La cuestión que más demandas de intervención ha suscitado en este ámbito ha sido la del estricto confinamiento. Sin haber recibido quejas, hemos estado atentos a la situación de los niños, niñas y adolescentes en situación de desprotección y acogidos en recursos residenciales. También nos hemos interesado por las medidas adoptadas para facilitar las consultas y eventuales demandas de ayuda de niños y niñas que pudieran estar sufriendo maltrato o abusos en sus domicilios.

## Educación

Destaca en esta área la queja planteada por distintas asociaciones preocupadas por los efectos que la suspensión del servicio de comedor escolar pudiera tener en las familias especialmente desfavorecidas. Las autoridades educativas se mostraron especialmente sensibles a esta cuestión y agilizaron la tramitación de la convocatoria de becas.

La ciudadanía también trasladó al Ararteko su preocupación por las desigualdades que puede generar entre el alumnado el cierre de los centros educativos, ya que no todos tienen asegurado el acceso a los contenidos educativos de forma telemática.

## Seguridad

Se han recibido varias quejas denunciando un uso desproporcionado e injustificado de la fuerza por parte de la Ertzaintza y de las policías locales en la vía pública y una asociación denunció lo que consideraba una situación de hostigamiento y acoso policial en el barrio de San Francisco de Bilbao, así como la tensión creciente que esa situación estaba generando en el barrio. También varias personas nos han expresado su disconformidad con algunos de los criterios que la Ertzaintza y las policías locales aplican en el control del cumplimiento de las limitaciones a la movilidad personal.

El Ararteko ha puesto todas estas cuestiones en conocimiento de las administraciones afectadas para que las conozcan y puedan actuar en consecuencia.

## Personas en prisión

Si bien la competencia de prisiones no ha sido aún transferida al Gobierno Vasco, el Ararteko realiza un especial seguimiento de las personas en prisión debido a su situación de vulnerabilidad. Además, sí es competencia del ejecutivo vasco la sanidad penitenciaria, por lo que le pedimos al Departamento de Salud, que nos informara de las actuaciones realizadas y previstas realizar en cuanto a la asistencia sanitaria de las personas en prisión durante esta crisis sanitaria.

## Justicia

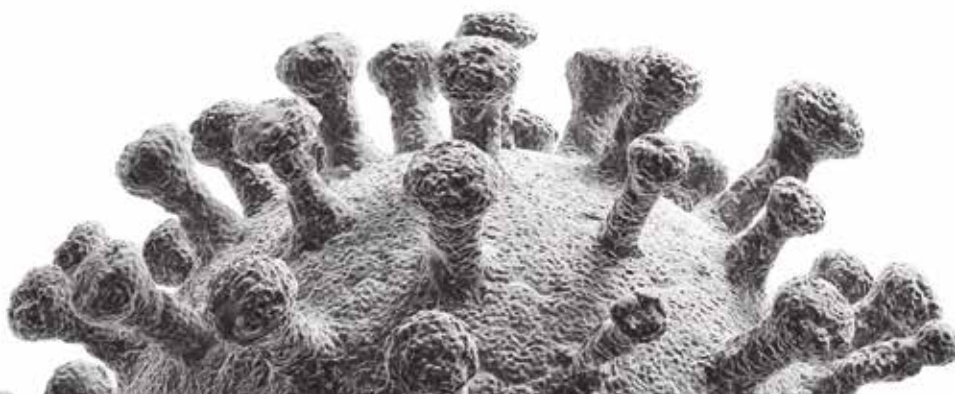
El Ararteko recibió varias consultas de madres y padres separados respecto al ejercicio de la custodia compartida o el régimen de visitas de sus hijas e hijos. En este sentido, el criterio que el Ararteko ha mantenido es que, *a priori*, existiendo régimen de custodia compartida o régimen de visitas y siempre que ambos progenitores no trabajen en situaciones de riesgo de contagio respecto al coronavirus, no debería existir ningún problema para ejercer el régimen de custodia compartida o visitas, adoptando las medidas de seguridad establecidas en los desplazamientos.

## Empleo, PYMES y autónomos

A pesar de no estar dentro del ámbito de intervención del Ararteko, hemos dado respuesta a las consultas sobre las diferentes medidas extraordinarias adoptadas por el Gobierno del Estado para hacer frente al impacto del virus. Entre ellas destacan las referidas a la dificultad de contactar con los organismos dependientes del Estado encargados de la tramitación de los expedientes de regulación de empleo, a la interpretación del confinamiento, a la exigencia del teletrabajo y a las medidas de conciliación familiar establecidas.

## Medioambiente y urbanismo

Hemos recibido varias quejas sobre la contaminación acústica que algunas personas han padecido en sus viviendas durante el confinamiento. Las molestias denunciadas estaban siendo producidas por el excesivo ruido ocasionado durante la ejecución de obras de reforma en inmuebles, por los excesos en la utilización de equipos de música o por la inadecuada tenencia de



animales de compañía en las viviendas. Recordamos que, en estos casos, debe garantizarse el derecho al descanso de las personas, entendido como el derecho a disfrutar de la vivienda sin intromisiones de ruido que exceda de los límites máximos admitidos por la legislación aplicable.

Los ayuntamientos disponen de un cierto ámbito de actuación en esta materia y, a través de la Policía Municipal, pueden realizar comprobaciones sobre el grado de cumplimiento de la normativa de ruido dentro de las viviendas, con objeto de determinar su procedencia y sus posibilidades de actuar al respecto.

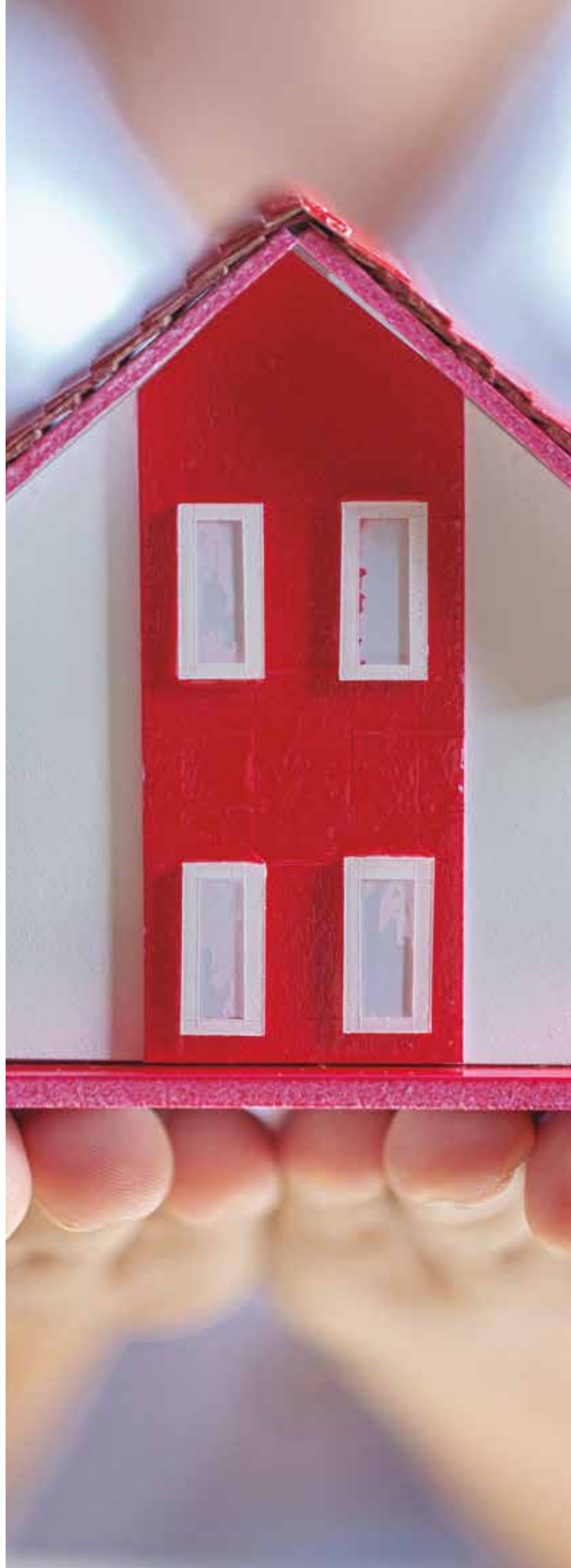
## Violencia de género

Durante el periodo de confinamiento las mujeres víctimas de violencia de género que aún conviven con sus maltratadores constituyen un colectivo especialmente vulnerable, cuya integridad física y moral puede estar en una situación de especial riesgo, en la medida en que el aislamiento puede perjudicar la posibilidad de denuncia contra el agresor. Y aunque los datos apuntan a una considerable bajada de las denuncias por maltrato, existe el temor de que la violencia psicológica contra las mujeres y sus hijos e hijas en los hogares confinados (mucho más difícil de denunciar y acreditar) haya podido arreciar. Por eso, es importante dar el mensaje a la ciudadanía de que es clave la actitud activa y vigilante del vecindario, que puede ser un canal de ayuda esencial para estos casos. Nos consta, en cualquier caso, que las instituciones competentes están especialmente alerta a estas situaciones.

## Vivienda

La relatora especial de las Naciones Unidas sobre la vivienda adecuada, Leilani Farha, declaró al inicio de la pandemia que *“la vivienda se ha convertido en la primera línea de defensa frente al coronavirus”*. Ciertamente, ahora más que nunca, el Ararteko considera que la vivienda constituye un elemento integrante en la garantía del derecho fundamental a la vida reconocido en la Constitución Española. En este sentido ya expresó su opinión, considerando que deben ponerse en valor la suspensión de los desahucios, la posibilidad de exonerar el pago de la renta de las viviendas de protección pública y la previsión de una regulación autonómica propia de ayudas económicas a las personas arrendatarias de viviendas en el mercado privado.

Sin embargo, y a pesar de los esfuerzos de los poderes públicos por adoptar las medidas normativas necesarias, hemos constatado la ausencia de una previsión que atienda la realidad de muchas familias obligadas a compartir las viviendas o las situaciones de infravivienda.





## DECLARACIÓN INSTITUCIONAL DEL ARARTEKO ANTE LA SITUACIÓN EXCEPCIONAL CREADA POR LA PANDEMIA DEL COVID 19

Ante la situación excepcional creada por la pandemia del COVID 19, el Ararteko hizo pública una declaración institucional reafirmando la necesidad de seguir garantizando los derechos fundamentales y la dignidad de las personas, especialmente de las más vulnerables

Reconocía, también, el esfuerzo de las administraciones públicas vascas y sus profesionales, así como la resistencia, la solidaridad y el espíritu cívico de toda la ciudadanía vasca e hizo una mención expresa a todo el voluntariado.

Para el Ararteko la crisis sanitaria que estamos viviendo en todo mundo ha impuesto restricciones de libertades sin precedentes incluso en sociedades democráticas y libres como la nuestra. Nuestra población, sin embargo, las está acatando con un loable espíritu de resistencia, por el bien propio y el de toda la comunidad.

Considera que las administraciones vascas, y en especial las personas que prestan sus servicios en el ámbito sanitario, servicios sociales, seguridad pero también en otros sectores que aseguran servicios esenciales para toda la comunidad, están demostrando un altísimo nivel de compromiso humano, una enorme profesionalidad y una gran capacidad de reacción frente a un fenómeno imprevisto de esta magnitud.

En su declaración, el Ararteko reconocía el inmenso esfuerzo que están haciendo realizando en estos graves momentos muchos profesionales y administraciones públicas para intentar dar respuestas efica-

ces a los múltiples y variados desafíos que plantea la pandemia, y, en esa medida, decidió encauzar con la medida necesaria los requerimientos a las autoridades vascas de manera que se pudiera dar respuesta prioritaria a aquellas cuestiones de mayor gravedad o urgencia.

No obstante recordaba, de forma especial, a quienes más puedan estar sufriendo esta situación, ya sea por razón de su fragilidad o dependencia del cuidado de otras personas, por su especial vulnerabilidad física frente al virus, por el efecto que un confinamiento puede tener para su salud física o mental, o por la ausencia de condiciones materiales y personales donde permanecer a resguardo. Las personas mayores, las mujeres víctimas de violencia machista y sus hijos e hijas, los niños y niñas víctimas de abusos, las personas con discapacidad, en situación de dependencia o las personas que padecen otras enfermedades, ya sean físicas o mentales, las personas sin hogar, las personas que viven y trabajan en recursos residenciales o aquellas que están en prisión; todas ellas merecen nuestra especial atención, porque el ejercicio y disfrute de sus derechos básicos se ven fragilizados por las circunstancias extraordinarias que estamos viviendo.

El Ararteko hacía hincapié en el alto impacto que esta pandemia está teniendo en nuestros mayores. En su opinión, la fuerte incidencia sanitaria y social que este virus está teniendo en las personas mayores deberá incitar en el futuro inmediato a una reflexión serena y profunda sobre el modelo de cuidado que queremos para nuestros mayores.

## PROPUESTAS PARA LA MEJORA DE LOS PROTOCOLOS DE INSPECCIÓN Y CONTROL DE LOS VERTIDOS CONTAMINANTES NO AUTORIZADOS EN LOS RÍOS DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DEL PAÍS VASCO

El origen de esta recomendación general es una actuación de oficio, iniciada tras una serie de denuncias presentadas por episodios puntuales de vertidos contaminantes en los ríos de la CAPV a lo largo del año 2018.

A la largo de su tramitación el Ararteko recibió la valoración de algunas asociaciones ecologistas (Eguzki, Ekologistak Martxan y la plataforma Zadorra Bizirik) y recabó información de las administraciones competentes en la materia (Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda, Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco y la Agencia Vasca del Agua URA). También se mantuvieron contactos con la sección de Medio Ambiente y Urbanismo de la Ertzaintza y las secciones de medio ambiente de las fiscalías provinciales del País Vasco.

La labor de inspección y control seguida en los casos de vertidos no autorizados en el País Vasco refleja una evolución positiva en cuanto el número de expedientes sancionadores de vertidos incoados.

Esta recomendación general del Ararteko pretende facilitar un documento de bases sobre las propuestas de mejora para una posterior reflexión conjunta entre las instituciones competentes en el control ambiental de los vertidos en la CAPV y las asociaciones ecologistas que intervienen como colaboradoras en la defensa del medio natural.

El objetivo principal de esta resolución es impulsar el papel del denunciante ambiental y fijar las obligaciones de buena administración en su labor de colaborador para garantizar el cumplimiento de la legislación ambiental.

Por otro lado, el documento ha considerado de interés recoger una serie de obligaciones respecto al ejercicio de la potestad sancionadora, la potestad de exigir el resarcimiento de los daños ambientales y la obligación de garantizar el ejercicio de la acción penal.

### Principales propuestas del Ararteko

#### *Mejoras en el acceso a la información ambiental sobre los vertidos contaminantes no autorizados*

- ✓ Impulso de la información pública.
- ✓ Derecho de acceso a la Información ambiental

#### *Mejoras en la tramitación de las denuncias de las personas interesadas en el procedimiento de control ambiental de los vertidos contaminantes no autorizados.*

- ✓ Derechos de la persona que comunica un incidente.
- ✓ Derechos del denunciante medioambiental.
- ✓ Medidas de protección del denunciante medioambiental.
- ✓ Obligación de impulso de las denuncias ambientales.
- ✓ Impulso de los mecanismos de coordinación en la vigilancia ambiental de los ríos.
- ✓ Obligación de ejercer la potestad sancionadora.
- ✓ Obligación de exigir el resarcimiento de los daños ambientales significativos provocados por los vertidos.
- ✓ Principio de primacía de la acción penal.



## NECESIDAD DE REFORZAR LA ATENCIÓN CIUDADANA PARA EVITAR PERJUICIOS EN EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS EN SUS RELACIONES CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y DE ADOPTAR MEDIDAS PARA LUCHAR CONTRA LA EXCLUSIÓN DIGITAL EN SITUACIONES DE EMERGENCIA COMO LAS DERIVADAS DE LA PANDEMIA DE LA COVID-19

Tras la declaración de situación de emergencia sanitaria derivada de la pandemia de la Covid-19 la mayor parte de las administraciones vascas decidieron cerrar de forma física sus dependencias administrativas y los servicios no declarados esenciales quedando la relación con la ciudadanía limitada a las relaciones telefónicas o telemáticas.

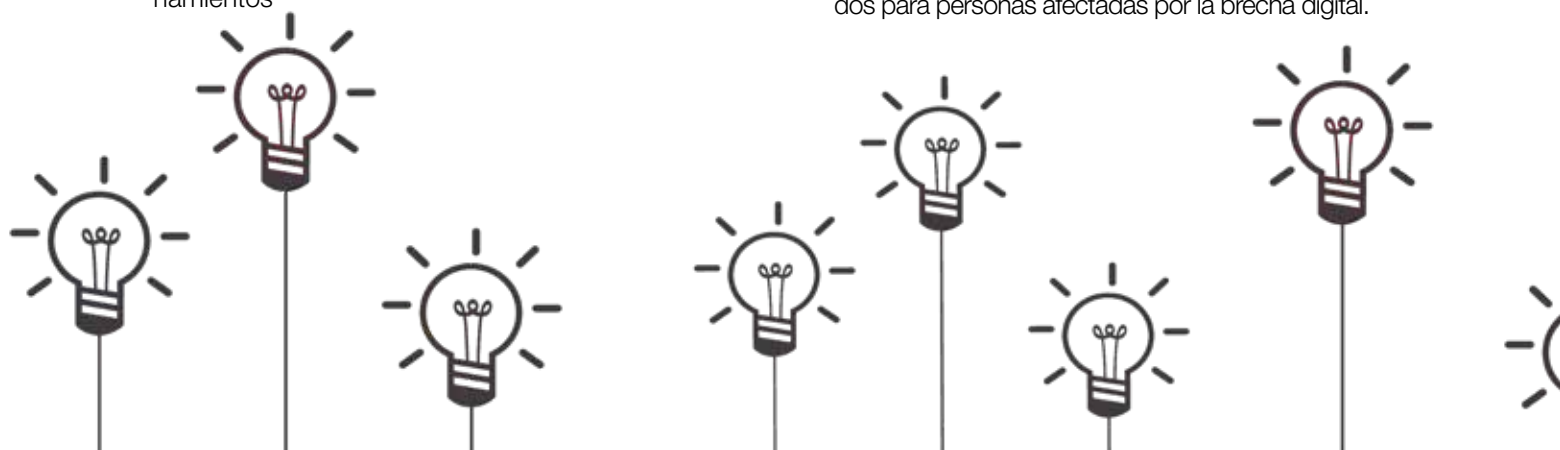
La situación volvió a empeorar a los meses y las consecuencias son muy graves para los colectivos de personas más vulnerables, los colectivos más damnificados por estas restricciones por lo que es necesario reforzar las medidas de atención ciudadana.

En esta Recomendación General, el Ararteko ha querido evaluar qué aspectos de la atención ciudadana y telemática han mostrado mayores debilidades y cuáles serían las medidas correctoras que, con exclusivo ánimo de mejora, pueden plantearse a corto plazo.

### Principales propuestas del Ararteko

1. Definir los servicios básicos en los que es necesaria la atención presencial a la ciudadanía ante los rebrotes y las situaciones de emergencia o confinamientos

2. Reforzar el número de personas que en la actualidad realizan atención ciudadana
3. Asegurar el acceso a la información pública y a la orientación adecuada para un efectivo ejercicio de los derechos y disfrute de los servicios públicos.
4. Garantizar la asistencia a la ciudadanía en el uso de los medios telemáticos, en los términos previstos en la Ley de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
5. Facilitar, sin necesidad de solicitar cita previa, la opción de presentar documentos en los registros.
6. Poder gestionar, por distintos canales, la solicitud de cita previa.
7. Impulsar la dotación de medios tecnológicos adecuados para personas afectadas por la brecha digital.



## LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS VASCAS DEBEN CONTINUAR CON LOS ESFUERZOS REALIZADOS DURANTE EL CONFINAMIENTO EN LA ATENCIÓN A LAS PERSONAS QUE VIVEN EN LA CALLE



Próximo a finalizar el primer estado de alarma, el Ararteko hizo un llamamiento a las administraciones públicas para continuar con los esfuerzos realizados durante el confinamiento y que las personas que viven en la calle sigan disponiendo de un alojamiento adecuado y de una atención social.

En esta recomendación general, el Ararteko recuerda los compromisos y las directrices recogidas en la *Estrategia Vasca para Personas Sin Hogar (2018-2021)* en cumplimiento de un mandato del Parlamento Vasco.

Se une con ella a otras orientaciones, como la de la Relatora Especial de las Naciones Unidas sobre el **derecho a una vivienda adecuada**, que, entre otras propuestas, recomienda que se garantice un alojamiento a las personas sin hogar antes y después de la pandemia.

El Ararteko, finalmente, reflexiona sobre la sociedad post-Covid y el deber que se ostenta en un Estado Social y de Derecho de combatir la desigualdad social y la vulnerabilidad que padecen ciertos colectivos.

## NECESIDAD DE REFLEXIONAR SOBRE LA EXIGENCIA DE PRESENTAR EL CERTIFICADO DE AUSENCIA DE RECURSOS ECONÓMICOS EN EL PAÍS DE ORIGEN PARA SER TITULAR DE PRESTACIONES ECONÓMICAS

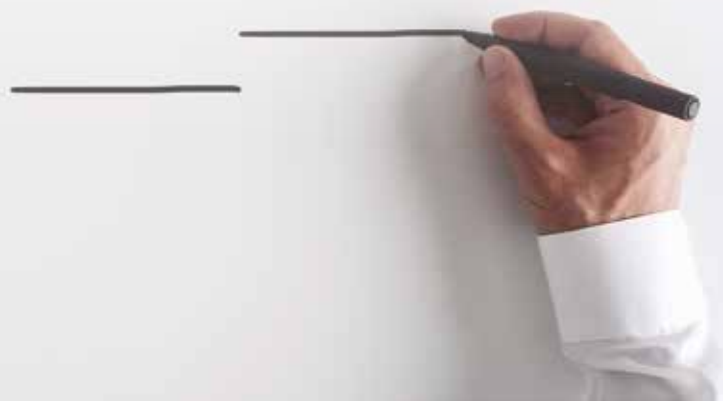
Muchas personas extranjeras tienen dificultades para cumplir con el requisito de presentar un documento que acredite la ausencia de bienes en su país de origen en la solicitud de prestaciones económicas que gestionan las administraciones públicas vascas, principalmente Lanbide y algunos ayuntamientos, lo que es muy difícil o imposible de aportar en algunos casos.

La exigencia de este documento se basa en que socialmente existe un cuestionamiento sobre la posibilidad de que las personas inmigrantes sean titulares de bienes inmuebles y recursos económicos en sus países de origen y que, no obstante, soliciten prestaciones económicas a las administraciones públicas vascas.

En esta Recomendación General, y una vez analizado el marco jurídico, el Ararteko concluye que la normativa prevé computar los bienes y los recursos económicos de todas las personas solicitantes de prestaciones económicas con la finalidad de determinar si se cumple el requisito de ausencia de recursos económicos suficientes, pero que, no obstante, esta normativa no preceptúa el documento concreto que debe presentarse para ello.

La exigencia de su aportación a personas en situación de exclusión social, lleva a esta institución a plantear una reflexión sobre su pertinencia o sobre la posibilidad de la suscripción de acuerdos internacionales no normativos en aplicación de la *Ley sobre Tratados y otros Acuerdos Internacionales*.

Estas consideraciones y conclusiones tienen mayor vigencia en el escenario de crisis sanitaria producida por la propagación del coronavirus, que ha incrementado los problemas para solicitar y obtener documentación en los países de origen.





## OBLIGACIÓN DE LOS AYUNTAMIENTOS DE MANTENER EN EL PADRÓN MUNICIPAL A LAS PERSONAS PRESAS DE SUS MUNICIPIOS

El Ararteko ha recibido varias quejas individuales y de entidades procedentes del tercer sector del ámbito penitenciario, que tienen como motivo las dificultades de personas presas y expresas de acceder a prestaciones y servicios públicos a los que pudieran tener derecho. A menudo, el motivo está en la falta de empadronamiento en sus municipios o, en su caso, en el propio centro penitenciario.

La trayectoria de años en prisión y la pérdida de los vínculos familiares y sociales, hace que muchas de las personas presas hayan perdido el padrón municipal de origen, cuando por su evolución penitenciaria favorable podrían comenzar a acceder a medidas de semi-libertad.

Por ello, entre otras cuestiones, el Ararteko recomienda a los ayuntamientos vascos:

- Que mantengan el empadronamiento de las personas presas de su municipio durante el tiempo de estancia en prisión.

- Que, si cabe legalmente acordar la baja, se comunique a los servicios sociales del centro penitenciario para que la persona presa pueda inscribirse en el padrón municipal donde se ubica el centro penitenciario y evitar, así, la pérdida de la antigüedad en el padrón municipal.

- Que elaboren un protocolo sobre cómo deben actuar las diferentes áreas municipales, cuando tengan conocimiento de que uno de sus vecinos o vecinas está cumpliendo una pena de prisión y que se prevea la intervención de los servicios sociales para personas en riesgo de exclusión.

## COMPATIBILIDAD DE LAS AYUDAS DE EMERGENCIA SOCIAL CON LA SUSPENSIÓN Y EXTINCIÓN DE LA RENTA DE GARANTÍA DE INGRESOS

En esta Recomendación General analizamos un problema grave que afecta a personas y familias en situación de exclusión y vulnerabilidad social.

Son personas que solicitan prestaciones económicas en los servicios sociales de su ayuntamiento y a las que les comunican que las ayudas de emergencia social (AES) serán denegadas, ya que cumplen con los requisitos para ser beneficiarias de la renta de garantía de ingresos (RGI) y prestación complementaria de vivienda (PCV), con independencia de que estas prestaciones estén suspendidas o extinguidas por el organismo gestor de las mismas, esto es, Lanbide. Al parecer, tampoco se tiene en cuenta la duración de las suspensiones, la ausencia de respuesta a sus solicitudes de RGI en el plazo establecido, ni el hecho de que esté pendiente la resolución del recurso sobre la suspensión o extinción.

El Ararteko constató que las respuestas recibidas por las personas diferían según el municipio de residencia. Por ello, inició una actuación de oficio y pidió colaboración a una muestra aleatoria de ayuntamientos de la CAPV (21 ayuntamientos de los tres territorios históricos, de diferentes dimensiones y características). También se dirigió a la Diputación Foral de Álava, ya que tiene delegada la competencia en la gestión de estas prestaciones en todos los municipios alaveses salvo en Vitoria-Gasteiz, Amurrio y Laudio/Llodio.

Ello ha permitido realizar un análisis detallado y riguroso del problema detectado, tanto desde la perspectiva jurídica como desde las funciones que desarrollan los servicios sociales municipales en la CAPV,

y plantear determinadas conclusiones y recomendaciones dirigidas a los ayuntamientos.

El informe concluye recomendando a los ayuntamientos vascos que, al tramitar las solicitudes de AES, comprueben de manera individualizada la existencia de una situación real y urgente de necesidad y la idoneidad de estas ayudas para abordar dicha situación, tomando en consideración el interés superior del menor.

Asimismo, pide que, al valorar la solicitud de AES, no se tome en consideración la suspensión o extinción de la RGI ni la extinción de la PCV.

El Ararteko vuelve a insistir en la necesidad de una coordinación fluida, ágil y eficaz entre los servicios sociales municipales y Lanbide, para una atención integrada e intersectorial a las personas en su itinerario de inclusión social.

Finalmente, llama la atención sobre las dificultades que padecen los servicios sociales municipales cuando atienden a personas que no tienen ingresos económicos para sobrevivir o alojamiento para poder llevar a cabo su auténtica función de intervención social, más vinculada a la interacción y al apoyo a la inclusión social.

Más si cabe tras el impacto de las medidas acordadas durante la crisis sanitaria motivada por el coronavirus Sars-Covid-19, que ha hecho patente la importancia de unos servicios sociales municipales sólidos, ágiles y cercanos en la atención a las personas y familias más vulnerables.

## DECLARACIONES INSTITUCIONALES

Durante 2020, a través de las **declaraciones institucionales**, el Ararteko se ha manifestado 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.



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

Con motivo de la celebración Día Internacional de las Mujeres, el Ararteko puso de manifiesto que la agenda y los valores feministas se vienen construyendo por generaciones gracias a la aportación de muchas mujeres que tuvieron la lucidez de pensar y querer el mundo en igualdad para todas las personas, sin distinción de sexo.

Estas ideas heredadas han crecido y evolucionado hacia lo que hoy consideramos prioridades en la agenda feminista: la igualdad salarial y económica; el pleno protagonismo social de las mujeres, también en la toma de decisiones económicas y políticas; la revolución del cuidado, que postula el valor social y económico del cuidado, así como la necesaria conciliación de la vida laboral, personal y familiar, y la corresponsabilidad de mujeres y hombres en esa tarea tan esencial para la humanidad que es hacerse cargo de quienes lo necesitan; la defensa de la dignidad y de la vida e integridad de las mujeres, frente al machismo violento y asesino.

Destacó la aportación que ese acervo feminista supone para el conjunto de la sociedad, y expresó, con motivo de este día, la necesidad de tejer alianzas sociales, públicas y privadas, entre mujeres y hombres, para afianzar las mencionadas prioridades que se derivan de la agenda por la igualdad de género.



### 9 DE MAYO: DÍA DE EUROPA

En 2020 se cumplió el 70 aniversario de la Declaración del ministro de exteriores francés Robert Schuman, que se toma como momento fundacional del proyecto europeo del que seguimos disfrutando hoy.

La entrada en Europa no solo nos homologó con las mejores democracias mundiales, sino que nos ayudó a progresar en nuestro desarrollo económico, nuestras infraestructuras y nuestros derechos. Hoy en día, no puede haber ninguna duda de que la protección del medio ambiente, la protección de los consumidores y usuarios o la protección de datos no serían lo mismo sin el impulso europeo.

También en estos tiempos difíciles, en el contexto del COVID-19, la respuesta se llama Europa. Por ello, el Ararteko mantiene su convicción europea y participa en el intercambio europeo con otras defensorías del pueblo de nuestro continente.



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

La celebración del Día Mundial del Medio Ambiente en 2020 tuvo como objetivo realizar una llamada urgente a la acción para combatir la acelerada pérdida de especies y la degradación de sus hábitats.

La aparición de la COVID-19 es considerada por muchos como un paradigma de que la presión humana sobre la biodiversidad puede alterar el delicado equilibrio de la naturaleza, facilitando las condiciones para la propagación de patógenos, incluidos los coronavirus.

Por ello, el Ararteko hizo una llamada de atención de las autoridades y de la ciudadanía vascas sobre el hecho de que necesitamos, cuanto antes, resituar la actividad humana, para recuperar el espacio de todas las especies posibles en el planeta. Es la hora de la Naturaleza.





### 20 DE JUNIO: DÍA MUNDIAL DE LOS REFUGIADOS

La pandemia que estamos sufriendo ha despertado los valores y virtudes más genuinamente humanas, como es la necesidad de una sociedad más justa, democrática y humanitaria. Las personas refugiadas, las excluidas y las migrantes también pueden y deben disfrutar de una adecuada protección de su salud durante la crisis sanitaria que atravesamos. En estos momentos tan difíciles, solo cabe seguir avanzando y reclamando el pleno respeto de sus derechos humanos y su defensa sin exclusiones.

El Ararteko, apela en este día a la necesidad de poner en funcionamiento un sistema jurídico internacional estatal y autonómico, ágil y eficaz para la protección de la dignidad y derechos de las personas refugiadas y solicitantes de asilo.



### 28 DE JUNIO: DÍA DEL ORGULLO LGTBI

Esta conmemoración anual sirve para celebrar con orgullo la diversidad afectivo sexual y para sensibilizar a la ciudadanía y las instituciones acerca de la importancia de asegurar que las personas LGTBI puedan vivir y desarrollar su personalidad afectivo sexual con plenitud, sin odio, intolerancia o discriminación.

El discurso de odio sobre las personas que viven su sexualidad o identidad de género de modos diversos sigue estando presente en nuestras sociedades. Las personas trans, lesbianas y gais, así como las personas intersexuales, o aquellas que no coinciden por distintas razones o en distintos momentos de sus vidas con los cánones establecidos en lo que respecta a la orientación sexual o a la identidad de género, tienen especiales dificultades para vivir libremente su identidad diversa en su trabajo, en las relaciones sociales o familiares y, en ocasiones, en sus relaciones con las administraciones públicas.

Por ello, el Ararteko recuerda, una vez más, la obligación de los poderes públicos vascos de continuar eliminando los obstáculos que se oponen a la igualdad real y efectiva de todas las personas y de los grupos en que éstas se integran, en todos los ámbitos.



### 25 DE NOVIEMBRE: DÍA INTERNACIONAL PARA LA ELIMINACIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

Todos los datos de los diferentes países apuntan inequívocamente a que las políticas de aislamiento social y confinamiento originadas por la pandemia han tenido un impacto esencial en las vidas de las mujeres, y muy especialmente de aquellas que se ven amenazadas cotidianamente por la violencia machista.

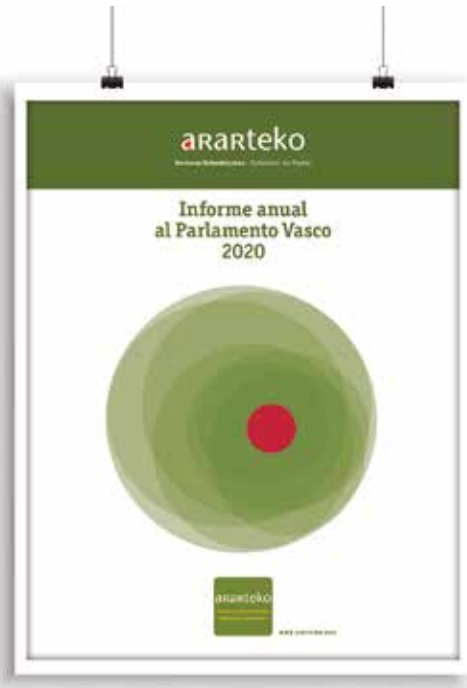
Con motivo de este día, el Ararteko pide a los poderes públicos que tomen medidas reforzadas que atiendan también a los posibles efectos a medio y largo plazo que la pandemia está teniendo en la conciliación de la vida personal y profesional de las mujeres y, con ello, en su independencia económica, como presupuesto básico para su autonomía vital y empoderamiento frente a la amenaza de la violencia machista.

Las mujeres constituyen un pilar esencial en la línea de frente contra el Covid -19, como cuidadoras, enfermeras, médicas.... Su entrega al cuidado de las personas merece un reconocimiento rotundo, así como un recordatorio de la necesidad de articular verdaderas políticas públicas de cuidado, como soporte necesario para una sociedad más igualitaria.



## PUBLICACIONES E INFORMES

- **Informe al Parlamento Vasco.** Recoge la actividad de la institución del Ararteko durante el último año.



- **La situación de las personas refugiadas en la CAPV.** Publicado dentro de la Colección de Derechos Humanos “Juan San Martín”, este trabajo analiza el papel de nuestra Comunidad Autónoma en la acogida y protección de las personas solicitantes de protección internacional en el marco jurídico actual, cuáles son las competencias legales atribuidas, las políticas públicas desarrolladas y si éstas cumplen los estándares de condiciones de acogida de las personas refugiadas del derecho internacional; la contribución de las administraciones públicas vascas al sistema de acogida general, así como experiencias y buenas prácticas que pudieran estar produciéndose o que resultaran recomendables, haciendo referencia específica a las iniciativas



de solidaridad promovidas por la sociedad civil. La investigación contiene 31 conclusiones y se realizan diversas propuestas para mejorar la situación de las personas refugiadas en el proceso de acogida. Destacan las referidas al acceso a la sanidad, a la vivienda, al mercado laboral, a los recursos formativos y de aprendizaje del idioma; la necesidad de flexibilizar los requisitos para el acceso a las prestaciones económicas; el perfeccionamiento de la coordinación entre las instituciones y entidades sociales; así como la reflexión sobre un posible desarrollo legislativo del concepto de acogida.

- **La trata de personas con fines de explotación sexual en la CAPV.** La trata de seres humanos es un fenómeno de preocupantes dimensiones a nivel mundial, que constituye una de las más sangrantes iniquidades, ya que reduce al ser humano a la condición de objeto, de simple mercancía. De



forma más específica, la trata de mujeres y de niñas -sus principales víctimas- constituye una de las vertientes más crueles de este ilícito comercio. Este estudio recoge la situación en la CAPV, las políticas públicas y programas institucionales, sociales y asociativos existentes para la prevención, la detección y la protección de estas víctimas. Contiene 24 conclusiones que alcanzan a las características del fenómeno, la problemática de la falta de datos e información, la persecución de delito, así como las diferentes respuestas institucionales que se ofrecen a las necesidades que presentan las víctimas. También se realizan 26 propuestas para mejorar la situación de las víctimas de trata con fines de explotación sexual; entre ellas destacan las referidas a la protección legal, la investigación policial y el procedimiento penal, y el perfeccionamiento de la coordinación entre los agentes públicos y privados.



• **La soledad no buscada. Modelos de políticas públicas y compromiso de la ciudadanía.** Esta publicación recoge las ponencias y materiales del XXXIX Curso de Verano celebrado en septiembre en Donostia-San Sebastián. En el curso se analizaron el conjunto de herramientas, buenas prácticas e iniciativas sociales y comunitarias que contribuyen a crear una red de apoyo, cuidado y participación de quienes se encuentran en dicha situación para mejorar la interconexión de las personas en nuestra sociedad.

## EL ARARTEKO PARTICIPA EN EUSKARALDIA Y LLAMA LA ATENCIÓN SOBRE LA IMPORTANCIA DE LOS DERECHOS LINGÜÍSTICOS EN TIEMPOS DE PANDEMIA

El principal objetivo de **Euskaraldia** es aumentar el uso del euskera a través del cambio de hábitos lingüísticos de la ciudadanía. En esta edición, además de poder participar a nivel individual (mediante los roles *ahobizi* o *belarriprest*), también se pudo hacer en grupo, a través de los *arigune*, espacios que garantizan en todo momento la posibilidad de expresarse en euskera. El personal del Ararteko, que participó activamente en esta edición de Euskaraldia, creó un total de 6 *arigunes* en sus tres oficinas. Consideramos que este tipo de iniciativas son fundamentales en el camino hacia la normalización del euskera y como miembro de la IALC (*International Association of Language Commissioners*-Asociación Internacional de Comisionados Lingüísticos) el Ararteko dio cuenta de esta actividad también a nivel internacional.

El Ararteko también aprovechó la ocasión para mostrar su preocupación por las vulneraciones de este derecho durante la pandemia, tras tener conocimiento de que el derecho a ser atendido en euskara ha sido pasado por alto en algunos servicios públicos durante la pandemia. Y recuerda, tal y como advirtió también el propio Consejo de Europa, el derecho a expresarse y a ser atendido en la lengua oficial que cada uno elija no puede ser considerado, en modo alguno, como un derecho secundario.



Los derechos lingüísticos deben entenderse como un elemento más en la prestación de un servicio público de calidad, especialmente en los servicios sanitarios, donde la proximidad, la confianza y el cuidado son fundamentales. En este sentido, el Ararteko destaca la importancia de poder comunicarse, en nuestra comunidad bilingüe, tanto en euskera como en castellano.

## CONGRESO DE LA FEDERACIÓN IBEROAMERICANA DEL OMBUDSMAN



La Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO), en colaboración con la Red de Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de

los Derechos Humanos en el Continente Americano, celebra un congreso sobre los ataques a defensorías y sobre los estados excepcionales. En el encuentro, y en el que participa la adjunta al ararteko Julia Hernández, se analizó la situación de estas instituciones y las agresiones que han sufrido en el marco de la pandemia del COVID-19. El debate se centró tanto en los desafíos como en las oportunidades que se avecinan para la protección de los derechos fundamentales en la era post COVID.

## ENCUENTRO ENYA



En octubre se celebró el encuentro europeo anual -en esta ocasión *online*- del proyecto ENYA (European Network of Young Advisors), iniciativa que impulsa la participación de niños, niñas y adolescentes en la actividad de ENOC- Red Europea de Defensorías de Infancia. En el encuentro participaron chicos y chicas de diferentes defensorías: Andalucía, Cataluña, Chipre, Grecia, Islandia, Malta, Montenegro, Irlanda del Norte, Noruega, Escocia, Eslovaquia, Suecia y Euskadi. Compartieron sus reflexiones sobre cómo incorporar la mirada de los niños, niñas y adolescentes en las políticas públicas a través de los informes de impacto de infancia.

En representación de Euskadi y del Consejo de adolescentes del Ararteko, Aitor y Valeria llevaron las aportaciones y las conclusiones del trabajo de nuestro consejo durante el curso 2019/2020.



# LA OFICINA DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA

- **Número de quejas:** en 2020 los expedientes de queja en los que se encuentran implicados niños, niñas y adolescentes, han sido 502, el 19,8% del total de los presentados al Ararteko. Ninguna de ellas ha sido presentada directamente por una persona menor de edad.
- **Áreas materiales:** los asuntos relacionados con las condiciones materiales en las que transcurre la vida de los niños y niñas y con el sistema educativo suponen el 72,1% de las reclamaciones. El resto se refieren a cuestiones relativas a las políticas de apoyo a las familias, los servicios sociales para la infancia en situación de desprotección, el sistema de salud y al deporte escolar, principalmente.
- **Derecho a ser escuchado. Derecho a la información:** la pandemia ha puesto de manifiesto rídicamente la perspectiva adulto centrista de nues-

tras sociedades. se han buscado las medidas más adecuadas para los niños y niñas (y para garantizar sus derechos -derecho a la educación, a la salud, a la protección...-), pero, de nuevo, sin las niñas y niños. Para el ejercicio del derecho a ser escuchado resulta imprescindible contar con la información suficiente para tener una opinión sobre el asunto en cuestión. Pues bien, en ninguno de los discursos en los que, en las primeras semanas de crisis sanitaria, se daba cuenta a la población de la situación y de las medidas adoptadas se mencionaba a los niños y niñas, a pesar de ser uno de los colectivos más perjudicados. Se les prohibió salir de sus casas, acudir a la escuela, realizar ningún tipo de actividad en espacios públicos o en cualquier otra instalación o espacio compartido, reunirse y jugar con amigos y amigas de forma presencial... y se difundió el mensaje, posteriormente no confirmado, de ser supercontagadores. No ha habido mensajes dirigidos a las niñas y los niños, en un lenguaje accesible, atendiendo a su perspectiva.



- **Derecho a un nivel de vida adecuado:** En Euskadi y conforme a la información facilitada por el Departamento de Trabajo y Empleo del Gobierno Vasco, el 30,26% de las unidades de convivencia receptoras de la Renta de Garantía de Ingresos (principal prestación económica del sistema de garantía de ingresos) a 31 de diciembre de 2020 tenían a personas menores de edad a cargo. El número de niñas, niños y adolescentes implicados en estas unidades de convivencia asciende a 28.180, lo que supone un 7% de las algo más de 400.000 personas menores de 19 años empadronadas en Euskadi. Si damos por cierto que alrededor de un tercio de las familias que se encuentran en situación de pobreza real no acceden, por distintas razones, al sistema vasco de garantía de ingresos, podríamos estimar que un 9,33% de los niños, niñas y adolescentes de Euskadi (casi 38.000) vive en una situación de precariedad económica y material, viendo comprometido muy seriamente su derecho a un nivel de vida adecuado para su desarrollo.
- **Derecho a la educación** el área educativa ha sido la más afectada por las medidas adoptadas para hacer frente a la Covid-19 con la suspensión de la actividad presencial en las aulas y, posteriormente, el regreso a las mismas. A pesar de las dificultades, hemos podido solventar cuestiones relativas a las becas de comedor o del propio servicio de comedor escolar, la admisión de alumnado o la atención a las necesidades especiales de algunos alumnos y alumnas. La innegable carga y presión a la que se han visto sometidos los responsables educativos pueda explicar que no se haya podido prestar la debida atención a otros asuntos sobre los que el Ararteko viene llamando la atención en estos últimos años como, por ejemplo, hacer frente a los problemas de segregación escolar.
- **Derecho a ser protegido de cualquier forma de violencia o maltrato:** La posibilidad de que las medidas adoptadas para hacer frente a la pandemia pudieran acrecentar el riesgo de algunos niños y niñas de sufrir cualquier tipo de violencia, quedando invisibilizada en el contexto de confinamiento, cierre de los centros educativos y limitación de la libertad de movimientos, ha formado parte, junto al incremento de la pobreza infantil y el agravamiento de las desigualdades educativas, de las cuestiones más relevantes sobre las que organismos y entidades de defensa de los derechos de niños y niñas han alertado. A pesar de ello, la realidad de las reclamaciones presentadas en 2020 en el Ararteko no han reflejado un aumento de la violencia contra personas menores de edad.
- **Derecho a una familia** la pandemia ha dejado en evidencia el importante papel de las familias como soporte material y afectivo de las personas así como las dificultades de estas familias para conciliar la vida laboral, familiar y personal de sus miembros. La situación de excepcionalidad ha contribuido, no obstante, a visibilizar la diversidad familiar y las múltiples y variadas circunstancias en las que su vida se desarrolla. Las familias numerosas trasladaron mayores dificultades para la conciliación y mayor coste por la adopción de algunas medidas de obligado cumplimiento (el uso de mascarillas, por ejemplo). Las familias monoparentales pedían soluciones a los grandes problemas con los que se encontraban para el cuidado de hijos e hijas pequeños, especialmente en los casos en que eran profesionales de los señalados como servicios esenciales. Las familias separadas planteaban dudas respecto a las posibilidades de alternar los núcleos de convivencia en los casos de custodia compartida o en los períodos de estancia con el progenitor no custodio.
- **Derecho a la salud:** también en este ámbito el mayor número de quejas y consultas tienen relación con la Covid-19. Las que más han afectado a los menores son el riesgo que implicaba la convivencia de los profesionales sanitarios con sus familias, problema que se encauzó, al menos en parte, con el ofrecimiento de alojamientos alternativos. También la atención a niños y niñas en los casos en los que sus progenitores o cuidadores principales estuvieran contagiados o, incluso hospitalizados. Ha destacado, también, la dificultad para algunas personas y familias con hijos y con dificultades económicas de proveerse de mascarillas (medida obligatoria), cuestión ésta que ha dado origen a una resolución del Ararteko
- **Derecho al juego, el ocio y el deporte** en las primeras semanas del confinamiento recibimos varias reclamaciones solicitando la relajación de las medidas en vigor, teniendo en cuenta la importancia de la actividad física y el juego en el desarrollo de los niños y niñas. En el deporte escolar, prácticamente desaparecido en 2020, se ha finalizado la actuación sobre dos asuntos ya recurrentes: por una parte, las dificultades de las personas menores de edad nacidas en el extranjero para obtener sus licencias federativas de fútbol y, por otra, los conflictos por el reparto de horarios en escuelas municipales para entrenamientos deportivos fuera de la jornada escolar.



# ¿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 2020

