



## **INFORME DEL ARARTEKO AL PARLAMENTO VASCO 2021**

### *Intervención del ararteko Manuel Lezertua*

Agerraldi honen bidez, Arartekoaren urteko txosteneko daturik garrantzitsuenak eman nahi dizkizuegu. Txostena eskuratu berri diogu Eusko Legebiltzarreko presidenteari, eta joan den urtean egindako jarduera guztiak biltzen ditu.

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

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

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

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

El pasado año tuvimos cerca de 12.500 actuaciones relacionadas con la atención a la ciudadanía y el control de las administraciones, lo que supone un incremento de un 27% respecto a 2020.

Se realizaron un total de 9.445 servicios en las oficinas de atención ciudadana, lo cual representa un aumento cercano al 34% respecto al año anterior. Además, se registraron más de 2.700 quejas y se dictaron más de 1.400 resoluciones.



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

Hemos considerado que existía alguna **actuación incorrecta en un porcentaje cercano al 45%**, y en más del **87%** de los casos la administración afectada ha corregido y modificado la actuación que originó la reclamación, en la mayoría de los casos sin ser precisa la emisión de una recomendación formal por la institución. En el caso de los expedientes relacionados con el Departamento de Trabajo y Empleo del Gobierno Vasco, básicamente referidos a Lanbide, ese porcentaje es del **78%**.

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

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

Izapidetu diren kexa-espedienteen %47 baino gehiago eskubide sozialei buruzkoak dira (osasuna, gizareratzea, etxebizitza, hezkuntza, e.a.).

Más del 47% de los expedientes de queja tramitados tienen relación con derechos sociales (salud, inclusión social, vivienda, educación, etc.).

Atendiendo a la proporción de los expedientes tramitados que afectan a cada una de las administraciones, al igual que en años anteriores, el Gobierno Vasco ha sido la administración contra la que más reclamaciones escritas se han dirigido en 2021 (casi un 53%) y se mantienen sin grandes variaciones las referidas a actuaciones de los ayuntamientos de nuestra Comunidad Autónoma (34%).

Son sólo algunos datos, tienen más información y toda la estadística en el propio informe y en la que ya se les ha facilitado.

También hemos presentado **5 estudios e informes** lo cual constituye un récord en el devenir de esta institución:

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



- *Recopilatorio y resumen de las recomendaciones y sugerencias del Ararteko en materia de prestaciones de renta de garantía de ingresos y prestación complementaria de vivienda durante el año 2021.*

Tras un arduo y largo proceso de trabajo, ha podido ver la luz la Recomendación General del Ararteko 2/2021, de 18 de mayo de 2021: Pautas de actuación en casos de abuso y explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en Euskadi, con la que esta institución pretende contribuir a la mejora en la detección de los casos, así como en la intervención y tratamiento de los niños, niñas y adolescentes víctimas de esta grave forma de maltrato. A ella se referirá posteriormente la responsable de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia.

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

Horrexegatik aztertu genuen eten digitalaren eta herritarren eta administrazioaren arteko harremanen arazoa, bai aipaturiko azterlanean, bai udako ikastaroan ere, irailan.

Por ello abordamos la problemática de la brecha digital y de las relaciones ciudadanía/administración en el estudio que ya he citado y en el curso de verano celebrado en septiembre.

La renovación de la página web del Ararteko ha centrado importantes esfuerzos en 2021 y puedo anunciarles que este próximo jueves 31 de marzo estrenaremos nueva web, con una imagen más gráfica y actual, con contenidos actualizados y nuevos espacios, a través de una navegación más intuitiva y sencilla, de cuya salida les mantendremos informados, invitándoles a consultarla y suscribirse a nuestras novedades a través de Nire ararteko.

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

Herritarrek gure zerbitzuez duten iritzia jakiteko, erakundearen jardunaren ahulguneak ezagutzeko eta eskaintzen dugun zerbitzua hobetzeko asmoz, kexa-espedita baten tramitazioa bukatzen dugunean, galdera-sorta bat bidaltzen diogu



kexagileari, eta bere borondatez eta izenik eman gabe, galdera batzuei erantzun diezaien eskatzen diogu, eman diogun zerbitzua nola baloratzen duen jakin ahal izateko. Hona hemen iaz erantzun ziren inkestetan lortutako emaitzetako batzuk:

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

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

Eskerrik asko



## **INFORME DEL ARARTEKO AL PARLAMENTO VASCO 2021**

### *Intervención de la responsable de la Oficina de la Infancia y Adolescencia*

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

En términos cuantitativos, el número de expedientes de queja en los que, de manera expresa, se cita la presencia o se encuentran implicados niños, niñas y adolescentes alcanza en 2021 la cifra de 454 que, respecto a la totalidad de los presentados en la institución del Ararteko supone el 16,4% de éstos. Sólo una de las quejas recibidas ha sido presentada por una persona menor de edad, aunque una más expone las preocupaciones y reflexiones de un órgano de participación infantil de un municipio vizcaíno, que acordó trasladar sus puntos de vista al Ararteko.

En cuanto a las temáticas planteadas, los asuntos relacionados con las condiciones materiales en las que transcurre la vida de las niñas y los niños suponen casi la mitad de las reclamaciones (47,4%), alcanzando las tres cuartas partes del total si les sumamos los relativos al sistema educativo (28,0%). El 25% restante se reparte entre cuestiones relativas a las políticas de apoyo a las familias (7,4%), los servicios sociales para infancia en desprotección (6,3%), el sistema de salud (5,8%) y otros ámbitos ya de carácter muy residual (justicia, seguridad, contaminación acústica, extranjería).

En términos cualitativos y por el intenso y largo proceso que requirió, de entre todas las actuaciones de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia destacamos en 2021 la presentación, en forma de recomendación general, de las **pautas de actuación en casos de abuso y explotación sexual de niños, niñas y adolescentes**, a la que ya se ha hecho referencia. Formulada desde la perspectiva de sus derechos, las dos ideas fuerza que vertebran el resto de los elementos recogidos en la propuesta son:

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



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