

RESUMEN DEL
**Informe anual
al Parlamento Vasco 2022**



ararteko

Herriaren Defendatzailea · Defensoría del Pueblo



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

ARARTEKO

Vitoria-Gasteiz, 2023

Diseño, maquetación e impresión: Editorial MIC

ISSN-e 2255-4912

www.ararteko.eus

SUMARIO

00. Presentación	2
01. Actividad del Ararteko en cifras	4
02. Actuaciones	6
03. Declaraciones institucionales	16
04. Otras actividades	18
05. Oficina de la infancia y la adolescencia	28
Información de interés	30



Manuel Lezertua Rodríguez
Ararteko

Somos mucho más fuertes cuando nos tendemos la mano [...], cuando celebramos nuestra diversidad [...] y juntos derribamos los poderosos muros de la injusticia.

-Cynthia McKinney, política y activista estadounidense-

La presentación de la actividad de la institución del Ararteko constituye siempre una ocasión singular para hacer balance de las preocupaciones que la sociedad vasca ha hecho llegar a esta institución con respecto al funcionamiento de los servicios públicos que prestan las administraciones vascas.

2022 ha sido un año de vuelta a la normalidad tras la pandemia del COVID-19, que ha dejado secuelas persistentes en la salud de las personas y de tensionamiento de los servicios de salud. Cuestiones tan dramáticas como la Guerra de Ucrania han confrontado a la opinión pública vasca con la inaceptable realidad de graves y masivas violaciones de los derechos humanos.

La actividad del Ararteko ha proseguido su marcha habitual. Esta normalidad se ha mantenido en los meses en los que la adjunta al ararteko ha ejercido con responsabilidad y compromiso, como ararteko en funciones.

El conjunto de nuestra actividad se ha incrementado una vez más y ha alcanzado las 12.700 actuaciones. Los ciudadanos y ciudadanas han presentado 7.504 quejas y consultas, hemos iniciado 21 expedientes de oficio y atendido 4.989 consultas telefónicas. Ha resultado también notable el esfuerzo para promover la colaboración externa con 209 reuniones y actos de todo tipo.

Por lo que se refiere al funcionamiento de las administraciones vascas, hay que señalar que, en más del 88% de los expedientes que ha gestionado el Ararteko, la administración afectada ha corregido y modificado la actuación que originó la reclamación.

Sin embargo, tras el parón de actividades que supuso el confinamiento por el COVID, algunas administraciones vascas han descuidado su colaboración con esta institución.

Así, el Ararteko ha venido apreciando, con preocupación, una progresiva falta de atención en el plazo de respuesta a las peticiones de información en los expedientes de queja y en relación con la aceptación o rechazo de nuestras resoluciones, lo cual prolonga la duración de la resolución de las quejas

En consecuencia, el Ararteko ha puesto en marcha varias medidas destinadas a intensificar los requerimientos de atención, en plazo y forma, reforzando los contactos, y recordando las consecuencias que la falta de cooperación con el Ararteko tiene para la garantía de los derechos de la ciudadanía y para la propia credibilidad institucional.

Resulta de interés destacar, también, la aprobación de 3 leyes esenciales para las funciones encomendadas al Ararteko:

La Ley 1/2022, de 3 de marzo, de segunda modificación de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres ha llevado a cabo la reforma de la Ley 4/2005, de 18 de febrero.

La Ley 14/2022, de 22 de diciembre, del Sistema Vasco de Garantía de Ingresos y para la Inclusión.

La Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y no discriminación.

Precisamente, la Oficina de la Infancia y la Adolescencia llama la atención sobre la necesidad de tomar conciencia de que trabajar para garantizar los derechos de las niñas, niños y adolescentes, de las personas con discapacidad, las de origen extranjero, migrantes, miembros del pueblo gitano o personas LGTBI exige a las administraciones mantener permanentemente la visión transversal del principio de no discriminación en la agenda institucional.

Entre las actividades internacionales se debe subrayar la participación de esta institución en informes de la Agencia Europea de Derechos Fundamentales (FRA); la visita a Euskadi invitada por el Ararteko de la Defensora del Pueblo Europeo, Emily O'Reilly; y la organización del Foro ENYA sobre justicia climática, acogiendo a niños y niñas de distintos países europeos, y de la conferencia anual de la Red Internacional de Comisionados Lingüísticos (IALC), celebradas ambas en Bilbao.

Para 2023 comprometo el esfuerzo de esta institución para intentar seguir siendo una institución útil para la sociedad vasca, en defensa de los derechos ciudadanos en Euskadi.

LA ACTIVIDAD DE LA OFICINA DEL ARARTEKO EN CIFRAS

Durante el año 2022 se han llevado a cabo un total de **12.704 actuaciones** (una cifra ligeramente superior año anterior), de las cuales **7.504** corresponden a **quejas y consultas** y 21 a expedientes de oficio (destacan, por áreas, los correspondientes a la Oficina de la Infancia y la Adolescencia y seguridad).

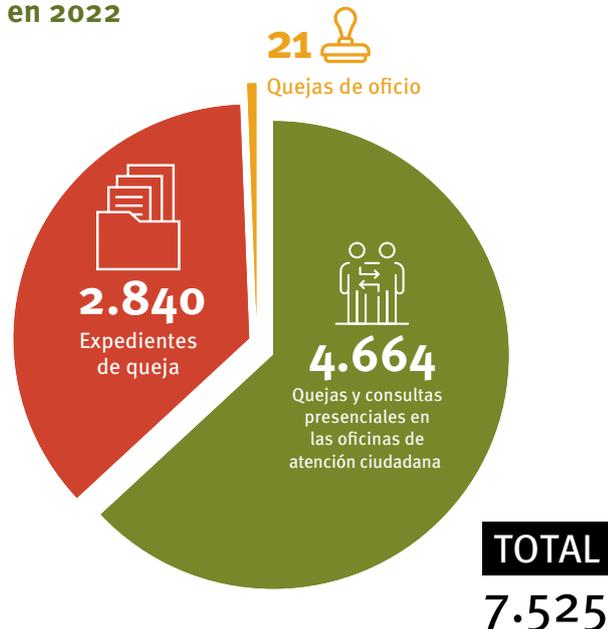
Se han realizado un total de 9.653 servicios en las **oficinas de atención directa**. De ellos, 4.664 han sido las quejas y consultas presentadas presencialmente en alguna de las tres oficinas, y 4.989 han consistido en asesoramiento e información a través del servicio telefónico.

En 2022 hemos celebrado 58 **reuniones** con organizaciones sociales y participado activamente en diferentes actos, jornadas y eventos, relacionados básicamente con iniciativas promovidas por las administraciones, organizaciones sociales y defensorías, tanto a nivel autonómico, como estatal e internacional. En 2022 han sido 147 actividades de este tipo. También destacan las 28 actividades desarrolladas por el Ararteko con alguna dimensión europea o internacional.

Durante el año 2022, se han **resuelto 2.328 expedientes de queja** y se han dictado **1.355 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 66 días.

Analizando esos expedientes de queja, en cerca del **47%** existía alguna **actuación incorrecta** de la ad-

Quejas y consultas planteadas al Ararteko en 2022



Total de actuaciones del Ararteko en 2022

Quejas y consultas	7.504
Información y asesoramiento a través del servicio telefónico	4.989
Participación en actividades externas	119
Reuniones de trabajo con administraciones y organizaciones sociales	58
Actividades internacionales y con otras defensorías	28
Jornadas abiertas al público	4
Visitas de inspección	2
Total	12.704

ministración afectada, un porcentaje algo superior al del año anterior (45%). La administración afectada ha corregido y modificado la actuación que originó la reclamación en el 88% 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 han disminuido ligeramente las reclamaciones relacionadas con los dispositivos de lucha contra la exclusión social: 458 (frente a las 508 de 2021). De estos expedientes de queja, más del 90% se refieren a problemas diversos relacionados con el funcionamiento de **Lanbide** y a sus actuaciones en materia de gestión de la Renta de Garantía de Ingresos (RGI) y de la Prestación Complementaria de Vivienda (PCV).

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

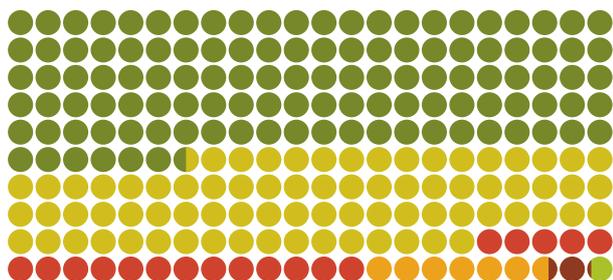
También las quejas referidas a los **colectivos de atención pública** suponen un número importante, algo más del 6%. Muchos de esos expedientes (incluyendo los del área de inclusión social) guardan relación con las políticas públicas dirigidas a garantizar la **igualdad real y efectiva** de todas las 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 2022 (casi un 54%) y se mantienen sin grandes variaciones

las referidas a actuaciones de los ayuntamientos de nuestra Comunidad Autónoma (34%). 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	52,60%
● Administración local	34,12%
● Administración foral	8,69%
● Organismos públicos	3,78%
● Administración del Estado	0,57%
● Justicia	0,24%

GRADO DE SATISFACCIÓN

Hace ya algunos años, iniciamos una vía de acercamiento a la ciudadanía, con el fin de conocer la opinión de las personas que han requerido nuestra intervención y tratar, así, de mejorar el servicio que ofrecemos. Por ello, al finalizar la tramitación de un expediente de queja, enviamos un cuestionario a la persona reclamante, pidiéndole que, de forma totalmente voluntaria y anónima, responda a una serie de preguntas que permitan conocer la valoración que realiza del servicio que se le ha prestado.

Al valorar los resultados es importante tener en cuenta que, del total de las quejas cuya tramitación ha finalizado en 2022, en el 48% 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, **72%** 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 72% opina que ha sido muy positiva o positiva.

Casi el **84% recomendarían acudir al Ararteko** para cualquier problema con la Administración.

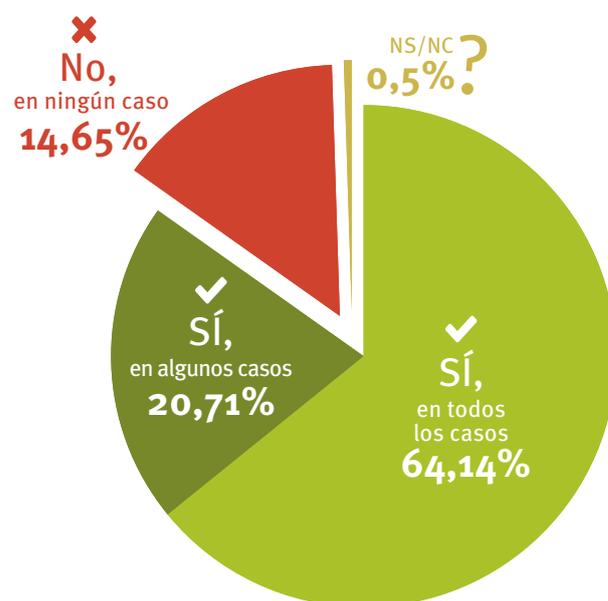
Además, estos últimos años hemos preguntado por el conocimiento de dos instrumentos clave del Ararteko: la **página web** como elemento básico para la información de nuestros servicios y la interacción con la ciudadanía (conocida por cerca del 72% de los y las usuarios) y la **carta de servicios** del 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 57% de las personas que han cumplimentado la encuesta). En los resultados de la encuesta se destaca de forma muy positiva la facilidad para hacer gestiones ante el Ararteko.

Estos resultados permiten concluir que cuando se analizan las opiniones relacionadas con ámbitos de intervención directa del Ararteko –la que depende de su propia actividad y medios personales–, la valoración del trabajo desarrollado es positiva.

Desde hace un tiempo se ha favorecido, también, la presentación de sugerencias u opiniones sobre los servicios que presta el Ararteko y en la reforma de la **Carta de Servicios**. En 2022 se han presentado 11 solicitudes y quejas.

Además, en la reforma de la Carta de Servicios se ha incluido el derecho de acceso a la información pública del Ararteko y el ejercicio de los derechos relacionados con la protección de datos de carácter personal. En este ámbito se han presentado y gestionado otras 16 solicitudes.

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



EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN DEL GOBIERNO VASCO PERMITIRÁ A UN CIUDADANO OPTAR ENTRE LAS DIFERENTES MODALIDADES DEL PERMISO DE LACTANCIA

Un ciudadano solicitó la intervención del Ararteko en relación con la aplicación que el Departamento de Educación del Gobierno Vasco hace de los permisos de parentalidad en el ámbito docente no universitario y, en concreto, de la opción por la lactancia acumulada.

El reclamante fue padre por adopción en marzo de 2021. Anteriormente ya había comunicado que este hecho se iba a producir al Servicio de Personal de Secundaria de la Delegación de Educación y mostró su intención de disfrutar el permiso por adopción en dos partes, siendo la segunda de ellas durante el curso 2021- 2022, así como de acogerse seguidamente al permiso retribuido por acumulación de las horas de lactancia.

Según señalaba, la persona encargada de la materia en ese servicio le aseguró que esa opción era posible, pero que, teniendo en cuenta que esta última parte del disfrute de los permisos iba a tener lugar una vez iniciado el siguiente curso, el acceso a la lactancia acumulada exigía que su puesto de trabajo estuviera asegurado hasta la fecha en que su hijo cumpliera un año (26 de febrero de 2022), por lo que debía estar cubriendo una vacante o una baja larga.

El 14 de septiembre tomó posesión de un puesto vacante por jubilación, por lo que su nombramiento para el curso 2021-2022 se extiende hasta el 31 de agosto de 2022, es decir, algunos meses más que hasta la fecha en la que el menor cumplirá un año de edad.

A continuación, el ciudadano se dirigió de nuevo al Servicio de Personal para indicar su intención de disfrutar la segunda parte del permiso entre el 10 de enero de 2022 y el 6 de febrero de 2022, y seguidamente, los días de lactancia acumulada. También pedía que se le notificara el número de días que le correspondían por esta última circunstancia.

Tras diversos intentos de comunicación por medio de teléfono y de correo electrónico, varios días después recibió un correo electrónico en el que se le decía que, aun ocupando un puesto de trabajo vacante, el hecho de que no hubiera sido nombrado con fecha de 1 de septiembre impedía que le fuera concedido el disfrute de la lactancia acumulada, dado que esta era una condición que debía cumplir.



Además, según comprobamos en la documentación aportada junto con la queja, cuando esta persona manifestó, por esa misma vía, que la nueva información contradecía la anteriormente facilitada por la propia administración educativa y que fue la que tuvo en cuenta para ejercer su derecho, la respuesta fue que la normativa había cambiado este curso.

Sin embargo, con carácter general, la normativa aplicable en el sector atribuye a las personas que tienen derecho al disfrute de un permiso por lactancia la facultad de optar por que su ejecución se produzca bien mediante la pausa o ausencia diaria de una hora de duración hasta que el o la menor cumpla un año, bien por ausencia total durante las jornadas completas que resulten de la acumulación de las horas que le habrían correspondido de haber elegido la primera fórmula.

Por ello, el Ararteko recomendó al Departamento de Educación del Gobierno Vasco que permitiera a este ciudadano optar entre las diferentes modalidades del permiso de lactancia.

EL ARARTEKO CONCLUYE UNA ACTUACIÓN, YA QUE OSAKIDETZA HA CAMBIADO LOS CRITERIOS DE FINANCIACIÓN DE UN DISPOSITIVO DE CONTROL DE LA DIABETES

El Ararteko admitió a trámite la queja de una persona de 81, diabética del tipo 2 y que, desde hace años, necesita inyectarse insulina un mínimo de 3 veces al día y controlar su nivel de glucosa, debido a subidas y bajadas bruscas que pueden exigir la ingesta de alimentos que equilibren los niveles de azúcar.

Tantos pinchazos han provocado que sus dedos estén prácticamente insensibles, lo que afecta al resto de actividades cotidianas que realiza, entre ellas atender a su marido de 91 años con una discapacidad severa.

Ante esta situación optó por adquirir un sistema de monitorización “flash”, indicado para medir los niveles de glucosa en el líquido intersticial, evitando así los pinchazos. El dispositivo le suponía un desembolso de unos 60 euros cada 14 días, un gasto excesivo teniendo en cuenta que percibe una pensión de 600 euros mensuales.

La reclamante sabía que Osakidetza sí financiaba el aparato a los pacientes jóvenes de diabetes mellitus tipo 1, a pesar de que las lesiones que provocan en los dedos los test convencionales con aguja son similares en uno y otro caso. Tras reclamar en el hospital de Cruces, Osakidetza le respondió que no contemplaba la financiación del sensor no por criterio de edad, sino por el tipo de diabetes.

En 2019 el propio Departamento de Salud anunciaba en la web del Gobierno Vasco haber incluido este dispositivo en su cartera de servicios, lo cual supone *“una mejora importante en la calidad de vida de las personas con diabetes”*.

Por tanto, el Ararteko trasladó al Servicio vasco de Salud que parece razonable afirmar que la mejora de la calidad de vida de estos pacientes no está vinculada tanto al tipo de diabetes que padecen sino al hecho de que pueden prescindir de un método que exige un gran número de pinchazos.

Osakidetza nos ha comunicado que los criterios para la financiación han cambiado, que la paciente en la actualidad los cumple y que ya se han puesto en contacto con ella para que recoja los sensores en su ambulatorio.

TRAS LA INTERVENCIÓN DEL ARARTEKO, OSAKIDETZA RECTIFICA Y PERMITE A UN CIUDADANO EL ACCESO A LA HISTORIA CLÍNICA DE SU HIJA

Un ciudadano acudió al Ararteko después de que Osakidetza le denegara el acceso a los datos de salud de su hija por encontrarse en situación civil de divorcio.

El Ararteko solicitó a Osakidetza que motivase el porqué de la denegación del acceso a esa información ya que la sentencia de divorcio de mutuo acuerdo regulaba el régimen de guarda y custodia de las hijas de manera compartida.

En su contestación, Osakidetza admite el error cometido por el personal del centro de salud a la hora de atender el derecho de este ciudadano de acceso a la historia clínica de la menor bajo su patria potestad. Además, especifica que ha emitido instrucciones precisas para que se le informe al reclamante acerca de los trámites que debe llevar a cabo para conocer los datos de salud de su hija mediante la oportuna representación.

Por tanto, el Ararteko concluye su intervención en este caso al considerar que se han adoptado las medidas necesarias para solucionar el problema planteado sin que haya sido necesario emitir una recomendación.



EL GOBIERNO VASCO ELIMINARÁ EL REQUISITO DE EMPADRONAMIENTO PARA LAS PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA PERMANENTE EN LOS PROCEDIMIENTOS DE ADJUDICACIÓN DE VIVIENDAS

Así se lo ha comunicado al Ararteko, después de que éste trasladara al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes la necesidad de garantizar la participación de ese colectivo en los procedimientos de adjudicación de viviendas adaptadas en la Comunidad Autónoma de Euskadi, con independencia de si su empadronamiento se corresponde con el municipio de la promoción.

La actuación del Ararteko comenzó tras admitir a trámite la queja de una ciudadana que planteó su desacuerdo con la decisión del delegado territorial de Vivienda de Bizkaia de excluir su solicitud de participación en el procedimiento para la adjudicación de viviendas de protección social, en régimen de arrendamiento, en Getxo.

Su unidad de convivencia está compuesta por tres miembros. Uno de ellos, su hijo, es usuario de una silla de ruedas, padece una enfermedad degenerativa y tiene reconocida una dependencia severa y una discapacidad del 86%. En este contexto, la vivienda del mercado libre en la que residen no es adecuada.

Ante la necesidad de contar con una vivienda adaptada a las necesidades de su hijo, solicitó participar en el procedimiento iniciado para la adjudicación de 91 viviendas en Getxo, donde había reservadas 4 viviendas adaptadas para adjudicar a personas que tuvieran reconocida una discapacidad con movilidad reducida permanente.



Dadas las circunstancias, el Ararteko recomendó al Departamento que reconsiderara la decisión del delegado territorial de Vivienda de Bizkaia. El Departamento, que asume en su integridad las consideraciones realizadas en la recomendación, mantiene que la revisión de la resolución de exclusión implicaría situaciones también injustas, ya que hay adjudicatarios/as de las viviendas adaptadas de esta promoción, y lista de espera, que cumplen el requisito relativo al empadronamiento.

A pesar de no revisar el caso concreto de la reclamante, el Ararteko valora como positiva la decisión del Departamento de eliminar, en lo sucesivo, el requisito de empadronamiento para las personas con movilidad reducida permanente y de las víctimas de violencia de género en los procedimientos de adjudicación de viviendas de protección pública y alojamientos dotacionales.

EL ARARTEKO PIDE AL AYUNTAMIENTO DE ONDARROA QUE RESUELVA EXPRESAMENTE LA SOLICITUD QUE UNA CIUDADANA REALIZÓ HACE CUATRO AÑOS

Una persona acudió al Ararteko porque en diciembre de 2018 había solicitado al Ayuntamiento de Ondarroa que revisase los recibos que le había girado, durante los últimos cuatro años en concepto de impuesto sobre bienes inmuebles (IBI), pero no había recibido respuesta.

Esta ciudadana es propietaria de una vivienda que se encuentra cedida a Alokabide, para su puesta en el

mercado a través de un alquiler protegido. En su queja indicaba que, al renovar el contrato de usufructo suscrito con esa sociedad pública, desde Alokabide le informaron de que podía beneficiarse de una reducción de hasta el 50% en la cuota a abonar en el IBI.

Al no recibir una respuesta a su solicitud, insistió formalmente en su petición, sin que hasta la fecha, el Ayuntamiento se haya pronunciado al respecto.

ATENDIENDO A LOS CRITERIOS DEL ARARTEKO, HABE ADAPTA LAS CONDICIONES DE LA CONVOCATORIA DEL EXAMEN PARA QUE LOS DEPORTISTAS DE ALTO NIVEL PUEDAN CAMBIAR LA FECHA SI TIENEN COMPETICIÓN



Una persona acudió Ararteko tras la denegación por parte de HABE de la solicitud para realizar la prueba oral libre de acreditación lingüística del nivel C1 en la fecha extraordinaria establecida en la convocatoria 2021.

Señaló que dos deportistas de alto rendimiento se matricularon en abril 2021, en el plazo fijado al efecto, para tomar parte en la convocatoria abierta de HABE de pruebas de acreditación del nivel C1 y realizaron el abono del precio público correspondiente.

Tras un proceso de varias competiciones, fueron seleccionadas para acudir al campeonato del mundo júnior y sub 23, que se celebraba en Eslovenia del 6 al 11 de julio.

Ambas deportistas habían superado las pruebas de comprensión y expresión escrita, y tenían que realizar las pruebas de comprensión y expresión oral. El calendario publicado por HABE para esas pruebas coincidía con las de los campeonatos mundiales, por lo cual realizaron, en el plazo y forma señalado en las bases de la convocatoria, la correspondiente solicitud de cambio de fecha para poder realizar la prueba en la convocatoria extraordinaria prevista para 16 de julio, o la realización del examen en el día y hora que habían sido convocadas, pero por vía telemática. En la solicitud adjuntaron un justificante oficial del entrenador nacional júnior y sub 23 de la Real Federación Española de Piragüismo.

La reclamante considera que la causa alegada es sobrevenida y de fuerza mayor, ya que en el momento de realizar la matrícula no tenían conocimiento de que iban a ser seleccionadas para representar al equipo nacional en dicho campeonato. Además, debido a la situación

excepcional del mundo deportivo por la pandemia, en aquel momento no estaba confirmado que se fuera a poder celebrar el campeonato.

Según la resolución de HABE por la que se realiza esta convocatoria “...la causa para la solicitud de modificación de la fecha programada para realizar el examen debe ser sobrevenida y de fuerza mayor”. En base a esto, se les denegó tal posibilidad señalando que las razones alegadas no cumplían esos requisitos.

El Ararteko ha venido pronunciándose sobre las causas sobrevenidas de fuerza mayor en cuanto a la realización de pruebas para acceso a un puesto público con exámenes de fecha única y en concurrencia competitiva. Los argumentos pueden aplicarse al presente caso, si bien en este asunto no existe concurrencia competitiva en el sentido de que se puedan romper las condiciones de igualdad entre los participantes en la prueba.

En la resolución del Ararteko se recoge que una sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Castilla y León señala que “no hay que entender el concepto ‘fuerza mayor’ en un sentido técnico (‘en un sentido estricto’), sino como ‘sinónimo de impedimento involuntario (ajeno al aspirante y que le obstaculiza acudir a la prueba)’”.

Trasladadas estas cuestiones a HABE y al solicitarle información sobre este asunto, esta organización comunicó al Ararteko que en adelante tendrá en cuenta los argumentos recogidos en la citada resolución. Además, modificó la convocatoria de 2022, para que los deportistas de alto nivel puedan examinarse en una fecha extraordinaria acreditando simplemente la coincidencia de fechas con competiciones internacionales.

EL ARARTEKO RECOMIENDA AL AYUNTAMIENTO DE DURANGO QUE REQUIERA AL PROMOTOR DE UN BAR PARA QUE CERTIFIQUE EL CUMPLIMIENTO DE LAS MEDIDAS CORRECTORAS IMPUESTAS EN LA LICENCIA DE ACTIVIDAD



Un ciudadano denunció ante el Ararteko la falta de actuación del Ayuntamiento de Durango frente a las denuncias presentadas por las irregularidades de un establecimiento de hostelería situado en las inmediaciones de su domicilio. Señalaba falta de control ambiental de las graves molestias de ruidos y vibraciones que padece en su vivienda por el elevado volumen de la música en dicho establecimiento y por incumplir sistemáticamente su horario de cierre.

En octubre de 2021, denunció que el local carecía de un nivel de aislamiento suficiente y que mantenía constantemente las puertas abiertas. Alegaba que esta situación estaba provocando graves perjuicios en su salud.

El Ararteko solicitó información al Ayuntamiento de Durango, con el fin de conocer las actuaciones municipales de control ejercidas para corregir las molestias relacionadas con el funcionamiento del establecimiento.

El ayuntamiento respondió que se otorgó una licencia de actividad en junio de 2007, en la que se estableció la obligación de cumplir una serie de medidas.

Además otorgar las correspondientes licencias, el ayuntamiento también debe velar por el cumplimiento de las medidas correctoras durante todo el desarrollo de la actividad potencialmente molesta, en cuanto al control del ruido que genere y demás exigencias medioambientales.

Por ello, el Ararteko recomendó al Ayuntamiento de Durango que requiriera de inmediato al promotor del establecimiento para que regularice la actividad. Le recordó, también que, si no pudiera legalizarse por incumplimiento de la normativa vigente, debería proceder a su clausura definitiva.

EL ARARTEKO PIDE AL AYUNTAMIENTO DE BILBAO QUE MODIFIQUE LA TARIFA GENERAL DE LA TARJETA HORARIA DE APARCAMIENTO, YA QUE ASÍ CONFIGURADA CONTRAVIENE EL PRINCIPIO DE IGUALDAD Y EL DE CAPACIDAD ECONÓMICA

Un ciudadano presentó una queja al Ararteko en la que cuestionaba, desde la perspectiva del derecho de igualdad, el diferente tratamiento que el Ayuntamiento de Bilbao estaba otorgando al estacionamiento en la zona OTA, durante los primeros 15 minutos, dependiendo de si la correspondiente autorización se obtenía en los parquímetros o por medio de la aplicación App Bilbao Park.

Indicaba que, si el tique se sacaba en los parquímetros, el estacionamiento del vehículo estaba sujeto al abono de una tasa de 0.10 euros; pero resultaba gratuito si la autorización se obtenía a través de la App Bilbao Park.

El Ararteko requirió al Ayuntamiento que precisase las razones por las que en su Ordenanza fiscal había otorgado un diferente tratamiento a ambas situaciones.

Como única respuesta, el Área de Movilidad y Sostenibilidad nos trasladó que: *“se intenta con esta medida fomentar y promocionar el uso de la APP con la idea de ir sustituyendo de manera gradual los parquímetros con el fin de ir avanzando en las políticas de accesibilidad”*.

La justificación de este beneficio, según ha expresado el Ayuntamiento de Bilbao, reside en la promoción y fomento del uso de esta App para el pago de la OTA, con la idea de ir suprimiendo gradualmente los parquímetros instalados en la vía pública y así, mejorar la accesibilidad en la ciudad.

Hay que tener presente que, si bien la digitalización de la Administración y de la propia sociedad está avanzando de una forma exponencial, a las administraciones públicas también les corresponde remover los obstáculos para que nadie quede excluido en ese proceso.



SIGUIENDO LA RECOMENDACIÓN DEL ARARTEKO, EL AYUNTAMIENTO DE BARAKALDO MODIFICARÁ EL FORMULARIO DE SOLICITUD DE LAS AYUDAS DE EMERGENCIA SOCIAL

Una asociación acudió al Ararteko para denunciar diversas irregularidades en la tramitación de las solicitudes de ayudas de emergencia social (AES) en Barakaldo. Entre ellas, las referidas al formulario que se utiliza para pedir las ayudas, en el que se exige a las personas solicitantes de AES elegir entre varios bloques de conceptos de gastos que son incompatibles entre sí.

El Ararteko solicitó su colaboración al Ayuntamiento de Barakaldo, que informó sobre las diferentes cuestiones que afectaban al procedimiento, así como a los criterios, plazos y trámites para la concesión de las AES. Con relación al impreso de solicitud sostuvo la utilidad para explicar con claridad las posibilidades de concesión de las citadas ayudas.

La tramitación de este expediente ha permitido conocer el procedimiento que sigue el Ayuntamiento de

Barakaldo en la concesión de las AES y el esfuerzo por gestionar de una manera objetiva la recepción de un número elevado de solicitudes.

El Ararteko, en una resolución dirigida al Ayuntamiento de Barakaldo, valoró la importancia de las garantías básicas del procedimiento, respecto a las que el ayuntamiento transmitió su compromiso. Y, en atención a las consideraciones que contiene, recomendó que modificara el formulario de solicitud de AES suprimiendo la frase *“los conceptos del Bloque 1 y 2 son incompatibles entre sí”*.

El ayuntamiento ha aceptado la recomendación y ha informado de que va a modificar el formulario de la solicitud de ayudas, suprimiendo la mencionada frase por *“la concesión del Bloque 1 implica la aplicación de límites máximos en el Bloque 2”*. El formulario se modificará también en sede electrónica.



EL ARARTEKO PIDE REVISAR LA DENEGACIÓN DE UNA SOLICITUD DE CAMBIO VIVIENDA POR CONSIDERAR QUE EL INMUEBLE NO ES ADECUADO PARA LAS NECESIDADES ESPECÍFICAS DE LA UNIDAD DE CONVIVENCIA, UNA MUJER Y SU HIJO MENOR

La reclamante constituye una unidad de convivencia monoparental con un niño de diez años a su cargo. Alokabide le adjudicó la vivienda en 2019 y la aceptó, debido a su difícil situación económica y el alto precio de los arrendamientos en el mercado libre. Sin embargo, el inmueble dispone de un único dormitorio y esto dificulta el desarrollo de la personalidad de su hijo ya que limita ostensiblemente su privacidad, por lo que se

ha visto obligada a dormir en el sofá cama del salón-cocina-comedor.

Al deteriorarse la convivencia con su hijo por la falta de intimidad solicitó el reconocimiento de la necesidad específica de vivienda. Para ello, en los motivos del formulario facilitado por Alokabide, marcó la opción correspondiente a *“Necesidades específicas debidamente acreditadas”* y aportó un informe de su médico de familia en el que daba cuenta de la situación anímica en la que se encontraba.

Alokabide denegó la solicitud por considerar que el informe médico no era concluyente y que no había una situación de sobreocupación. También le advirtió de que no analizaría otra solicitud de reubicación por el mismo motivo en el plazo de dos años.

A juicio del Ararteko, el hecho de que la vivienda disponga de un único dormitorio y de que la ciudadana se vea obligada a dormir en el sofá cama supone que la solicitud de reconocimiento de la necesidad específica de cambio de vivienda esté debidamente justificada conforme a la Ley.

EL ARARTEKO RECOMIENDA AL AYUNTAMIENTO DE SESTAO QUE REVOQUE DE OFICIO LA LIQUIDACIÓN GIRADA EN CONCEPTO DE TASA POR RETIRADA DE UN VEHÍCULO

Un ciudadano acudió al Ararteko tras presentar un escrito en el Registro general del Ayuntamiento de Sestao y no recibir respuesta. En ese documento mostraba su disconformidad con la denuncia que un agente de la policía local formuló contra su vehículo por no asegurar totalmente el freno de estacionamiento, desplazándose el vehículo y golpeando a otro, y con la retirada de su vehículo por la grúa por ese motivo.

Solicitaba, además, la devolución de la cantidad que tuvo que abonar para recuperar el vehículo del depósito municipal (141 euros).

Según manifestó, cuando fue a retirar el vehículo decidió empujarlo para ver si tenía el freno de mano puesto y se percató de que el coche no se podía mover. Llamó a un agente que se encontraba en el lugar y éste comprobó que el freno sí estaba puesto.

El Ararteko solicitó información al Ayuntamiento de Sestao. Según el informe remitido, no se incoó ningún procedimiento sancionador ni se impuso ninguna multa. La cuestión sobre la que se informó era, únicamente, el cobro de la tasa.

Por ello, el Ararteko recomendó al Ayuntamiento de Sestao que revocara de oficio la liquidación girada en concepto de tasa por retirada de vehículo y que se reintegrara al afectado la cantidad cobrada de manera indebida.

TRAS LA INTERVENCIÓN DEL ARARTEKO, EL AYUNTAMIENTO DE BILBAO ANULA UNA SANCIÓN IMPUESTA POR INFRINGIR LA NORMATIVA DE INSPECCIÓN DE LAS EMISIONES DE UNA MOTOCICLETA

Mientras circulaba por el término municipal de Bilbao, un inspector municipal advirtió que la motocicleta de un ciudadano podría emitir niveles de ruido por encima de los límites permitidos.

El Ayuntamiento de Bilbao le requirió para que, en el plazo de 15 días, acudiera a un centro de control de vehículos municipal, con el fin de verificar si la motocicleta se ajustaba a la reglamentación vigente en cuanto a la emisión de ruidos. Al no presentarse en ese plazo el ayuntamiento inició un expediente sancionador.

Intentada la notificación, la resolución se publicó en el BOE sin que la persona interesada presentara alegaciones. El ayuntamiento resolvió el expediente imponiendo una multa de 300 euros.

Según el reclamante, no tuvo conocimiento de dicho procedimiento sancionador hasta que le fue notificada en su domicilio la resolución sancionadora. Una vez supo los hechos realizó la inspección de la motocicleta y se comprobó que no emitía ruidos por encima del límite establecido en la normativa.

El Ararteko solicitó información sobre el expediente sancionador al Ayuntamiento de Bilbao. Esta institución le manifestó que la Ordenanza Municipal de Protección del Medio Ambiente establece que la infracción de la normativa implica un primer requerimiento para que el titular lleve su vehículo a un centro de control para realizar la inspección y comprobar las emisiones. Si la inspección resulta desfavorable o “no se presentase el vehículo” es cuando la ordenanza establece un segundo plazo para su presentación, siendo en este otro supuesto cuando se apercibe de sanción.

El Ayuntamiento de Bilbao remitió un informe en el que comunica la anulación de la sanción, confirmando las consideraciones previas del Ararteko sobre el procedimiento a seguir.





EL ARARTEKO RECOMIENDA LA ENTE VASCO DE LA ENERGÍA QUE REVOQUE LA DENEGACIÓN DE UNA SOLICITUD DE AYUDA PARA LA ADQUISICIÓN DE UN VEHÍCULO DENTRO DEL PLAN RENOVE DE VEHÍCULOS 2021

Un ciudadano presentó una queja ante el Ararteko por la denegación de una ayuda para la adquisición de un vehículo solicitada dentro del programa Plan Renove de Vehículos 2021 (PAVEA) del Ente Vasco de la Energía (EVE).

El EVE desestimó la ayuda al considerar que, en la documentación remitida, no coincidían el solicitante de la ayuda y el titular del vehículo dado de baja.

El reclamante presentó un recurso y solicitó una revisión de esa denegación. Alegó que esa discordancia de datos se debía a que el documento obtenido por el EVE de la Dirección General de Tráfico (DGT) estaba incompleto. Si bien era cierto que el titular del vehículo dado de baja, que aparecía en el documento de la DGT, era otra persona, ello se debía a que la propiedad del vehículo era compartida entre ambos.

Durante la tramitación del recurso el EVE requirió al reclamante para que presentara, en el plazo de 10 días, una certificación de la DGT que avalara la cotitularidad del vehículo.

El reclamante aportó ese certificado fuera del plazo de 10 días habilitado. Según informó al EVE, el retraso fue consecuencia de una demora en la gestión de citas presenciales de la DGT.

A pesar de ello, el EVE resolvió el recurso reiterando la desestimación al considerar que no quedaba acreditado el requisito de la titularidad.

Las bases de la convocatoria aprobadas por el director general del EVE para el programa de ayudas a inversiones en vehículos eficientes y alternativos del año 2021 determinan que será el propio EVE quien debe verificar de forma automática una serie de documentos como son: el DNI del solicitante, los certificados de estar al corriente en sus obligaciones tributarias, el certificado de empadronamiento y *“los permisos de circulación del vehículo a achatar y del vehículo adquirido”*.

Con esta previsión, las bases incorporan el derecho de las personas interesadas de no tener que aportar aquellos documentos que ya se encuentren en poder de las administraciones públicas.

Sin embargo, en la información facilitada al EVE por la DGT, el permiso de circulación del vehículo a achatar no incluía expresamente al solicitante del titular del vehículo.

El Ararteko considera que el EVE debió de aceptar la acreditación de la titularidad del vehículo dado de baja del solicitante de la ayuda mediante el certificado de baja remitido con sus datos o, en caso contrario, pedir de oficio a la DGT la documentación complementaria para certificar la coincidencia de los datos.

Por ello, recomienda la Ente Vasco de la Energía que revoque la denegación de la solicitud de ayuda y estime la solicitud del reclamante.

LA DIPUTACIÓN DE BIZKAIA ACEPTA DOS RECOMENDACIONES EMITIDAS POR EL ARARTEKO CON EL FIN DE CUMPLIR LOS REQUISITOS FUNDAMENTALES DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO MEDIANTE MEDIOS ELECTRÓNICOS

El Departamento de Infraestructuras y Desarrollo Territorial de la Diputación acepta realizar cambios jurídicos y técnicos en la tramitación de las subvenciones destinadas a personas usuarias de las infraestructuras viarias sometidas a peaje

En uno de los expedientes, el Ararteko recomendó al ente foral integrar la plataforma Bidesaria en su sede electrónica, con el fin de que las personas interesadas dispongan de garantías de seguridad jurídica y técnicas en el marco de sus relaciones para la concesión de las subvenciones. También pedía dotar de medios técnicos y jurídicos, incluido personal funcionario habilitado, para impulsar la tramitación administrativa y garantizar la asistencia a la ciudadanía, para que pueda relacionarse con la Administración a través de medios electrónicos, según lo previsto en la normativa.

En el otro caso, un ciudadano planteó al Ararteko su desacuerdo con la suspensión de una subvención que venía percibiendo hasta abril de 2022, porque la Administración consideró que no cumplía los requisitos para mantener la condición de beneficiario. La sociedad pública Interbiak, encargada de la gestión de las subvenciones, requirió al ciudadano, a través del sistema electrónico de gestión de subvenciones Bidesaria y por correo electrónico, que presentara el carné de conducir, ante la posibilidad de que perdiese su vigencia. La subvención previamente otorgada en enero de 2022 fue suspendida durante varios meses, hasta que el ciudadano, finalmente, incluyó en Bidesaria el documento solicitado.

SIGUIENDO UNA RECOMENDACIÓN DEL ARARTEKO, LA DIPUTACIÓN DE GIPUZKOA HABILITARÁ MEDIOS NO ELECTRÓNICOS PARA LA GESTIÓN Y RECAUDACIÓN DEL CANON DE USO DE INFRAESTRUCTURAS VIARIAS A TRAVÉS DE BIDEGI

Un ciudadano presentó una queja en la que mostraba su desacuerdo con la actuación de Bidegi, sociedad adscrita al Departamento de Infraestructuras Viarias de la Diputación Foral de Gipuzkoa, debido a la no vinculación de su vehículo a tarjeta bancaria como usuario de la autovía de Beasain por no disponer de dirección de correo electrónico.

Bidegi tiene atribuida la exacción, gestión y recaudación del canon de uso de infraestructuras viarias y, en concreto, el relativo al tramo entre Beasain-Bergara.

Para la gestión y recaudación del canon habilitó una página web en la cual los usuarios de la autovía deben integrar datos que permitan vincular una matrícula de vehículo con una tarjeta bancaria. Esa página web obliga a aportar un dato de correo electrónico para validarse en el sistema y, de ese modo, poder vincular la matrícula con la tarjeta bancaria.

El Ararteko publicó un estudio sobre administración digital y relaciones con la ciudadanía. En él plantea, entre otras cuestiones, en qué medida la brecha digital afecta a determinados colectivos o personas en el ejercicio de sus derechos y cómo se articulan efectivamente las relaciones digitales entre la ciudadanía y la Administración.

Por ello, recomendó a la Diputación que aplique los principios del buen gobierno regulados en la propia Norma Foral de Buen Gobierno habilitando medios que permitan a la ciudadanía elegir el canal para relacionarse con el sector público foral sin restricciones o discriminación.



EL ARARTEKO CONSTATA EL CUMPLIMIENTO DE LA RECOMENDACIÓN GENERAL SOBRE LA ATENCIÓN A LAS PERSONAS QUE VIVEN EN LA CALLE



El Ararteko se une a las propuestas de los organismos europeos e internacionales para combatir el sinhogarismo y pone en valor el sistema de protección social vasco y las herramientas jurídicas y organizativas de las que se dispone para dar una respuesta eficaz a las necesidades de las personas sin hogar

En 2022, el Ararteko concluyó el seguimiento de la Recomendación General del Ararteko 2/2020, de 5 de junio de 2020: *Las administraciones públicas vascas deben dar continuidad a los esfuerzos realizados hasta el momento en la atención a las personas que viven en la calle, cumpliendo las directrices de la Estrategia Vasca para Personas Sin Hogar (2018-2021)*.

En ella se analizan el marco y contexto social, los diagnósticos y evaluaciones existentes y las actuaciones que han puesto en marcha las distintas administraciones públicas a las que se solicitó su colaboración.

Desde mediados de 2019 hemos constatado un incremento de mujeres y hombres sin hogar en las calles de nuestras ciudades, que también se refleja en un aumento de quejas y consultas realizadas al Ararteko. Algunas afectaban a mujeres, la mayoría de una edad superior a 50 años, lo que ha sido un factor de preocupación adicional.

Las quejas están motivadas por la ausencia de plazas residenciales suficientes, la falta de adecuación a las necesidades específicas de las personas usuarias (por sexo, edad, salud mental, seguridad...), carencias en la intervención social, necesidades sanitarias y otras necesidades básicas no cubiertas (higiene o alimentación), etc.

El análisis de las respuestas recibidas permite reconocer la implicación de las administraciones públicas

vascas en la atención a las personas sin hogar durante el confinamiento y los esfuerzos realizados para dar continuidad a los procesos de inclusión iniciados y a los programas que se pusieron en marcha.

Tras finalizar los dos estados de alarmas y las sucesivas prórrogas, las administraciones han continuado con las medidas y los programas que se pusieron en marcha y se han adaptado e impulsado nuevos programas y acciones, lo que permite concluir que se ha cumplido la recomendación general del Ararteko.

A pesar de ello, dicho esfuerzo no ha sido suficiente para solucionar el problema del *sinhogarismo* creciente en nuestras calles y para permitir que, tras el confinamiento, se avance con la suficiente agilidad en la creación de un sistema articulado, estable y de calidad dentro del sistema vasco de servicios sociales y en colaboración con otros sistemas públicos como el de vivienda y el de garantía de ingresos.

La enseñanza que se extrae es que la atención a las personas sin hogar, mujeres y hombres, debe dar un vuelco hacia infraestructuras y programas de atención, así como a satisfacer el derecho al disfrute de una vivienda digna y adecuada.

El aumento de la presencia de mujeres sin hogar, con independencia de que estén acompañadas o no por una pareja, plantea serios interrogantes sobre las medidas preventivas que deben adoptarse de antemano y sobre la atención específica a sus necesidades.

Los desalojos que estas personas sufren en los asentamientos improvisados dejan a la intemperie a personas que no tienen donde refugiarse, lo que está poniendo en serio riesgo su integridad personal y agravando su situación de vulnerabilidad y la grave exclusión social que ya padecían.

DECLARACIONES INSTITUCIONALES

A través de las **declaraciones institucionales**, el Ararteko se manifiesta públicamente sobre diversos asuntos de interés para transmitir a la sociedad vasca un mensaje con motivo de la celebración de diferentes efemérides. Recogemos a continuación un resumen de las principales declaraciones institucionales realizadas en 2022.

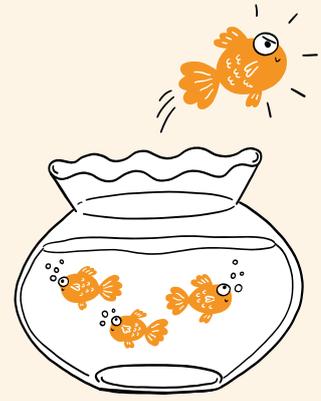


15 DE JUNIO Día Mundial de Toma de Conciencia del Abuso y Maltrato en la Vejez

Es de justicia devolver a las personas mayores lo que ellas dieron a la sociedad

La edad y el envejecimiento son circunstancias que pueden comportar mayor vulnerabilidad, y merecen una especial atención y respuestas públicas adecuadas. Es cierto que cada vez se presta mayor atención a la prevención y detección de las *situaciones de maltrato*, especialmente psicológico, por ser el más difícil de detectar, sin embargo es necesario intensificar en esa línea las respuestas públicas desde el ámbito de la salud y los servicios sociales. Igualmente, es preciso fomentar la concienciación social acerca de lo inaceptable de tales situaciones para que, ante cualquier sospecha, se activen las alarmas.

En este Día Mundial de Toma de Conciencia del Abuso y Maltrato a la Vejez proclamado por la ONU, el Ararteko quiere destacar que estamos frente a una realidad que aún exige intervenciones múltiples: sensibilización social, formación de profesionales, concienciación de las personas sobre sus propios derechos, prevención, y, sobre todo, una profunda reflexión sobre el modo en que organizamos socialmente los cuidados de quienes los necesitan de manera más perentoria.



20 DE JUNIO Día Mundial del Refugiado

Cada vez es mayor el número de personas que están obligadas a huir para intentar sobrevivir a conflictos o persecuciones, en una espiral que parece no tener nunca fin

La situación que hoy se vive en Europa ilustra bien a las claras la crueldad supina de la guerra, su absurdidad absoluta, pero a la vez la interdependencia entre los pueblos y la necesidad imperiosa de la solidaridad humana.

Sin embargo, la protección de estas personas vulnerables y desesperadas dista mucho de estar en el centro de las políticas públicas, a pesar de la existencia de diversos instrumentos internacionales sobre protección de derechos fundamentales y derecho humanitario en vigor en este ámbito.

Nuestras ciudades y pueblos reciben a millones de personas que han tenido que abandonar los lugares donde nacieron, donde tenían su arraigo, sus vínculos, sus viviendas. Son víctimas de decisiones e intereses políticos y económicos o geoestratégicos que han venido a segar de raíz las posibilidades que esas personas tenían en sus lugares de origen de sobrevivir, desarrollarse, formarse, criar a sus hijos e hijas y disfrutar de una vida digna. Lo mínimo exigible es que, cuando buscan ayuda entre nosotros, puedan disfrutar en plenitud del respeto de su dignidad maltratada y de la garantía de sus derechos humanos, con independencia del origen o etnia o situación administrativa. Estas cuestiones deben permanecer en el centro del debate público y de las decisiones de nuestras autoridades con independencia del lugar de procedencia u origen nacional.



10 DE OCTUBRE
Día Mundial de la Salud Mental

El Ararteko quiere destacar que las personas con enfermedad o trastorno mental, en sus múltiples variantes, por su especial vulnerabilidad, son un colectivo al que esta institución ha prestado siempre una atención singular

La atención a la salud mental requiere un esfuerzo muy importante de la administración sanitaria, pero no solo eso. También es imprescindible la coordinación entre sistemas, especialmente con el ámbito social, y de forma más precisa en el espacio sociosanitario, que deviene clave en el abordaje de esta problemática. Se debe fomentar la colaboración intersectorial, sobre todo para comprender los determinantes sociales y estructurales de la salud mental, e intervenir de forma que se reduzcan los riesgos.

Pero también que exige el compromiso de todas las personas, estableciendo redes comunitarias de servicios interconectados.

Son recursos, es compromiso de los poderes públicos, pero también es visión de los problemas, sus causas y concausas, los elementos desencadenantes del sufrimiento por trastornos mentales, disponer de protocolos claros que permitan no solo una adecuada prevención, sino también un acompañamiento empático a las personas que los padecen y a sus familias.



17 DE OCTUBRE
Día Internacional para la Erradicación de la Pobreza

El Ararteko alerta sobre el crecimiento de la desigualdad social en Euskadi y subraya la necesidad de cambios estructurales profundos para evitar que las diferencias sociales aumenten

El compromiso firme por la dignidad, la libertad y la igualdad de las personas únicamente puede ir unido a la fraternidad en lo económico. Para frenar la concentración de los recursos económicos, son necesarias políticas públicas y un marco jurídico que le haga frente. La búsqueda de beneficio económico, sin tener en cuenta los derechos humanos, la contaminación medioambiental o de la miseria a la que aboca a vecinos y vecinas, a países y continentes enteros, ya no es sostenible, ni social ni políticamente.

El sistema vasco de protección social ha permitido evitar situaciones de pobreza severa en Euskadi y hacer frente al riesgo de exclusión social.

La erradicación de la pobreza no solamente exige transferencias sociales, sino medidas para la lucha contra la discriminación y la desigualdad social que permitan a todas las personas acceder a una formación cualificada, a un trabajo de calidad o a un alojamiento seguro y adecuado, en definitiva a disfrutar de una vida digna, con independencia del género, etnia, nacionalidad, edad, diversidad funcional o salud, entre otros determinantes de situaciones de vulnerabilidad y exclusión social.

En esta misma línea el Ararteko pide a las administraciones públicas y a la sociedad, especialmente a quienes más poseen, que construyan, de manera fraterna y solidaria, las condiciones para que se rompa el círculo de la pobreza y se avance en igualdad social y en dignidad.

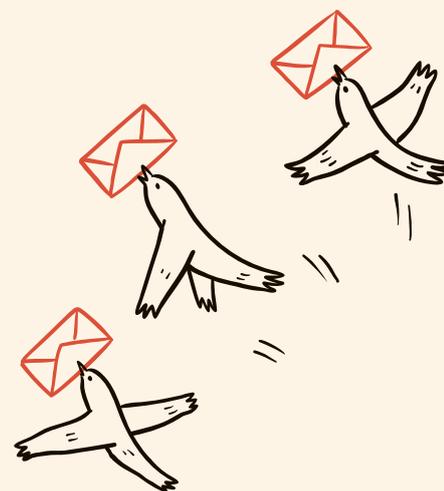
**euskaraz
bizi
nahi dut**

3 DE DICIEMBRE
Día internacional del Euskera

El euskera aporta diversidad y cohesión a nuestra sociedad y al mundo

Este año se cumplen 40 años de vigencia de la **Ley 10/1982, de 24 de noviembre, básica de normalización del uso del Euskera**, el mayor instrumento jurídico para la normalización del euskera en la Comunidad Autónoma de Euskadi. También, la herramienta fundamental del Ararteko en todo este tiempo para defender los derechos lingüísticos fundamentales de la ciudadanía vasca.

Tras 40 años de políticas de normalización del euskera como lengua minoritaria, el Ararteko considera que cualquier ciudadano o ciudadana de nuestra Comunidad tiene derecho a ser atendido en cualquiera de las dos lenguas oficiales, en los servicios públicos con normalidad y comodidad, en una sociedad cada vez más bilingüe y diversa.



PUBLICACIONES E INFORMES

LA ATENCIÓN A LA SALUD MENTAL EN EUSKADI. MODELO DE ABORDAJE, RECURSOS EXISTENTES, NECESIDADES DETECTADAS Y COORDINACIÓN ENTRE SISTEMAS

Publicación del Ararteko de las ponencias y materiales del Curso de Verano celebrado en Donostia.



Esta publicación recoge las ponencias del curso organizado por el Ararteko, dentro de los *XLI Cursos de Verano de la UPV/ EHU*, en el mes de julio en el palacio Miramar de Donostia-San Sebastián.

La prevención de los problemas de salud mental constituye un reto social de primer orden y conduce necesariamente a ratificar la importancia de su detección y atención lo más precoz posible y el papel que en ese proceso juega la atención primaria.

La situación social y sanitaria que ha generado la pandemia por el COVID-19 ha afectado a toda la población. Pero, como en la mayoría de las crisis sociales, afecta especialmente a las personas más vulnerables tanto en lo físico, como en lo psicológico y en lo social, más aún en estados de precariedad laboral y cuando no se dispone de redes de apoyo comunitarias o familiares.

La pandemia ha actuado como desencadenante de situaciones de gran estrés existencial, ha incrementado las demandas de atención y ha evidenciado las posibles carencias de los sistemas y de los recursos de los que se dispone (tanto a nivel social como individual).

Una encuesta de la OMS realizada a mediados de 2020 mostraba claramente que los servicios de atención para los trastornos mentales, neurológicos y por consumo de sustancias se habían visto considerablemente interrumpidos durante la pandemia.

Este curso estaba orientado a detectar factores clave en la atención de la salud mental, fundamentalmente la anticipación, la detección de riesgos y su control, la accesibilidad a los servicios, las relaciones y coordinación entre profesionales y la derivación a los recursos especializados, así como el diálogo con otros agentes y con la propia comunidad.

VIDEO-RESUMEN DE LAS INTERVENCIONES DEL CURSO DE VERANO DEL ARARTEKO



Además, este vídeo recoge un resumen de las intervenciones de los ponentes del curso organizado por el Ararteko, dentro de los *XLI Cursos de Verano de la UPV/ EHU*, en julio en el palacio Miramar de Donostia-San Sebastián bajo el título *La atención a la salud mental en Euskadi. Modelo de abordaje, recursos existentes, necesidades detectadas y coordinación entre sistemas*.



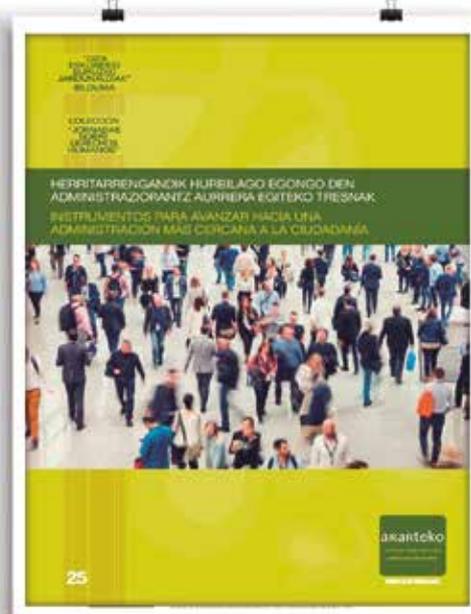
EL ARARTEKO RECOPILA LAS RESOLUCIONES DIRIGIDAS A LANBIDE EN 2021



El documento contiene las recomendaciones y sugerencias que ha dirigido al Departamento de Trabajo y Empleo del Gobierno Vasco en el año 2021 y un resumen de las mismas. También incorpora la información de las aceptadas, las que están pendientes de respuesta y las que no se han aceptado. Como es sabido, se dictan resoluciones cuando a lo largo de la tramitación de un expediente de queja no se ha solucionado el problema que motivó la intervención del Ararteko. La mayoría de los expedientes de queja que se han cerrado en 2021 lo han sido al estimar esta institución que la actuación de Lanbide-Servicio Vasco de Empleo ha sido reconducida.

Además se han concluido por el procedimiento simplificado 33 expedientes de queja. Se acude a este procedimiento en los expedientes cuya *litis* ha sido objeto de resoluciones del Ararteko y debatida en las reuniones mantenidas entre personal de ambas instituciones, sin que por parte de Lanbide se acepten las consideraciones y el posicionamiento del Ararteko.

En el recopilatorio se analizan quejas referentes a denegación, suspensión y extinción de la RGI y de la PCV, así como a la reclamación de las prestaciones. En las mismas el Ararteko estima que la actuación de Lanbide no tiene amparo normativo suficiente o no ha respetado las garantías de procedimiento. En otros expedientes el Ararteko no comparte la interpretación de la normativa o el peso probatorio que se otorga a determinados elementos frente a otros factores que concurren.



INSTRUMENTOS PARA AVANZAR HACIA UNA ADMINISTRACIÓN MÁS CERCANA A LA CIUDADANÍA

Publicación del Ararteko de las ponencias y materiales del XL Curso de Verano celebrado en 2021 en Donostia-San Sebastián

Esta publicación recoge las ponencias presentadas en el curso organizado por el Ararteko, dentro de los XL Cursos de Verano de la UPV/ EHU, en septiembre de 2021 en el centro Carlos Santamaría de Donostia/San Sebastián.

La Administración pública alcanza su máximo sentido en el servicio que presta a la ciudadanía, de ahí que el art. 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre de Régimen Jurídico del Sector Público, señale entre los principios que debe respetar en su actuación el del servicio efectivo a la ciudadanía, la simplicidad, claridad y proximidad a las personas, o la cooperación, colaboración y coordinación entre las administraciones públicas.

Por ello, resultan imprescindibles la gestión enfocada al servicio público, la información clara, transparente, facilitada a través de diferentes canales y adaptada a las características de las personas.

La digitalización de la Administración y de la propia sociedad está avanzando de una forma exponencial. Esto requiere reformar también las propias administraciones y sus procesos de trabajo, para prestar un servicio ágil, eficiente y empático que no excluya a nadie, así como adoptar medidas que permitan salvar la brecha digital de las personas que, por razones económicas o de capacitación digital, no pueden acceder a dichos medios, para evitar la exclusión digital y sus consecuencias.

Con objeto de dar una respuesta adecuada a las necesidades de la ciudadanía, la Administración pública debe emplear varios los instrumentos de forma proactiva. El propósito del curso de verano del Ararteko fue analizar algunas de las herramientas para ello, con el fin de que se articulen las mejores prácticas posibles.

CONFERENCIA DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO EUROPEO EMILY O'REILLY



La defensora del pueblo europea **Emily O'Reilly**, de visita en Euskadi invitada por el ararteko Manuel Lezertua, ofreció una conferencia en Leioa, titulada "Rendición de cuentas, transparencia y participación ciudadana: a la búsqueda de estándares europeos de ética pública".

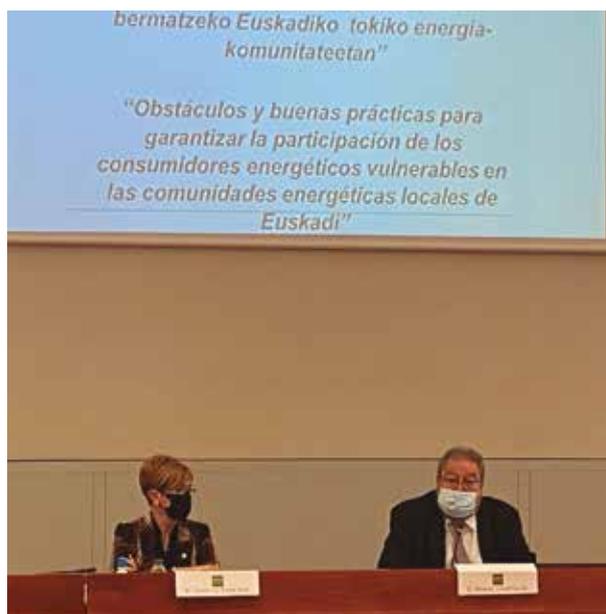
En su intervención O'Reilly se refirió a pequeños actos de corrupción, de puertas giratorias entre grandes empresas y política, como contexto en el que se han ido erosionando gradualmente los valores europeos y la democracia, y que ha favorecido la emergencia de la polarización y las amenazas a la democracia en Europa y en EEUU.

Sobre el papel de las defensorías del pueblo destacó el compromiso que tienen de nutrir y reforzar valores democráticos.

JORNADA: OBSTÁCULOS Y BUENAS PRÁCTICAS PARA GARANTIZAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS CONSUMIDORES ENERGÉTICOS VULNERABLES EN LAS COMUNIDADES ENERGÉTICAS LOCALES DE EUSKADI

El Ararteko promovió esta jornada, durante la semana europea de la pobreza energética, con el objetivo de analizar cuáles deben ser los mecanismos que permitan, tanto a las administraciones públicas como a las entidades sociales, integrar y gestionar mejor las situaciones de pobreza energética mediante el autoconsumo.

El ararteko Manuel Lezertua inauguró en Bilbao esta jornada haciendo una doble reflexión. Por un lado dijo que la emergencia climática en la que se encuentra el Planeta, requiere una transición ecológica y energética para paliar los efectos más graves del cambio climático. Por otro, remarcó que "tenemos una obligación ética de actuar y de alcanzar una



transición justa, en la que no se deje atrás a ningún colectivo, en especial a los más vulnerables, y que ponga al ciudadano en el centro de las políticas energéticas y climáticas".

Lezertua hizo referencia, también, a la pobreza energética, una cruda realidad que padecen muchos hogares y que es de especial entidad en los meses de frío.

LA ATENCIÓN A LA SALUD MENTAL EN EUSKADI

Dentro de la XLI edición de los Cursos de Verano de la UPV/EHU, el Ararteko organizó en Donostia/San Sebastián, un curso titulado "La atención a la salud mental en Euskadi. Modelo de abordaje, recursos existentes, necesidades detectadas y coordinación entre sistemas".

En la inauguración, el ararteko Manuel Lezertua se refirió a la situación social y sanitaria que ha generado la pandemia por el Covid-19 y que ha afectado a toda la población.

Lezertua dijo que "los problemas de salud física, el aislamiento, la falta de contacto social, la dificultad en la conciliación con la vida personal, los cambios de hábitos, los problemas laborales, etc. han 'pasado factura' a la salud mental de la población". Y añadió que, "como en la mayoría de las crisis sociales, ha afectado especialmente a las personas más vulnerables, tanto en lo físico como en lo psicológico y en lo social".

Entre los retos que hay que abordar, es preciso trabajar en la sensibilización de la sociedad y en la erradicación del estigma, y atender la prevención y detección precoz de cualquier dificultad o problema, para evitar su agravación o que pueda dar lugar a que la persona llegue a poner en peligro su propia vida.

EL DEFENSOR DEL PUEBLO VISITA AL ARARTEKO EN VITORIA-GASTEIZ



El ararteko Manuel Lezertua se reunió en Vitoria-Gasteiz con el defensor del pueblo de España Ángel Gabilondo. Gabilondo acudió a la sede del Ararteko en su primera visita oficial al País Vasco desde que tomó posesión de su cargo como defensor del pueblo en noviembre de 2021.

El defensor mostró al ararteko su intención de impulsar la colaboración entre ambas instituciones. En este sentido, Gabilondo considera que se debe proseguir en la línea de cooperación entre el defensor del pueblo y los defensores autonómicos, con el objetivo de velar por los derechos de los ciudadanos y las libertades públicas.

Por su parte, el ararteko manifestó su voluntad de continuar colaborando con la defensoría y destacó la buena sintonía existente entre ambas instituciones.

Tras este encuentro ambos defensores se reunieron en el palacio de Ajuria Enea con el lehendakari Iñigo Urkullu.

XXXV JORNADAS DE COORDINACIÓN DE LOS DEFENSORES DEL PUEBLO



La ararteko en funciones Inés Ibáñez de Maeztu, junto con una delegación de la institución, participó en las XXXV Jornadas de Coordinación de los Defensores del Pueblo celebradas en León. En este encuentro, los responsables de defensorías han analizado los problemas y las quejas de la ciudadanía relacionadas con **la prestación del servicio público de salud en las zonas rurales.**

El estado español tiene un sistema público de protección de la salud que aspira a ser general y universal, financiado por los presupuestos públicos en su gran mayoría, que garantiza la igualdad en la atención sanitaria a todos los seres humanos.

Con todo, es también un sistema con muchas limitaciones, problemas y que, en ocasiones, se muestra insuficiente ante las necesidades que requiere la población. Una de las principales limitaciones se da en el medio rural, hasta el punto de que se ha hablado y diferenciado entre el sistema sanitario rural y el urbano, provocando importantes desigualdades.

Tras analizar y debatir sobre estas cuestiones, los defensores y defensoras del pueblo dieron a conocer las conclusiones del encuentro.

XXVII ASAMBLEA GENERAL Y XXVI CONGRESO DE LA FEDERACIÓN IBEROAMERICANA DEL OMBUDSPERSON



Los defensores del pueblo asistentes a este encuentro debatieron e intercambiaron experiencias sobre los organismos de derechos humanos y la garantía de derechos de las personas en desigualdad: personas con discapacidad, indígenas, integrantes de la diversidad sexual y de género, mujeres, niñas, niños, adolescentes, personas mayores, personas en situación de calle o personas migrantes.

La ararteko en funciones Inés Ibáñez de Maeztu intervino en una mesa sobre “Protección reforzada para grupos de atención prioritaria”, donde se refirió al papel de las defensorías en la defensa y protección de los derechos humanos de las personas LGTBI.

Explicó que, aunque en el País Vasco las personas LGTBI cuentan con un reconocimiento legal pleno de su igualdad de derechos, la vivencia de la diversidad en la orientación sexual y en la identidad de género condiciona seriamente el acceso a un empleo digno, a la vivienda y a la salud, entre otros derechos.

Por ello, la institución del Ararteko trabaja para promover que las administraciones públicas del País Vasco refuercen las medidas y actuaciones encaminadas a eliminar cualquier causa de discriminación hacia las personas LGTBI.

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



Con ocasión del aniversario, el día 10 de diciembre, de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el Ararteko organizó en colaboración con el Ilustre Colegio de la Abogacía de Bizkaia y el Tribunal Superior de Justicia del País Vasco unas conferencias bajo el título **“Litigación estratégica para la justicia climática”**.

Las conferencias fueron impartidas por **Jaime Dorreste**, abogado ambientalista y profesor asociado de Derecho Ambiental de la Universidad Autónoma de Madrid y de **Lorena Ruiz-Huerta**, abogada, coordinadora de incidencia jurídica de Greenpeace España.

Con carácter previo a las exposiciones de los ponentes la ararteko en funciones Inés Ibáñez de Maeztu destacó el potencial de la litigación estratégica de incidir en el cumplimiento de los deberes que se han impuesto las autoridades públicas en la lucha contra el cambio climático, así como su valor como novedad estratégica en el sistema judicial español.

Fuera del ámbito judicial, el Ararteko también cuenta con herramientas que tienen cierto paralelismo con esta forma de litigar: las actuaciones de oficio y las recomendaciones generales.

Ibáñez de Maeztu puso en valor *“el potencial de colaboración y las sinergias que se pueden crear entre los litigios estratégicos con vocación de cambio social e impacto en los derechos humanos y estas actuaciones del Ararteko, orientadas a la protección y salvaguarda del medio ambiente y, en consecuencia, de los derechos de todas las personas”*.

ALARDE DE HONDARRIBIA

El 8 de septiembre, día del alarde de Hondarribia, que se restauró tras dos años de suspensión durante la pandemia, la institución del Ararteko estuvo presente de nuevo en dicha localidad, para expresar su inequívoco y firme apoyo al derecho de las mujeres a participar en condiciones de igualdad respecto a los hombres en ese espacio festivo. El Ararteko se suma con ello a la justa reivindicación de que el alarde de Hondarribia sea de toda la ciudadanía y para toda la ciudadanía, sin exclusiones.

Con ese fin, la adjunta al Ararteko, Inés Ibáñez de Maeztu, encabezó una delegación del Ararteko en los *arkupes* del Ayuntamiento de Hondarribia, para acoger y mostrar su apoyo a la compañía mixta Jai-zkibel durante su *arrancada* por la calle Mayor de la localidad.



XVII JORNADAS EN HOMENAJE AL MAGISTRADO JOSÉ MARÍA LIDÓN

La ararteko en funciones Inés Ibáñez de Maeztu participó en el acto de clausura de las XVII Jornadas en homenaje al magistrado José María Lidón *“La eutanasia a debate”*.

En su intervención Ibáñez de Maeztu se refirió al envejecimiento de la población y el aumento de pacientes necesitados de un tratamiento para el dolor crónico, en un contexto de constantes avances de la medicina y la tecnología, cuestiones a las que, cada vez más, se están enfrentando nuestras sociedades.

Constató, también, la creciente sensibilización y concienciación social en torno a la necesidad de respetar la libertad y la dignidad de la persona y los derechos de los pacientes.



CONFERENCIA DE LA ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE COMISIONADOS LINGÜÍSTICOS

La adjunta al ararteko Inés Ibáñez de Maeztu y el comisario de Lenguas Oficiales de Canadá Raymond Théberge inauguraron este encuentro organizado por el Ararteko, en el que se debatió sobre cuestiones como el impacto del COVID sobre las lenguas minoritarias, los retos que suponen las redes sociales para los comisarios lingüísticos o el papel que juegan las lenguas oficiales en el contexto de las funciones de los defensores del pueblo.

En su intervención la adjunta se refirió a los importantes avances producidos en el uso del euskera en el ámbito de los servicios públicos, aunque en áreas como la justicia o la seguridad sigue sin estar garantizado el derecho a ser atendido/a en este idioma.

Ibáñez de Maeztu añadió que, a pesar de esos avances, *“la pandemia del COVID ha vuelto a demostrar que los derechos lingüísticos son frecuentemente considerados de segundo nivel, como ha sucedido en el ámbito sanitario donde frecuentemente se ha utilizado la situación de emergencia sanitaria para vulnerar el derecho a ser atendido/a en euskera”*.

Y subrayó que *“el derecho a ser atendido/a en euskera es consustancial a la calidad mínima exigible en cualquier servicio público, especialmente en aquellos que afectan a los derechos relacionados con la intimidad, la salud y los cuidados”*.

Representantes de varios países y regiones participaron en esta conferencia, a la que asistió, también,



Agurne Gaubeka, directora del Observatorio de Derechos Lingüísticos Behatokia.

Entre las funciones que la ley asigna a la Oficina del Ararteko está la de defender los derechos lingüísticos de la ciudadanía que se derivan de la cooficialidad del euskera y el castellano. Comparte esa tarea con instituciones similares que existen en otros países, las cuales se agrupan en la IALC.

La misión de la IALC es fomentar y promover la igualdad, la diversidad y los derechos lingüísticos en todo mundo y apoyar a los comisionados lingüísticos para que puedan alcanzar los máximos niveles profesionales a través de:

- Asesorar o aconsejar en la creación de comisionados lingüísticos.
- Favorecer el intercambio de recursos de formación y de desarrollo profesional, investigación e información.
- Cooperar con organizaciones análogas que tengan como objetivo la promoción y la protección de la diversidad y de los derechos lingüísticos.
- Incrementar el conocimiento y la concienciación sobre el papel y la importancia de los comisionados lingüísticos entre los gobiernos, las agencias estatales, los académicos, los medios de comunicación y la población en general.
- Ayudar a las regiones que quieran crear un comisionado lingüístico o promover los derechos lingüísticos.
- Compartir estudios empíricos con la finalidad de fomentar los derechos lingüísticos.

EUSKARALDIA 2022

El personal del Ararteko participó activamente en esta nueva edición de Euskaraldia. El principal objetivo de **Euskaraldia** es aumentar el uso del euskera a través del cambio de hábitos lingüísticos de la ciudadanía. Además de poder participar a nivel individual (mediante los roles *ahobizi* o *belarriprest*), también se puede hacer en grupo, a través de los *arigune*, espacios que garantizan en todo momento la posibilidad de expresarse en euskera.



NUEVA PÁGINA WEB DEL ARARTEKO

En 2022, el Ararteko puso en marcha su nueva página web, proyecto alineado con su vocación de seguir innovando y haciendo más usables y cercanos sus servicios.

La web dispone de una imagen moderna, gráfica y cuenta con nuevos contenidos, entre los que destacan los correspondientes a la Oficina de la Infancia y la Adolescencia y la Oficina de Asuntos Europeos e Internacionales.

Esta web permite navegar por sus diferentes secciones, conocer nuestros servicios y acceder a ellos de forma sencilla e intuitiva, buscar fácilmente nuestros trabajos y documentos y hacer uso de su buscador facetado para poder acceder a todo el contenido público de la institución debidamente actualizado.



EL ARARTEKO PONE EN MARCHA UN NUEVO PORTAL DE TRANSPARENCIA

Entre los proyectos de renovación de los instrumentos web orientados a favorecer la información sobre la institución, el Ararteko ha construido un nuevo portal de transparencia

Este nuevo portal proyecta una imagen moderna y visual que actualiza y simplifica el portal precedente y dispone de una navegación más intuitiva. Cuenta con tres grandes apartados: información general sobre el Ararteko, información pública de la institución (su trabajo, actividades, organización, presupuesto y gestión económica) y el procedimiento para ejercer el derecho de acceso a la información del Ararteko.

Este portal constituye un medio muy útil para reforzar el compromiso del Ararteko con la transparencia y el acceso a su información.

REFORMA DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL ARARTEKO

El Ararteko ha aprobado un nuevo texto de su carta de servicios, con el objetivo de renovar y actualizar los compromisos de la institución en la forma en que presta sus servicios, en facilitar la información para ejercer los derechos y favorecer las mejores prácticas de transparencia e información.

El texto vigente hasta ahora databa de 2013 y el tiempo transcurrido y las reformas legales producidas desde entonces han determinado la conveniencia de proceder a su actualización.

La carta de servicios del Ararteko se ha configurado como un instrumento útil para que la ciudadanía conozca los servicios prestados por la institución y los compromisos de calidad que asume en el desempeño de sus funciones.

EL ARARTEKO SE ADHIERE AL PROGRAMA DE COMPRA Y CONTRATACIÓN VERDE DE EUSKADI 2030



La institución del Ararteko se ha adherido al *Programa de Compra y Contratación Verde de Euskadi 2030*. Ello implica la visibilización de prácticas que –si bien ya se encuentran en gran medida implementadas en la institución- contribuyan a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en lo relativo al incremento de la contratación pública realizada con criterios ambientales y a la “ambientalización” de compra en las categorías de bienes y servicios priorizadas para los próximos años.

Con ello se pretende la reducción de las emisiones de carbono procedentes del ámbito público (y privado que provee a aquél), el incremento de la electricidad suministrada procedente de fuentes renovables, y el aumento de envases reciclables y reutilizables en la contratación pública.

EITB MARATOIA



Por vigésimo tercer año consecutivo, EITB puso marcha una campaña destinada a sensibilizar a la ciudadanía sobre una causa de profundo calado social. Bajo el lema *Somos imparables*, EITB Maratoia tuvo en 2022 como causa la esclerosis múltiple. La campaña culmina con la celebración del **EITB Maratoia**, una jornada en la que en un *centro de llamadas* se atiende a los ciudadanos y ciudadanas que llaman para hacer sus aportaciones. La ararteko en funciones Inés Ibáñez de Maeztu participó activamente atendiendo el teléfono en ese centro de llamadas.

El objetivo de esta campaña es el de sensibilizar a la población para que contribuya con sus donaciones a la causa y poder recaudar fondos para la investigación y mejorar, así, la calidad de vida de las personas que han sufrido y sufren esclerosis múltiple.

COLABORACIÓN CON EL PROGRAMA GASTEIZTXO

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

EL CONSEJO DE INFANCIA Y ADOLESCENCIA DEL ARARTEKO

En el año 2010 el Ararteko creó la Oficina de Infancia y Adolescencia con el propósito de especializar y potenciar el trabajo de la institución en lo referido a los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Este trabajo no podía obviar su derecho a ser escuchados por lo que, de forma casi simultánea, creó también el **Consejo de Infancia y Adolescencia** con el objetivo de incorporar a sus decisiones la mirada de los jóvenes, contar con su visión respecto a las temas que les fueran de interés, contrastar propuestas, recoger inquietudes...

La actual composición del Consejo es de 24 chicos y chicas, entre 14 y 17 años, procedentes de distintos municipios de Euskadi.

El trabajo del Consejo de Infancia y Adolescencia se estructura alrededor de un tema anual, articulado en 4 encuentros a lo largo del año. Durante los primeros años de funcionamiento el tema lo elegían los propios participantes de entre algunos propuestos por ellos mismos o por el Ararteko. Sin embargo, desde 2017, fecha en la que la Oficina de Infancia y Adolescencia del Ararteko se integra en la **Red Europea de Defensorías de Infancia (ENOC)**, el Consejo se suma a la temática decidida para ese año por ese organismo.

Éstos son algunos de los temas trabajados a lo largo de estos años: el apoyo que necesitan las familias, la salud mental infanto-juvenil, los derechos de infancia y adolescencia en el entorno digital, la igualdad en las relaciones afectivas, el derecho a la expresión y la opinión, el consentimiento en las relaciones de pareja, el impacto de la COVID-19 en los derechos de niños y niñas, etc.



FORUM ENYA 2022: JUSTICIA CLIMÁTICA

ORGANIZADO POR EL ARARTEKO, ESTE ENCUENTRO INTERNACIONAL REUNIÓ A REPRESENTANTES DE 17 REGIONES DE EUROPA EN EUSKADI



ENYA (European Network of Young Advisors) es el órgano de participación de los niños, niñas y adolescentes entre 13 y 17 años de la Red Europea de Defensorías de Infancia (ENOC). El Consejo de Adolescentes del Ararteko participa activamente en este programa y en esta red desde 2017.

Cada año se elige un tema sobre el que trabajar y hacer recomendaciones a las administraciones competentes. En 2022 el tema fue la **Justicia climática** y para concluir unas recomendaciones comunes entre todos los participantes se celebró el encuentro denominado ENYA FORUM.

Organizado por la Oficina de Infancia y Adolescencia del Ararteko, **ENYA FORUM 2022** tuvo lugar en Euskadi en junio. 34 adolescentes de 17 regiones de Europa, dos de ellos representando al Consejo del Ararteko, se reunieron para poner en común sus reflexiones sobre los temas que vienen trabajando en cada grupo:

- *Acción Climática y el derecho a participar en las decisiones ambientales*
- *Norte-Sur: el cambio climático agudiza las desigualdades*
- *Consumo y huella de carbono: cuestionando el paradigma del crecimiento*
- *Movilidad sostenible y ordenación del territorio*
- *Fuentes de energía: su uso e impacto en el clima y en nuestras vidas*

Los territorios participantes en 2022 fueron: Andalucía, Albania, Flandes, Bulgaria, Catalunya, Croacia, Euskadi, Estonia, Francia, Grecia, Italia, Malta, Po-



lonia, Eslovaquia, Irlanda del Norte, Gales, Escocia y Jersey. Ucrania forma parte del programa pero lamentablemente no pudo participar.

Además de las sesiones de trabajo, el grupo llevó a cabo una actividad medioambiental de compensación de emisiones en Urdaibai, bajo la guía de *Lurgaia Fundazioa*.

Realizaron, también, el diseño de una "Acción climática" coordinada a nivel europeo que ejercite el derecho a participar y a ser escuchados.

Desde el Ararteko queremos poner especial atención en el proceso de participación de adolescentes como agentes multiplicadores de la cultura de defensa de los derechos humanos.

Aprovechando la celebración de este encuentro internacional, la institución del Ararteko acogió la visita de Defensorías de la Infancia de diferentes regiones de Europa.

CHICOS Y CHICAS DEL CONSEJO DE ADOLESCENTES DEL ARARTEKO ENTREGAN EN EL PARLAMENTO VASCO LAS CONCLUSIONES DE SU TRABAJO SOBRE JUSTICIA CLIMÁTICA Y DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Piden a todas las administraciones competentes redoblar esfuerzos para hacer realidad el derecho de los niños y niñas a un medio ambiente sano

Los chicos y chicas del Consejo participaron en una actividad con parlamentarios y parlamentarias. Acompañados por la ararteko en funciones Inés Ibáñez de Maeztu, entregaron a la presidenta del Parlamento Vasco Bakartxo Tejeria el documento con las recomendaciones tras el trabajo de reflexión sobre cómo la emergencia climática afecta a los derechos de niñas, niños y adolescentes.

Destaca su primera recomendación en clave de Educación sobre la necesidad de incorporar una asignatura sobre el clima en todos los niveles educativos incluyendo métodos de aprendizaje activo.



COLOR TIERRA. UN REPORTAJE DEL ARARTEKO SOBRE INFANCIA Y JUSTICIA CLIMÁTICA

Se trata de una conversación colectiva e intergeneracional sobre cómo la crisis climática afecta a la infancia y adolescencia e identifica, en clave de colores, conceptos inspiradores para la transformación.

Como colectivo, la infancia parte de una situación de especial vulnerabilidad y de falta de representación como sujeto político. En el contexto de cambio climático, las niñas, niños y adolescentes se encuentran en una situación de injusticia de partida. Son quienes menos han contribuido a la crisis climática pero quienes más gravemente se ven afectados por sus consecuencias y menos influencia real tienen en la toma de decisiones.

El reportaje presenta una conversación colectiva sobre justicia climática y derechos de infancia que pretende servir de material divulgativo e invitación para iniciarse en la reflexión sobre el cambio climático, el papel de las niñas, niños y adolescentes, y los mecanismos de defensa de sus derechos.

En la conversación se cuelan colores - conceptos como rojo / acción, blanco / transparencia, marrón / sostenibilidad, naranja / emergencia... que dan pie a reflexionar sobre el papel de las instituciones en la protección de derechos frente a la crisis climática. La institución del Ararteko se presenta como una referencia cercana en la protección y promoción de estos derechos, también para la población más joven.

En el 2022, el Consejo de Infancia y Adolescencia del Ararteko ha trabajado sobre cómo la crisis climática afecta a los derechos de la infancia y la adolescencia. Este ejercicio de reflexión, impulsado en paralelo a nivel europeo con la participación del Consejo en el programa ENYA (European Network of Young Advisors), ha servido a la institución para escuchar directamente las preocupaciones de los chicos y chicas sobre el tema así como para reflexionar junto con otros agentes de conocimiento (del mundo de la ciencia y del activismo).

El reportaje ha sido realizado por Al Borde Films, cooperativa de iniciativa social, tiene una duración de 30 minutos aproximadamente y está disponible en el Canal de YouTube institucional. Se facilita subtítulo en euskera, castellano e inglés.

La oficina de la INFANCIA y la ADOLESCENCIA

- ▶ **Número de quejas:** En 2022 el número de expedientes de queja en los que, de manera expresa, se cita la presencia o se encuentran implicados niños, niñas y adolescentes ha ascendido a 560 que, respecto a la totalidad de los presentados en la institución del Ararteko, supone el 19,71%. Sólo dos de las quejas recibidas han sido presentadas directamente por una persona menor de edad.
- ▶ **Áreas materiales:** los asuntos relativos al ámbito educativo han sido en 2022 año los más numerosos (39,6%), seguidos de cerca por los relacionados con las condiciones materiales en las que transcurre la vida de las niñas y los niños (31,2%). El resto tienen que ver con políticas de apoyo a las familias, los servicios sociales para la infancia en desprotección como las del ámbito de la salud y sociosanitario, y otros de carácter más residual (deporte, justicia, seguridad, contaminación acústica, extranjería...).
- ▶ **Derecho a un nivel de vida adecuado:** afrontar las situaciones de pobreza infantil pasa, entre otras cosas, por garantizar unos ingresos mínimos a las familias con hijos e hijas que, en Euskadi, es asumido principalmente por el sistema vasco de garantía de ingresos. Como en años anteriores las reclamaciones presentadas a este respecto afectan, en gran medida, a la denegación, suspensión y extinción de la renta de garantía de ingresos (RGI) y la prestación complementaria de vivien-



da (PCV). Además, la transferencia a Euskadi de la gestión del ingreso mínimo vital (IMV), ha sido testigo del aumento de las quejas que afectan a esta prestación. Con relación al acceso a una vivienda las reclamaciones vuelven a incidir en los problemas de acceso a una vivienda digna, adecuada y económicamente accesible y la necesidad urgente de familias con hijos e hijas de una vivienda de protección pública en régimen de alquiler.

- ▶ **Derecho a la educación:** en un año marcado por el debate sobre el texto de la nueva ley de educación, un número importante de las reclamaciones recibidas en los primeros meses de 2022, sin embargo, se referían a los protocolos de gestión de casos positivos y sospechosos de COVID-19 implantados en el ámbito educativo. Superado el período de restricciones, los motivos de mayor incidencia en las reclamaciones vuelven a incidir en: situaciones de segregación escolar, desacuerdos con el modelo lingüístico asignado o con una escasa oferta educativa de modelo lingüístico A, situaciones de acoso o maltrato entre iguales, falta recursos necesarios para alumnado con necesidades educativas especiales, denegación de becas, etc.

- ▶ **Derecho a ser protegido de cualquier forma de violencia o maltrato:** en 2022 se mantienen los principales motivos de reclamación en este ámbito: dudas e incertidumbre en las familias ante la apertura de un expediente de valoración de desprotección, demora





en el inicio de la valoración o en la activación de algún programa o apoyo programado, desacuerdos con el desarrollo de medidas de protección ya adoptadas o desacuerdo con la propia declaración de desamparo. Año tras año se incrementan las consultas y reclamaciones en contextos de separaciones altamente contenciosas de los progenitores. Los apoyos a la emancipación y las dificultades en las etapas posteriores a la mayoría de edad continúa siendo el objeto principal de las actuaciones promovidas por jóvenes extranjeros sin referentes familiares. Sobre la atención a las situaciones de abuso y explotación sexual a niños, niñas y adolescentes, se ha realizado seguimiento de las actuaciones para el cumplimiento de las propuestas contenidas en la recomendación general del Ararteko de 2021 y de la atención a los niños, niñas y adolescentes víctimas de la violencia machista.

- **Derecho a una familia:** las cuestiones referidas a las políticas de apoyo a las familias se mantienen constantes a lo largo de los años y se han repetido, también, en 2022: retraso en la resolución de recursos interpuestos ante la denegación de las ayudas económicas, tanto por hijo/hija a cargo como de las ayudas para la conciliación; desacuerdos con permisos parentales (nacimiento y lactancia), tramitados por esta institución sólo en los casos de personas al servicio de las administraciones públicas vascas, dadas las competencias atribuidas; problemas en la tramitación del título de familia numerosa; negativa a ofrecer información sobre los hijos e hijas a progenitores separados no custodios. En el caso de los puntos de encuentro familiar por derivación judicial la práctica totalidad de las quejas guarda relación con el contenido de los informes que emiten dichos servicios públicos para su valoración por los jueces.

- **Derecho a la salud:** un importante número de quejas en este ámbito ha seguido teniendo durante 2022 relación con la situación sanitaria y las obligaciones y restricciones impuestas a la ciudadanía derivadas de la pandemia de COVID-19: el protocolo en el ámbito educativo y la imposibilidad de obtención del “pasaporte COVID” en base a diagnósticos realizados por pruebas de antígenos han acaparado el grueso de las quejas de este tipo. También se han recibido reclamaciones por la cancelación de citas programadas con antelación o de prolongación de los tiempos de espera para intervenciones quirúrgicas. En la atención a los niños, niñas y adolescentes con problemas de salud mental, destacan las relacionadas con la derivación de pacientes crónicos a centros especializados de fuera de Euskadi cuando en nuestro territorio no existen centros de esa naturaleza. Es el caso de jóvenes con trastorno de la conducta alimenticia, así como el de dos adolescentes con patología mental grave que, tras ser tratadas en las unidades de agudos hospitalarias, contaban con recomendación facultativa para ingreso en recurso de media-larga estancia.

- **Derechos de niños y niñas en el ámbito de la justicia:** en este ámbito de necesaria colaboración con los operadores jurídicos, merece la pena mencionar un grupo de quejas relacionadas con la realización de trámites en los registros civiles, algunas de las cuales tienen origen en el sistema de cita previa, la dificultad de lograr las citas y la demora en los plazos. En segundo lugar, en el primer ejercicio completo tras el traspaso a la Comunidad Autónoma de Euskadi de la competencia sobre el funcionamiento de los centros penitenciarios vascos, han aumentado las quejas y consultas de personas en prisión relacionadas con las comunicaciones familiares y de convivencia, por un lado, y con el cumplimiento de pena en centros penitenciarios vascos, por otro.

- **Derechos al juego, al descanso y a las actividades artísticas y deportivas:** el grueso de las reclamaciones relativas al deporte de niños, niñas y adolescentes tiene relación con dos cuestiones que ya han sido citadas en informes anteriores: las limitaciones impuestas en el marco de la COVID-19 al desarrollo del deporte escolar y la obligatoriedad del multideporte en determinadas edades.



¿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
- ▶ 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 2022



