



ENTREGA DE INFORME DEL ARARTEKO AL PARLAMENTO VASCO 2018

Gaur aurkeztuko dugun txostenean biltzen da Arartekoak 2018an egin duen lanaren azterketa.

La actividad del Ararteko en términos cuantitativos ha continuado en 2018 su progresión de los últimos años, ya que las actuaciones relacionadas con la atención a la ciudadanía y el control de las administraciones cuantificadas en la anualidad son **14.549**, lo que ha supuesto un incremento de un 8% respecto del año precedente.

Más concretamente, a lo largo de 2018, los ciudadanos y ciudadanas han presentado **9.205 quejas y consultas ante el Ararteko**.

Era berean, urtetik urtera herritar gehiago etortzen dira herritarrei kasu egiteko gure bulegoetara, batez ere Bilboko bulegora, ia **6.700** lagun joan baitira hara 2018an.

Gainera, informazioa eta aholkuak eskatzeko **telefonoz egin diren 5.000 kontsultari** erantzun diegu; 78 bilera egin ditugu gizarte-erakundeekin, eta 86 bilera administrazioekin (horietako asko euskal erakundeetako ordezkari nagusiekin eta Estatuko agintariekin, eta horietan nik neuk parte hartu dut). Beste zenbait ekimen ere egin ditugu: kanpoko jardueretan parte hartu dugu, jardunaldiak antolatu ditugu, beste defentsa-erakunde batzuekin lankidetzan eta nazioartean elkarlanean aritu gara. Guztira, 215 jarduera izan dira eta, horrela, kanpotarrekin elkarlanean aritzeari dagokionez, urteotan izan duen jarduera-mailarik handiena lortu du Ararteko erakundeak.

Legebiltzarrean gaudenez, azpimarratu nahi dut, esanguratsua baita, 2018an Arartekoak agerraldi asko egin dituela (7) ganbera honen aurrean. Agerraldi horietako gehienak talde politikoek eskaerei erantzuteko egin dira (gai horren berri eman dugu aurkezten ari garen urteko txosten honen V. atalean).

Ikuskatzeko 10 bisita ere egin dira. Horien bitartez, funtzionamendua, baliabideak, kudeaketa-programa, Arartekoaren gomendioen bilakaera, eta abar ebaluatu dira Durangoko Ertzain-etxean, Donostiako Udaltzaingoan, Uba lehen harrerako zentroan eta bakarrik dauden adingabe atzerritarrentzako Zornotzako zentroan, eta haur babesgabeentzako Urduñako eta Loiuko egoitza-zentroetan.

2018an **kexa idatzien gaineko ia 1.660 espediente ebatzi dira**. Gainera, **1.113 ebazpen** eman dira.



Tras evaluar la actuación de la administración objeto de la queja, se ha considerado que existía alguna **actuación incorrecta en el 53%** de las quejas escritas analizadas (con un ligero incremento respecto del 2017 que alcanzaba el 48%).

La administración afectada ha corregido y modificado la actuación que originó la reclamación en el **84%** de los supuestos (casi 68% en el caso de los expedientes relacionados con el Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco, básicamente referidos a Lanbide). En la mayoría de los casos no ha sido necesaria la emisión de una recomendación formal, ya que la administración implicada ha aceptado el planteamiento trasladado desde el Ararteko.

Asimismo, hemos hecho un gran esfuerzo por reducir los plazos y por dar una respuesta lo más rápida posible a las personas que han utilizado nuestros servicios: la duración media de nuestros procedimientos ha sido de **57 días**.

Si tenemos en cuenta las quejas escritas, casi 2.230, en función del área temática con la que se relacionan, observamos que, con respecto al año anterior, se ha producido un ligero decremento, en general, de los expedientes de quejas escritas tramitados, que está presente, asimismo, en los relacionados con el ámbito social, que sigue siendo el que aglutina el mayor número de quejas.

Horrela, 2018an behera egin dute gizarte bazterkeriaren aurka borrokatzeko bitartekoekin loturiko kexek: 713 izan dira (2017ko 829 kexen aldean), baina 2012ko 1.100etik urrun dago oraindik. 713 kexa idatzi horietatik **687k** (hau da, ia %97k) **Lanbideren** jarduera txarrarekin loturiko hainbat arazorekin dute zerikusia, eta diru-sarrerak bermatzeko errenta (DSBE) eta etxebizitzarako prestazio osagarria (EPO) kudeatzerakoan egindako jarduerekin.

Gizarteratze arloan ez ezik, jarduera bizia nabari da arlo hauetan: hezkuntza, herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak, osasuna, etxebizitza, ogasuna eta herri-administrazioen zerbitzuko langileak.

2018an kudeatutako kexa idatzien artean, ugariak dira, orobat, **arreta publikoa behar duten taldeei** buruzkoak.

Bideratu dituen kexa-espedienteetatik **%55ek baino gehiagok eskubide sozialekin** dute lotura (hezkuntza, osasuna, gizarteratzea, etxebizitza, e.a.).

En 2018 hemos presentado un **informe extraordinario sobre *La transición energética del País Vasco hacia un modelo sostenible***. El Ararteko con sus aportaciones y propuestas de carácter técnico en aspectos energéticos y medioambientales ha pretendido, fundamentalmente, contribuir a proponer unas bases para la reflexión sobre el actual modelo energético en Euskadi y sobre las pautas aconsejables para su transición en el plazo más breve posible hacia un



modelo bajo en carbono y sostenible. Ha incidido en la necesidad de alcanzar un pacto social en Euskadi que contribuya a continuar el camino ya iniciado en la transición energética y que sirva para acelerar las medidas sobre las que existen más consensos.

También se ha avanzado decididamente en la elaboración del siguiente informe: *Implantación, asentamiento y supervisión de los servicios y programas públicos de mediación en la CAE*, que se publicará en los próximos meses.

Oficina de la Infancia y la Adolescencia

El número de expedientes de queja en los que, de manera expresa, se cita la presencia o se encuentran implicados niños, niñas y adolescentes alcanza en 2018 la cifra de 729 que, respecto a la totalidad de los presentados en la institución del Ararteko supone el 28% de éstos. En cuanto a las temáticas trasladadas, algo más del 41% tienen relación con las condiciones materiales que permitan a los niños y niñas un nivel de vida adecuado, concretamente con cuestiones vinculadas a los sistemas de garantía de ingresos y de vivienda. Otro 38% se refiere a problemas en el sistema educativo y el 21% restante se reparte en porcentajes, ya siempre por debajo del 5%, entre los ámbitos de los servicios sociales, las políticas de apoyo a las familias, el sistema de salud, actuaciones de los servicios de la administración de justicia, el deporte escolar y otros ámbitos ya de carácter muy residual.

2018 bizi-bizi lan egin dugu nazioartean (gai horretaz geroago mintzatuko naiz). Horrekin batera, aurren berriro azpimarratu nahiko nituzke Haur eta Nerabeentzako Bulegoak bere kabuz hasi dituen jarduerak; horrela, bisitak egin ditu zenbait arlotako baliabide, zerbitzu eta programetara, esate baterako, babesik gabe dauden haurrentzako gizarte-zerbitzuetara, gazte justiziako, eskola-kiroleko edo familiei laguntzeko zerbitzuetara. Bilerak eta hausnartzeko eta eztabaidatzeko guneak partekatu ditu gizarte-erakundeekin, erakunde akademikoekin eta erakundeetako eragileekin, honako gai hauek aztertzeko: haurren interes gorena, entzuna izateko eskubidea, haur eta gazteen osasun mentala, umeen kontrako sexu-abusua eta familiarik gabeko umeak artatzea, adibide batzuk aipatzearen.

Baina desagokia eta bidegabea izango litzateke bulego horren jardueraz hitz egitea Nerabeen Parte Hartzeko Kontseilua aipatu gabe, haiek ahoz adierazten digutena islatu gabe. 2018an, Kontseilu horren jardueran ere eragina izan du erakunde honek haurren eskubideak babesteko Europako sareetan parte hartu izanak, bai jorratu beharreko gaiak zehazteko orduan, bai eztabaida-guneetan beretan; partaidetza hori gure erkidegoaren mugetatik harago zabaldu da.

Toda esta información referida a los derechos de niños, niñas y adolescentes, como saben, se presenta de forma separada en el informe de la Oficina de Infancia y Adolescencia.



Merece, también, una mención especial el curso “El abuso sexual infantil: una realidad compleja que interpela a toda la sociedad”, que el Ararteko organizó en julio del pasado año, en el marco de los cursos de verano de la EHU/UPV. El tema suscitó un extraordinario interés, como quedó acreditado por el récord de personas asistentes, y dejó como resultado unas conclusiones en clave de líneas de trabajo futuras y el compromiso del Ararteko de seguir impulsando mejoras en la intervención en este ámbito. Muestra evidente de este compromiso es el proyecto abordado por esta institución para elaborar, a lo largo de 2019, un protocolo de actuación interdisciplinar e interinstitucional en casos de abuso sexual infantil en Euskadi (la primera de sus reuniones ya ha tenido lugar hace unos días), ya que constituye una demanda reiterada de los agentes clave que intervienen en Euskadi, como quedó patente en dicho curso.

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

El pasado año ha sido muy relevante la apertura de **actuaciones de oficio**, que alcanza a 61 expedientes, varios de ellos con un importante impacto social por el número de personas potencialmente afectadas

Con el objetivo de testar la opinión de la ciudadanía sobre nuestros servicios, conocer los puntos débiles en el funcionamiento de la institución y tratar de mejorar el servicio que ofrecemos, 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. Estos son algunos de sus resultados obtenidos de las encuestas respondidas el pasado año:

- Un 82,76% de las personas reclamantes ha valorado como buena o muy buena la atención recibida.
- Prácticamente el 77% de las personas que han respondido la encuesta consideran muy positiva o bastante positiva la intervención del Ararteko, y un 8,28% de ellas la considera correcta.
- Casi el 83% de los casos, estas personas recomendarían a otras acudir al Ararteko para cualquier problema con la Administración.

Conscientes de que la información empodera a la ciudadanía y es fuente de socialización, desde el Ararteko **nos hemos esforzado en facilitar una gran cantidad de información** a través de nuestra página web (www.ararteko.eus), e intensificar la presencia de la institución del Ararteko en las redes sociales.



Constatamos que, con carácter general, las administraciones son diligentes en atender las peticiones de información del Ararteko, destacando por su compromiso constante año tras año al Ayuntamiento de Bilbao. También hemos de mencionar en positivo al Departamento de Desarrollo Económico e Infraestructuras del Gobierno Vasco, a los Departamentos de Hacienda y Finanzas de las diputaciones forales de Bizkaia y Araba, del Departamento de Infraestructuras Viarias de la Diputación Foral de Gipuzkoa, así como a los Ayuntamientos de Barakaldo, Asparrena, Irun y Oñati.

Como dato positivo, hay que destacar que el pasado año no se ha dirigido ningún apercibimiento contra ninguna administración pública vasca. Por el contrario, hemos de constatar que, lamentablemente, son aún muchas las ocasiones (como podrá comprobarse en el capítulo VII del informe), en las que la administración requerida no responde con la debida celeridad, no responde o envía una información que es manifiestamente insuficiente, lo que afecta negativamente en la situación de las personas afectadas en el caso concreto, pues no se puede perder de vista que la **falta de colaboración** repercute directamente en las condiciones de vida de quienes han interesado la intervención del Ararteko.

Erakunde honen Europako eta mundu mailako alderdi hori, jakina, estrategia-ardatz bezala barneratzen da Arartekoaren jardueran; zehazki, iaz 33 jarduera burutu ziren (horien berri ematen da txosten honen VI. atalean, **Arartekoaren jardueraren garrantzia Europa eta mundu mailan** izenekoan).

Horien artean, honako hauek nabarmendu behar dira: maiatzean, Gasteizen antolatu eta egin zen, anfitrioi gisa, **Ombudsmanaren Nazioarteko Institutuaren (ONI)** mintegi hau: Ingurumen arloko gobernantza egokia: Ombuds erakundeen eginkizuna ingurumen-eskubideak babesteko orduan; Haurren Defentsa-erakundearen Europako Sarearekin (ENOC) zerikusia duten zenbait jardueratan parte hartu dugu: bilera orokorrean eta haur eta gazteen osasun mentalari buruzko urteko 22. bilkuran, “Children’s Mental Health” mintegian eta 2018ko ENYA proiektuan: “Let’s Talk Young, Let’s Talk about Mental Health!”; edo **errefuxiatuen eskubideekin lotura dutenetan**, horien artean, Europako ONIren jardueren esparruan egin zen asilo-eskatzailleak eta errefuxiatuak gizarteratzeari buruzko txostenean; **“General Data Protection Regulation Poldershop”** deritzan ekitaldian (Europako defentsa-erakundearen lana Datuak Babesteko Erregelamendu Orokor berrira egokitzeari buruzkoa); Hizkuntza Komisarioen Nazioarteko Elkartearen urteko bilkuran edo **René Cassin-en omenez eta hari Nobel saria eman ziotenetik 50. urte bete direla oroitzeko ekitaldian**, besteak beste.

Vitoria-Gasteiz, 2019ko apirilaren 3a