

ararteko

Herriaren Defendatzailea · Defensoría del Pueblo

Informe anual al Parlamento Vasco 2022



ararteko

Herriaren Defendatzailea
Defensoría del Pueblo

www.ararteko.eus



INFORMES ANUALES



Informe anual al Parlamento Vasco 2022

Vitoria-Gasteiz 2023

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



Un **registro bibliográfico** de esta obra puede consultarse en el [catálogo de la biblioteca del Ararteko](#)

Formatos y ediciones:

También en papel: Informe anual al Parlamento Vasco 2022 (ISSN 2255-4858)

Edición en euskera: [Eusko Legebiltzarrarentzako urteko txostena 2022](#) (ISSN-e 2255-4939)

Edición divulgativa: [Resumen del Informe anual al Parlamento Vasco 2022](#) (ISSN-e 2255-4912)

Publicado en volumen aparte: [Informe de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia 2022](#) (ISSN-e 2255-4947)

Para acceder a las publicaciones del Ararteko:

- en la [web](#)
- mediante solicitud por [correo electrónico](#)
- presencialmente en cualquiera de las tres oficinas, por escrito (Prado 9, 01005 Vitoria-Gasteiz) o por teléfono (945 13 51 18)

ARARTEKO

Diseño, maquetación e impresión: Editorial MIC

ISSN-e 2255-4920



Índice

ÍNDICE

PRESENTACIÓN.....	15
CAPÍTULO I	
La actividad de la institución del Ararteko en cifras.....	21
CAPÍTULO II	
Supervisión de la actuación de las administraciones públicas en el ámbito del País Vasco	49
CAPÍTULO III	
Actuaciones del Ararteko en defensa de los colectivos de atención pública.....	189
CAPÍTULO IV	
Otros instrumentos del Ararteko para promover el derecho a una buena administración	261
CAPÍTULO V	
Dimensión europea e internacional de la actividad del Ararteko	281
CAPÍTULO VI	
Cumplimiento de las recomendaciones y sugerencias del Ararteko	291
ANEXOS	303

Presentación	15
--------------------	----

Capítulo I

La actividad de la institución del Ararteko en cifras	21
1. Observaciones y datos generales	21
2. Actividad de las oficinas de atención directa (quejas presenciales y asesoramiento telefónico).....	23
3. Quejas escritas registradas	23
4. Estadística por áreas.....	24
5. Estadística por administraciones afectadas.....	25
A) Expedientes tramitados contra la Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)	26
B) Expedientes tramitados contra las instituciones forales.....	27
C) Expedientes tramitados contra la Administración local	28
D) Expedientes de queja tramitados contra otras administraciones de la Comunidad Autónoma del País Vasco	29
6. Estadística territorial (distribución territorial de las quejas escritas presentadas)	30
7. Estadística procedimental (situación de los expedientes de queja escritos)	31
8. Expedientes de oficio	32
9. Estadística sociológica. Tipología de las personas reclamantes y formato de las reclamaciones.....	33
10. Opinión de las personas usuarias	34
10.1. Resultado de la encuesta a personas usuarias	34
10.2. Quejas y sugerencias en relación con la Carta de Servicios, y solicitudes de acceso a la información del Ararteko	36
11. El deber de informar	36
11.1. Administraciones y otros organismos afectados por quejas a los que no se ha efectuado requerimiento en 2022	36
A) Gobierno Vasco	37
B) Diputaciones forales.....	37
C) Ayuntamientos y juntas administrativas	37
D) Otros organismos públicos.....	39
11.2. Administraciones y otros organismos afectados por quejas a los que se ha efectuado requerimiento en 2022	39
A) Gobierno Vasco	39
B) Diputaciones forales.....	39
C) Ayuntamientos y juntas administrativas	40
D) Otros organismos públicos.....	41
11.3. Relación de apercibimientos efectuados por el Ararteko durante el año 2022	41
A) Gobierno Vasco	42
B) Ayuntamientos y juntas administrativas	43
C) Otros organismos públicos.....	45

Capítulo II

Supervisión de la actuación de las administraciones públicas en el ámbito del País Vasco 49

1. Derechos lingüísticos, cultura y deporte	51
2. Educación.....	59
3. Hacienda.....	67
4. Inclusión Social	75
5. Justicia.....	89
6. Medio ambiente.....	97
7. Obras públicas, transportes e infraestructuras.....	105
8. Ordenación de la actividad económica	113
9. Personal al servicio de las administraciones públicas	121
10. Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	131
11. Sanidad	139
12. Seguridad	149
13. Administración electrónica, protección de datos, transparencia y buen gobierno	157
14. Trabajo y Seguridad Social	165
15. Urbanismo y ordenación del territorio.....	171
16. Vivienda	179

Capítulo III

Actuaciones del Ararteko en defensa de los colectivos de atención pública 189

1. Familias.....	191
2. Igualdad e integridad de las mujeres.....	197
3. Personas con discapacidad	207
4. Personas en prisión	215
5. Personas gitanas y otras minorías culturales	223
6. Personas inmigrantes y diversidad cultural.....	231
7. Lesbianas, gais, bisexuales, transexuales e intersexuales (personas LGBTI)	241
8. Personas mayores y personas en situación de dependencia.....	247
9. Personas víctimas de los grupos terroristas.....	253

Capítulo IV

Otros instrumentos del Ararteko para promover el derecho a una buena administración 261

1. Estudios.....	262
1.1. Estudio del Ararteko: Discriminación y políticas públicas antidiscriminatorias en Euskadi	262
1.2. Estudio del Ararteko sobre las finalidades de la utilización de cámaras de videovigilancia y su impacto en los derechos de la ciudadanía.....	262
2. Relaciones con las organizaciones sociales	262
Asociaciones y grupos con los que se han mantenido reuniones en el año 2022.....	262
3. Actuaciones en relación con las defensorías del pueblo	263
3.1. XXXV Jornadas de Coordinación de los Defensores del Pueblo. <i>La prestación del servicio público de salud en el medio rural</i>	263
3.2. XXVII Asamblea General y XXVI Congreso de la Federación Iberoamericana del Ombudsperson	264
4. Curso de verano del Ararteko. “La atención a la salud mental en Euskadi”	265
5. Otras jornadas y eventos	266
6. Declaraciones institucionales.....	269

7. Publicaciones	273
7.1. Publicación del Ararteko de las ponencias y materiales del curso de verano celebrado en 2021 en Donostia-San Sebastián: <i>Instrumentos para avanzar hacia una administración más cercana a la ciudadanía...</i>	273
7.2. Publicación del Ararteko de las ponencias y materiales del curso de verano de 2022. <i>La atención a la salud mental en Euskadi. Modelo de abordaje, recursos existentes, necesidades detectadas y coordinación entre sistemas</i>	274
8. Actividades de colaboración institucional	275
8.1. Actividades desarrolladas por el ararteko Manuel Lezertua para la promoción de los derechos humanos en el ámbito autonómico	275
8.2. Actividades desarrolladas por la adjunta al ararteko Inés Ibáñez de Maeztu Izaguirre	275

Capítulo V

Dimensión europea e internacional de la actividad del Ararteko	281
1. La actividad externa de proyección europea e internacional del Ararteko	281
1.1. Participación en redes internacionales	281
1.2. Organización de eventos internacionales en Euskadi	282
1.3. Participación en otros eventos internacionales	283
1.4. Aportación de información a otras defensorías	283
2. La actividad interna: la integración del Derecho europeo e internacional en el trabajo de la institución	284
2.1. Apoyo técnico a la asesoría en la incorporación de estándares europeos e internacionales en la resolución de quejas	284
2.2. Apoyo a la asesoría y a otras unidades en un nivel consultivo	284
2.3. Apoyo a la asesoría mediante recursos documentales	285
2.4. Apoyo a la formación de la asesoría	285
3. Actuaciones en el ámbito de la comunicación relativas a la actualidad europea e internacional en materia de derechos de las personas	285
3.1. Notas de actualidad	285
3.2. Eventos de sensibilización	286
3.3. Reflexiones sobre derechos humanos	286
3.4. Actividades de difusión en el extranjero de la actividad del Ararteko	286
4. Síntesis de las actuaciones del Ararteko con dimensión europea e internacional	286

Capítulo VI

Cumplimiento de las recomendaciones y sugerencias del Ararteko	291
1. Introducción	291
2. Recomendaciones y sugerencias dictadas en el año 2022	292
3. Cumplimiento de las recomendaciones y sugerencias dictadas en 2022 y de las que quedaron pendientes del año anterior	294
4. Listado de recomendaciones y sugerencias emitidas en 2022	297
5. Listado de recomendaciones y sugerencias que quedaron pendientes en el informe de 2021	302

Anexos	303
Índice de gráficos	305
Índice de tablas	307
Publicaciones del Ararteko	309



PRESENTACIÓN

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 en el pasado año constituye siempre un motivo de satisfacción y una ocasión singular para hacer balance de las preocupaciones que la sociedad vasca ha hecho llegar a la institución respecto al funcionamiento de los servicios públicos de las administraciones vascas y respecto a la garantía de los derechos y libertades de cada ciudadana/o.

2022 ha sido un año de vuelta a la normalidad tras la prolongada pandemia del COVID-19, la cual ha dejado secuelas persistentes en forma de afectación a 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. El corolario de la crisis energética ha provocado una escalada en los precios de productos básicos, que está teniendo un elevado impacto en la vida y bienestar de las personas en situación económica vulnerable.

La actividad del Ararteko ha proseguido su marcha habitual, intentando dar respuesta a los problemas que la ciudadanía ha venido planteando a esta defensoría, susceptibles de

afectar al ejercicio de sus derechos y libertades, así como a la calidad de sus relaciones con la administración. Esta normalidad se ha mantenido sin variaciones en los meses en los que la adjunta al ararteko ha ejercido con responsabilidad y compromiso, como ararteko en funciones.

El conjunto de la actividad del Ararteko se ha incrementado una vez más con respecto a la de los años precedentes, alcanzando la notable cifra de 12.700 actuaciones (12.500 en 2021). A lo largo de 2022, los ciudadanos y ciudadanas han presentado 7.504 quejas y consultas ante el Ararteko, quien ha iniciado la tramitación de 21 expedientes de oficio y ha intervenido en relación con 4.989 consultas telefónicas que demandaban información y orientación. Ha resultado también notable el esfuerzo para promover la colaboración externa que se concreta en 209 encuentros, reuniones de trabajo y actos de todo tipo en los que han participado personas de la institución con organizaciones sociales. De todo ello se da cuenta detalladamente en el capítulo I de este informe anual.

Por lo que se refiere al funcionamiento de las administraciones vascas, quiero destacar dos aspectos:

Como dato positivo, es preciso señalar que en más del 88% de los expedientes que ha gestionado el Ararteko durante el pasado año la administración afectada ha corregido y modificado la actuación que originó la reclamación, en la mayoría de los casos sin que ni siquiera resultara necesario emitir una recomendación formal por parte de la institución.

Sin embargo, considero necesario destacar también el hecho de que, tras el parón de actividades que supuso el confinamiento por el COVID-19 y la posterior recuperación gradual de las actividades, algunas administraciones vascas han descuidado su colaboración con el Ararteko y no han mantenido el pulso adecuado en sus relaciones con esta defensoría.

Así, el Ararteko ha venido apreciando, con preocupación, una progresiva falta de atención, que ha resultado más llamativa el pasado año, en el plazo de respuesta a las peticiones de información en los expedientes de queja.

También resulta objeto de preocupación la falta de respuesta en relación con la aceptación o rechazo de las resoluciones del Ararteko, lo que obliga a reiterar, en muchas ocasiones, las consultas, a formular requerimientos y advertencias, dilatando la duración de la resolución de las quejas (aspecto este que resulta muy negativo en la opinión de las personas que acuden al Ararteko). Todo ello afecta negativamente a la eficacia de la institución y, consiguientemente, a la protección de los derechos de las personas.

No se puede olvidar que esta situación supone un impedimento grave al ejercicio de las funciones que el Parlamento Vasco tiene asignadas, mediante ley, a esta institución. Además, implica un serio desconocimiento de la normativa vigente y, en especial, de Ley de Procedimiento Administrativo Común y de la Ley del Sector Público Vasco.

En consecuencia, el Ararteko desde finales de 2022 ha puesto en marcha varias medidas destinadas a intensificar los requerimientos de atención, en plazo y forma, de las comunicaciones que remite a las administraciones, reforzando los contactos, reuniones y visitas que se mantenían habitualmente, pero recordando, por otro lado, 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. La colaboración de las administraciones con el Ararteko deviene esencial para la protección de los derechos humanos, y es de esperar que estas medidas, a las que se podrían añadir otras, sirvan para revertir los importantes retrasos e incumplimientos detectados.

Desde otra perspectiva, resulta de interés destacar la aprobación en 2022 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 finalmente a cabo la reforma de la Ley 4/2005, de 18 de febrero, con el fin de adaptarla a los nuevos requerimientos normativos y sociales, especialmente en el ámbito de la lucha contra la violencia machista. Se trata de un hito esencial para avanzar en políticas de igualdad en la CAPV y para actualizar las necesidades de las mujeres frente a la violencia machista.

La Ley 14/2022, de 22 de diciembre, del Sistema Vasco de Garantía de Ingresos y para la Inclusión. Su aprobación ha supuesto una mayor protección a grupos y situaciones especialmente vulnerables, que habían sido objeto de pronunciamiento por parte del Ararteko. También ha conllevado cambios positivos en el modelo.

La Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y no discriminación que determina un nuevo marco jurídico para hacer frente a la discriminación por los motivos y situaciones que son objeto de protección en la misma. Precisamente el Ararteko ha venido elaborando en los últimos años un estudio sobre discriminación y políticas públicas antidiscriminatorias en Euskadi, que se publicará en los primeros meses del año 2023.

Precisamente, la Oficina de la Infancia y la Adolescencia, en su informe, 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 públicas vascas mantener permanentemente la visión transversal del principio de no discriminación en la agenda institucional, de forma que sea una constante, tanto en la planificación como en la ejecución de todas las políticas públicas.

En el plano de las actividades internacionales o de proyección externa, cabría especialmente subrayar, la participación de esta institución en informes de la Agencia Europea de Derechos Fundamentales (FRA), la visita de la defensora del pueblo europeo, Emily O'Reilly, a Euskadi invitada por el Ararteko, que ha permitido difundir su visión de los derechos de la ciudadanía europea entre estudiantes de la universidad e instituciones vascas (Parlamento Vasco y Gobierno Vasco).

Igualmente, debo destacar la organización del Foro ENYA sobre justicia climática, que tuvo lugar en Bilbao, acogiendo a niños y niñas de distintos países europeos. Sus propuestas fueron posteriormente incorporadas por la Red Europea de Defensorías de la Infancia (ENOC) a su declaración anual, y ulteriormente presentadas ante el Parlamento Vasco por el Consejo de Infancia y Adolescencia del Ararteko. Una última muestra del protagonismo que el Ararteko ha tenido en la escena internacional en 2022 ha sido la asunción de la organización y acogida de la conferencia anual de la Red Internacional de Comisionados Lingüísticos (IALC), que también se celebró el pasado año en Bilbao, auspiciada por nuestra institución.

Por lo tanto, como Ararteko debo realizar un balance globalmente positivo. 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.

Manuel Lezertua Rodríguez

Ararteko



LA ACTIVIDAD

de la institución
del Ararteko en cifras

Capítulo



CAPÍTULO I

LA ACTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN DEL ARARTEKO EN CIFRAS

1. Observaciones y datos generales

A lo largo de este capítulo dedicado a la estadística intentaremos ofrecer una visión global de lo que es la actividad de la institución del Ararteko en cifras. Así, desglosaremos los datos de las quejas presentadas a la institución por medio de las diversas vías, la actividad de las tres oficinas de atención directa y recogeremos los datos sobre las reclamaciones que afectan a cada una de las administraciones públicas vascas y señalaremos cuál es su distribución territorial y en qué fase del procedimiento se encuentran.

Asimismo, se incluye la información que permite conocer el nivel de colaboración de las administraciones públicas vascas con el Ararteko.

Otro apartado que se incorpora a este capítulo es el del perfil de las personas que se acercan a nuestra institución, así como la opinión sobre nuestro trabajo que nos devuelven en las encuestas.

En suma, mediante esta información sistematizada, este capítulo engloba toda la información cuantitativa de la actividad del año 2022.

El Ararteko considera importante hacer visible dentro del concepto amplio de actuaciones, tanto el trabajo que se desarrolla en el ámbito de las reclamaciones ciudadanas: quejas y asesoramiento en sus diversas modalidades, como otras actuaciones orientadas a la evaluación de las políticas públicas que trascienden, por tanto, a los casos concretos que se plantean de ordinario ante el Ararteko.

Para ello, se utilizan diversos instrumentos articulados en el plan de actuación anual de cada área de trabajo como son: reuniones con administraciones, reuniones con asociaciones y organizaciones de la sociedad civil, visitas de inspección y actuaciones de oficio.

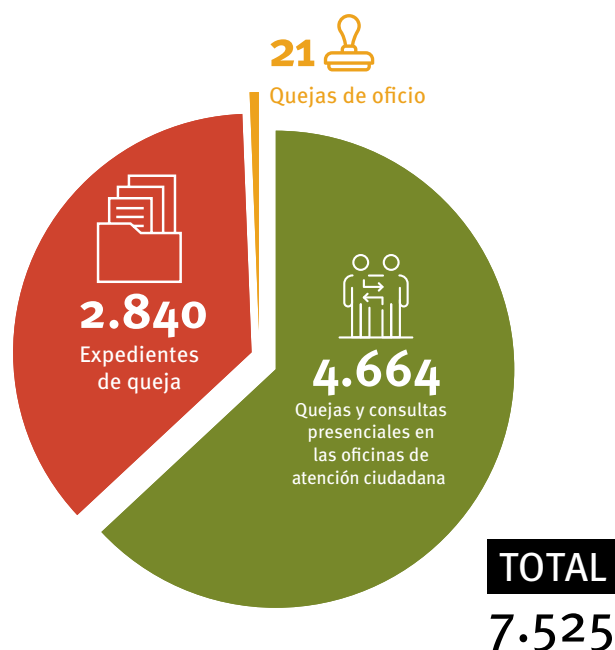
A lo largo de este capítulo, dedicado a la estadística, se reseñan los datos más significativos de la información cuantitativa que comprende la actividad de la institución del Ararteko durante el pasado año 2022.

La página web del Ararteko se consolida como canal de información y relación con la ciudadanía vasca, como lo refleja el hecho de haber recibido cerca de 170.000 visitas en este año y más de 30.000 usuarios.

Asimismo, se ha intensificado la presencia de la institución del Ararteko en las redes sociales, como se lo acreditan, a fecha del cierre del presente informe, los 5.200 seguidores en Twitter, y las más de 1.100 personas que siguen al Ararteko en su página en Facebook.

En términos globales, las actuaciones relacionadas con la atención a la ciudadanía y el control de las administraciones cuantificadas durante 2022 son 12.704, lo que supone un ligero incremento respecto a la actividad consignada en el año 2021 (12.491).

Gráfico 1.
Quejas y consultas planteadas al Ararteko en 2022



A lo largo de 2022, los ciudadanos y ciudadanas han presentado 7.504 quejas y consultas ante el Ararteko y se ha iniciado la tramitación de 21 expedientes de oficio.

Tabla 1.
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

Durante el año 2022 se han realizado 4.989 actuaciones de consultas telefónicas que demandaban información y orientación, y hemos celebrado 58 reuniones con diferentes administraciones y organizaciones sociales de muy diferente tipo (puede consultarse detalladamente en el capítulo IV, relativo a las relaciones con la sociedad del informe anual).

Además, se ha 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 se ha participado en 147 actividades de este tipo. También destacan las 28 actividades desarrolladas por el Ararteko que tienen alguna dimensión europea o internacional y no han sido referenciadas en el resto de los conceptos señalados. Todo ello da una idea del importante número y variedad de intervenciones que se despliegan desde el Ararteko, a iniciativa, fundamentalmente, de las y los responsables de las 28 áreas de trabajo en las que se organiza la institución. Un detalle mayor de estas intervenciones se consigna en los capítulos II y III, al exponer el plan de actuación anual de dichas áreas.

Durante el año 2022, se han resuelto 2.328 expedientes de queja escrita, y, además, 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 en 2022 ha sido de 66 días.

El año pasado, tras evaluar la actuación de la administración objeto de la queja, se ha considerado que existía alguna **actuación incorrecta en un porcentaje superior al 47%** de las quejas escritas analizadas (porcentaje algo superior al del 2021, que alcanzaba el 45%) y como **no incorrectas más del 52%** de ellas.

La administración afectada ha corregido y modificado la actuación que originó la reclamación en más del **88%** de los supuestos. En la mayoría de los casos no se ha precisado la emisión de una recomendación formal para ser admitido por la Administración el planteamiento trasladado desde el Ararteko. Este dato evidencia, por sí solo, el gran nivel de eficacia de la intervención de esta institución.

Tabla 2.
Grado de eficacia de la intervención de la institución del Ararteko

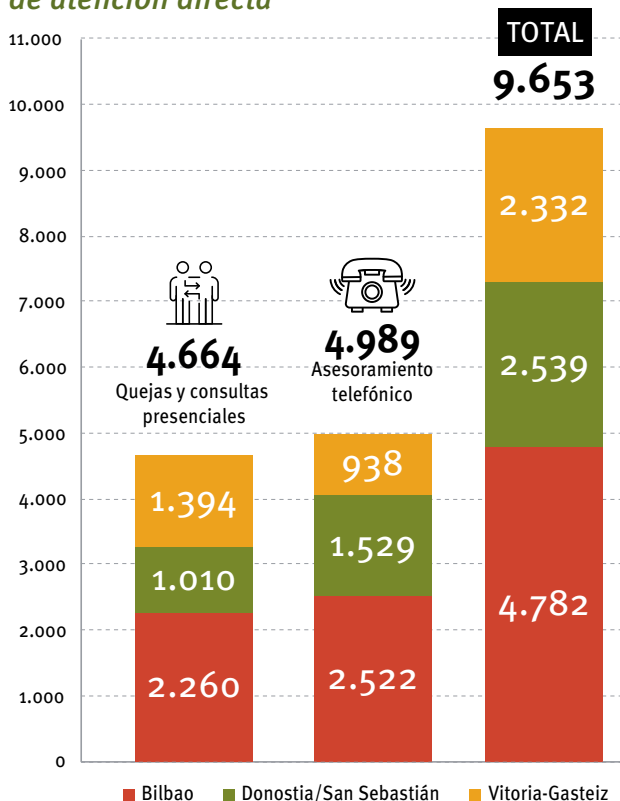
	%	%
Actuación incorrecta resuelta		88,50
Sin recomendación	96,85	
Recomendación aceptada	3,15	
Actuación incorrecta no resuelta		11,50

2. Actividad de las oficinas de atención directa (quejas presenciales y asesoramiento telefónico)

La institución del Ararteko dispone de oficinas de atención directa en las tres capitales de la Comunidad Autónoma Vasca desde 1996. Esto permite ofrecer una mejor atención a las personas que tengan problemas con alguna de las administraciones públicas. La experiencia adquirida en estas oficinas demuestra que, además de las quejas presenciales que se reciben en ellas, también se realizan numerosas consultas telefónicas, que son atendidas por el personal de la institución.

Por ello, además de las quejas que se nos presentan contabilizamos las consultas telefónicas, ya que estamos convencidos de que suponen una interesante tarea de información a las personas sobre los derechos que tienen en sus relaciones con las distintas administraciones. Así, a lo largo de 2022 se han realizado un total de 9.653 servicios en las oficinas de atención ciudadana. De ellos, 4.664 han sido las quejas y consultas presentadas presencialmente ante alguna de las tres oficinas, y 4.989 han consistido en asesoramiento e información a través del servicio telefónico. Estos datos determinan un ligero incremento respecto a la actividad de 2021 en las oficinas de atención ciudadana del Ararteko.

Gráfico 2.
Número de quejas y consultas presenciales y asesoramiento telefónico en las oficinas de atención directa



3. Quejas escritas registradas

Durante el año 2022 se han registrado un total de 2.840 quejas escritas a instancia de la ciudadanía vasca. Además, se han iniciado 21 actuaciones de oficio.

Quejas escritas rechazadas

El artículo 21 de la Ley 3/1985, que crea y regula la institución del Ararteko, señala las circunstancias que concurren para no admitir las quejas de la ciudadanía. En este sentido, deben diferenciarse las quejas que se han rechazado por diferentes motivos: por tratarse de un conflicto entre particulares, por referirse a una cuestión que ya estaba planteada ante los tribunales, sobre la que ya se había dictado sentencia firme o estaba pendiente de resolución judicial, o por quedar fuera del ámbito competencial de esta institución.

En cualquier caso, se mantiene el criterio de ofrecer la mayor cobertura jurídica posible a las reclamaciones, de manera que se procura hacer una interpretación de las normas procedimentales siempre favorable a la admisión de la queja presentada por el ciudadano o ciudadana. Respecto a las quejas rechazadas, la institución procura en todo momento orientar a la persona reclamante sobre los cauces o vías que pueden resultar más oportunos para solucionar los problemas expuestos.

Tabla 3.
Quejas escritas rechazadas y circunstancias

No presentada reclamación administrativa previa	86
Fuera del ámbito competencial	40
En vía judicial	29
Asunto entre particulares	15
Evidente inexistencia irregularidad	13
Defecto de forma	11
Transcurrido más de un año	4
Duplicidad con el Defensor del Pueblo	3
Anónimo	3
Necesidad de esperar plazos legales	3
Total	207

Quejas remitidas al Defensor del Pueblo o a otros defensores

Las quejas contra la actuación de la Administración del Estado no las tramita directamente la institución del Ararteko, ya que esa administración no está sometida a su control. Esas reclamaciones se remiten al Defensor del Pueblo. Además, una queja se ha enviado al Defensor del Pueblo de Navarra y 2 a la Comisión Nacional de Derechos Humanos de México, porque se refieren a administraciones públicas sometidas a su ámbito competencial.

Quejas remitidas al Defensor del Pueblo	95
Quejas remitidas a otros defensores	3

4. Estadística por áreas

Si tenemos en cuenta las quejas escritas en función del área temática con la que se relacionan, observamos, como ya se indicaba anteriormente, que, con respecto al año anterior, se ha producido un ligero aumento de los expedientes de quejas escritas tramitados.

Las quejas del ámbito social no aparecen englobadas en una única categoría, dado que están presentes en diferentes áreas, no solo en el de inclusión social, sino también en personas inmigrantes, personas con enfermedad mental, infancia y adolescencia, personas mayores, vivienda, personas en prisión, personas con discapacidad, etc.

El área que en 2022 asume el mayor incremento porcentual es el de inclusión social, como ha venido siendo habitual; supone más del 18% de las quejas escritas tramitadas.

En el año 2022 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, 421 (esto es, 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).

Las áreas que, además de la de **inclusión social**, presentan una más elevada actividad son las de sanidad; régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas; educación; vivienda; personal al servicio de las administraciones públicas; hacienda; urbanismo y ordenación del territorio y seguridad.

También las quejas escritas referidas a los **colectivos de atención pública** constituyen un número importante de las gestionadas en 2022, en concreto más de un 6%.

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

Tabla 4.
*Distribución de los expedientes de queja abiertos diferenciados por áreas de actuación**

Área	Nº	%
Inclusión social	458	18,07
Sanidad	307	12,11
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	225	8,88
Educación	190	7,50
Vivienda	190	7,50
Colectivos de atención pública: personas con discapacidad, mayores, igualdad, personas inmigrantes, personas en prisión, etc.	159	6,27
Personal al servicio de las administraciones públicas	154	6,07
Hacienda	146	5,76
Urbanismo y ordenación del territorio	144	5,68
Seguridad	112	4,42
Obras públicas, transportes e infraestructuras	109	4,30
Medio ambiente	96	3,79
Ordenación de la actividad económica	50	1,97
Familias	40	1,58
Administración electrónica, protección de datos, transparencia y buen gobierno	38	1,50
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	33	1,30
Infancia y adolescencia	25	0,98
Justicia	25	0,98
Igualdad e integridad de las mujeres	18	0,71
Trabajo y Seguridad Social	16	0,63
Total	2.535	100

*Los datos desglosados por subáreas pueden consultarse en la página web del Ararteko en la estadística completa

5. Estadística por administraciones afectadas

Según los datos sobre 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 el 54%), se mantienen las referidas a actuaciones de los ayuntamientos de la comunidad (algo más del 34%) y cerca del 10% las quejas han afectado a las diputaciones forales.

En cualquier caso, el hecho de que se analicen 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.

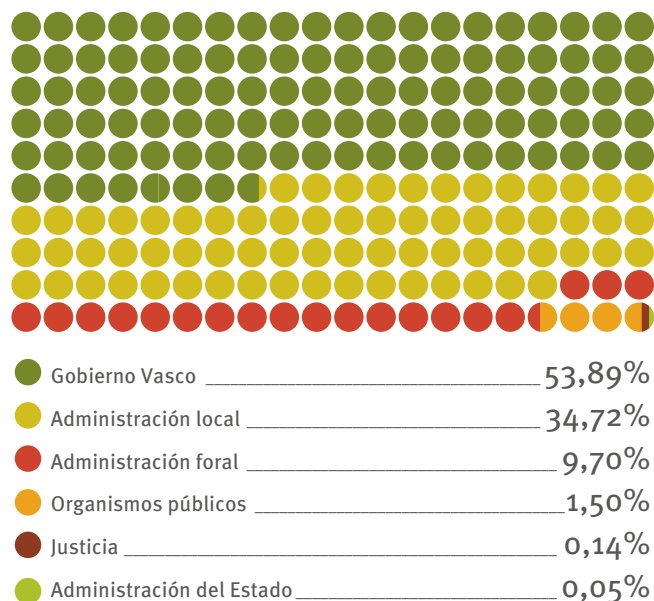
Cómo interpretar correctamente el número de expedientes de queja dirigidos a cada área y administración

Inicialmente podría parecer que la existencia de un elevado número de expedientes motivados por las actuaciones de una administración determinada o en un área concreta guarda relación con la percepción negativa que la ciudadanía tiene del funcionamiento de esa administración, en cuanto a la existencia o no de negligencias o abusos de poder, o de actuaciones no respetuosas con la legalidad.

Sin embargo, es preciso realizar importantes matizaciones a esta primera percepción e interpretación del número de quejas, para evitar extraer conclusiones apresuradas que pueden ser equivocadas e injustas para con las administraciones afectadas.

De este modo, si bien es significativo *a priori* el número de reclamaciones dirigidas contra la actuación de una determinada administración, lo es más -y esto es lo realmente importante- el número de quejas en las que el reclamante tenía razones fundadas para acudir a esta institución porque una administración había actuado incorrectamente. Asimismo, esta institución considera que la actitud de esa determinada administración, tanto ante la obligación de informar en el plazo establecido como ante las resoluciones dictadas al finalizar el estudio e investigación de la reclamación, es más importante que el propio dato del número de quejas. Es decir, resulta fundamental comprobar si las recomendaciones y sugerencias son, en definitiva, aceptadas o no por la administración cuando se aprecia que ésta ha actuado de manera irregular.

Gráfico 3.
Distribución de los expedientes tramitados por administraciones afectadas



A) Expedientes tramitados contra la Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)

Distribución por áreas

Las áreas en las que Gobierno Vasco tiene amplias competencias (protección social y empleo, salud, vivienda, educación, personal al servicio de las administraciones públicas, y seguridad, son las que acaparan el mayor número de expedientes de queja escrita.

Tabla 5.
Distribución por áreas de los expedientes tramitados contra la Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)

Área	Nº	%
Inclusión social	396	34,44
Sanidad	194	16,87
Vivienda	140	12,17
Educación	119	10,35
Personal al servicio de las administraciones públicas	82	7,13
Seguridad	41	3,57
Familias	32	2,78
Personas en prisión	23	2,00
Ordenación de la actividad económica	19	1,65
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	18	1,57
Administración electrónica, protección de datos, transparencia y buen gobierno	15	1,30
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	14	1,22
Justicia	10	0,87
Hacienda	9	0,78
Medio ambiente	9	0,78
Obras públicas, transportes e infraestructuras	7	0,61
Trabajo y Seguridad Social	7	0,61
Personas con discapacidad	6	0,52
Igualdad e integridad de las mujeres	5	0,43
Urbanismo y ordenación del territorio	3	0,26
Personas víctimas de los grupos terroristas	1	0,09
Total	1.150	100

Distribución por departamentos

Tabla 6.
Distribución por departamentos de los expedientes tramitados contra la Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)

Departamento	Nº	%
Trabajo y Empleo	403	35,04
Salud	211	18,35
Educación	173	15,04
Planificación Territorial, Vivienda y Transportes	158	13,74
Igualdad, Justicia y Políticas Sociales	73	6,35
Seguridad	48	4,18
Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente	39	3,39
Gobernanza Pública y Autogobierno	13	1,13
Cultura y Política Lingüística	13	1,13
Turismo, Comercio y Consumo	12	1,04
Economía y Hacienda	7	0,61
Total	1.150	100

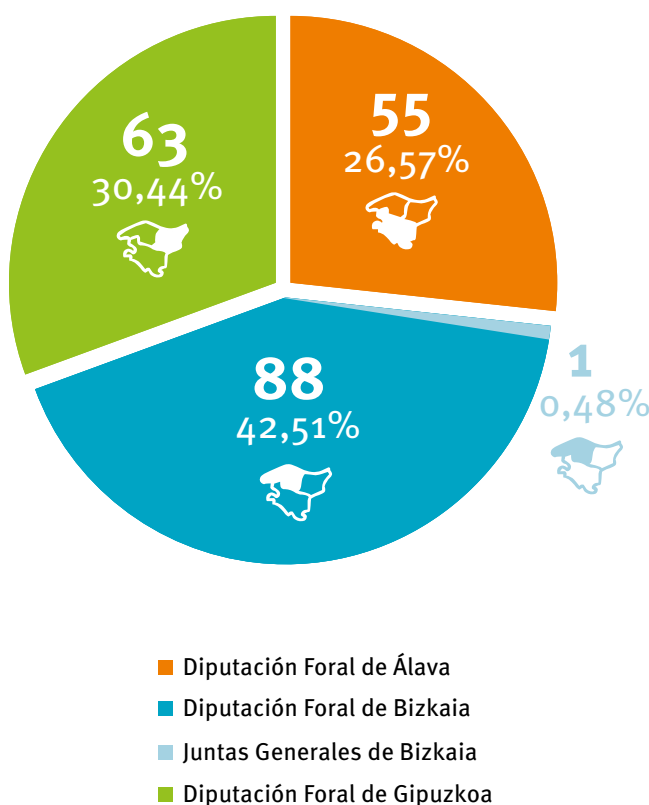
B) Expedientes tramitados contra las instituciones forales

Distribución territorial

Entre las reclamaciones contra las diputaciones forales, se reducen, respecto de 2021, las quejas tramitadas contra la Diputación Foral de Álava, y se sitúan en una proporción algo más acorde a la que le corresponde por población.

Gráfico 4.

Distribución territorial de los expedientes tramitados contra las instituciones forales



Distribución por áreas

Analizando la tipología de las quejas escritas referidas al ámbito foral, se aprecia el incremento, respecto a años anteriores, de las referidas a hacienda y obras públicas, transportes e infraestructuras, mientras han descendido las relacionadas con el ámbito de personas mayores y personas en situación de dependencia.

Tabla 7.

Distribución por áreas de los expedientes tramitados contra las instituciones forales

Área	ARABA/ÁLAVA	BIZKAIA	J. G. de Bizkaia	GIPUZKOA	CAPV	%
Hacienda	17	20	-	10	47	22,71
Personas mayores y personas en situación de dependencia	8	17	-	6	31	14,98
Personas con discapacidad	6	19	-	5	30	14,5
Obras públicas, transportes e infraestructuras	3	7	-	16	26	12,56
Infancia y adolescencia	4	5	-	8	17	8,21
Personal al servicio de las administraciones públicas	3	5	-	5	13	6,28
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	2	3	-	3	8	3,86
Administración electrónica, protección de datos, transparencia y buen gobierno	-	3	-	3	6	2,90
Familias	1	3	-	1	5	2,42
Medio ambiente	1	1	-	2	4	1,93
Ordenación de la actividad económica	2	2	-	-	4	1,93
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	2	-	1	1	4	1,93
Urbanismo y ordenación del territorio	2	-	-	2	4	1,93
Inclusión social	2	-	-	1	3	1,45
Personas en prisión	1	1	-	-	2	0,97
Sanidad	1	-	-	-	1	0,48
Trabajo y Seguridad Social	-	1	-	-	1	0,48
Vivienda	-	1	-	-	1	0,48
Total	55	88	1	63	207	100

C) Expedientes tramitados contra la Administración local

Distribución territorial

Bizkaia continúa siendo el territorio contra cuyos ayuntamientos se han tramitado más expedientes, pero hay que tener en cuenta que también es el territorio más poblado.

Tabla 8.
Distribución de los expedientes tramitados contra las administraciones locales

	Nº	%
Ayuntamientos de Bizkaia	383	51,69
Ayuntamientos de Gipuzkoa	218	29,42
Ayuntamientos de Araba/Álava	90	12,15
Mancomunidades, consorcios y parques de Bizkaia	34	4,59
Juntas administrativas de Araba/Álava	9	1,21
Mancomunidades, consorcios y parques de Araba/Álava	4	0,54
Mancomunidades, consorcios y parques de Gipuzkoa	3	0,40
Total	741	100

Tabla 9.
Expedientes tramitados contra ayuntamientos y juntas administrativas de la Comunidad Autónoma del País Vasco


AYUNTAMIENTOS DE ARABA/ÁLAVA 	Nº
Vitoria -Gasteiz	52
Laudio / Llodio	5
Artziniega	4
Valdegovía	4
Amurrio	3
Salvatierra / Agurain	3
Barrundia	2
Iruña Oka / Iruña de Oca	2
Laguardia	2
Okondo	2
Otros*	11
Total	90

JUNTAS ADMINISTRATIVAS DE ARABA/ÁLAVA 	Nº
Luko	2
Otros*	7
Total	9

*El listado completo puede consultarse en la página web del Ararteko en la [estadística completa](#)

AYUNTAMIENTOS DE BIZKAIA 	Nº
Bilbao	80
Getxo	36
Barakaldo	26
Erandio	16
Sestao	15
Leioa	14
Santurtzi	12
Sopela	10
Durango	9
Basauri	8
Gorliz	8
Abanto y Ciérvana / Abanto Zierbena	7
Berango	7
Lekeitio	6
Ondarroa	6
Ortuella	6
Plentzia	6
Portugalete	6
Fruiz	5
Mundaka	5
Urduña / Orduña	5
Valle de Trápaga-Trapagaran	5
Zalla	5
Balmaseda	4
Galdakao	4
Mungia	4
Sopuerta	4
Otros*	64
Total	383

*El listado completo puede consultarse en la página web del Ararteko en la [estadística completa](#)

AYUNTAMIENTOS DE GIPUZKOA 	Nº
Donostia / San Sebastián	73
Irun	16
Zarautz	12
Hondarribia	10
Errenteria	7
Andoain	6
Hernani	6
Mutriku	6
Oñati	6
Arrasate / Mondragón	5
Deba	5
Tolosa	5
Urnietta	5
Aretxabaleta	4
Astigarraga	4
Beasain	4
Pasaia	4
Otros*	40
Total	218

*El listado completo puede consultarse en la página web del Ararteko en la [estadística completa](#)

Distribución por áreas¹

Como ya viene siendo habitual, las reclamaciones motivadas por actuaciones de las administraciones locales se reparten de forma bastante homogénea entre las diferentes áreas en las que los ayuntamientos tienen competencias importantes, destacando las áreas de régimen jurídico, bienes y servicios, urbanismo y ordenación del territorio, medio ambiente, seguridad, hacienda y obras públicas, transportes e infraestructuras.

D) Expedientes de queja tramitados contra otras administraciones de la Comunidad Autónoma del País Vasco

Han disminuido de forma notable respecto de la anualidad anterior las quejas dirigidas contra otras administraciones de la CAPV. Es significativo el número de quejas presentadas contra Bidegi, y han disminuido las quejas dirigidas contra la Universidad del País Vasco, el Ente Vasco de la Energía y la Agencia Vasca del Agua-URA. Se han incrementado las referidas a las corporaciones jurídicas.

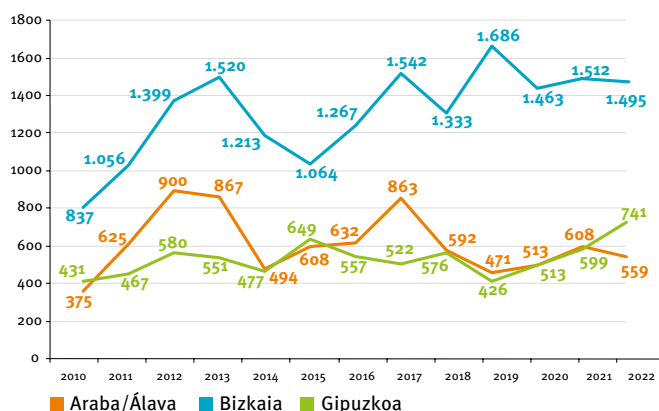
Tabla 10.
Expedientes tramitados contra otras administraciones de la Comunidad Autónoma del País Vasco

	Nº
Bidegi	7
Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea	7
EVE –Ente Vasco de la Energía	5
Haurreskolak	3
URA – Agencia Vasca del Agua	3
Ilustre Colegio de la Abogacía de Gipuzkoa	2
IZENPE	2
Ilustre Colegio Notarial del País Vasco	1
Ilustre Colegio de la Abogacía de Bizkaia	1
Colegio Territorial de Administradores de Fincas de Bizkaia	1
Total	32

¹ Los datos de distribución por áreas de las quejas escritas presentadas contra las entidades locales, pueden consultarse en la página web del Ararteko en la [estadística completa](#)

6. Estadística territorial (distribución territorial de las quejas escritas presentadas)

Gráfico 5. Evolución de la distribución territorial de los expedientes de queja registrados según su origen (2010-2022)*



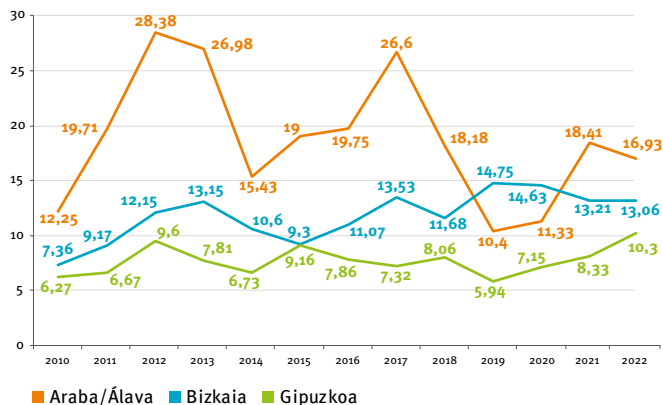
*Los datos de evolución desde el inicio de la actividad del Ararteko (1989) pueden consultarse en la página web del Ararteko en la [estadística completa](#)

Distribución territorial de los expedientes de queja por cada 10.000 habitantes

Para efectuar un análisis comparativo de la procedencia de las reclamaciones escritas registradas en función del territorio histórico, relacionaremos el número absoluto de las recibidas desde cada territorio con la población de cada uno de ellos. En el siguiente cuadro se ofrecen los datos referentes a las quejas recibidas de cada territorio por cada 10.000 habitantes.

Al igual que el pasado año, constatamos que el mayor índice de presentación de quejas escritas se produce en el Territorio Histórico de Araba. Se incrementan ligeramente las correspondientes a Gipuzkoa.

Gráfico 6. Distribución territorial de las reclamaciones escritas registradas por cada 10.000 habitantes (2010-2022)*



*Los datos de evolución desde el inicio de la actividad del Ararteko (1989) pueden consultarse en la página web del Ararteko en la [estadística completa](#)

Distribución en cada territorio

La distribución de los expedientes de queja, según provengan de residentes en la capital o de otros municipios del territorio histórico, muestra un comportamiento distinto de la ciudadanía. De hecho, en Bizkaia y Gipuzkoa es mayor el número de reclamantes que residen fuera de la capital, mientras que en Araba/Álava más del 80% de las quejas las han planteado personas vecinas de Vitoria-Gasteiz.

Tabla 11. Distribución de las quejas según provengan de la capital o de otros municipios del territorio

ARABA/ÁLAVA	Nº	%
Vitoria-Gasteiz	434	77,64
Otros municipios	125	22,36
Total	559	100

BIZKAIA	Nº	%
Bilbao	519	34,72
Otros municipios	976	65,28
Total	1.495	100

GIPUZKOA	Nº	%
Donostia/San Sebastián	301	40,62
Otros municipios	440	59,38
Total	741	100

Quejas procedentes de fuera de la Comunidad Autónoma del País Vasco

A lo largo del año también se han recibido algunas quejas escritas dirigidas contra las administraciones vascas procedentes de otras comunidades autónomas, en un total de 45.

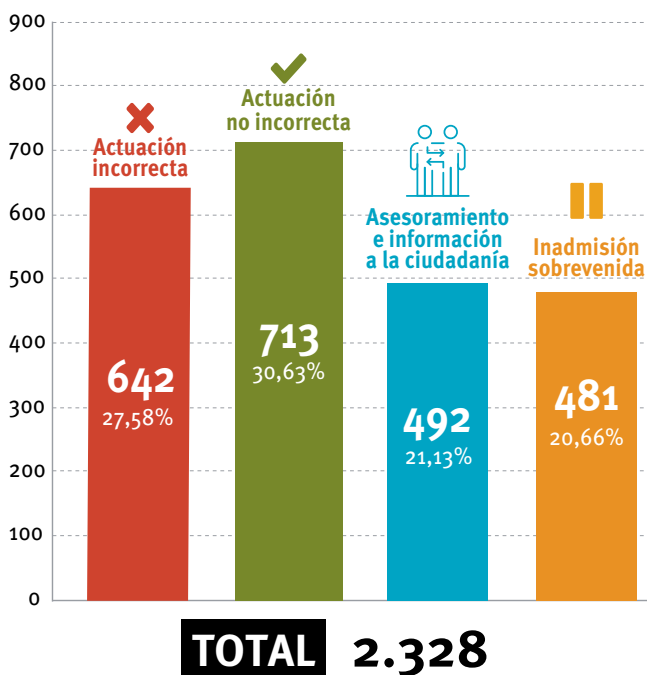
7. Estadística procedimental (situación de los expedientes de queja escritos)

A continuación, vamos a analizar en qué fase de la tramitación se encuentran los expedientes tramitados en 2022.

Durante el año 2022 se han concluido 2.328 expedientes de queja y se han emitido 1.355 resoluciones. Analizando estas resoluciones adoptadas por el Ararteko, en 642 casos existía alguna actuación incorrecta de la administración afectada, esto es, casi el 48% de ellos, porcentaje superior al del año pasado (45%). Por el contrario, no se ha detectado actuación incorrecta alguna en un porcentaje superior al 52% de los expedientes analizados (frente al 55% del pasado año).

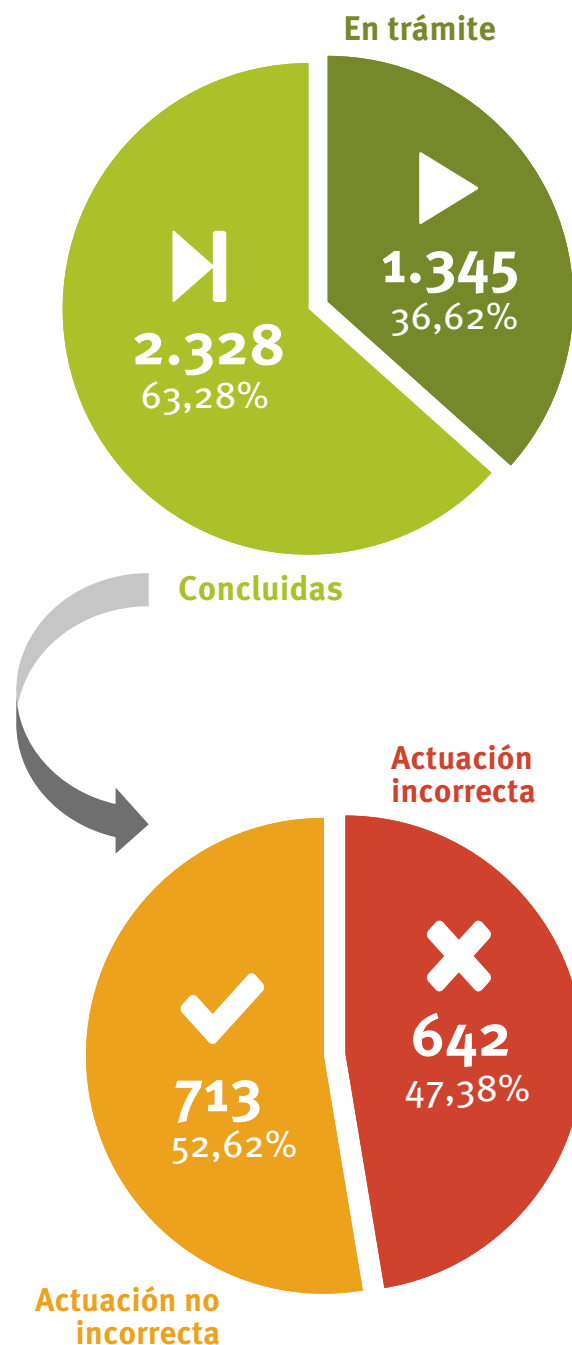
En algunos expedientes en trámite, han aparecido una serie de circunstancias después de iniciarse el estudio de la queja, que impiden continuar con su investigación (duplicidad con otros defensores, cuestiones pendientes de resolución judicial o con sentencia firme, inicio de vía judicial, etc.). Esos expedientes figuran en los siguientes cuadros bajo la denominación de *inadmisión sobrevenida*.

Gráfico 7. Expedientes de queja concluidos en 2022



Situación de los expedientes de queja y actuaciones no incorrectas e incorrectas de las administraciones públicas vascas

Gráfico 8. Situación de los expedientes de queja



De los anteriores datos se deriva que, de todas las reclamaciones analizadas a fondo por el Ararteko durante el año 2022, se ha concluido que existía actuación incorrecta en 642 casos, esto es, casi en el 48% de ellas.

8. Expedientes de oficio

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 artículo 17.1 de la Ley 3/1985 de 27 de febrero, por el que se crea y regula la institución del Ararteko, prevé la posibilidad de actuar de oficio, lo que permite intervenir a esta institución, sin tener que esperar a las reclamaciones de las personas afectadas por actos irregulares o negligencias de la Administración.

En 2022 se ha iniciado la tramitación de 21 expedientes de oficio y seguimiento. Destacan, por áreas, los correspondientes a la Oficina de la Infancia y la Adolescencia y seguridad.

Tabla 12.
Distribución por áreas de los expedientes de oficio

ÁREA	Nº	%
Infancia y adolescencia	17	80,96
Educación	1	4,76
Personal al servicio de las administraciones públicas	1	4,76
Personas en prisión	1	4,76
Seguridad	1	4,76
Total	21	100

El pasado año la Oficina de la Infancia y la Adolescencia ha impulsado una notable actividad y ha desplegado diversas iniciativas de oficio.

Una parte importante de ellas han estado relacionadas con el seguimiento de la Recomendación General del Ararteko 2/2021. Pautas de actuación en casos de abuso y explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en Euskadi. La institución del Ararteko se ha dirigido en las semanas finales de 2021 a todas las administraciones concernidas a fin de conocer las actuaciones realizadas para la mejora de la respuesta al abuso sexual infantil y adolescente, tanto en la detección como en la intervención y/o tratamiento.

También ha impulsado, como viene siendo habitual, actuaciones de oficio (3) dirigidas a las diputaciones forales, para continuar con el seguimiento a la atención dispensada a niños, niñas y adolescentes en situación de desprotección.

En el año 2022 se ha abierto una actuación de seguimiento respecto de los compromisos de acogida de menores extranjeros sin referentes familiares procedentes de Canarias y Ceuta, y, concretamente, en relación con la firma de sendos protocolos entre los gobiernos de los referidos territorios y el Gobierno Vasco y las diputaciones forales “para la coordinación de las actuaciones referidas al traslado interterritorial y la

protección” de algunas de estas personas menores. Dicho expediente aún sigue abierto a la fecha del cierre de este informe.

Igualmente, se actuó de oficio ante las informaciones recibidas relacionadas con la repatriación del cuerpo de un chico argelino desaparecido y hallado muerto en el río Ibaizabal. Ese expediente se ha cerrado, dado que han sido aclaradas las cuestiones relativas a la actuación de la Diputación foral de Bizkaia en torno a la denuncia de la desaparición y las actuaciones relacionadas con el fallecimiento y traslado del cadáver a Argelia.

El último expediente de oficio abierto por la Oficina de la Infancia y la Adolescencia sostiene la actuación en torno a la situación de los menores extranjeros no acompañados atendidos en el recurso residencial de “Vivero” tras su apertura derivada del incendio en el centro de primera acogida de Zornotza.

El acceso de las personas con discapacidad intelectual al empleo público en el ámbito de gestión del Gobierno Vasco ha sido otro aspecto de preocupación del Ararteko, que, a raíz de la presentación de una queja, ha motivado una iniciativa de oficio, ante los obstáculos que afrontan las personas con discapacidad intelectual que finalizan su formación en aulas de aprendizaje de tareas, y que no pueden, por tanto, acreditar los títulos exigidos con carácter general.

Una investigación de oficio relacionada con las subvenciones municipales a un centro privado concertado abierta el pasado año ha sido cerrada, al considerarse que no se ha apreciado que la actuación de la administración fuera incorrecta.

El Ararteko inició en 2022 una actuación de oficio en la que se pretendía valorar la actuación de la policial local de Bilbao, durante la Aste Nagusia 2022, en la práctica de la detención de un joven por la supuesta sustracción de un teléfono móvil, para dilucidar si el uso de la fuerza empleada fue proporcional y adecuado y si pudo existir un componente racista en la actuación. Se ha constatado que el Ayuntamiento ha documentado y motivado el uso de la fuerza y ha realizado una investigación interna, si bien el Ararteko observó dos momentos en los que el uso de la fuerza no era necesario en los términos en que se practicó, por lo que ha recomendado al Ayuntamiento de Bilbao que investigue esas actuaciones policiales.

También activó esta institución una actuación de oficio como consecuencia de desórdenes producidos en el centro penitenciario de Basauri. Tras el análisis realizado, se valoró que el uso de medidas coercitivas estaba exclusivamente dirigido a restablecer la normalidad y solo por el tiempo estrictamente necesario, siguiendo los principios de necesidad y proporcionalidad; y que no se había producido vulneración de derechos de las personas en prisión. Por tanto, se procedió al cierre de la actuación, ya que no se apreció ninguna irregularidad en la actuación de la administración.

Estas y otras actuaciones de oficio —parte de las cuales han finalizado en el año que se analiza, mientras otras prosiguen su tramitación— pueden consultarse de forma más completa en los capítulos II y III del presente informe, así como en el informe anexo de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia.

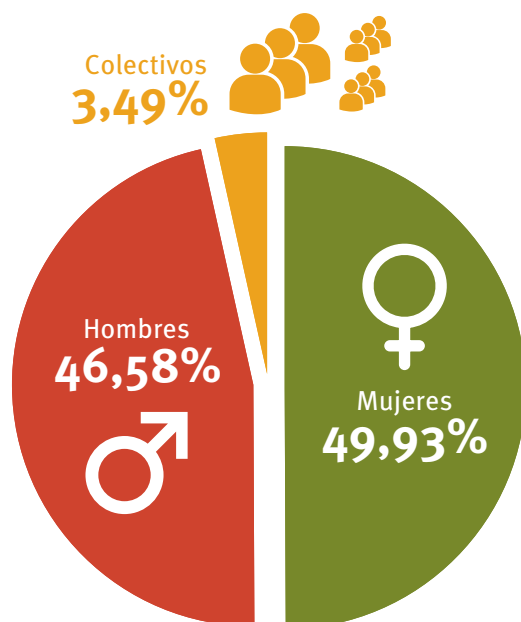
9. Estadística sociológica. Tipología de las personas reclamantes y formato de las reclamaciones

La forma natural de abordar la acogida de las personas que recurren a nuestros servicios viene directamente relacionada con conocer las características y condiciones de las personas que solicitan la intervención del Ararteko.

Características de las personas reclamantes

El análisis sociológico de las quejas presentadas en el año 2022 no presenta variaciones sustanciales respecto de años anteriores, si bien se aprecia un incremento de las quejas presentadas por mujeres.

Gráfico 9.
Distribución de las quejas recibidas según las características de las personas reclamantes

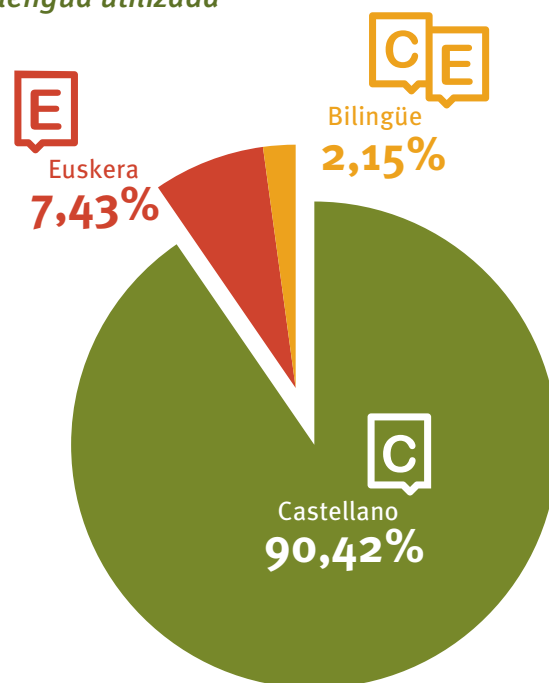


Lengua utilizada en la redacción de la queja

El castellano continúa siendo la lengua mayoritariamente utilizada a la hora de redactar las quejas, con un pequeño repunte en las presentadas en euskera y en forma bilingüe, aun cuando se dispone en el Ararteko de personas cualificadas para atender a la ciudadanía en las dos lenguas cooficiales.

En las comunicaciones con las personas reclamantes, el criterio utilizado en la institución del Ararteko es el de tramitar la reclamación en el idioma elegido por el ciudadano o ciudadana al presentarla. En su relación con las administraciones afectadas, así como cuando el Ararteko inicia un expediente de oficio, la comunicación se realiza en las dos lenguas oficiales de la CAPV.

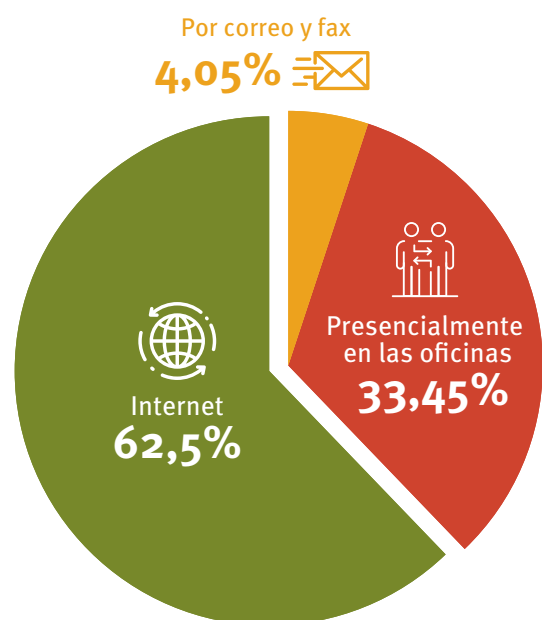
Gráfico 10.
Distribución de las quejas según la lengua utilizada



Forma de presentación de las quejas

La irrupción de la pandemia de la COVID-19 ha modificado la tendencia de los últimos años en el canal de presentación de las quejas. Ello ha determinado una opción mayoritaria por la presentación de forma electrónica, más del 62%, mientras se han mantenido en el 33% las presentadas presencialmente, siendo residuales las presentadas por correo postal.

Gráfico 11.
Distribución de las quejas según su forma de presentación por la ciudadanía



10. Opinión de las personas usuarias

10.1. Resultado de la encuesta a personas usuarias

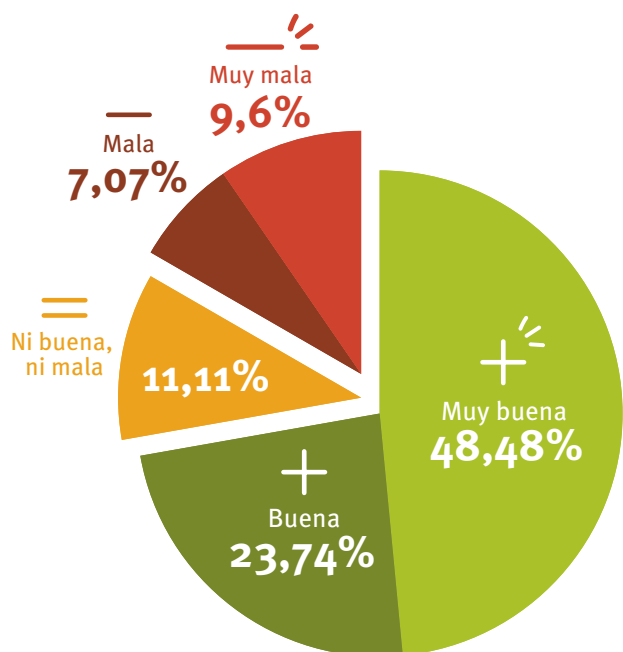
Desde hace ya algunos años, iniciamos una vía de acercamiento a la ciudadanía, con el fin de conocer la opinión de las personas que han requerido nuestra intervención. El objetivo es conocer los puntos débiles en el funcionamiento de la institución y tratar de mejorar el servicio que ofrecemos.

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 porcentaje cercano al 48% de los casos se ha estimado que existía alguna actuación incorrecta de la administración afectada.

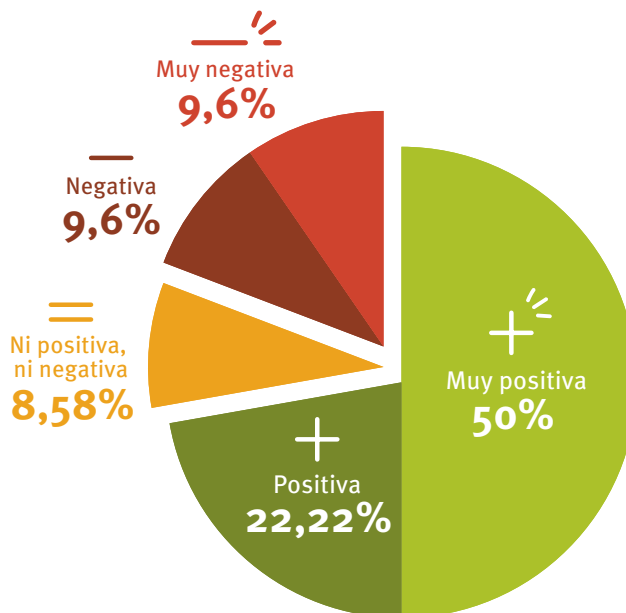
La valoración ciudadana de la intervención del Ararteko durante el año 2022 resulta netamente positiva, como puede deducirse de las respuestas dadas por las personas usuarias del Ararteko que han cumplimentado la encuesta.

Gráfico 12. *¿Cómo valora la atención dispensada por el personal del Ararteko (accesibilidad, trato, empatía...)?*



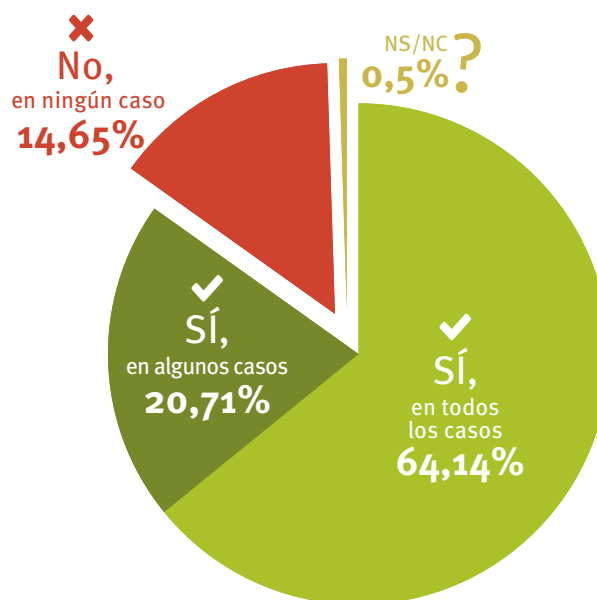
La muestra más palpable de la alta valoración del servicio que presta el Ararteko es que más del 72% de las personas reclamantes ha valorado como buena o muy buena la atención recibida.

Gráfico 13. *¿Cómo valora usted globalmente la intervención del Ararteko? (el interés demostrado, su disponibilidad, las gestiones realizadas...)*



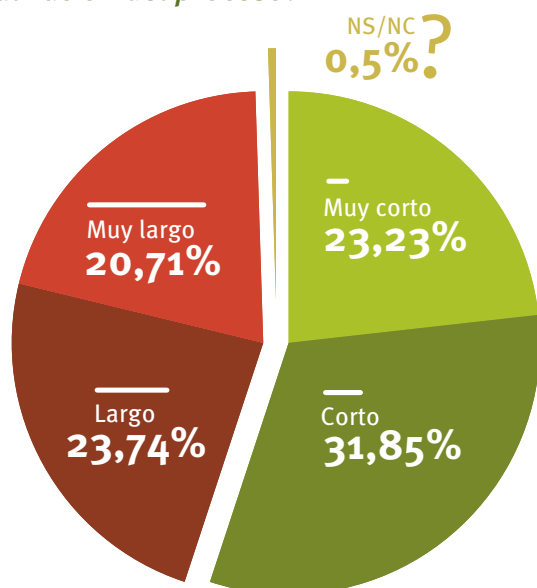
Es decir, que más del 72% de las personas que han respondido la encuesta consideran muy positiva o positiva la intervención del Ararteko.

Gráfico 14. *¿Recomendaría usted a alguna persona con problemas con la Administración que acudiera al Ararteko?*



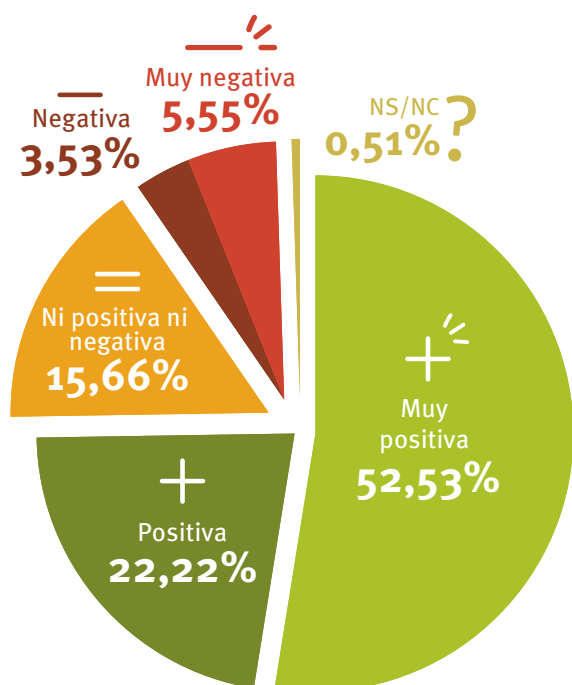
De donde se deduce que en más del 84% de los casos se recomendaría acudir al Ararteko para cualquier problema con la Administración.

Gráfico 15.
¿Cómo valora usted el tiempo transcurrido desde que presentó la queja hasta la finalización del proceso?



En lo que se refiere a los tiempos de respuesta, más del 55% valora el tiempo transcurrido como corto o muy corto.

Gráfico 16.
¿Cómo valora usted la profesionalidad de las personas del Ararteko?



Más del 74% de quienes han respondido la encuesta (198 personas) consideran como buena o muy buena la imagen de profesionalidad de las personas que la integran, lo cual constituye un espaldarazo para la institución del Ararteko.

Asimismo, 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, que es conocida por más del 72% de los y las usuarios; y la carta de servicios del Ararteko, que compendia todos los compromisos de calidad y los derechos de las personas usuarias respecto a la institución, así como la forma de ejercerlos, que es conocida por más del 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 (más del 80% de porcentaje positivo).

En consecuencia, todos estos resultados, análogos a los años anteriores, 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 muy positiva.

Diferente resultado se produce cuando se pregunta sobre aspectos que escapan a la decisión o actuación de la institución del Ararteko, que tienen que ver en gran medida con la actitud más o menos colaboradora de la Administración y que se traduce en la duración del proceso el 55,18% consideran que el tiempo transcurrido ha sido corto o muy corto, dato que debe ponerse en relación con el tiempo medio de duración de la tramitación de un expediente en el Ararteko, que es de 66 días.

Además de los datos que se obtienen de las encuestas que se han explicitado, las personas reclamantes pueden hacer llegar al Ararteko sus opiniones y sugerencias mediante uno de los apartados del cuestionario.

Entre las opiniones y sugerencias de mejora recibidas sobre el funcionamiento de la institución, se incluyen varias relativas al buen trato recibido, a la profesionalidad del personal técnico, al hecho de que la intervención del Ararteko ha conseguido que el problema se resolviera, y al valor de independencia de la institución.

En otros casos, se sugiere que se realicen más contactos de tipo personal, o entrevistas presenciales, y que se facilite la documentación remitida por la Administración. En algún caso se discrepaba respecto a la intervención del Ararteko, considerando que no se habían combatido suficientemente los argumentos o documentos de la Administración.

Estos datos de opinión de la ciudadanía respecto al trabajo del Ararteko, constituyen una gran responsabilidad y un acicate mayor en el trabajo de cada día.

10.2. Quejas y sugerencias en relación con la Carta de Servicios, y solicitudes de acceso a la información del Ararteko

Desde el año 2012, se ha favorecido la presentación de sugerencias u opiniones sobre los servicios que presta el Ararteko a la ciudadanía, y en la reforma de la [Carta de Servicios del Ararteko](#), 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.

El pasado año, se han presentado 11 solicitudes y quejas.

En 5 de ellas se realizaban diversas propuestas de mejora, otras 4 estaban referidas a discrepancias con la atención recibida y 2 se referían a dificultades técnicas con los formularios web y la sede electrónica del Ararteko.

Todas ellas han sido de gran utilidad para el Ararteko, ya que han permitido, en unos casos, mejorar nuestros servicios y se les ha prestado la atención adecuada en los términos y plazos establecidos en la Carta de Servicios del Ararteko.

El ejercicio del derecho de acceso a la información pública en poder del Ararteko, derivado de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, se ha visto reforzado por la presentación de 16 solicitudes el año 2022, que fueron gestionadas de forma inmediata, facilitando la información solicitada en la forma y plazos legales. En 13 de ellas se solicitó la documentación del propio expediente personal, y en las 3 restantes se pidió diversa información sobre estudios, informes, resoluciones, etc., que, en ocasiones, ya estaba disponible en la página web del Ararteko, como elemento de publicidad activa.

11. El deber de informar

El cumplimiento de las funciones que han sido encomendadas a la institución del Ararteko hace precisa la colaboración de las administraciones sujetas a su control. Estas administraciones deben facilitar toda la información necesaria para una resolución fundada de los expedientes y deben hacerlo, además, dentro de los plazos establecidos al efecto, con el fin de asegurar que las labores de investigación y control resulten mínimamente eficaces.

Consciente de esta realidad, la Ley 3/1985, de 27 de febrero, por la que se crea y regula la institución del Ararteko, en su art. 23, hace referencia expresa a este deber de las administraciones públicas sometidas a su control, al atribuir a éstas la obligación de aportar, con carácter preferente y urgente, cuantos datos, documentos, informes y aclaraciones les sean solicitados. Asimismo, en su art. 26, señala que, en los casos de petición de informaciones, remisión de expedientes o cualesquiera otros datos, la institución habrá de establecer un plazo para evacuar lo solicitado. Con el fin de reforzar este deber, esta misma ley en su art. 24.2 establece que la persistencia en una actividad hostil

o entorpecedora de la labor de investigación del Ararteko por cualquier organismo, funcionario, directivo o persona al servicio de la Administración pública, podrá ser objeto de un informe especial, además de ser destacado en la sección correspondiente del informe anual.

Precisamente, la inclusión de este apartado en el presente informe anual pretende que el Parlamento y, por extensión, la opinión pública en general tenga conocimiento de aquellas administraciones y organismos que se han mostrado especialmente diligentes en colaborar con la institución, así como de aquellos otros casos que, por el contrario, al negar o retrasar su colaboración, están provocado la imposibilidad de resolver en plazo las quejas planteadas por la ciudadanía.

Conviene señalar que la función de recordar el deber de colaborar se efectúa con prudencia, ponderando las variables que inciden en la gestión administrativa y con la finalidad evidente de poder dar una respuesta eficaz y rápida a las personas que han planteado su queja. Este año 2022, la colaboración de las diferentes administraciones a las que se ha solicitado información, salvo excepciones, ha discurrido en una tónica de relativa normalidad. De todos modos, debemos destacar que lamentablemente, no faltan ocasiones en las que se pone de manifiesto una evidente falta de diligencia, que denota una actitud poco respetuosa hacia la función de control de esta institución y, por ende, hacia los derechos de las personas reclamantes. De hecho, el Ararteko ha apreciado, con preocupación, una progresiva ralentización (más llamativa el pasado año) en el plazo de respuesta a las peticiones de información en los expedientes de queja y a los subsiguientes consiguientes recordatorios. Para intentar paliarlo, ha puesto en marcha desde finales de 2022 varias medidas, entre ellas el envío de un número importante de apercibimientos a las administraciones que no habían atendido en un plazo razonable los requerimientos realizados.

En las relaciones que se incluyen a continuación se ofrecen, por un lado, los datos relativos a las administraciones y otros organismos que el año 2022 se han mostrado especialmente diligentes, por lo que no ha sido necesario dirigirles ningún requerimiento (1).

Asimismo, se ofrecen, por otro lado, los datos relativos a aquellas otras administraciones y organismos que, por el contrario, sí han sido objeto de requerimiento este año 2022 (2).

Por último, se facilitan los datos de los apercibimientos realizados a lo largo de 2022 (3).

11.1. Administraciones y otros organismos afectados por quejas a los que no se ha efectuado requerimiento en 2022

En esta relación se recoge el total de expedientes tramitados ante las diferentes **administraciones** y otros **organismos**, **con detalle de departamentos** en el caso de la Administración general de la CAPV y de las distintas administraciones

forales, cuya resolución ha exigido plantear al menos una petición de información en el año 2022 pero que, sin embargo, no han precisado de requerimientos. Se trata, por tanto, como decimos, de las **administraciones y organismos que han colaborado de la manera más diligente.**

A) Gobierno Vasco

Departamento	Nº
Igualdad, Justicia y Políticas Sociales	26
Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente	20
Gobernanza Pública y Autogobierno	12
Turismo, Comercio y Consumo	
Kontsumobide	4
Planificación Territorial, Vivienda y Transportes	
Euskal Trenbide Sarea / Red Ferroviaria Vasca	2

B) Diputaciones forales

DIPUTACIÓN FORAL DE ÁLAVA 	Nº
Hacienda, Finanzas y Presupuestos	13
Cultura y Deporte	2
Equilibrio Territorial	2
Infraestructuras Viarias y Movilidad	2
Desarrollo Económico, Innovación y Reto Demográfico	1
Fomento del Empleo, Comercio y Turismo y de Administración Foral	1


DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA 	Nº
Administración Pública y Relaciones Institucionales	5
Transportes, y Movilidad Sostenible	2
Sostenibilidad y Medio Natural	1

DIPUTACIÓN FORAL DE GIPUZKOA 	Nº
Hacienda y Finanzas	2

C) Ayuntamientos y juntas administrativas

Territorio Histórico de Araba/Álava

AYUNTAMIENTOS DE ARABA/ÁLAVA 	Nº
Amurrio	4
Artziniega	2
Barrundia	1
Iruraiz-Gauna	1
Laguardia	1
Laudio / Llodio	1
Okondo	2
Salvatierra / Agurain	1
Yécora	1

JUNTAS ADMINISTRATIVAS DE ARABA/ÁLAVA 	Nº
Landa	1
Larrinbe	1
Luko	1
Miñao	1
Pipaón	1

Territorio Histórico de Bizkaia

AYUNTAMIENTOS DE BIZKAIA 	Nº
Alonsotegi	1
Atxondo	1
Aulesti	2
Balmaseda	3
Barrika	1
Bilbao	62
Busturia	1
Errigoiti	1
Etxebarri	1
Gamiz-Fika	1
Gernika-Lumo	2
Gordexola	3
Güeñes	2
Ispaspar	1
Leioa	6
Loiu	1
Markina-Xemein	1
Maruri-Jatabe	1
Mungia	2
Munitibar-Arbatzegi-Gerrikaitz	1
Orduña / Urduña	4
Orozko	2
Sopelana	7
Zaldibar	2
Zaratamo	1
Zeanuri	2
Zierbena	4

Territorio Histórico de Gipuzkoa

AYUNTAMIENTOS DE GIPUZKOA 	Nº
Aia	1
Andoain	4
Arrasate / Mondragón	2
Ataun	1
Azkoitia	1
Azpeitia	2
Beasain	5
Errenteria	6
Hernialde	1
Itsasondo	1
Lasarte-Oria	2
Legazpi	1
Lizartza	1
Oiartzun	1
Ordizia	1
Ormaiztegi	1
Pasaia	1
Soraluze	2
Urneta	4
Urretxu	3
Zarautz	5
Zumaia	1
Zumarraga	1

D) Otros organismos públicos

	Nº
Haurreskolak	4
Ilustre Colegio Notarial del País Vasco	2
IZENPE	2
Bidegi	1
Ilustre Colegio de la Abogacía de Bizkaia	1
Colegio Territorial de Administradores de Fincas de Bizkaia	1
URA – Agencia Vasca del Agua	1
VISESA	1

11.2. Administraciones y otros organismos afectados por quejas a los que se ha efectuado requerimiento en 2022

En esta relación se recoge el total de expedientes tramitados ante las diferentes **administraciones** y otros **organismos, según los diferentes departamentos** en el caso de la Administración general de la CAPV y de las distintas administraciones forales, cuya resolución ha exigido plantear al menos una petición de información, así como un **necesario requerimiento**. Esta relación incorpora el siguiente detalle:

- i** (1) número de expedientes en los que se ha efectuado alguna petición de información en el año 2022.
- ?** (2) número de expedientes con petición de información en el año 2022 y en cuya tramitación se ha efectuado un requerimiento.
- %** (3) porcentaje de expedientes con requerimiento sobre el total de expedientes en los que se ha efectuado alguna petición de información en el 2022.

A) Gobierno Vasco

	(1)	(2)	(3)
Departamento	i	?	%
Cultura y Política Lingüística	3	2	66,67
Educación	140	7	5
Planificación Territorial, Vivienda y Transportes	100	71	80
Euskotren	2	1	50
Salud	32	2	6,25
SVS / Osakidetza	121	59	49,59
Seguridad	30	7	23,33
Trabajo y Empleo	206	189	94,66

B) Diputaciones forales

	(1)	(2)	(3)
DIPUTACIÓN FORAL DE ÁLAVA	i	?	%
Agricultura	1	1	100
Medio Ambiente y Urbanismo	1	1	100
Políticas Sociales	16	8	50

	(1)	(2)	(3)
DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA	i	?	%
Acción Social	24	2	8,33
Hacienda y Finanzas	15	2	13,33
Infraestructuras y Desarrollo Territorial	6	4	66,66

	(1)	(2)	(3)
DIPUTACIÓN FORAL DE GIPUZKOA	i	?	%
Gobernanza	3	1	33,33
Infraestructuras Viarias	7	1	14,29
Movilidad y Ordenación del Territorio	3	1	33,33
Políticas Sociales	9	5	55,56

C) Ayuntamientos y juntas administrativas

Territorio Histórico de Araba/Álava




	(1)	(2)	(3)
AYUNTAMIENTOS DE DE ÁLAVA	i	?	%
Alegría – Dulantzi	1	1	100
Iruña Oka / Iruña de Oca	1	1	100
Valdegovía – Gaubea	2	1	50
Vitoria-Gasteiz	44	25	56,82



	(1)	(2)	(3)
JUNTAS ADMINISTRATIVAS DE ARABA/ÁLAVA	i	?	%
Labraza	1	1	100
Párganos	1	1	100
Zuatzu	2	1	50

Territorio Histórico de Bizkaia



	(1)	(2)	(3)
AYUNTAMIENTOS DE BIZKAIA	i	?	%
Abanto y Ciérvana – Abanto Zierbena	8	3	37,50
Areatza	1	1	100
Artzentales	1	1	100
Barakaldo	18	9	50
Basauri	5	1	20
Berango	3	1	33,33
Bermeo	4	3	75
Berriz	1	1	100
Dima	1	1	100
Durango	7	6	85,71
Erandio	10	3	30
Fruiz	4	1	25
Galdakao	4	2	50
Gautegiz Arteaga	2	2	100
Getxo	30	21	70
Gorliz	4	4	100
Igorre	3	1	33,33
Izurtza	1	1	100
Lekeitio	5	1	20
Meñaka	1	1	100
Mundaka	1	1	100
Muskiz	2	2	100
Ondarroa	5	3	60
Ortuella	5	4	80
Plentzia	6	6	100
Portugalete	7	3	42,85
Santurtzi	11	8	72,72
Sestao	10	2	20
Sopuerta	4	2	50
Sukarrieta	1	1	100
Valle de Trápaga - Trapagaran	2	1	50
Zalla	6	1	16,66
Zamudio	2	1	50

Territorio Histórico de Gipuzkoa

	(1)	(2)	(3)
AYUNTAMIENTOS DE GIPUZKOA	i	?	%
Aretxabaleta	4	2	50
Bidania-Goiatz	1	1	100
Deba	4	4	100
Donostia / San Sebastián	48	19	43,75
Hernani	2	2	100
Hondarribia	4	4	100
Irun	11	4	36,36
Mutriku	5	5	100
Orio	3	1	33,33
Oñati	4	2	50
Tolosa	5	1	20
Zerain	1	1	100

11.3. Relación de apercibimientos efectuados por el Ararteko durante el año 2022

El pasado año, esta institución se ha visto en la obligación de realizar un total de 45 apercibimientos, dirigidos fundamentalmente a responsables municipales y a dos departamentos del Gobierno Vasco.

Al tiempo de cerrar la elaboración de este informe han sido atendidos 28 de ellos (entre ellos todos los dirigidos a los consejeros del Gobierno Vasco), y continúan aún pendientes 17.

D) Otros organismos públicos

	(1)	(2)	(3)
	i	?	%
EVE –Ente Vasco de la Energía	3	2	66,67
Ilustre Colegio de la Abogacía de Gipuzkoa	2	1	50
Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea	9	1	11,11

A) Gobierno Vasco

DEPARTAMENTO	CARGO	TITULAR	REFERENCIA (Nº EXPDTE.)	DESCRIPCIÓN (TEMA OBJETO DE LA QUEJA)	FECHA DEL APERCIBIMIENTO	ESTADO
Trabajo y Empleo	Consejera	Idoia Mendia	1902/2020	Silencio administrativo	12/12/2022	Recibido
			1912/2020	Certificado de profesionalidad	12/12/2022	Recibido
			2102/2020	Certificado de profesionalidad	12/12/2022	Recibido
			2235/2020	Ayudas autónomos pandemia	12/12/2022	Recibido
			2369/2020	Complementos ERTE	12/12/2022	Recibido
			801/2021	Complementos ERTE	12/12/2022	Recibido
Planificación Territorial, Vivienda y Transportes	Consejero	Iñaki Arriola	522/2022	Disconformidad con la denegación de renovar el contrato de arrendamiento	05/12/2022	Recibido
			739/2022	Disconformidad con la no reubicación tras la finalización del contrato de cesión de un alojamiento dotacional	05/12/2022	Recibido
			966/2022	Disconformidad con la baja de la inscripción en el Registro de Solicitantes de Vivienda Protegida "Etxebide"	05/12/2022	Recibido
			1109/2022	Disconformidad con la denegación de una solicitud de reconocimiento de la necesidad específica de cambio de vivienda	05/12/2022	Recibido
			1121/2022	Reclamación de reparaciones de persona arrendataria en una vivienda asimilada a la de protección pública perteneciente al Programa de Vivienda Vacía "Bizigune"	05/12/2022	Recibido
			1135/2022	Disconformidad con la denegación de una solicitud de reconocimiento de la necesidad específica de cambio de vivienda	05/12/2022	Recibido
			1456/2022	Reclamación de reparaciones de persona arrendataria en una vivienda asimilada a la de protección pública perteneciente al Programa de Vivienda Vacía "Bizigune"	05/12/2022	Recibido
			1503/2022	Disconformidad con la denegación de una solicitud de reconocimiento de la necesidad específica de cambio de vivienda	05/12/2022	Recibido

B) Ayuntamientos y juntas administrativas

- Territorio Histórico de Araba/Álava

DEPARTAMENTO	CARGO	TITULAR	REFERENCIA (Nº EXPDTE.)	DESCRIPCIÓN (TEMA OBJETO DE LA QUEJA)	FECHA DEL APERCIBIMIENTO	ESTADO
Alegoría-Dulantzi	Alcalde	Joseba Koldo Garitagoitia	1313/2022	Silencio administrativo	12/12/2022	Recibido
Añana	Alcalde	Juan Carlos Medina	1038/2021	Deterioro del camino público lindante con la parte posterior de la casa	5/12/2022	Pendiente
Laguardia	Alcalde	Raúl García	2355/2021	Falta de respuesta a denuncia urbanística	07/12/2022	Pendiente

JUNTAS ADMINISTRATIVAS	CARGO	TITULAR	REFERENCIA (Nº EXPDTE.)	DESCRIPCIÓN (TEMA OBJETO DE LA QUEJA)	FECHA DEL APERCIBIMIENTO	ESTADO
Aretxabaleta	Presidente	Javier Palacios	792/2019	Silencio administrativo	01/12/2022	Pendiente
Zuatzu	Presidente	Jesús López de Foronda	1412/2020	Permuta de terreno con otro terreno propiedad de la Junta Administrativa	14/12/2022	Pendiente

- Territorio Histórico de Bizkaia

DEPARTAMENTO	CARGO	TITULAR	REFERENCIA (Nº EXPDTE.)	DESCRIPCIÓN (TEMA OBJETO DE LA QUEJA)	FECHA DEL APERCIBIMIENTO	ESTADO
Derio	Alcaldesa	Esther Apraiz	2138/2020	Silencio administrativo	26/12/2022	Pendiente
Galdakao	Alcalde	Iñigo Hernando	2074/2020	Silencio administrativo	02/12/2022	Pendiente
Gorliz	Alcaldesa	Nagore Utxipi	516/2021	Silencio administrativo	05/12/2022	Recibido
Ortuella	Alcalde	Saulo Nebreda	1636/2021	Imposibilidad de empadronarse en el local en planta baja, habilitado como vivienda	05/12/2022	Pendiente
			2505/2021	Silencio administrativo	07/12/2022	Pendiente
			896/2022	Falta de respuesta a denuncia urbanística	07/12/2022	Pendiente
Sopelana	Alcalde	Josu Landaluze	1246/2020	Silencio administrativo	12/12/2022	Recibido
Sopuerta	Alcalde	Unai Antón	649/2021	Silencio administrativo	05/12/2022	Pendiente
			208/2021	Silencio administrativo	26/12/2022	Recibido
			492/2021	Falta de respuesta a consulta sobre parcela	07/12/2022	Recibido
			493/2021	Silencio administrativo	26/12/2022	Recibido
Plentzia	Alcaldesa	Elixabete Uribarri	521/2021	Silencio administrativo	05/12/2022	Pendiente
			963/2021	Silencio administrativo	05/12/2022	Pendiente
			1115/2021	Silencio administrativo	07/12/2022	Recibido
			2584/2021	Silencio administrativo	12/12/2022	Pendiente
			1818/2021	Silencio administrativo	12/12/2022	Pendiente
Portugalete	Alcalde	Mikel Torres	2153/2021	Silencio administrativo	12/12/2022	Recibido
			2345/2021	Silencio administrativo	07/12/2022	Recibido
Santurtzi	Alcalde	Aintzane Urkijo	1731/2021	Silencio administrativo	12/12/2022	Recibido
			1030/2022	Reclamación de reparaciones de persona arrendataria en una vivienda municipal	05/12/2022	Recibido

- Territorio Histórico de Gipuzkoa

AYUNTAMIENTO	CARGO	TITULAR	REFERENCIA (Nº EXPDTE.)	DESCRIPCIÓN (TEMA OBJETO DE LA QUEJA)	FECHA DEL APERCIBIMIENTO	ESTADO
Anoeta	Alcalde	Pedro M ^a Estanga	1435/2021	Exigencia de que la unidad familiar del participante en los udalekus esté al día de sus obligaciones tributarias	26/12/2022	Recibido
Donostia / San Sebastián	Alcalde	Eneko Goia	2389/2020	Falta de respuesta a denuncia urbanística	07/12/2022	Pendiente
			306/2022	Silencio administrativo	12/12/2022	Pendiente
Hondarribia	Alcalde	Txomin Sagarzazu	846/2019	Aparcamiento de vehículos en zona de residentes en la parte vieja del municipio sin el debido título habilitante	01/12/2022	Recibido
			320/2022	Silencio administrativo	12/12/2022	Recibido

C) Otros organismos públicos

	CARGO	TITULAR	REFERENCIA (Nº EXPDTE.)	DESCRIPCIÓN (TEMA OBJETO DE LA QUEJA)	FECHA DEL APERCIBIMIENTO	ESTADO
Consorcio de Aguas Bilbao-Bizkaia	Presidente	Kepa Odriozola	129/2022	Eventual imputación incorrecta de contador	26/12/2022	Pendiente



SUPERVISIÓN

de la actuación de las administraciones
públicas en el ámbito del País Vasco

Capítulo



CAPÍTULO II

SUPERVISIÓN DE LA ACTUACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN EL ÁMBITO DEL PAÍS VASCO

En el ámbito de la salvaguarda de los derechos de las personas de la Comunidad Autónoma del País Vasco que tiene atribuida el Ararteko frente a las irregularidades, negligencias, abusos, y cualquier actuación incorrecta de las administraciones públicas vascas, son dos los instrumentos básicos de los que se vale para ello:

- La resolución de los expedientes de queja que se plantean por la ciudadanía, a través de las diferentes vías predeterminadas para ello: presencialmente en cualquiera de las tres oficinas del Ararteko, por correo o por internet a través de la página web del Ararteko.
- Mediante las actuaciones de oficio, en las que el Ararteko adopta una posición proactiva, de oficio, en aquellos supuestos en los que se detecta una actuación administrativa susceptible de afectar alguno de los derechos fundamentales, o vulnera la legalidad vigente.

Durante el año 2022 han sido 2.846 las quejas y consultas de todo tipo presentadas por la ciudadanía. A lo largo del año se han iniciado, además, 21 expedientes de oficio y seguimiento. Por áreas, destacan los correspondientes a la iniciativa de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia.

En este capítulo se estructuran todas estas actuaciones agrupándolas según las diferentes áreas materiales (16) en las que se organiza esta función en el trabajo de la oficina del Ararteko, y se analizarán en cada una de ellas los datos de actividad más representativos, así como una exposición, separada en bloques temáticos, de las quejas más relevantes tramitadas en dicha área, y las novedades legislativas que hubieran podido producirse durante la anualidad de referencia.

En función del área temática con la que se relacionan las quejas presentadas, en el año 2022 se han incrementado ligeramente las reclamaciones relacionadas con los dispositivos de lucha contra la exclusión social: Destacan, especialmente, las quejas referidas a problemas de funcio-

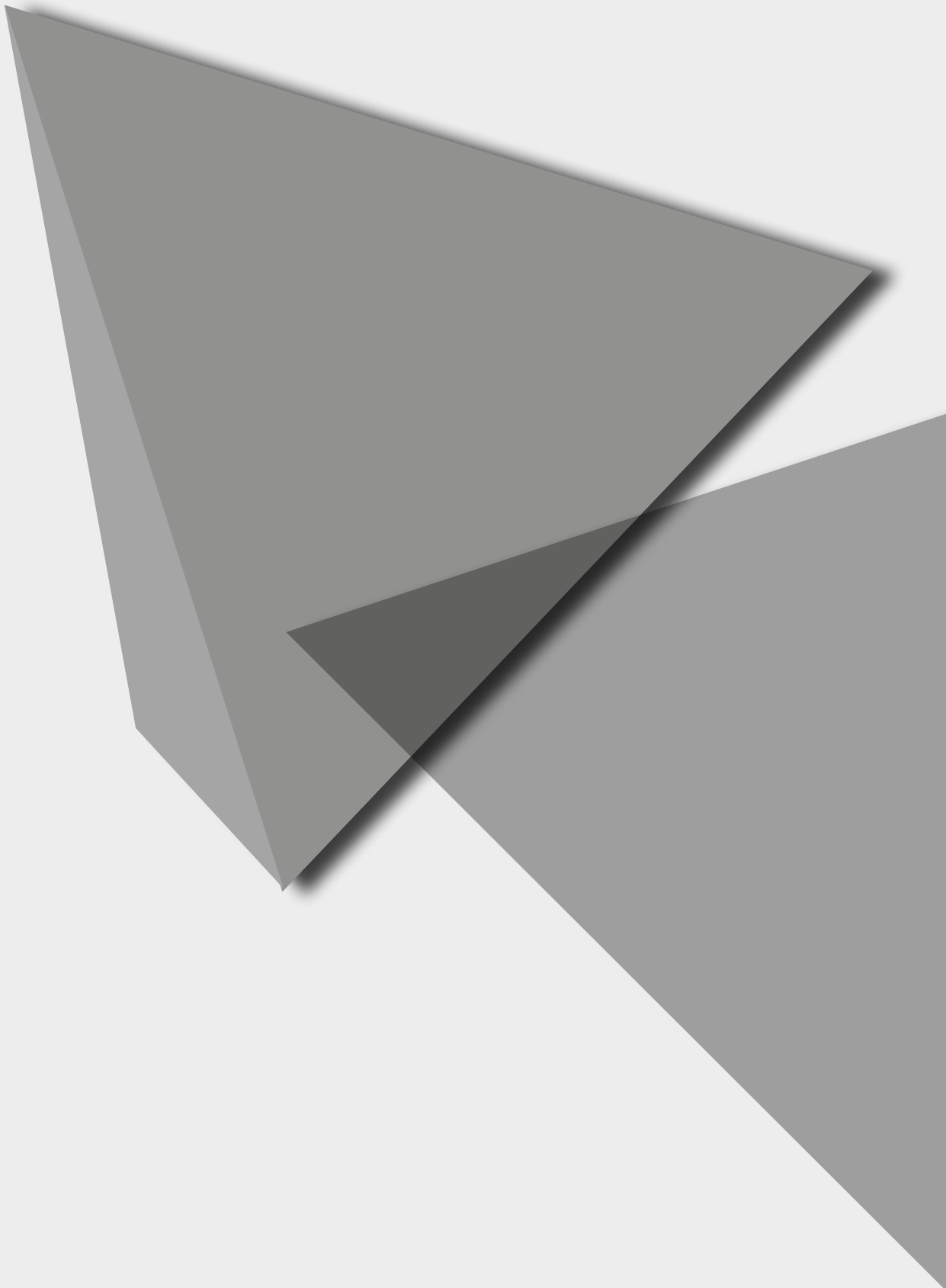
namiento de Lanbide y sus actuaciones en materia de renta de garantía de ingresos y de prestación complementaria de vivienda.

Las áreas que, además de la de inclusión social, presentan una más elevada actividad son las de sanidad; régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas; vivienda; educación; personal al servicio de las administraciones públicas; hacienda; medio ambiente; urbanismo y ordenación del territorio; y seguridad.

Este año, nuevamente, se estructura el trabajo de cada área en torno al plan de actuación desarrollado. Se trata de un instrumento de planificación y de homogeneización del trabajo en todas las áreas que se articula como instrumento de planificación estratégica del área. Igualmente, se introduce al final de cada una de ellas un apartado de valoración de los derechos ciudadanos ligados al área concernida que permite apreciar, mediante una visión rápida, el estado de la cuestión durante el año 2022 en cada área material.

Merece la pena mencionar la mecánica de trabajo del Ararteko en relación tanto con las quejas escritas remitidas al Defensor del Pueblo como con aquellas quejas que se rechazan, ya que, en todas ellas se realiza un trámite abreviado y un análisis de viabilidad y de competencia, de forma que, mediante el estudio individualizado de cada queja, está garantizado evitar duplicidades en la actividad del Ararteko.

Por ello, incluso en aquellas que no se tramitan, ha de constatar esa dedicación, que se completa, en muchos casos, con asesoramiento a la persona que presenta su queja sobre la forma idónea de proceder o, lo que es más importante para el Ararteko, la búsqueda de soluciones concretas a los problemas concretos que se presentan, con independencia del trámite posible o deseable o de la propia recomendación a la administración afectada; es decir, la primacía de la consecución de soluciones materiales sobre el procedimiento administrativo, ejerciendo una suerte de intermediación informal que genera muy buenos resultados y produce satisfacción a las personas reclamantes.



Derechos lingüísticos, cultura y deporte

Capítulo

II

1

1. El área en cifras

En 2022 se han registrado 33 quejas escritas en el área, lo que representa un 1,30% del total de las que el Ararteko ha recibido en este periodo. Atendiendo a las administraciones públicas y a las subáreas a las que han afectado, su distribución ha sido:

- Actividades deportivas 11
- Otros aspectos 8
- Derechos lingüísticos de la ciudadanía en sus relaciones con las administraciones vascas 7
- Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo..... 4
- Protección del patrimonio cultural, industrial y artístico..... 2
- Derechos de la ciudadanía 1

A la fecha de cierre del informe, las quejas tramitadas en 2022 se encontraban en la siguiente situación:

TOTAL	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
	▶	▶▶	✘	✔	🗨️	⏸️
45	1	44	7	13	19	5

Este año 2022, tras la pandemia del COVID-19, las quejas relativas a los derechos derivados de la cooficialidad del euskera y el castellano han constituido la mayoría de los asuntos en los que ha intervenido el Ararteko y se han referido fundamentalmente a personas que han considerado vulnerado su derecho a expresarse en euskera durante la prestación de determinados servicios públicos.

En el ámbito de seguridad, el Ararteko quiere mostrar un año más su preocupación por varias quejas en las que el relato de las personas reclamantes es similar al referir que la solicitud de atención en euskera a los agentes de la policía municipal ha podido conducir en su opinión a generar una situación de conflicto. Una vez más, esta institución ha insistido en la necesaria mejora e implementación de los protocolos lingüísticos de actuación de las policías, junto a formación específica en materia de derechos lingüísticos, para que se entienda la prestación del servicio en cualquiera de las dos lenguas oficiales como un requisito mínimo de calidad exigible a los agentes, sin que pueda comportar menoscabo alguno en la atención y el trato dado a la ciudadanía.

Por otro lado, durante 2022 el Ararteko ha tenido asimismo varias quejas referidas a pruebas de acceso a la función pública de diversas administraciones públicas vascas. Varios aspirantes se han dirigido al Ararteko señalando que los materiales recomendados como textos para preparar el temario son textos que se encuentran sólo en castellano, lo que imposibilita *de facto* a las personas aspirantes optar por realizar las pruebas en euskera si el temario se ha preparado con textos en castellano. El Ararteko se ha mostrado preocupado por esta situación que impide realizar las pruebas de función pública en condiciones de igualdad a aspirantes euskaldunes, y así se lo ha hecho saber a las administraciones públicas para que en la medida de lo posible (en ocasiones los textos recomendados son leyes estatales

no traducidas a euskera) en caso de proponer textos para preparar el temario, éstos sean en los dos idiomas oficiales de la CAE. No obstante, el Ararteko ha asesorado a dichos aspirantes señalando que las administraciones públicas no están obligadas legalmente a proponer textos para preparar los temarios, por lo que no es exigible jurídicamente que estos textos sean bilingües.

Este año 2022, al igual que en años precedentes, la resolución de las quejas y consultas en cuanto a derechos lingüísticos se ha abordado fundamentalmente en coordinación con dos instancias:

- La Viceconsejería de Política Lingüística del [Departamento Cultura y Política Lingüística](#) del Gobierno Vasco. En este sentido debemos destacar una vez más el trabajo que el Ararteko viene desarrollando con el [Servicio para la Garantía de Derechos Lingüísticos Elebide](#), en virtud del vigente convenio de colaboración. El Ararteko y Elebide han estado trabajando durante 2022 en la actualización y mejora de dicho convenio cuya firma está prevista para 2023.
- Hizkuntz Eskubideen Behatokia, entidad con la que existe una coordinación ágil y estratégica en cuanto a las quejas que llegan a ambas instituciones junto con un compromiso de derivación al Ararteko de aquellas quejas significativas de acuerdo a los objetivos comunes fijados como líneas de trabajo entre ambas instituciones.

En cuanto al área de **deporte**, el Ararteko recibió una serie de consultas en el mes de enero derivadas de las restricciones al deporte escolar y a la imposibilidad de realizar actividades deportivas fuera de los municipios con restricciones de movilidad (salvo deportistas federados). Esta institución resolvió estas consultas destacando el seguimiento realizado ante la situación derivada del COVID-19 que se prolongó hasta principios de 2022 y que afectó a muchas de las medidas adoptadas durante la pandemia sin la debida perspectiva de infancia (derechos de los niños, niñas y adolescentes) y su interés superior.

Concretamente la suspensión del Deporte Escolar fue adoptada al amparo del [DECRETO 44/2021, de 2 diciembre, del Lehendakari, por el que se declara la situación de emergencia sanitaria en Euskadi, derivada de la pandemia de COVID-19](#), con motivo de la sexta ola de la pandemia fruto de la variante *omicron*. En consecuencia, con la aprobación de las autoridades sanitarias, los responsables del Deporte Escolar del Gobierno Vasco adoptaron una serie de [normas que trasladaron a las diputaciones forales encargadas de la organización y gestión del deporte escolar](#) en virtud de la cual quedaban suspendidas las competiciones de deporte escolar del 10 al 28 de enero de 2022. La suspensión del deporte escolar y el resto de las restricciones tenían por tanto el amparo legal descrito y no correspondía al Ararteko determinar la oportunidad y alcance de las mismas, si bien pudo informar a las personas reclamantes de la reanudación de las competiciones del deporte escolar el 29 de enero.

Por último, esta institución ha venido resolviendo una serie de consultas y quejas relativas a los **contenidos bien de informativos bien de las redes sociales del grupo EITB** (Euskal Irrati Telebista), en las que las personas reclamantes denunciaban censura o se manifestaban contrarios a determinadas opiniones vertidas por colaboradores de programas de debate o radiofónicos. El Ararteko ha asesorado a las personas reclamantes señalando que a juicio de esta institución la elección de unos u otros contenidos informativos acerca de cualquier asunto de actualidad por parte de EITB está dentro del derecho a la libertad de información, derecho fundamental recogido en el artículo 20 de la Constitución Española y que goza de una protección especial en nuestro ordenamiento.

El derecho a la libertad de información es uno de los pilares sobre los que se sustenta un Estado democrático, puesto que es a través de su ejercicio como se forma una opinión pública libre. Es por ello un derecho fundamental reconocido en nuestra Constitución y un derecho humano protegido por los textos internacionales, que son de obligado respeto por el Estado y sus instituciones y poderes.

2. Quejas destacadas

2.1. Imposibilidad de un ciudadano de Bilbao de ser atendido en euskera por su médica de medicina general en su Unidad de Atención Primaria (UAP) a pesar de haberlo solicitado expresamente

Situación inicial: Un ciudadano acudió al Ararteko con motivo de la imposibilidad de ser atendido en euskera por su médica en su centro de salud de Bilbao, a pesar de haberlo solicitado expresamente. Asimismo, manifestaba que le recomendaron en dicho centro de salud solicitar ser atendido en euskera en el centro de salud del barrio contiguo ya que allí, al parecer, sí había personal médico euskaldun, pero tras atrasarse la cita y la atención, según señala el reclamante, le llamaron de dicho centro de salud del barrio contiguo al suyo para señalarle que tampoco allí podían atenderle en euskera.

Intervención del Ararteko: El Ararteko preguntó al Servicio Vasco de Salud, Osakidetza, por la situación objeto de la queja. En su respuesta Osakidetza señalaba que la facultativa asignada a dicho ciudadano tenía el correspondiente perfil de euskera, pero por falta de uso habitual había perdido fluidez y que, en esos momentos no se disponía de ningún otro u otra profesional en dicha Unidad de Atención Primaria (UAP) con mayor nivel de uso de euskera y que la OSI Bilbao-Basurto correspondiente le ofrecía la posibilidad de cambiar de UAP y asignarle, en otro centro de salud,

un o una profesional con el nivel de euskera ajustado a las necesidades del ciudadano.

Dicho ciudadano en el transcurso de la tramitación de la queja cambió de domicilio y el nuevo facultativo asignado, además del correspondiente perfil de euskera acreditado, pudo atenderle adecuadamente en euskera.

Resultado: El Ararteko finalizó la tramitación de la queja recordando a los responsables de Osakidetza que el sistema de acreditación de perfiles lingüísticos tiene como finalidad dar respuesta al derecho de la ciudadanía a ser atendida en euskera, pues de otro modo dicho sistema carecería de su sentido original.

Por tanto, para casos similares en el futuro trasladó a los responsables de Osakidetza que en opinión del Ararteko no puede quedar en manos del profesional correspondiente la atención en euskera y que se corresponde con el derecho de la ciudadanía a ser atendida en euskera. Concluyendo finalmente que es responsabilidad de Osakidetza la materialización del derecho a ser atendido en euskera adoptando las medidas necesarias, incluso en el caso de profesionales que, a pesar de la acreditación lingüística, no garanticen la atención en euskera bien por falta de uso, de conocimiento o de voluntad.

2.2. HABE deniega la solicitud para realizar la prueba oral libre de acreditación lingüística del nivel C1 en la fecha extraordinaria establecida en la convocatoria 2021 a dos deportistas de alto nivel cuyos exámenes coincidían con campeonatos del mundo en su especialidad

Situación inicial: 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 tras un proceso de varias competiciones, fueron seleccionadas para acudir al campeonato del mundo junior y sub-23 de su especialidad, 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 pues consideraban que la causa alegada era 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 estatal 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.

Intervención del Ararteko: 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 (Resolución de 30 de septiembre de 2019). 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)”*.

Resultado: Trasladas estas cuestiones a HABE, sus responsables comunicaron al Ararteko que en adelante tendrán en cuenta los argumentos recogidos en la citada resolución. En consecuencia, se ha modificado 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.

3. Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

En el desarrollo del plan por el que se ha regido la actuación del Ararteko en esta área, cabe reseñar la importancia que ha tenido la **colaboración con la sociedad civil organizada**. Así se han mantenido relaciones con:

- **Euskalgintzaren Kontseilua**, que reúne a las principales organizaciones y agentes que trabajan en favor de la normalización del euskera.
- El Observatorio de derechos lingüísticos **Hizkuntz Eskubideen Behatokia**, con el que la institución del Ararteko viene colaborando activamente. Este año 2022 las preocupaciones y actuaciones principales que han trasladado al Ararteko desde Behatokia son las siguientes: en educación: la falta de itinerarios en euskera en Formación Profesional; en el ámbito sanitario: las áreas que no son consideradas prioritarias en cuanto al plan de normalización lingüística de Osakidetza, como son las especialidades; así como en el ámbito socio-económico, que si bien está fuera del ámbito de actuación del Ararteko al ser actividades privadas en su mayoría, tienen a juicio de Behatokia un impacto cada vez mayor en los derechos lingüísticos de las y los euskaldunes.

En la **actividad internacional** del área cabe destacar el trabajo desarrollado en el marco de la *International Association of Language Commissioners* (IALC, Asociación Internacional de Comisionados Lingüísticos) entidad internacional de la que el Ararteko es miembro de pleno derecho y en cuyas sesiones de trabajo en línea ha participado a lo largo del año con el resto de los miembros.

Este año, cabe destacar que el Ararteko ha organizado la **séptima conferencia internacional de la IALC en Bilbao los días 7 y 8 de septiembre**. Participaron en dicha conferencia los comisionados lingüísticos y su personal de Canadá y sus regiones bilingües, Kosovo, Gales, Flandes, Cataluña e Irlanda. **En el transcurso de la misma** se abordó la afectación de la pandemia del COVID 19 a los derechos lingüísticos, el uso de redes sociales o el papel de las oficinas del Ombudsman respecto a las lenguas minoritarias.

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 y comisionadas lingüísticas 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.

4. Síntesis de las actuaciones del área

Como hemos reflejado en los puntos anteriores, en cuanto a los **derechos lingüísticos** las quejas recibidas en las oficinas del Ararteko se han referido fundamentalmente a personas que han considerado vulnerado su derecho a ser atendidas en euskera en determinados servicios públicos. En este sentido, el Ararteko ha venido entendiendo en los últimos años que el compromiso de las diferentes administraciones públicas para prestar sus servicios en las dos lenguas oficiales de la CAE era progresivo de acuerdo a las adecuaciones de las plantillas de personas empleadas públicas con los correspondientes perfiles lingüísticos según los planes de normalización lingüística de cada administración pública.

Hay que señalar que en 2022 se ha celebrado el 40 aniversario de la conocida “Ley del euskera”, que fue aprobada con un gran consenso social y político. La Ley 10/1982, de 24 de noviembre, Básica de Normalización del Uso del Euskera está plenamente vigente, el mayor instrumento jurídico para la normalización del euskera en la Comunidad Autónoma de Euskadi. Dicha Ley ha constituido asimismo la herramienta fundamental del Ararteko en todo este tiempo para defender los derechos lingüísticos fundamentales de la ciudadanía vasca, recogidos en su artículo 5, siendo el principal, el derecho a relacionarse en euskera o en castellano con la administración

En el mismo sentido, mediante una **declaración institucional** el 3 de diciembre con ocasión del día internacional del euskera, el Ararteko manifestaba que tras 40 años de políticas de normalización del euskera como lengua minoritaria 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.

Por ello, tras este dilatado periodo de planes de normalización lingüística progresivos atendiendo a los servicios de atención personal como prioritarios, y estableciendo criterios de flexibilidad en función de la realidad sociolingüística de cada zona, el Ararteko considera que hay que impulsar políticas que garanticen un uso cómodo de la lengua. En ese sentido, el sistema de acreditación de perfiles lingüísticos tiene como finalidad dar respuesta al derecho de la ciudadanía a ser atendida en euskera en igualdad respecto a la atención en castellano sin discriminación alguna, pues de otro modo dicho sistema carecería de su sentido original. De ese modo, la acreditación de un perfil lingüístico tiene por objeto garantizar la capacidad de desempeño de dicho puesto de trabajo en euskera al ser esta la lengua minoritaria, pues dicha obligación de acreditación y por tanto de la capacidad de desarrollo del trabajo en euskera, tiene su correspondencia legal en el derecho de la ciudadanía a recibir dicho servicio en euskera.

En cuanto a las políticas de **fomento del uso del euskera**, esta institución entiende que las políticas públicas de fomento del euskera están basadas en el derecho de las y los euskaldunes a ser atendidos en condiciones de igualdad respecto a la elección de la lengua sin que puedan darse casos de discriminación. Dada la consideración del euskera como lengua minoritaria, el Ararteko considera que son adecuadas y legales medidas de acción positiva de las administraciones públicas en favor del euskera sin que estas medidas puedan considerarse discriminatorias para los hablantes de la lengua mayoritaria, en este caso el castellano. En este sentido, el Ararteko ha recordado en varias consultas que hay que tener en cuenta que tanto en la [Ley 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi](#) como en la [Carta Europea de las Lenguas Regionales o Minoritarias](#) ratificada por España el 2 de febrero de 2001, se establece que *“la adopción de medidas especiales en favor de las lenguas regionales o minoritarias destinadas a promover una igualdad entre los hablantes de dichas lenguas y el resto de la población y orientadas a tener en cuenta sus situaciones peculiares, no se considerará un acto de discriminación con los hablantes de las lenguas más extendidas”*.¹

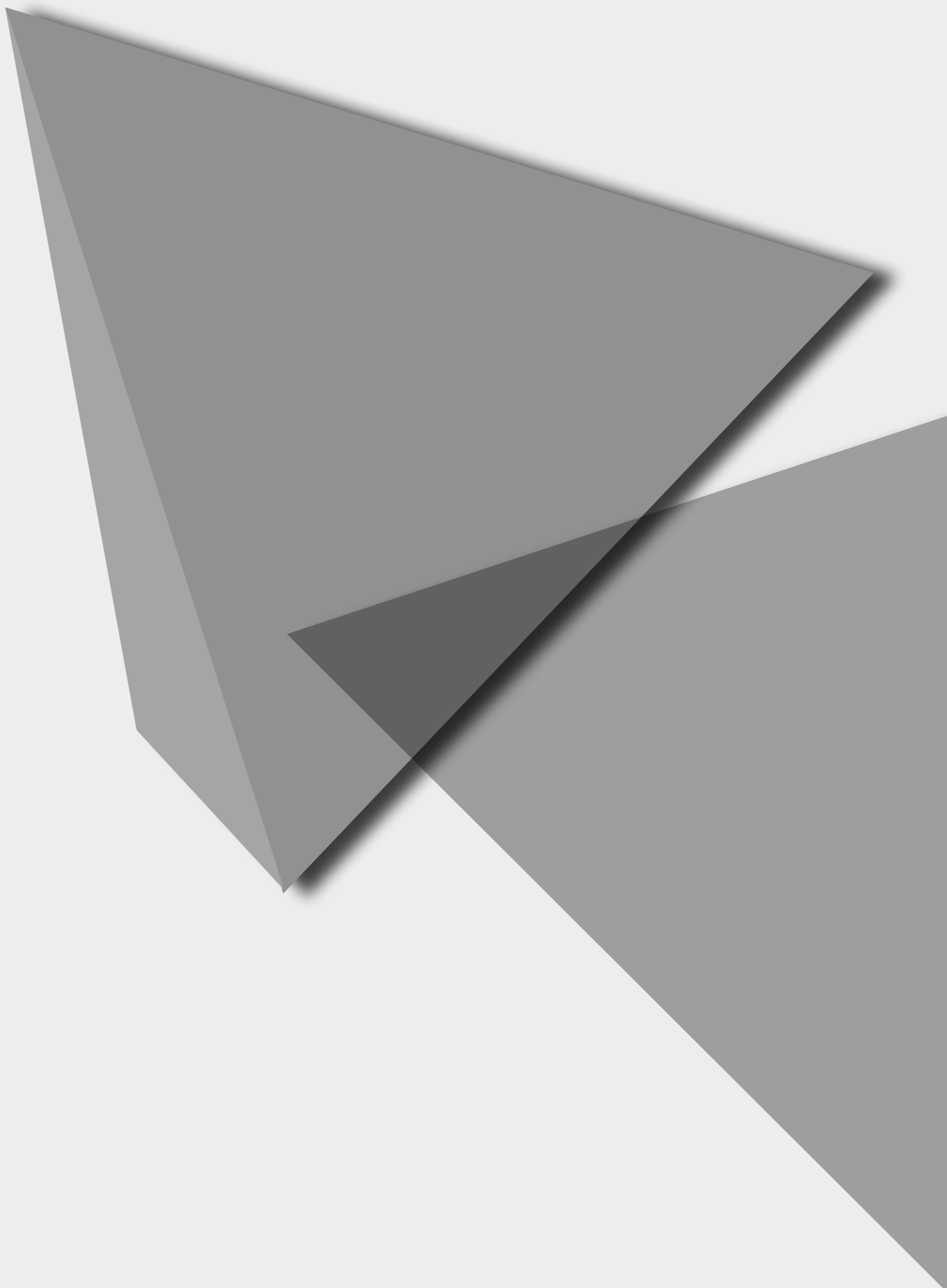
En cuanto al **deporte escolar**, el Ararteko ha venido señalando la conveniencia de garantizar que el deporte practicado por niños, niñas y adolescentes se desarrolle, en todos sus momentos y contextos, bajo parámetros educativos. El Ararteko ha resuelto en ese sentido varias quejas y consultas de madres y padres que no entendían la obligatoriedad de vincular el deporte escolar al multideporte (kirol anitza).

En ese sentido la institución comparte la importancia de que la oferta de tecnificación deportiva dirigida a niños y niñas esté coordinada con la del deporte escolar. Se trata con ello de lograr en edades tempranas un cierto equilibrio entre las diferentes modalidades e itinerarios deportivos, evitando que los y las menores, al decantarse demasiado pronto por una modalidad deportiva en clave de rendimiento, pierdan ocasión de conocer otras posibilidades, y de vivir el deporte como juego y escuela de valores.

¹ La discriminación positiva del euskera viene avalada por lo recogido en la **Carta Europea de las Lenguas Regionales o Minoritarias** firmada en Estrasburgo el 5 de noviembre de 1992, y ratificada por España (en vigor en nuestro ordenamiento jurídico desde el 1 de agosto de 2001), que declara que se entienden por lenguas regionales o minoritarias las lenguas reconocidas como oficiales en los Estatutos de Autonomía de las Comunidades Autónomas del País Vasco, Cataluña, Illes Balears, Galicia, Valenciana y Navarra. La Carta establece en el artículo 7 de la Parte II que, en materia de lenguas regionales o minoritarias, en los territorios en los que se hablen dichas lenguas y según la situación de cada una de ellas, las Partes basarán su política, su legislación y su práctica en los objetivos y principios siguientes:

- Artículo 7.1 c) y d): *“la necesidad de una acción resuelta de fomento de las lenguas regionales o minoritarias, con el fin de salvaguardarlas”* y *“la facilitación y/o el fomento del empleo oral y escrito de las lenguas regionales o minoritarias en la vida pública y en la vida privada”*.

- Artículo 7.2: *“las Partes se comprometen a eliminar, si aún no lo han hecho, toda distinción, exclusión, restricción o preferencia injustificadas con respecto a la utilización de una lengua regional o minoritaria cuyo objetivo sea desalentar o poner en peligro el mantenimiento o el desarrollo de la misma. La adopción de medidas especiales en favor de las lenguas regionales o minoritarias destinadas a promover una igualdad entre los hablantes de dichas lenguas y el resto de la población y orientadas a tener en cuenta sus situaciones peculiares, no se considerará un acto de discriminación con los hablantes de las lenguas más extendidas”*.



Educación

Capítulo

II

2

1. El área en cifras

En el año 2022 se han tramitado un total de 190 quejas en el área de educación. Esta cifra representa un 7,50% del total de las quejas recibidas en el conjunto de las áreas de actividad de la institución.

Las administraciones afectadas por estas quejas han sido:

- Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco).....119
- UPV/EHU.....3
- Administración local1

Por lo que respecta a su contenido, las quejas recibidas han estado referidas a las siguientes subáreas:

- Centros educativos - organización..... 51
- Planificación/Programación educativa.....23
- Becas y otras ayudas20
- Derechos y deberes..... 18
- Admisión del alumnado 16
- Necesidades educativas especiales 13
- Situaciones de maltrato o acoso escolar 12
- Transporte escolar9
- Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo8
- Otros aspectos3

- Centros educativos - instalaciones 3
- Comedor escolar 3
- Enseñanza universitaria..... 3
- Educación infantil..... 2
- Formación profesional 2
- Centros educativos – Conciertos 1
- Educación de personas adultas 1
- Enseñanza de idiomas..... 1
- Enseñanzas artísticas 1

En cuanto al detalle de la tramitación de las quejas gestionadas a lo largo de este año, cabe señalar que, de todas las quejas recibidas a lo largo de 2022, más las que seguían en curso a 1 de enero de 2022, su situación es la siguiente al abordar la redacción del presente informe:

TOTAL	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
140	10	130	14	106	-	10

2. Quejas destacadas

2.1. Enseñanzas de formación profesional. Adaptaciones curriculares

Se recibió en la institución una queja en representación de un alumno que cursaba enseñanzas de formación profesional. Esta queja, en origen, estuvo motivada por la actitud de silencio de la administración educativa en relación con la solicitud que había sido presentada para que le fuera autorizada una adaptación curricular en consideración a sus necesidades educativas especiales. Sin embargo, la intervención realizada ante los responsables del Departamento de Educación del Gobierno Vasco ha tenido la virtualidad de permitir constatar la evolución que ha tenido lugar en la configuración de la atención educativa prevista para este alumnado.

Ciertamente, en la inicial ordenación de la respuesta educativa al alumnado con necesidades educativas especiales no se descartaba la posibilidad de adaptaciones individuales curriculares significativas también en el caso del alumnado de ciclos formativos de formación profesional. Así se recogía tanto en el artículo 15.5 del [Decreto 118/1998, de 23 de junio](#), de ordenación de la respuesta educativa al alumnado con necesidades educativas especiales, en el marco de una escuela comprensiva e integradora (BOPV nº 130 de 13 de julio) como en los artículos 13 y 15 de la [Orden de 24 de julio de 1998](#), por la que se reguló la autorización de las adaptaciones de acceso al currículo y las adaptaciones curriculares individuales significativas para el alumnado con necesidades educativas especiales así como el procedimiento de elaboración, desarrollo y evaluación de las mismas en las distintas etapas del sistema educativo no universitario (BOPV nº 164 de 31 de agosto).

De igual modo, la ordenación general de la formación profesional, aprobada en 2008 ([Decreto 32/2008, de 26 de febrero](#)-BOPV nº 46 de 5 de marzo), establecía en su artículo 21.2. la posibilidad de que pudieran autorizarse adaptaciones curriculares significativas.

Sin embargo, años más tarde, con ocasión de la actualización de la ordenación general de la formación profesional que se llevó a cabo mediante el [Decreto 14/2016, de 2 de febrero](#) (BOPV nº 27 de 10 de febrero), se procedió a una nueva redacción de este precepto 21.2. La nueva redacción establecía igualmente la posibilidad de adaptaciones curriculares, pero eliminaba toda referencia a que éstas pudieran llegar a tener el alcance de ser significativas.

De esta manera, tal y como se explica en las resoluciones sobre organización de curso (al tiempo de tramitar la queja, la referida al curso 2021-2022), en el caso de las enseñanzas de formación profesional, las posibilidades de adaptaciones curriculares han quedado reducidas a las adaptaciones de acceso al currículo, no siendo posible, a resultas de esta

nueva ordenación del Decreto 14/2016, de 2 de febrero, la autorización de adaptaciones curriculares individuales significativas que se establecía en la Orden de 24 de julio de 1998.

Preguntados por las razones de esta nueva orientación, los responsables educativos han venido a señalar que:

“Los ciclos de FP de grado medio o de grado superior son unos estudios finalistas conducentes a la incorporación al mercado laboral. Es por ello, que debemos cumplir con los objetivos generales de los ciclos, así como con los resultados de aprendizaje establecidos en cada uno de los módulos que los componen.

Las personas tituladas en los ciclos formativos pueden iniciar su actividad profesional incorporándose a un puesto de trabajo y es imprescindible que acrediten todas las competencias, tanto profesionales como transversales establecidas en el Título.”

Como se puede advertir, los responsables educativos han hecho valer una cautela, siempre presente, como es la de que la autorización de estas adaptaciones no puede llegar a comprometer los objetivos relacionados con competencias profesionales básicas para el logro de la competencia general para la que capacita el título; si bien ello no obsta a la posibilidad de reconocimiento de una flexibilización del periodo de escolarización que, de acuerdo con la información facilitada desde el Departamento de Educación del Gobierno Vasco, finalmente fue autorizada y reconocida en el caso del alumno al que se refería la queja.

2.2. Transporte escolar

La madre de un joven de 12 de años que cursaba estudios de educación secundaria obligatoria (ESO) hizo llegar a la institución una queja relacionada con el servicio de transporte escolar.

Conforme al relato que se hacía en la queja, este joven al inicio de su escolarización (dos años), fue matriculado en un centro que no era su centro de referencia por razones de conciliación familiar, con la previsión de que continuase en este centro educativo hasta finalizar el segundo curso de ESO.

Sin embargo, las deficiencias detectadas con ocasión de la realización de unas obras de reforma obligaron a una redistribución del alumnado, lo que, en definitiva, supuso el traslado del alumnado de primero y segundo curso de ESO a unas instalaciones distintas.

Al tratarse de una circunstancia sobrevenida ajena a la voluntad de las familias, el Departamento de Educación del Gobierno Vasco había venido facilitando el servicio de transporte escolar al alumnado afectado por el traslado hasta este pasado curso 2021-2022. De hecho, el joven había cursado primero de ESO en estas últimas instalaciones en el curso 2021-2022 haciendo uso del servicio de trans-

porte; pero el Departamento parecía haber decidido poner fin a la prestación de este servicio de transporte utilizando como argumento que éste no es su centro de referencia y sugiriendo su escolarización en un centro más próximo al domicilio familiar.

Ciertamente, la normativa que regula el transporte escolar condiciona el reconocimiento de este servicio, en el nivel de la ESO, a que la escolarización tenga lugar en el centro que le corresponda por razón del itinerario vinculado al centro en el que le hubiera correspondido finalizar la enseñanza primaria y, en lo que respecta a este último, que éste haya sido el más próximo al domicilio de empadronamiento de entre todos aquellos cuyas respectivas áreas de influencia lo abarquen. En este sentido el artículo 5 del [Decreto 217/2021, de 28 de septiembre](#), de segunda modificación del Decreto sobre el transporte escolar del alumnado de los centros docentes públicos no universitarios de la Comunidad Autónoma del País Vasco financiado por el departamento competente en materia educativa.

No obstante, a juicio de esta institución, en el caso que había motivado la queja no cabía obviar que había sido la propia administración educativa la que había tenido la iniciativa del traslado del alumnado de primero y segundo curso de ESO a unas nuevas instalaciones y que, además, hasta el curso 2020-2021 había venido asumiendo con normalidad el servicio de transporte escolar para el alumnado afectado.

De cualquier modo, cuando esta institución se interesó por las razones que pudieran explicar y avalar este cambio de proceder, los responsables del Departamento de Educación del Gobierno Vasco confirmaron a esta institución que el alumno estaba siendo transportado como alumno autorizado desde el inicio del curso 2022-2023.

2.3. Admisión de alumnado. Reagrupamiento familiar

Una familia solicitó la intervención de esta institución con el fin de propiciar el reagrupamiento de sus hijos haciendo valer una serie de recomendaciones médicas y educativas. Uno de los hijos había tomado parte en el proceso ordinario de admisión del alumnado para el curso 2022-2023. No obstante, su solicitud no había sido atendida y al tiempo de interponer la queja permanecía en lista de espera.

Esta institución, tras considerar sus posibilidades de actuación, señaló a la familia que el reagrupamiento de sus hijos en un mismo centro educativo únicamente podría plantearse de mediar algunas de las situaciones previstas en el artículo 22 del [Decreto 1/2018, de 9 de enero](#), sobre la admisión y la escolarización del alumnado, que permite la escolarización del alumnado fuera del proceso ordinario de admisión en determinados supuestos. Entre tales supuestos figuran aquellos que pudieran realizarse en beneficio del alumnado por la Delegación Territorial de Educación (apartado 6) a pesar de no tratarse de alguna de las situaciones

expresamente dispuestas en dicho precepto. De este modo, de partida, bien podría plantearse esta suerte de escolarización a la vista de las razones que se esgrimían en la queja.

Ahora bien, las posibilidades de escolarización fuera del proceso ordinario de admisión están igualmente condicionadas por la existencia de eventuales plazas vacantes. A este respecto, la institución remarcó que la posibilidad de determinar un incremento de hasta un 10% del número máximo de alumnos y alumnas por aula únicamente ha sido establecida a efectos de facilitar la escolarización en supuestos tasados como son: la incorporación tardía al sistema educativo, circunstancias familiares de violencia de género y razones de adopción o acogimiento familiar. En este sentido, se recoge en el artículo 23.2 de este mismo Decreto 1/2018, de 9 de enero.

Por ello, aun cuando el caso planteado bien podría haberse tratado como uno de estos supuestos (los que pueden autorizarse en beneficio del alumnado), sin embargo, el hecho de que no se contara con una habilitación específica que permitiera incrementar el número de plazas necesario para posibilitar el reagrupamiento imposibilitaba cualquier actuación en el sentido requerido y así se hizo saber a la familia.

3. Contexto normativo y social

Tras el paréntesis que supuso el confinamiento decretado los primeros meses de la pandemia de COVID-19 y que tanto afectó al normal ejercicio del derecho a la educación, la apuesta decidida de las y los responsables educativos por retomar como opción prioritaria la educación presencial se ha logrado mantener en el tiempo hasta el punto de que el Gobierno Vasco ha decidido suprimir de cara al curso 2022-2023 el Protocolo COVID destinado a centros escolares que fue motivo de varias actualizaciones durante los primeros meses de este mismo año 2022.

No obstante, el Departamento de Salud del Gobierno Vasco, a través de la Dirección de Salud Pública y Adicciones, ha transmitido una serie de [recomendaciones](#) orientadas a evitar eventuales contagios y a continuar favoreciendo e impulsando las campañas de vacunación. Tampoco se ha podido evitar que en nivel universitario se haya cancelado la movilidad 2022/2023 en algunas universidades internacionales.

Por otra parte, este año 2022 se ha tenido que hacer frente a una situación totalmente inesperada como ha sido la provocada a raíz de la invasión de Ucrania por parte de Rusia el día 24 de febrero. En este contexto las autoridades vascas han acordado un conjunto de acciones que han sido recogidas en una [“Guía de acogida a personas desplazadas por la invasión de Ucrania”](#). En ella se reconoce de forma expresa a las personas desplazadas en edad escolar el derecho a la educación en Euskadi y a matricularse en sus centros educativos, al tiempo que se formulan una serie de recomendaciones y orientaciones sobre cómo realizar los trámites de solicitud de escolarización.

Pero, sin duda, este año 2022, cabe destacar sobre todo el “[Acuerdo de Bases para la Transformación de la Educación Vasca](#)” que ha sido alcanzado a modo de cierre de los trabajos de la ponencia constituida en el seno de la Comisión de Educación del Parlamento Vasco.

Este acuerdo incorporaba un compromiso de temporalización de las actuaciones previstas para el primer sexenio cuya presentación fue realizada por el consejero de Educación en una [comparecencia](#) celebrada el día 20 de junio ante la Comisión de Educación.

Una de las primeras actuaciones que ha tenido lugar tras la consecución de este acuerdo ha sido la aprobación previa del [anteproyecto de ley de educación del País Vasco](#) que se sometió a información pública el pasado mes de septiembre.

Inicialmente, los planes del departamento contemplaban que su aprobación definitiva pudiera haber tenido lugar el último trimestre de este año 2022. Sin embargo, el importante número de alegaciones que han sido presentadas por parte de diferentes agentes educativos ha hecho que el Gobierno Vasco haya retrasado esta aprobación definitiva hasta el primer trimestre de 2023.

Este retraso no ha sido óbice para que de forma paralela se hayan seguido otras actuaciones también previstas como ha sido el caso de la aprobación del [Decreto 132/2022, de 2 noviembre](#), de modificación del Decreto 1/2018, de 9 de enero, sobre la admisión y la escolarización del alumnado (BOPV de 14 de noviembre); la publicación de la [Orden de 21 de junio de 2022](#) (BOPV de 27 de junio) sobre renovación de conciertos con vigencia desde el curso académico 2022-2023 hasta el curso 2027-2028 y la modificación del [Decreto 21/2009, de 3 de febrero](#), por el que se establecen los criterios de ordenación de la planificación de la red de centros docentes de la enseñanza no universitaria en el ámbito de la CAPV (todavía en fase de tramitación al tiempo de cerrar la redacción de este informe).

Por el contrario, se está incurriendo en una notable demora en dar publicidad oficial a los diferentes currículos educativos derivados de la entrada en vigor de la modificación operada en la [Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo](#), de Educación, por la nueva regulación de la [Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre](#), conocida como LOMLOE.

Estando próximo a finalizar el año natural y con ello el primer trimestre del curso académico, aún no se ha procedido a la publicación en el Boletín Oficial País Vasco, de la normativa propia que ha de regir en la Comunidad Autónoma del País Vasco. Al respecto, no cabe soslayar que la publicidad de las normas constituye un elemento esencial en toda sociedad democrática, imprescindible para garantizar la seguridad y certidumbre jurídicas y como mecanismo habilitador para el control por la ciudadanía de la acción de los poderes públicos.

Para finalizar, cabe reseñar a su vez tres normas estatales de relevancia que van a incidir sobre el ámbito autono-

co: la [Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo](#), de ordenación e integración de la Formación Profesional; el [Real Decreto 272/2022, de 12 de abril](#), por el que se establece el Marco Español de Cualificaciones para el Aprendizaje Permanente; el [Real Decreto 889/2022, de 18 de octubre](#), por el que, entre otras cuestiones, se establecen las condiciones y los procedimientos de homologación, de declaración de equivalencia y de convalidación de enseñanzas universitarias de sistemas educativos extranjeros.

4. Síntesis de las actuaciones del área

- Este año 2022 será recordado por haberse alcanzado el importante “[Acuerdo de Bases para la Transformación de la Educación Vasca](#)” a modo de cierre de los trabajos de la ponencia constituida en el seno de la Comisión de Educación del Parlamento Vasco.

No obstante, el apoyo claramente mayoritario que este acuerdo consiguió en sede parlamentaria por parte de los partidos políticos representados en ella, no ha evitado que el anteproyecto de ley haya sido motivo de un elevado número de alegaciones, lo que pone de manifiesto las distintas sensibilidades existentes con respecto al futuro modelo educativo vasco habiéndose llegado incluso a la convocatoria de movilizaciones y de jornadas de huelga, y que ha hecho que el Gobierno Vasco haya retrasado esta aprobación definitiva hasta el primer trimestre de 2023.

Este retraso no ha sido óbice para que de forma paralela se hayan seguido otras actuaciones como son: (1) la aprobación del [Decreto 132/2022, de 2 noviembre](#), de modificación del Decreto 1/2018, de 9 de enero, sobre la admisión y la escolarización del alumnado (BOPV de 14 de noviembre), (2) la aprobación también de la [Orden de 21 de junio de 2022](#) (BOPV de 27 de junio) sobre renovación de conciertos con vigencia desde el curso académico 2022-2023 hasta el curso 2027-2028 y (3) la tramitación de la modificación del [Decreto 21/2009, de 3 de febrero](#), por el que se establecen los criterios de ordenación de la planificación de la red de centros docentes de la enseñanza no universitaria en el ámbito de la CAPV.

En el informe anual correspondiente al pasado año 2021, en este mismo apartado que sintetiza las actuaciones del área, este Ararteko consideró de interés poner en relación algunos de los temas objeto de debate en la ponencia parlamentaria constituida para definir las bases del futuro sistema educativo vasco con asuntos que vienen siendo motivo de preocupación para la institución por ser fuente recurrente de quejas o de solicitudes de actuación. En esta ocasión, creemos que cabe establecer también

una relación similar con respecto a algunas de las diferencias y/o advertencias que han trascendido en torno al texto del anteproyecto.

Es el caso, a nuestro modo de ver, de las reticencias que han sido mostradas por algunos agentes educativos con respecto a la medida prevista en el reciente Decreto 132/2022, de 2 de noviembre, sobre admisión y escolarización del alumnado, para favorecer un mejor reparto del alumnado vulnerable con la mirada puesta en el próximo proceso correspondiente al curso 2023-2024. Nos referimos a la reserva de plazas destinadas al alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo.

Algunos de estos agentes han llegado a cuestionar la propia medida como tal al considerar que puede llevar a ignorar el derecho a la elección de centro en el caso del llamado alumnado vulnerable y a comprometer incluso su libertad religiosa. Pero con todo, las mayores críticas se han centrado en el hecho de que esta medida, a decir de muchos, al no estar acompañada por una estrategia de planificación adecuada, puede dar lugar a una sobreoferta en la red concertada en detrimento de la oferta pública. Además, se ha querido llamar la atención sobre la circunstancia de que la escolarización del alumnado vulnerable o desfavorecido pueda ser utilizada para aumentar la financiación de una red privada que puede ver incrementado el número de aulas concertadas.

Pues bien, a este respecto debemos señalar que, en estos momentos, la institución del Ararteko está tramitando sendas quejas en las que la cuestión a debate es precisamente ésta. Una de ellas, que viene siendo motivo de referencia constante en los últimos informes anuales, tiene que ver con la segregación existente en el municipio de Ordizia.

Algo similar ocurre también en torno a las voces que han querido advertir sobre la necesidad de definir requisitos concretos y verificables para que los centros concertados puedan ser parte del denominado Servicio Público Vasco de Educación, teniendo en cuenta los compromisos recogidos en el propio Acuerdo educativo de activar los mecanismos necesarios para erradicar toda práctica abierta o encubierta de cobro de cuotas por enseñanza.

- Este año 2022, la tramitación de determinadas quejas ha permitido constatar a esta institución la **actitud decidida del Departamento de Educación para poner fin a prácticas contrarias al sistema de conciertos** como ha sido el caso del centro CPEIPS Zubimusu Ikastola HLBHIP de Villabona, que ha visto modificada su concertación y ha sido obligado a reintegrar la cantidad correspondiente a las unidades modificadas ([BOPV de 11 de octubre de 2022](#)), actitud ésta que confiamos se mantenga y tenga continuidad en otros expedientes actualmente en tramitación.

Líneas atrás, se ha hecho un breve apunte a la libertad religiosa del alumnado. En el texto del anteproyecto sometido a consulta se afirma que uno de los fines del sistema educativo vasco es el de desarrollar un modelo de educación basado en la laicidad de las enseñanzas en los centros educativos financiados con fondos públicos. Esta afirmación no debe llevar a desconocer la cautela recogida en el Acuerdo previo donde se dice expresamente que: “el mínimo establecido por la ley orgánica será el máximo que los centros puedan ofrecer a la asignatura de Religión y garantizarán que no haya adoctrinamiento.”

Se ha considerado oportuno dejar reflejada esta cuestión porque este año 2022 entidades como *Is-lamaren Adiskideak* y familias a título particular han solicitado la intervención del Ararteko debido a lo que consideraban prácticas obstruccionistas por parte de algunos centros educativos cuyos proyectos educativos defienden la laicidad.

- Volviendo sobre esa suerte de paralelismo que, en opinión de esta institución, cabe establecer entre algunas de las controversias surgidas con ocasión de la tramitación del anteproyecto de ley y las quejas recibidas, sin duda, no cabe pasar por alto la referida a la **necesidad de definir con claridad cuál será el modelo lingüístico de futuro**.

Para el Ararteko no es algo nuevo. En sus sucesivos informes anuales viene planteando la necesaria revisión del sistema de modelos lingüísticos. De hecho, este año 2022, una vez más, se ha tenido que dar respuesta a quejas de familias y personas interesadas que, sintiéndose especialmente legitimadas como consecuencia de los últimos pronunciamientos judiciales que han venido a señalar que el castellano no puede ser excluido como lengua docente, han venido a denunciar la ausencia de una oferta educativa de modelo lingüístico A.

Pero más allá de estas primeras quejas, esta institución quiere poner de relieve la inquietud que propicia la matriculación en aulas de modelo D del alumnado de reciente incorporación al sistema educativo vasco, cuando se trata además de personas carentes de destrezas idiomáticas en euskera y de alumnado de cierta edad. Piénsese en incorporaciones a cursos de la educación secundaria obligatoria. A juicio de esta institución, no parece que se debería descartar revisar y/o reforzar la implantación de medidas que vayan desde su matriculación en aulas de otros modelos lingüísticos hasta el incremento de recursos y apoyos a los centros, que ayuden a garantizar que el servicio educativo se preste de forma apropiada, sin que se perjudiquen las expectativas académicas de las personas afectadas.

- En otro orden de cuestiones, el Ararteko quiere destacar la **especial relevancia que la regulación proyectada otorga a la convivencia positiva**.

Decimos esto porque este año 2022 se ha apreciado un incremento notable de las quejas referidas a problemas de convivencia que quizá pueda explicarse por el retorno a la docencia presencial tras el paréntesis que supuso el confinamiento motivado por la pandemia de COVID. Una parte de estas quejas traían como causa conflictos superados. No obstante, las familias han querido dar a conocer estos casos para mostrar su inquietud por la falta de una respuesta adecuada y suficiente al alumnado víctima de situaciones de abuso y solicitar en consecuencia una revisión de las medidas previstas en los protocolos establecidos.

Las quejas recibidas han hecho que el Ararteko se haya interesado por ello. Se ha podido comprobar así que en la actualidad el Departamento de Educación del Gobierno Vasco dispone de importantes recursos cuya potencialidad quizá no es suficientemente conocida por la comunidad educativa. Por ello, en opinión del Ararteko, el departamento debería considerar la conveniencia de profundizar en labores formativas y de difusión. Estos recursos se enmarcan en la iniciativa conocida como [Bizikasi](#).

- Pero además de todo ello, este año 2022, el Ararteko ha tenido la oportunidad de conocer la realidad de otras quejas a las que también es obligado hacer una breve referencia.

Empezaremos por señalar las **quejas recibidas en relación con la participación de los centros públicos en el proyecto de innovación de la organización interna de los mismos**, proyecto conocido como “[Hedatze](#)”, las cuales han destacado por su número. En la tramitación de las quejas se ha constatado el alto grado de controversia que suscitan los requisitos previstos en la convocatoria para resultar seleccionados, que denota también el interés específico de sectores de la comunidad educativa por desarrollar, en el nivel de educación secundaria obligatoria y frente al régimen de jornada partida, que es la regla general, un régimen de jornada escolar continua que conlleva, entre otras consecuencias, la selección para el proyecto.

- También han sido numerosas las **quejas recibidas con respecto al cierre y traslado de las aulas de bachillerato artístico del IES Ibarrekolanda**, cuya tramitación fue suspendida al reconsiderar su inicial decisión los responsables del Departamento de Educación del Gobierno Vasco.
- En lo tocante a **admisión/escolarización del alumnado**, además de la recogida en el apartado 2.3, merece ser mencionada la planteada por un progenitor que quería escolarizar a su hijo en el [CIDEAD](#) (centro para la innovación y desarrollo de la educación a distancia dependiente del Ministerio de Educación). Entre los requisitos que se exigen para la solicitud de traslado de matrícula por motivos justificados (estudios oficiales) está el de la imposibilidad

de continuar los estudios en la modalidad presencial. En este supuesto, la necesidad de escolarización en el CIDEAD debe acreditarse mediante informe favorable de la administración educativa correspondiente. La intervención de la institución en el caso de esta queja ha estado orientada a recomendar al Departamento de Educación que motivase debidamente el informe que le incumbía elaborar requiriendo al interesado la subsanación pertinente al efecto de acreditar las obligaciones profesionales que aparentemente eran las que, según su criterio, impedían la docencia presencial.

- Cabe mencionar a su vez la queja tramitada a instancia de la familia de **un joven con trastornos del espectro autista que cursaba estudios de segundo curso de educación secundaria obligatoria**. La familia se mostraba preocupada por sus posibilidades de escolarización. Finalmente, estas posibilidades se concretaron en un programa de diversificación curricular en un instituto de enseñanza secundaria.
- Entrando a considerar **otro ámbito siempre presente como es el referido a necesidades educativas especiales**, este año 2022, además de la ya destacada en el apartado correspondiente: adaptaciones curriculares en enseñanzas de formación profesional, se han recibido quejas puntuales en las que se ha planteado la falta o demora en la puesta a disposición de recursos necesarios (*bipedestador*) o el acceso a servicios complementarios como el de transporte educativo a resultas del traslado a un aula estable de un centro educativo distinto por razones de modelo lingüístico.
- Para finalizar, otro ámbito que está siempre presente en los informes anuales como es el referido a becas y otras ayudas al estudio, destacaremos la queja presentada por el desacuerdo con los reiterados requerimientos de documentación (sobre divorcio, separación, pensiones, sentencias...) que no se relacionaban con su situación personal y familiar. El Departamento de Educación del Gobierno Vasco reconoció que era cierta la existencia del problema, achacable a la configuración del sistema informático. Sirva esta queja como botón de muestra de la necesidad de continuar adoptando medidas con la mirada puesta en asegurar una buena administración.

Hacienda

Capítulo

II

3

1. El área en cifras

El área de Hacienda ha registrado en 2022 un total de 146 quejas, lo que representa un 5,76% del total de las quejas tramitadas en la institución. En función de las administraciones afectadas su distribución ha sido la siguiente:

- Administración local 69
- Administración foral 47
- Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)..... 9

Estas quejas, atendidas las materias o subáreas afectadas, se pueden clasificar de esta manera:

- Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo..... 54
- Impuestos locales..... 31
- Impuestos forales 26
- Tasas 16
- Precios públicos 11
- Otros aspectos 8

La información estadística del detalle de la tramitación de las quejas estudiadas en el área al cierre del ejercicio, en diciembre de 2022, se resume en el cuadro adjunto:

TOTAL	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
	▶	▶▶	✘	✔	🗨️	
268	134	134	27	46	36	25

2. Quejas destacadas

El gran casuismo de las quejas que exponen las y los ciudadanos ante el Ararteko dificulta la selección de los temas abordados en el área. En todo caso, es una constante que se mantiene en los últimos años que la mayor parte de las reclamaciones ciudadanas versen sobre problemáticas asociadas a la tributación local, en particular, sobre la gestión y el abono del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU) y del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI). Asimismo, las tasas municipales, en concreto, el cobro de la tasa de agua y de basura suscitan el descontento ciudadano.

2.1. Tributos municipales

El **IIVTNU** es un impuesto potestativo, por lo que los ayuntamientos pueden o no decidir sobre su establecimiento y su exigencia, si bien la mayoría de las entidades locales han acordado, mediante ordenanza fiscal, su exacción.

A pesar de la evolución que ha experimentado la doctrina del **Tribunal Constitucional** sobre el alcance de las declaraciones de inconstitucionalidad que han afectado a este impuesto, continúan sometiéndose a tributación situaciones inexpresivas de capacidad económica.

Esta problemática se refleja en la [resolución de 16 de agosto de 2022](#), en la que el Ararteko ha recomendado al [Ayuntamiento de Basauri](#) que revoque de oficio la liquidación que había girado, porque la cuota a abonar había superado el incremento patrimonial realmente obtenido por la contribuyente con la transmisión de su vivienda.

El IIVTNU debe responder al paradigma de tributo acorde con el deber constitucional de contribuir al sostenimiento de los gastos públicos, dentro de un sistema tributario justo, basado en los principios constitucionales del artículo 31.1, en particular, “sin que en ningún caso resulte confiscatorio”.

La no confiscatoriedad es una garantía constitucional, orientada a prevenir abusos en la imposición. La prohibición de confiscatoriedad supone incorporar al sistema tributario otra exigencia lógica que obliga a no agotar la riqueza imponible.

En el caso concreto, la reclamante en queja había obtenido un pequeño incremento formal de valor con la transmisión de su vivienda, 18 años después de su compra. Ahora bien, dicho incremento de valor no sólo fue consumido íntegramente con el importe de la cuota tributaria pasada al cobro -lo que en sí mismo ya resultaba absolutamente confiscatorio- sino que la cuota tributaria girada superó incluso el beneficio formal derivado de la transmisión.

En materia de **IBI**, las quejas relativas a la aplicación de un recargo potestativo sobre la cuota líquida del IBI siguen dando origen a un número destacado de quejas. Este recargo se aplica sólo en relación con los bienes inmuebles de uso residencial que no constituyen la residencia habitual del sujeto pasivo o de terceras personas por arrendamiento o cesión de uso y se gira conjuntamente con la cuota del impuesto. El IBI se devenga el 1 de enero de cada año. A esta fecha las entidades locales, que han acordado aplicar este recargo, verifican el empadronamiento en las viviendas ubicadas en el municipio y si no consta ninguna persona empadronada en las viviendas giran la cuota del impuesto junto con el recargo. El recargo puede alcanzar hasta el 150% de la cuota líquida del impuesto, en el caso de los municipios guipuzcoanos, y de un 50% en el caso de los municipios alaveses y vizcaínos. Los ayuntamientos pueden establecer y concretar en sus ordenanzas fiscales los supuestos en los que no resulte de aplicación este recargo.

El Ararteko en su [resolución de 8 de agosto de 2022](#) ha sugerido al [Ayuntamiento de Durango](#) que revoque de oficio el recargo pasado al cobro con el recibo del IBI del año 2021 a la persona promotora de la queja, porque, si bien la vivienda no constituyó la residencia habitual del contribuyente en 2021, éste había acreditado los consumos mínimos que fijaba la normativa municipal para exonerar del abono del recargo.

En concreto, los criterios aprobados por el Ayuntamiento de Durango para la aplicación de este recargo, en su apartado 11, establecían que no se iba a aplicar el recargo en los siguientes casos:

“Las viviendas que no tienen la condición de residencia habitual pero que acreditan consumo prolongado:

- a) *Consumo de agua igual o superior a 0,21 metros cúbicos por vivienda y mes o igual o superior a 2,47 metros cúbicos por vivienda y año.*
- b) *Consumo de electricidad igual o superior a 24 kilovatios hora por vivienda y mes o igual o superior a 291 kilovatios hora por vivienda y año.”*

El contribuyente, que había presentado -en tiempo y forma- su recurso en octubre de 2021, defendía la procedencia de la exención del recargo, porque a lo largo de 2021, en rela-

ción con los meses de enero a agosto sobre los que sí había podido presentar documentación relativa a los consumos de energía eléctrica y de agua habidos en la vivienda -pues ya le habían sido facturados al tiempo de promover su recurso- había acreditado un consumo de electricidad igual o superior al que fijaba el criterio cuando concreta el consumo por vivienda y mes.

La queja presentaba la particularidad adicional de que el inmueble había sido vendido en octubre de 2021. La condición de sujeto pasivo del impuesto durante todo el ejercicio 2021 concurría en el transmitente de la vivienda y reclamante en queja porque a fecha de devengo del IBI, 1 de enero de 2021, era el propietario del piso y, por ello, era la persona obligada a satisfacer la cuota anual derivada del IBI. Ahora bien, este mismo contribuyente se encontraba con que, como consecuencia de la venta del inmueble, desde finales de octubre de 2021 ya no tenía acceso a la vivienda y, por tanto, no podía seguir acumulando, ni acreditar nuevos consumos por suministros habidos en la vivienda.

En el ámbito de las **tasas y los precios públicos municipales** se ha de hacer referencia a la [resolución, de 23 de junio de 2022](#), en virtud de la que el Ararteko ha solicitado al [Ayuntamiento de Bilbao](#) que modifique la tarifa general de la tarjeta horaria de aparcamiento, apartados 1.1.1 y 1.2.1 de su Ordenanza fiscal, porque la tarifa así configurada contraviene el principio de igualdad y el de capacidad económica.

El reclamante cuestionaba en su queja el diferente tratamiento económico que estaba otorgando el Ayuntamiento de Bilbao al estacionamiento en la zona OTA del municipio durante los primeros 15 minutos, ya que este varía dependiendo de si la correspondiente autorización se obtiene en los parquímetros o por medio de la aplicación App Bilbao Park. Si el tique se saca en los parquímetros, el estacionamiento del vehículo está sujeto al abono de una tasa de 0,10 euros, pero resulta gratuito si la autorización se obtiene a través de la App Bilbao Park.

La justificación de este beneficio, según ha expresado el ayuntamiento, 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.

Esta fundamentación contrasta con las previsiones que recoge, el art. 9.1 del Texto Refundido de la Ley de Haciendas Locales, aprobado por [Real decreto Legislativo 2/2004](#), que señala que. *“No podrán reconocerse otros beneficios fiscales en los tributos locales que los expresamente previstos en las normas con rango de ley o los derivados de la aplicación de los tratados internacionales”.*

La Norma que regula el sistema de recursos de los municipios en el Territorio Histórico de Bizkaia es la [Norma Foral de las Haciendas Locales](#). Esta Norma Foral, cuando aborda las tasas no hace ni introduce distinción alguna en función del método de pago utilizado para su abono. De hecho, el art. 25.4 sólo faculta a los municipios a que tomen en consideración criterios genéricos de capacidad económica

de las personas obligadas al pago, a la hora de cuantificar el importe de las tasas.

En otro orden de cuestiones, a juicio del Ararteko, no se puede soslayar 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 y, en consecuencia, les compete adoptar las medidas de promoción que permitan salvar la brecha digital de las personas que, por razones económicas, de edad o de capacitación digital, no pueden acceder a las tecnologías y los medios electrónicos precisos para disponer de esa aplicación. Por lo que la medida adoptada tampoco se alineaba con el objetivo de reducir la brecha digital.

En materia de precios públicos municipales, en 2022 se ha formulado una [recomendación](#) al servicio [Durango Kirolak](#) del Ayuntamiento de Durango para que devuelva a la persona reclamante el importe abonado, en concepto de reserva de una pista de pádel.

Esta queja recoge el desacuerdo de un ciudadano con la consideración de una huelga legal que afecta a la propia plantilla, como una situación de fuerza mayor, que impediría hacer efectiva la devolución de las cantidades previamente abonadas, en concepto de precio público por la reserva o alquiler de una cancha de pádel cuando materialmente no se pudo iniciar la prestación del servicio específicamente contratado: la disponibilidad de una pista para poder jugar al pádel durante el horario reservado, porque durante toda esa jornada ese complejo deportivo permaneció cerrado al público como consecuencia del legítimo ejercicio del derecho a la huelga de las trabajadoras y los trabajadores de las instalaciones.

Debería resultar pacífico que, si no concurrió el presupuesto que habilitaba a la administración a reclamar el pago del precio público, que no era otro que la puesta a disposición del usuario de la cancha de pádel, en condiciones adecuadas, para que, durante el lapso de tiempo reservado, pudiese ser utilizada, la administración no puede retener legal y legítimamente la cantidad previamente abonada.

2.2. Tributos forales

En relación con la gestión de los tributos forales y, en particular, en relación con el **Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas** se ha de indicar que el Tribunal Superior de Justicia del País Vasco, mediante [sentencia de 9 de febrero de 2022](#), estimó parcialmente el recurso contencioso-administrativo interpuesto por una contribuyente, en el que cuestionaba el modelo de gestión del IRPF implantado por la Diputación Foral de Bizkaia en la campaña del IRPF del año 2020. En consecuencia, el TSJPV anuló algunas de las previsiones recogidas en el reglamento del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, que incidían so-

bre la presentación telemática de la declaración de este impuesto.

Aun cuando la Diputación Foral de Bizkaia ha promovido un recurso de casación frente a esta sentencia del TSJPV, la decisión judicial sí ha tenido como efecto inmediato la reconsideración de la eliminación de la atención presencial durante las campañas de renta. Igualmente, se ha retrasado a enero de 2024 la implantación del [proyecto Batuz](#).

Como se ha indicado, el [Departamento de Hacienda y Finanzas de la Diputación Foral de Bizkaia](#), ha asumido para la campaña 2021 del IRPF la compatibilización de la atención directa y presencial de las personas contribuyentes en las oficinas forales con la tramitación telemática de las declaraciones del impuesto, para quienes opten por esta manera de relacionarse con esa Hacienda Foral, lo que ha favorecido una campaña sosegada y sin contratiempos.

2.3. Funcionamiento de las administraciones tributarias

Asimismo se ha de hacer referencia a la puesta en marcha durante 2022 del sistema de facturación [TicketBAI](#) tanto en [Álava](#) como en [Gipuzkoa](#).

El sistema de pagos TicketBAI es un proyecto compartido entre las tres diputaciones forales y el [Gobierno Vasco](#) que tiene como objetivo establecer una serie de obligaciones legales y técnicas, de modo que, a partir de su entrada en vigor todas las personas físicas y jurídicas que realicen una actividad económica deben utilizar un software de facturación que ha de cumplir unos determinados requisitos técnicos.

El sistema, en principio, va a permitir no sólo a las haciendas forales tener un conocimiento en tiempo real de los ingresos de las actividades económicas, sino también disponer de una información con la que facilitar a los contribuyentes el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

Ahora bien, los gastos asociados a la disponibilidad del software adecuado para poder remitir la información, en tiempo real, a las haciendas forales, la puesta en marcha del sistema, con carácter previo a su implantación en territorio común, así como su entrada en vigor, de una manera no uniforme en los tres territorios histórico, han dado lugar a agravios, controversia y rechazo en algunos sectores afectados. En Álava y en Gipuzkoa de una manera escalonada ya ha entrado en vigor el sistema, mientras que en Bizkaia se implantará en 2024, en el marco del proyecto Batuz.

Se ha de indicar que varias asociaciones de comerciantes alaveses han trasladado al Ararteko su preocupación con las exigencias derivadas de este sistema de facturación. Los afectados, en su queja, incidían tanto en la conveniencia de que se flexibilizase el calendario previsto, para facilitar

la transición de las personas autónomas y del pequeño comercio a las exigencias de este sistema de control de pagos, como en la necesidad de que se exonerase de la obligación TicketBAI a aquellas personas con una edad cercana a su jubilación, en la línea con la decisión adoptada por la Diputación Foral de Gipuzkoa en el marco de la [Orden Foral 608/2021, de 3 de noviembre](#).

La Hacienda Foral de Álava, aceptó ampliar hasta el 1 de diciembre de 2022 el plazo para poner en marcha, con carácter obligatorio, de este sistema de facturación, con el fin de que un mayor número de contribuyentes pudiesen beneficiarse de la deducción incrementada del 60%, que se encontraba condicionada a que se comenzase a remitir las facturas con, al menos, un mes de antelación sobre la fecha de entrada obligatoria del sistema. Asimismo, acordó exonerar de la participación en el sistema a aquellas personas físicas que desarrollen actividades económicas y que tuviesen más de 60 años, a fecha 31 de diciembre de 2021. El casuismo asociado a esta exención vinculada a la edad está dando lugar a la presentación de quejas ante la institución que se encuentran en fase de tramitación.

Asimismo, se ha de poner de manifiesto que la **falta de una resolución expresa** a los recursos y reclamaciones en el plazo establecido continúa siendo uno de los principales motivos por los que las personas contribuyentes se acercan al Ararteko.

El Ararteko en su [resolución, de 10 de octubre de 2022](#), ha recomendado al [Ayuntamiento de Ondarroa](#) que resuelva expresamente el contenido de una solicitud promovida en diciembre de 2018 por una contribuyente, en cuyo contenido había insistido, por escrito, ante la falta de una respuesta formal, en 2020 y en 2021. La reclamante había instado la revisión de los recibos girados y abonados, en concepto de IBI, durante los cuatro años inmediatamente anteriores a su solicitud, porque durante esos ejercicios su vivienda también se estuvo cedida a un programa de alquiler protegido.

El silencio administrativo sitúa a la ciudadanía en una situación de indefensión, ya que desconocen la voluntad administrativa sobre su pretensión y ello les impide acometer una revisión de dicha respuesta.

La ausencia de una respuesta administrativa a las reclamaciones ciudadanas implica un funcionamiento anormal de la administración. Asimismo, se ha de recordar que el paso del tiempo no diluye la obligación de la Administración de dar una respuesta expresa.

Las administraciones tributarias deberían favorecer, en todo momento, el **pago fraccionado de las deudas acumuladas**, tomando realmente en consideración la concreta situación económica de las personas deudoras, en particular cuando se encuentra en situación de vulnerabilidad y sujetar su actuación a los límites que le impone la [Ley de Enjuiciamiento Civil](#) (LEC), que se ha dictado con la finalidad de que la persona deudora haga frente a sus obligaciones, pero sin destruir sus recursos.

3. Contexto normativo y social

El año 2022 se ha caracterizado -en lo económico- por una subida generalizada de los precios debido a la inflación, que se encuentra asociada, en parte, a la incertidumbre en los mercados por la invasión de Ucrania. Para contener la escalada, sin precedentes, en el precio de la luz, del gas y de los carburantes el Gobierno del Estado ha aprobado distintas medidas con el objetivo de paliar el impacto de los altos precios de la energía en los consumidores finales. Asimismo, ha creado una bonificación temporal de 20 céntimos por litro en los carburantes para toda la población. Esta ayuda finaliza el 31 de diciembre y todo apunta a que, en 2023, dejará de aplicarse a todas las personas y se limitará a profesionales del transporte. Sí se ha avanzado que se mantendrá en 2023 las reducciones en las tarifas del transporte público. Asimismo, en 2023 se reducirá temporalmente el tipo impositivo del **IVA para los alimentos**.

2022 ha sido también el año del debate sobre el **impuesto temporal de solidaridad de las grandes fortunas y del gravamen temporal energético y de entidades de crédito y establecimientos financieros de crédito**, cuya concertación se espera que se acuerde, en breve, con la Comunidad Autónoma del País Vasco. Se han de destacar, particularmente, los acuerdos alcanzados en el marco de la [Comisión Mixta del Concierto Económico](#), en la medida en que han incidido en aspectos tan sustanciales como la concreción de la metodología para el señalamiento del Cupo durante el quinquenio 2022-2026 y la ratificación del acuerdo alcanzado en materia de estabilidad presupuestaria para 2023.

Por último, se ha de apuntar que en 2022 la recaudación fiscal ha mejorado los buenos datos prepanidémicos.

4. Síntesis de las actuaciones del área

La Constitución Española establece en su art. 31.1 que: “Todos contribuirán al sostenimiento de los gastos públicos de acuerdo con su capacidad económica mediante un sistema tributario justo inspirado en los principios de igualdad y progresividad que, en ningún caso, tendrá alcance confiscatorio”.

1. La actuación de las entidades locales debe garantizar que el IIVTNU responda al paradigma de tributo acorde con el deber constitucional de contribuir al sostenimiento de los gastos públicos, dentro de un sistema tributario justo, basado en los principios constitucionales del artículo 31.1, en particular, “sin que en ningún caso resulte confiscatorio”.
2. La habilitación para establecer un recargo en el IBI sobre las viviendas que no constituyen la residencia

habitual de su titular parte de la función social que nuestro ordenamiento jurídico asigna a la propiedad (art. 33 CE).

La falta de utilización de un bien o su uso no habitual revela una riqueza real o potencial que justifica el especial gravamen, pues no son situaciones homogéneas la de quien destina una vivienda a su residencia habitual (propia o de un tercero a quien se la cede, por arrendamiento u otro título) y la de quien no lo hace. Por lo que la aplicación del recargo se ha de analizar desde esta perspectiva.

3. La falta de una respuesta expresa y motivada dentro del plazo de resolución de los recursos continúa siendo una de las principales patologías del procedimiento tributario, que resulta contraria al correcto funcionamiento de la Administración.

Por ello, es importante que se adopten las medidas precisas para acortar los plazos de resolución de las reclamaciones, dados los efectos perjudiciales que para la ciudadanía tiene el desconocimiento de la voluntad administrativa sobre su pretensión.

4. Estamos asistiendo a la imposición por parte de las haciendas forales de una obligación cada vez más generalizada y prácticamente indiscriminada de presentación electrónica de algunos tributos y ello, con total independencia de la edad de los contribuyentes, su nivel de formación, posibilidades reales de acceso a las tecnologías necesarias, e ignorando sus destrezas y habilidades telemáticas. Además, esa necesaria presentación telemática de la autoliquidación se está planteando en ausencia de una oferta adecuadamente dimensionada no sólo de una asistencia sustantiva y técnica para poder resolver de una forma ágil y sencilla los problemas y las incidencias que se producen, sino también sin la puesta a su disposición de los equipos, tecnologías y acompañamientos precisos, para poder completar correctamente esos procedimientos en las oficinas forales.

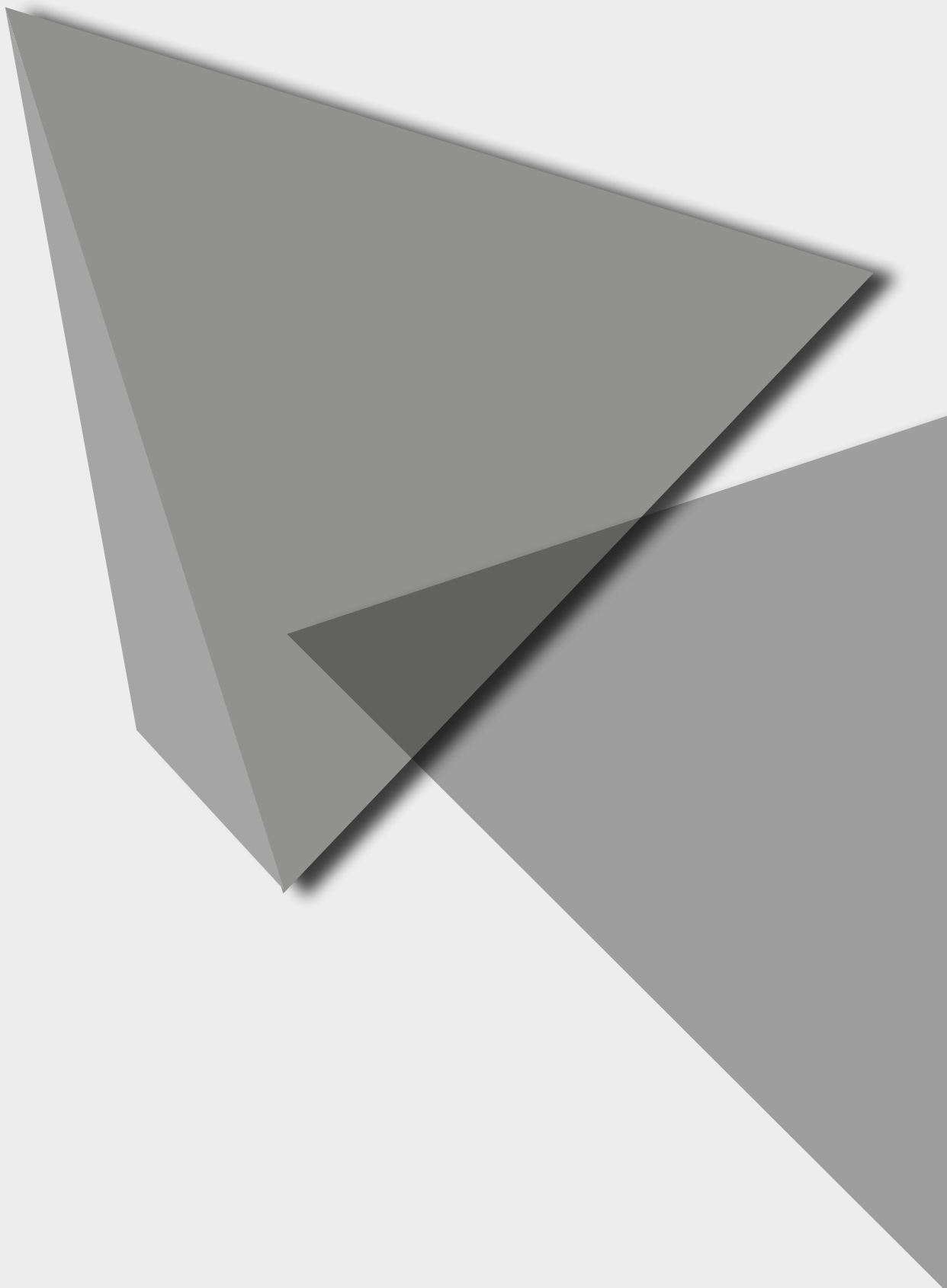
La digitalización de la Administración y de la propia sociedad está avanzando de una forma exponencial. No obstante, a las administraciones públicas también les corresponde remover los obstáculos para que nadie quede excluido en ese proceso y, en consecuencia, les compete adoptar las medidas de promoción que permitan salvar la brecha digital de las personas que, por razones económicas, de edad o de capacitación digital, no pueden acceder a esas tecnologías.

5. La recaudación de las haciendas vascas ha superado los buenos valores prepandémicos. Ello no es óbice para que la lucha contra el fraude y la elusión fiscal deban continuar presidiendo la intervención inspectora de las haciendas vascas. La administración tributaria ha de acometer los procedimientos de regularización que resulten precisos, para que este deber constitucional resulte de efectivo cumplimiento para todos.

Los procedimientos de regularización incorporan una serie de garantías a favor de la persona contribuyente, que puede solicitar el acceso al expediente, pedir una copia de la documentación que obra en él, promover cuantas alegaciones estime precisas en defensa de sus derechos, proponer la práctica de las pruebas que considere oportunas en defensa de sus derechos e intereses, presentar recursos contra las liquidaciones y sanciones, etc. Ahora bien, estas actuaciones se han de promover en el momento procesal oportuno y se debería tener presente que resultan muy complejas para amplios sectores de la población.

6. Se ha de seguir favoreciendo la adopción de acuerdos de aplazamientos y fraccionamientos de pago que no comprometan la subsistencia de las personas con economías modestas, incluso en los supuestos de incumplimientos de acuerdos previos y de falta de liquidez estructural. La situación de vulnerabilidad de algunas personas hace muy difícil que puedan afrontar el pago de su deuda, si no es mediante la concesión de un nuevo aplazamiento acorde con su precaria situación económica.

La administración tributaria debería tener presente, además, que, con carácter general, la ciudadanía no tiene los recursos, ni las destrezas para presentar, desde un primer momento, sus solicitudes de aplazamiento fundamentadas de manera adecuada y con la documentación pertinente, por lo que se debería favorecer siempre que las puedan subsanar.



Inclusión Social

Capítulo

II

4

1. El área en cifras

En el año 2022 se han tramitado 458 en el área de inclusión social, lo que supone un 18,07% del total de las quejas tramitadas en la institución. De ellas 271 fueron presentadas por mujeres, 183 por hombres y 4 fueron anónimas. Respecto al año 2021 ha disminuido un 10,9% ya que en dicho año se tramitaron 508 expedientes de queja.

Al igual que otros años, **la gran mayoría de reclamaciones recibidas** afectan a la disconformidad de la ciudadanía con la gestión pública de las prestaciones económicas derivadas de la [Ley 18/2008, de 23 de diciembre](#), para la Garantía de Ingresos y la Inclusión Social, principalmente, renta de garantía de Ingresos (RGI), y prestación complementaria de vivienda (PCV). Estas quejas conciernen al actual Departamento de Empleo y Trabajo del Gobierno Vasco, en concreto a Lanbide (Servicio vasco de Empleo), como organismo gestor de dichas prestaciones económicas.

Por administraciones afectadas las quejas se distribuyen de la siguiente manera:

- Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)..... 396
- Administración local 32
- Administración foral..... 3

En función de las subáreas temáticas que se abordan en las quejas recibidas en el área de Inclusión Social, se puede establecer la siguiente clasificación:

- Prestaciones económicas derivadas de la Ley para la Garantía de Ingresos y la Inclusión Social (RGI, PCV y AES)..... 421
- Prestaciones y servicios destinados a las personas en situación de exclusión social..... 25
- Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo..... 9
- Derechos de la ciudadanía. 3

En lo que se refiere a la colaboración de las administraciones públicas y al **plazo de respuesta**, se sigue detectando un retraso elevado en muchos expedientes de queja por parte del Departamento de Trabajo y Empleo del Gobierno Vasco. La ampliación de funciones derivadas, inicialmente, por la encomienda de gestión y, posteriormente, por la transferencia del ingreso mínimo vital (IMV) a Euskadi, han dificultado seguramente el cumplimiento de los plazos comprometidos. El año 2023 va a ser, por ello, clave para la mejora en los plazos de respuesta a las peticiones de colaboración del Ararteko y a las recomendaciones y sugerencias remitidas por esta institución, especialmente, con el anunciado refuerzo de personal, lo que permitirá concretar el compromiso de reducción de plazos que este Departamento ha trasladado al Ararteko en las reuniones mantenidas.

En lo que se refiere a otras administraciones públicas, destacamos al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz que también mantiene un retraso elevado en responder a las peticiones de información del Ararteko. Según ha trasladado el consistorio a esta institución, el esfuerzo realizado para dar respuesta a las necesidades derivadas de la pandemia de la COVID-19 ha hecho que el cumplimiento de los plazos se haya visto seriamente comprometido.

En el año 2022, al igual que se ha puesto de relieve en otros informes anuales, se vuelve a hacer hincapié en la importancia de mejorar la **información y orientación por parte de las oficinas de Lanbide** hacia las personas en riesgo o situación de exclusión social. La complejidad de los requisitos que deben cumplir las personas solicitantes y beneficiarias de prestaciones económicas, así como las obligaciones que deben cumplir tanto referentes a la titularidad de la RGI, como las derivadas del IMV, unido a la singularidad del colectivo compuesto por un número elevado de personas con carencias formativas, a lo que se añade en algunos casos barreras lingüísticas, hace obliga-

do seguir insistiendo a Lanbide en reforzar esta función. En las oficinas de atención a la ciudadanía del Ararteko se constata aún el desconocimiento de las personas afectadas con relación a los requisitos, obligaciones o respecto al contenido de los [criterios de aplicación de las normas por Lanbide](#) que están publicados en la página web, y que se han actualizado a lo largo del año 2022. Asimismo, se ha podido observar con preocupación que se sigue sin detallar, en los justificantes de Lanbide, la documentación que se presenta en respuesta al requerimiento de documentación, lo que lleva a que, posteriormente, las personas afirmen en muchas ocasiones que han presentado la documentación sin poder acreditarlo y cuya ausencia es motivo de archivo de la solicitud.

Se valoran de manera muy favorable los esfuerzos de Lanbide en facilitar la lectura fácil, que ya se ha podido implantar en las comunicaciones respecto al IMV, o la asistencia que en materia tecnológica se ha previsto establecer. El Ararteko debe insistir en el contenido de las recomendaciones del informe extraordinario [Administración digital y relaciones con la ciudadanía. Su aplicación a las administraciones públicas vascas](#), por ser las personas receptoras de prestaciones un colectivo que, en muchos casos, presenta necesidad de acompañamiento y asistencia en los trámites electrónicos al encontrarse en situación de vulnerabilidad digital, por lo que sigue siendo imprescindible la atención presencial. También se estima prioritario que Lanbide refuerce la atención presencial y telefónica, así como que proporcione información de calidad y orientación en un plazo adecuado a las personas que pueden ser objeto de activación laboral y que son beneficiarias de RGI en un plazo adecuado, de tal manera que se eviten demoras excesivas. A ello se une la obligada observancia del principio de igualdad de acceso a los servicios que se proveerán sin discriminación por cualquier condición personal o social, artículo 4 b) del [Decreto 7/2015, de 16 de enero](#), por el que se aprueba la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo. En este sentido, no cabría condicionar su acceso a la tenencia y uso de dispositivos electrónicos debiendo preverse la opción de varios canales de comunicación que aseguren el conocimiento de las comunicaciones y la fehaciencia de la recepción.

Las dificultades para las relaciones administrativas se ven agravadas por los **retrasos** que algunos municipios mantienen respecto a las **citas** para la atención por parte de los servicios sociales municipales, así como por las dificultades para poder contactar por teléfono por parte de las personas usuarias. Sobre este aspecto, el Ararteko comprueba con prevención que tanto la atención presencial como la comunicación telefónica están siendo sustituidos por canales telemáticos, lo que en algunos colectivos supone barreras que dificultan o incluso imposibilitan la comunicación con las administraciones públicas. En este sentido es importante recordar la previsión establecida en el artículo 13, b) la [Ley 39/2015, de 1 de octubre](#), del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPAC), que establece el derecho de la ciudadanía a ser asistida en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las administraciones públicas.

2. Quejas destacadas

En este apartado ponemos de relieve algunas de las actuaciones del Ararteko y el contenido de las resoluciones que ha dirigido a las administraciones públicas respecto a servicios y prestaciones económicas en materia de inclusión social.

2.1. La mayoría de las recomendaciones elaboradas se han dirigido al Departamento de Trabajo y Empleo del Gobierno Vasco. Al igual que otros años se ha elaborado un documento con las recomendaciones y sugerencias elaboradas en materia de RGI/PCV en el año, [documento recopilatorio 2022](#).

De todas ellas, 9 en total, 1 consta como no aceptada, 7 se encuentran pendientes de respuesta y 1 corresponde a una resolución conclusiva.

Las recomendaciones que se han elevado a los ayuntamientos han sido aceptadas en su totalidad.

Este año también destacamos que se ha mantenido la senda favorable de resolución de expedientes y de solución de los problemas que se han comunicado al Ararteko.

Ello no ha sido óbice para que se haya tenido que acudir al **procedimiento simplificado en el caso de 38** expedientes de queja de prestaciones de RGI/PCV. Se acude a este procedimiento en los expedientes de queja cuya litis ha sido objeto de varias resoluciones del Ararteko y debatida en las reuniones mantenidas entre personal de ambas instituciones, sin que Lanbide acepte las consideraciones del Ararteko. En esos expedientes, que se han concluido este año, se mantienen discrepancias sobre los siguientes temas: por no haber instado la ejecución en vía judicial frente al impago de la pensión de alimentos sin que haya caducado la acción judicial; carencias en el contenido del informe policial como único medio de prueba que acredita la discrepancia entre el certificado de padrón municipal y el requisito de acreditar la residencia efectiva, o la constitución de la unidad de convivencia (UC); obligación de convivir en un mismo domicilio a los cónyuges o situaciones análogas a pesar de la imposibilidad legal de la reagrupación familiar; salidas de la Comunidad Autónoma de Euskadi (CAE) durante un periodo mayor del autorizado sin suficiente cobertura normativa; consideración de que no se acredita la residencia efectiva cuando consta la persona inscrita en el padrón municipal y se estima que no existe prueba que acredite que no reside en el domicilio señalado en el padrón municipal; denegación de una minoración de la cuantía a devolver para el pago de la deuda por prestaciones económicas percibidas de manera indebida, sin atender a la capacidad económica, así como por la compensación de la deuda pendiente con la totalidad de los atrasos acumulados sin respetar la compensación parcial mensual prevista en la normativa. Por otro lado, este año se ha avanzado respecto a las discrepancias que se mantenían respecto a la consideración de un préstamo como ingreso atípico y con relación a la exigencia de presentar un certificado de bienes

del país de origen al haber modificado Lanbide los criterios de aplicación.

2.2. Al igual que el pasado 2021, este año se ha podido observar mayor **receptividad a las consideraciones del Ararteko lo que ha determinado que se hayan podido solucionar expedientes de queja**, bien durante su tramitación o en fase de recurso de alzada.

Entre ellos destacamos los siguientes:

Se han declarado deudas prescritas en varios expedientes tras haber detectado carencias en la notificación de las resoluciones de inicio y de resolución del procedimiento de reintegro de prestaciones percibidas de manera indebida, o por el transcurso de más de cuatro años hasta que se inició el procedimiento de reintegro, por lo que Lanbide ha revisado la acción de reclamación de las prestaciones económicas.

Igualmente, Lanbide ha revisado expedientes de extinción de la PCV tras la [Instrucción 1/2020, de 4 de febrero](#), del Viceconsejero de Vivienda (Instrucción 1/2020) que prevé que no cabe acordar la baja en la inscripción en el Registro de Solicitantes de Vivienda protegida, cuando la UC es beneficiario de la PCV. El Ararteko analizó esta problemática en la [Resolución del Ararteko de 20 de mayo de 2022](#), que concluye una actuación en una queja relativa a la disconformidad con la extinción de la PCV por parte de Lanbide en la que se analizaba el problema y se proponía al Departamento de Trabajo y Empleo del Gobierno Vasco que revisara los apartados 9.2 y 10.2 del documento de criterios aprobados por Lanbide al no resultar coherentes con el contenido de la Instrucción 1/2020.

También se han resuelto de manera favorable expedientes en los que Lanbide denegaba la solicitud de RGI porque cuestionaba que las personas pudieran hacer frente a sus gastos, como el supuesto de subarrendar una habitación cuando se carece de ingresos. El Ararteko ha trasladado que no se incumple ningún requisito para el acceso a las prestaciones por el hecho de afrontar los gastos y necesidades de subsistencia con anterioridad a presentar la solicitud.

La interpretación inicial extensiva del requisito de hacer valer derechos de contenido económico se ha ponderado en varios expedientes de queja, por ejemplo, al vincularlo a la no renovación de un pasaporte o a una salida durante más tiempo que el permitido, o por entender que no hacer valer los derechos económicos conllevaba la pérdida de una renta activa de inserción (RAI).

Asimismo, el organismo autónomo de empleo está aceptando, de conformidad a la jurisprudencia y en consonancia con varias resoluciones del Ararteko (entre otras, [Resolución del Ararteko, de 13 de julio de 2021](#)), la presentación de documentación nueva en fase de resolución del recurso de alzada para acreditar el cumplimiento de los requisitos.

Además, Lanbide ha acordado dejar sin efecto la denegación de una RGI a una mujer que vivía en un alojamiento destinado a personas sin hogar, en concreto en el centro Aterpe de Acogida Nocturna de Donostia/San Sebastián, por considerar que tratándose de un alojamiento colectivo no era de aplicación la limitación de dos UC. Esta problemática fue analizada con anterioridad en las resoluciones del Ararteko, [Resolución 2021R-322-19 del Ararteko, de 26 de marzo de 2021](#), y [Resolución 2021R-1000-18 del Ararteko, de 26 de marzo de 2021](#).

Se ha revisado una denegación de una prestación de RGI a una familia monoparental a consecuencia de una denegación motivada por la conducta de la titular con la que anteriormente convivía, sin tener en cuenta la previsión del artículo 28.4 de la [Ley 18/2008, de 23 de diciembre](#), para la Garantía de Ingresos y para la Inclusión Social que contempla que se tramitará con carácter de urgencia en los casos en los que la extinción en la persona hasta entonces titular implique perjuicios manifiestos a los demás miembros de la Unidad de Convivencia.

En otro expediente se ha revisado el cómputo de una herencia como ingreso atípico, en vez de como patrimonio, lo que disminuía la cuantía de la RGI que le correspondía, sin haber variado su situación económica.

También mencionamos el requerimiento de documentación de identificación de un menor de 14 años, sin que expresamente se prevea dicho requisito a ningún menor, como reconoció Lanbide, por lo que no va a exigir, posteriormente, su presentación en futuras tramitaciones.

Se hace referencia, asimismo, a una queja en la que Lanbide revisó la denegación de la prestación de la RGI por imputarse una venta de la vivienda conyugal como ingreso atípico, sin tener en cuenta el contenido de la Instrucción JAR-DBE-001, sobre los ingresos atípicos percibidos antes de solicitar la prestación y que no hay ninguna previsión normativa para su cómputo previo.

Además, se ha revisado una resolución suspensiva de la RGI por no haberse dado validez a un poder notarial que confería amplias facultades de representación a una tía respecto a la sobrina, aunque no fuera estrictamente un nombramiento de tutor, sino una guarda de hecho prevista en los artículos 303, 304 y 306 del Código Civil, que se justificaba en razones médicas. Lanbide ha aceptado las consideraciones relativas a la imposibilidad en estos casos del nombramiento de tutor, por no estar en situación de desamparo, cuando no procede una privación de la patria potestad.

Por último, se hace alusión a un expediente de queja que comprendía varias vertientes por afectar a personas con problemas de salud mental y valoración de discapacidad y exclusión social que habían sido dadas de altas en un hospital psiquiátrico tras haber permanecido durante más de un año por lo que se había acordado la extinción de la RGI. Lanbide mostró su conformidad con reforzar la coordinación con las y los trabajadores sociales de los hospitales

psiquiátricos para facilitar la reanudación de la RGI y se ha anunciado que la nueva Ley va a facilitar la recuperación de la situación anterior previa al ingreso hospitalario.

Otro aspecto de mejora que se ha visto este año ha sido la publicación del nuevo **documento de criterios** en materia de RGI, así como su actualización en el mes de octubre de 2022, en el que se incorporaron algunas de las propuestas de mejora remitidas por esta institución. Este nuevo documento de criterios ha supuesto avances importantes, entre los que destacamos, la falta de exigencia de la presentación del certificado de bienes, salvo indicios fundados de que es titular de recursos económicos y patrimoniales en su país de origen, la incorporación de la conciliación familiar como causa que justifica el cese voluntario o el rechazo a una oferta de trabajo y la consideración de que la suscripción de un préstamo no se considera incumplimiento de obligación o ingreso atípico, en determinadas circunstancias. La aplicación de los nuevos criterios está permitiendo que se solucionen problemas que hasta la fecha daban lugar a denegaciones y extinciones de prestaciones económicas.

2.3. En este epígrafe mencionamos el **contenido de las quejas** que hemos recibido con relación a las prestaciones de renta de garantía de ingresos y prestación complementaria de vivienda y la opinión que se ha trasladado a Lanbide por parte del Ararteko:

Quejas que afectan a la denegación, suspensión y extinción de prestaciones económicas derivadas de la Ley para la Garantía de Ingresos y la Inclusión Social

2.3.1. Dificultades en las notificaciones

En ocasiones, los buzones de algunas viviendas presentan problemas para asegurar la recepción de correos postales y los avisos de llegada. El conocimiento del contenido de una resolución administrativa que afecta a los intereses y derechos de las personas, según reiterada jurisprudencia constitucional, está en la base de cualquier notificación administrativa. A su vez, los cambios de domicilios y la localización de viviendas en barrios degradados dificultan el cumplimiento de dicha premisa. La importancia de que la persona pueda conocer el contenido de las resoluciones de Lanbide hace necesario estudiar propuestas sobre diferentes canales de comunicación y dotar de garantías que aseguren la efectividad de la recepción y conocimiento de las mismas.

2.3.2. Importancia de mejorar la motivación de las resoluciones y la información en la atención ciudadana

En una resolución del Ararteko de extinción de las prestaciones, así como en la resolución de denegación de reconocimiento de las prestaciones, **Resolución del Ararteko, de fecha 21 de febrero de 2022**, se valoró que existía un margen de mejora por cuanto que Lanbide podría haber actuado de manera más garantista, conforme a las exi-

gencias derivadas de la obligada motivación de los actos administrativos y haber incluido la consecuencia de no poder volver a solicitar las RGI en el periodo de un año, junto con su previsión normativa.

2.3.3. Denegación de la RGI por no acreditar la residencia efectiva

En opinión del Ararteko, las administraciones públicas deberían tener en cuenta las implicaciones que tuvo la crisis sanitaria. La denegación de la RGI por no cumplir en este contexto sanitario el requisito de residencia efectiva no es razonable en algunos supuestos. El Ararteko trasladó a Lanbide que no tiene un fundamento objetivo entender que, debido a que tuvo que permanecer de manera involuntaria 5 meses fuera de la CAE, el reclamante haya perdido la residencia efectiva, ya que las razones que justifican y explican la prolongación de la estancia en aquel país tuvieron la entidad suficiente para entender que su intención seguía siendo la de residir en la CAE. **Resolución del Ararteko, de 20 de octubre de 2022**. Pendiente de respuesta.

2.3.4. Inexistencia de causa de suspensión al acreditar haber colaborado con Lanbide

El Ararteko ha estimado que no debería haberse acordado la suspensión temporal del derecho a la RGI al no acreditarse el incumplimiento de las obligaciones señaladas en la motivación de la resolución. El reclamante acredita que ha colaborado con la administración y ha justificado la imposibilidad temporal de abono de la pensión de alimentos de manera completa, sin que pueda equipararse dicha imposibilidad con el incumplimiento de la obligación de toda persona titular de administrar responsablemente los recursos con el fin de evitar el agravamiento de la situación económica o de la situación de exclusión **Resolución del Ararteko, de 11 de octubre de 2022**. Pendiente de respuesta.

2.3.5. Inexistencia de causa para acordar la suspensión cautelar

En opinión del Ararteko el hecho de no aportar, tras su requerimiento, la resolución de denegación de la renovación de la autorización administrativa de residencia y trabajo no era causa de suspensión cautelar cuando lo que había tenido lugar había sido un incumplimiento de una obligación (no colaborar con la Administración) y no de un requisito. Lanbide, además, entendió que el hecho de que dejara de percibir la pensión no contributiva por invalidez, por la no renovación de la autorización de residencia, conllevaba incurrir en causa de extinción por no hacer valer un derecho de contenido económico. Sin embargo, a juicio del Ararteko, no es posible establecer una vinculación directa entre esta falta de aportación documental y el incumplimiento de la obligación de hacer valer derechos de contenido económico. Además, Lanbide tampoco declaró la caducidad del procedimiento incoado una vez transcurrió el plazo de tres meses previsto por la ley para dictar la resolución de mantenimiento, suspensión o extinción de la prestación ni

había ponderado adecuadamente los perjuicios de difícil o imposible reparación que la suspensión cautelar del abono de la prestación podía ocasionar a la promotora de esta queja. **Resolución del Ararteko, de 22 de junio de 2022.** Pendiente de respuesta.

2.3.6. *Improcedencia del mantenimiento de la suspensión por no ser una obligación del arrendatario la inscripción del contrato de arrendamiento en el Registro de Contratos de Arrendamiento de Fincas Urbanas*

El Ararteko ha seguido trasladando a Lanbide su opinión con relación a la obligación de inscribir los contratos de arrendamiento por parte de personas arrendatarias y subarrendatarias. El **Decreto 42/2016, de 15 de marzo**, del depósito de fianzas y del Registro de Contratos de Arrendamiento de Fincas Urbanas de la Comunidad Autónoma de Euskadi configura la inscripción del contrato de arrendamiento como una obligación de la persona arrendadora y solo de forma subsidiaria cabe su inscripción por parte de la persona arrendataria. A mayor abundamiento, se prevé la posibilidad de que las delegaciones territoriales de Vivienda inscriban el contrato de oficio. Además, la **Ley 3/2015, de 18 de junio**, de vivienda no establece sanción alguna para el arrendatario. Al no ser una obligación la inscripción en el referido Registro no debería condicionarse a la misma el acceso a la RGI/PCV. Por este motivo, Lanbide debería haber reanudado la prestación de RGI en este caso. **Resolución del Ararteko, de 20 de diciembre de 2022.** Pendiente de respuesta.

2.3.7. *Interpretación excesivamente rigurosa del requisito de hacer valer un derecho de contenido económico y la importancia de la apertura del procedimiento de prueba*

En numerosos expedientes el Ararteko ha puesto de relieve una interpretación extensiva del requisito-obligación hacer valer un derecho de contenido económico y la necesidad de abrir un periodo de prueba, así en la **Resolución del Ararteko, de 24 de mayo de 2022.** Pendiente de respuesta.

2.3.8. *Inexistencia de causa de extinción cuando la segunda resolución de suspensión corresponde a una resolución que acuerda el mantenimiento de la suspensión*

En opinión del Ararteko no cabe asimilar una resolución de suspensión, tras detectar un incumplimiento de una obligación como beneficiaria de la RGI/PCV, con un procedimiento por el que se deniega la reanudación de la prestación suspendida y se acuerda mantener la suspensión del derecho a la RGI, entendiéndose que al no reanudar se ha incurrido en doble suspensión. **Resolución del Ararteko, de 20 de diciembre de 2022.** Pendiente de respuesta.

2.3.9. *Importancia del impulso de la reanudación de oficio*

El Ararteko ha recomendado a Lanbide que estudie la posibilidad de articular un mecanismo interno que, a modo de alerta, ponga en conocimiento de la persona responsable de la instrucción del procedimiento de revisión que la causa que motivó la suspensión de las prestaciones ha decaído, a los efectos de que proceda de oficio a la reanudación de las mismas. **Resolución del Ararteko, de 14 de noviembre de 2022.** Pendiente de respuesta.

2.3.10. *Carencias en el procedimiento de reclamación de prestaciones percibidas de manera indebida*

Se siguen detectando carencias en el procedimiento de reclamación de prestaciones. Así, se constata un elevado retraso en responder a las solicitudes de minoración de la cuantía de abono para el pago fraccionado de la deuda, lo que conlleva tener que devolver cuantías elevadas por la deuda generada y dificulta hacer frente a las necesidades básicas. Además, se ha podido comprobar que hay dificultades en conocer el contenido de la resolución que declara una deuda, cuando las personas a quienes se les reclama no son titulares de la RGI, habiendo tenido conocimiento de la misma, en muchas ocasiones, tras sufrir un embargo. Se estima por ello fundamental que se extreme la diligencia en la notificación de las resoluciones. Asimismo, es crucial que haya facilidades para el fraccionamiento tanto en vía voluntaria como en vía ejecutiva por las consecuencias que supone en este colectivo al poder agravar procesos de exclusión social.

En ese sentido, mencionamos un expediente en el que hubo un elevado retraso en proceder a la reclamación de las cuantías percibidas de manera indebida, por no haber extremado la diligencia en la notificación de los distintos actos que componían el procedimiento de reintegro, **Resolución del Ararteko, de 15 de noviembre de 2022.** Pendiente de respuesta.

Quejas que afectan a las prestaciones y servicios destinados a las personas en situación de exclusión social

2.3.11. *Problemáticas derivadas de la exclusión residencial o sin hogarismo*

Al igual que en el año 2021, en el pasado año se han seguido recibiendo quejas de personas sin hogar. Las quejas recibidas están motivadas por la ausencia de plazas residenciales suficientes para cubrir las necesidades existentes y con el cumplimiento de los requisitos de acceso a las mismas, la falta de adecuación a las necesidades específicas de las personas usuarias (por sexo, edad, salud mental, seguridad...). Otros motivos de las quejan han

sido las carencias en la intervención social, las necesidades sanitarias y otras necesidades básicas no cubiertas (como es la higiene o la alimentación), así como por problemas en la coordinación intra e interadministrativa, que deja sin atención a las personas en la salida de los centros residenciales. Las quejas también están relacionadas con las dificultades asociadas a la importancia de determinados trámites administrativos para el itinerario de inclusión social, y con algunos problemas relacionados con los desalojos de los asentamientos informales y por las expulsiones de los recursos sociales, sin alternativa habitacional. Algunas de estas quejas afectaban a mujeres, la mayoría de una edad superior a 50 años, lo que ha constituido un factor de preocupación adicional.

Esta problemática fue analizada por el Ararteko en el [seguimiento](#) de la [Recomendación General del Ararteko 2/2020, de 5 de junio](#): *“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)”*.

El aumento y permanencia de personas sin hogar en nuestras calles es una realidad que cuestiona nuestro sistema desde la perspectiva de los derechos humanos. Ello junto a los desalojos que estas personas sufren en los asentamientos improvisados, sin ningún recurso habitacional alternativo, 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 y residencial que ya padecían. El Ararteko en sus intervenciones ha trasladado el contenido de la [Resolución del Parlamento Europeo, de 21 de enero de 2021](#), sobre el acceso a una vivienda digna y asequible para todos. En la misma el Parlamento Europeo pide a la Comisión y a los Estados miembros que prohíban tanto el desalojo forzoso de personas sin hogar de espacios públicos, a menos que se les ofrezca una alternativa segura de alojamiento, como la destrucción de sus pertenencias personales. El Ararteko ha insistido en la importancia de la comunicación previa a las personas de que van a ser objeto de un desalojo y de la fecha en que se va a proceder al mismo, así como de la información sobre la atención social que se provee desde el servicio de urgencias sociales. Asimismo, se ha hecho hincapié en la importancia de la coordinación entre los servicios sociales y la policía local.

La existencia de mujeres en la calle, con independencia de que estén acompañadas por su pareja, plantea serios interrogantes sobre las medidas preventivas que deben adoptarse y sobre la atención a las necesidades de las mujeres sin hogar. La atención a estas necesidades conlleva una adaptación completa de los servicios de urgencia sociales para garantizar su seguridad. Asimismo, el impacto de la violencia contra las mujeres sin hogar debe obligar a llevar a cabo actuaciones para detectar situaciones de sin hogarismo encubierto.

2.3.12. Acceso, salidas y expulsiones de los servicios residenciales

En el análisis de quejas que afectaban a personas en situación de exclusión social en Gipuzkoa, el Ararteko ha podido constatar positivamente la agilidad en la elaboración de informe de valoración de la exclusión social y la posterior asignación de plazas residenciales.

Además, se han recibido quejas con relación a la expulsión de centros residenciales en Bilbao y en Donostia/San Sebastián. El Ararteko viene haciendo hincapié en la importancia de disponer de un Reglamento de Servicios que contenga, entre otras previsiones, el procedimiento de expulsión del centro residencial y la tipificación de las infracciones y sanciones, así como la previsión de la adopción de medidas cautelares.

Por otra parte, el Ararteko ha trasladado la reflexión sobre si cabe excluir del derecho a la asistencia social sobre la base de la conducta de la persona, así como la extensión y alcance de la sanción en los casos de situaciones de desprotección. Se han puesto de relieve las previsiones de la Carta Social Europea Revisada (CSER), que reconoce el derecho a la asistencia social. En este sentido, el [Comité Europeo de Derechos Sociales](#) (el Comité) ha dictaminado que, en virtud del referido artículo 13, no debe dejarse en una situación de desprotección total a ninguna persona en situación de necesidad. El Comité ha declarado que, aún en los casos en los que está justificada una limitación en el disfrute del derecho a la asistencia social, ésta ha de ser objeto de interpretación restrictiva, y ha de tener una base legal clara, perseguir un fin legítimo, y estar justificada en una sociedad democrática. En consecuencia, en opinión del Ararteko, la expulsión de los recursos residenciales en base a la conducta de las personas sin ninguna alternativa habitacional debería limitarse y, en todo caso, exige una reflexión tras la entrada en vigor de la CSER para evitar interpretaciones excesivamente rigoristas de la normativa de aplicación.

2.3.13. Negativa de los servicios sociales municipales a la elaboración del informe requerido para la tramitación del procedimiento de adjudicación de una vivienda por el procedimiento extraordinario

En la tramitación de las quejas recibidas, el Ararteko ha trasladado a los ayuntamientos que la negativa a realizar dicho informe debe estar motivada, al estar prevista en la normativa la realización de dicha solicitud, por lo que la posibilidad de su presentación debería ser independiente del municipio en el que se resida. En el apartado correspondiente al área de Vivienda de este mismo capítulo se analiza con mayor detalle este procedimiento.

2.3.14. Quejas que afectan a la tramitación de las ayudas de emergencia social

En el año 2022 se han elevado sendas resoluciones que analizan el procedimiento de revisión y reintegro de las AES.

En la **Resolución del Ararteko, de 22 de abril de 2022** el Ararteko analizó el procedimiento seguido por el Ayuntamiento de Erandio de exigir la acreditación del importe total de la cuantía solicitada y no de la ayuda concedida. En opinión de esta institución, ni la normativa reguladora de las AES ni la resolución de concesión exigen la acreditación del importe de la cuantía de la ayuda solicitada. La justificación de la cuantía solicitada está prevista cuando se trata de subvenciones que consisten en disposiciones dinerarias destinadas a realizar una actividad o proyecto de interés social. Las AES no tienen dicha finalidad, sino que su naturaleza es similar a la de otras prestaciones económicas que están destinadas a satisfacer las necesidades básicas de las personas por encontrarse en una situación de vulnerabilidad social y económica. La recomendación fue aceptada por el Ayuntamiento de Erandio, que devolvió la cantidad que se había considerado no justificada.

En la **Resolución del Ararteko, de 21 de abril de 2022**, se recordó al Ayuntamiento de Deba que la normativa reguladora de las AES no condiciona su concesión a la suscripción de un convenio de inserción, ya que las AES son prestaciones no periódicas, de naturaleza económica. Por tanto, las personas beneficiarias tienen obligación de justificar los gastos, mediante facturas o justificantes de los gastos realizados, y solamente en el supuesto de que las facturas o justificantes no se presentaran en el plazo indicado, el Ayuntamiento debe establecer la obligación de reintegro por parte de la persona beneficiaria de las prestaciones indebidamente percibidas o en cuantía indebida. La recomendación fue aceptada por el Ayuntamiento de Deba.

Por último, cabría mencionar en este apartado la **Resolución del Ararteko, de 11 de julio de 2022**, en la que se recomendó al Ayuntamiento de Barakaldo 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”.

Quejas relacionadas con el funcionamiento de la Administración, en concreto, relativas a la gestión del ingreso mínimo vital

2.3.15. La multiplicidad de las prestaciones destinadas a dar cobertura a necesidades sociales plantea el reto de la compatibilidad entre ellas. El conocimiento de todas ellas, su naturaleza subsidiaria y complementaria o prioritaria es complejo y ha generado, en ocasiones, problemas como la extinción de prestaciones por superar ingresos o por no hacer valer derechos de contenido económico. Este problema, en estos momentos, afecta al IMV como prestación social básica, que puede estar complementada por otras prestaciones económicas, como es la RGI, que garantiza ingresos mensuales mínimos superiores.

Entre los motivos de queja que se han recibido con relación al IMV se destaca la demora en la resolución de las solicitudes

presentadas ante el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS), así como ante Lanbide durante la vigencia de la encomienda de gestión y, posteriormente, tras la transferencia.

Otros problemas detectados que han sido fuente de numerosas quejas son los siguientes:

Por un lado, los que afectan a la falta de envío de expedientes por parte de Lanbide al INSS de aquellas personas beneficiarias de la RGI que, tras la recepción de un mensaje de SMS de Lanbide prestaron su consentimiento para la cesión de datos al INSS a los efectos de la tramitación de la solicitud de IMV. Según ha podido conocer esta institución, una vez obtenidas las conformidades, Lanbide procedió a seleccionar a las potenciales personas beneficiarias, excluyendo del proceso automático de reconocimiento a aquellas respecto de las cuales no pudo llevar a cabo una verificación automatizada del cumplimiento de requisitos de acceso a la prestación y que requería de una verificación manual o en las cuales apreciaba un potencial incumplimiento de requisitos. Así, la conformidad para tramitar de oficio la solicitud no implicaba la presentación de la misma y, aunque en muchos casos las personas han seguido siendo beneficiarias de la RGI, se ha podido comprobar que Lanbide no les comunicó expresamente que no se iba a tramitar su solicitud y que podían presentar una solicitud personalmente. Por tanto, ello ha generado una problemática en los supuestos en los que con posterioridad se ha extinguido/suspendido su derecho a la RGI o bien cuando, en función de la composición y características de la UC, se hubiese percibido una cuantía mayor de IMV que de RGI (por aplicación del complemento de ayuda para la infancia o en los supuestos especiales de UC monoparental, o cuando hay situaciones de discapacidad, dependencia, incapacidad absoluta o gran invalidez).

El Ararteko ha trasladado a Lanbide, en una reunión mantenida, que debería haber comunicado a quienes resultaron excluidos del proceso, que su solicitud no había sido tramitada, y su derecho a presentar la solicitud por su cuenta. Lanbide ha informado a esta defensoría que va a proceder a enviar dicha comunicación por escrito.

Otro problema tiene que ver con los efectos que está suponiendo la concesión del IMV cuando se es beneficiario de RGI/PCV. La posterior extinción del IMV a las UC que cumplen los requisitos para ser beneficiarias de RGI ha conllevado efectos perjudiciales. En algunos casos se había extinguido el derecho a la RGI o se había disminuido su cuantía. El problema principal estriba en la comprobación del requisito de vulnerabilidad económica, que se comprueba tras la concesión del IMV, y ha conllevado la obligación de devolver prestaciones de IMV indebidas. Las personas afectadas han pedido a Lanbide que compense la disminución de los ingresos derivadas de la revisión de su derecho al IMV. En las reuniones mantenidas Lanbide ha sido receptivo a analizar y, en su caso, abonar las cuantías dejadas de percibir.

3. Contexto normativo y social

En el año 2022 se ha aprobado la [Ley 14/2022, de 22 de diciembre](#), del Sistema Vasco de Garantía de Ingresos y para la Inclusión. Su aprobación ha supuesto mayor protección a grupos y situaciones especialmente vulnerables, que habían sido objeto de pronunciamiento por parte del Ararteko. También ha conllevado cambios positivos en el modelo. La valoración de la nueva Ley será objeto de futuros pronunciamientos de esta institución en el desarrollo de las funciones que tiene encomendadas, principalmente, como resultado de la tramitación de las quejas que formula la ciudadanía.

Asimismo, se ha transferido la gestión del IMV mediante la [Orden TER/253/2022, de 30 de marzo](#), por la que se publica el Acuerdo de la Comisión Mixta de Transferencias Administración del Estado-Comunidad Autónoma del País Vasco, de 16 de marzo de 2022, de establecimiento del convenio para la asunción por la Comunidad Autónoma del País Vasco de la gestión de la prestación no contributiva del ingreso mínimo vital.

Como datos que ayudan a comprender el contexto económico y social en el que se encuentra la sociedad vasca, podrán citarse los siguientes:

- En noviembre de 2022 había 19.843 expedientes de IMV en Euskadi, con un total de 41.845 personas beneficiarias y 49.313 expediente de RGI, con un total de 103.743 personas beneficiarias.
- Según la [encuesta de personas sin hogar en la CAE](#), la población sin hogar atendida en centros de alojamiento y en comedores sociales en 2022 se estima en 4.456 personas, lo que supone un incremento del 113% respecto al año 2012. Destaca también el aumento de las mujeres dentro del colectivo, así como de las personas jóvenes y extranjeras. Atendiendo a sus características principales, el perfil de la persona sin hogar en la CAE es un hombre extranjero, joven, de entre 18 y 44 años, soltero, con estudios secundarios y en paro.

Bajo este epígrafe mencionamos también el [informe del Relator Especial sobre la extrema pobreza y los derechos humanos de la Naciones Unidas](#) Olivier De Schutter “La no percepción de derechos en el contexto de la protección social”. El informe analiza el fenómeno por el que las personas en situación de pobreza y exclusión social no solicitan prestaciones económicas destinadas a hacer frente o paliar situaciones de necesidad y señala la necesidad de un replanteamiento de la protección social, no como un favor otorgado por unos gobiernos benévolos, sino como un derecho humano. En Euskadi, aproximadamente un 30% de la población en riesgo de pobreza real no accede a estas prestaciones según la [Encuesta de Pobreza y Desigualdades Sociales 2020](#).

Asimismo, cabría citar la [propuesta de la Comisión sobre un ingreso mínimo para garantizar la inclusión social](#).

También resulta de interés la [Resolución del Parlamento Europeo, de 5 de julio de 2022](#), sobre la pobreza de las mujeres en Europa (2021/2170(INI)) y el [Informe](#) que la precedió.

El [Comité Europeo de Derechos Sociales](#) ha publicado [los resultados](#) de su evaluación periódica sobre el cumplimiento de España con los derechos que establece la [Carta Social Europea](#). Este año, la evaluación del Comité se centró en los siguientes derechos: el derecho a la seguridad y la higiene en el trabajo, el derecho a la protección de la salud, el derecho a la seguridad social, el derecho a la asistencia social y médica, el derecho a beneficiarse de los servicios sociales, el derecho de las personas de edad avanzada a la protección social

Este año se ha incrementado la partida de las AES continuando con la partida de apoyo por el COVID-19 y el fondo Isuri, destinado a las consecuencias económicas y sociales de la guerra de Ucrania.

Se mantiene el apoyo al programa de la Cruz Roja. *Pobreza energética: atención urgente a necesidades básicas*, así como otros programas de apoyo *Aukerak Suspertzen* (Agintzari) o *Azken Sarea Indartzen* (Caritas diocesana).

El Observatorio Vasco de Servicios Sociales tiene un nuevo portal: [Behatuz](#).

Aunque la CAE sigue siendo la Comunidad Autónoma con mayor gasto en servicios sociales también presenta ineficiencias, según el último [Índice de desarrollo de los servicios sociales](#).

Por último, el [informe FOESSA 2022](#) sobre exclusión y desarrollo social en Euskadi alerta sobre el crecimiento de las situaciones de exclusión residencial, así como sobre el porcentaje de población con gastos excesivos de vivienda y respecto a la brecha digital, como nuevo elemento excluyente. Por contra, destaca el impacto de la RGI en reducir la pobreza y la desigualdad en Euskadi.

4. Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

4.1. Actuación de oficio sobre requisitos de acceso a la RGI. Fecha en la que da comienzo el cómputo máximo de tiempo de las unidades de convivencia especiales con niños y niñas a cargo

El Ararteko, tras la tramitación del expediente de oficio, emitió una recomendación en la que trasladó a Lanbide que no cabe limitar temporalmente, mediante instrumentos de mero carácter interno y sin suficiente rango normativo, la consideración de unidad de convivencia especial con

menores a cargo establecida en la Ley. Además, sugirió la necesidad de reflexionar sobre las consecuencias que conlleva la imposibilidad de vivir, en un mismo marco físico, varias unidades de convivencia que tienen lazos de consanguinidad o afinidad entre sí, en atención a los obstáculos existentes para el acceso a una vivienda que sufren determinados colectivos como son, entre otros, las familias monoparentales, familias con personas con dependencia o discapacidad a cargo, personas beneficiarias de prestaciones económicas o aquellas que pertenecen a minorías culturales que sufren discriminación en el acceso a una vivienda. En opinión del Ararteko, se debería revisar cualquier limitación normativa o su interpretación cuando dificulta directa o indirectamente disfrutar de un alojamiento digno. **Resolución del Ararteko de 11 de marzo de 2022. No aceptada.**

4.2. Reuniones con administraciones públicas, servicios públicos y organizaciones sociales

4.2.1. Reuniones con organizaciones sociales

Personal del Ararteko ha mantenido varias reuniones con **EAPN EUSKADI** en las que se han compartido las dificultades de las personas en situación de exclusión social. A pesar de valorar una situación más aliviada que en otros territorios, el problema de la vivienda y de acceso a las prestaciones económicas destinadas a personas en situación de exclusión social constituye una gran preocupación en la CAE. Informaron de un estudio que se está realizando a nivel estatal sobre las dificultades de acceso al IMV. También trasladaron la preocupación sobre los problemas para poder mantener una alternativa habitacional digna tras la ocupación de una plaza en un sistema público, lo que lleva a que el avance en el itinerario de inclusión social no sea lineal y se incumpla el principio de continuidad en la atención. En otra reunión se debatió sobre la Estrategia Vasca de Personas Sin Hogar, especialmente de la importancia de que la próxima no tenga carácter voluntario para las administraciones públicas concernidas, y que exista mayor implicación de más municipios ante este grave problema social. A ello se añadió el debate sobre el problema y necesidades diferentes del sinhogarismo femenino y los retos que entrañan los procesos migratorios sin red comunitaria; así como las disfunciones que conlleva el que no haya una continuidad en la intervención por las competencias distribuidas entre atención primaria y secundaria en el sistema de servicios sociales. Finalmente, se disertó sobre la importancia de la extensión de mesa de diálogo civil a otros sistemas públicos como el de vivienda, así como sobre la necesidad de promover la participación de las personas usuarias. En la reunión se puso en valor el programa relativo al tratamiento asertivo comunitario que se ha desplegado en Bilbao en el ámbito sociosanitario, estimando de interés su despliegue en otros territorios.

Asimismo, personal del Ararteko se ha reunido con la plataforma Berri Otxoak que ha informado sobre las carencias

que presenta la gestión de las AES en el municipio de Barakaldo, que fue objeto de la anteriormente mencionada **Resolución del Ararteko, de 11 de julio de 2022**. En la reunión, los representantes de la plataforma asistentes a la misma cuestionaron los criterios relativos a la minorización de las cuantías, que entienden debería solventarse con un aumento de la partida presupuestaria. Además, trasladaron su preocupación por algunos cambios que se han producido en los últimos años, como la disminución de la atención en los servicios de urgencias sociales o la desvinculación de la gestión de las ayudas económicas de la intervención social.

4.2.2. Reuniones con Lanbide-Servicio Vasco de Empleo

Al igual que otros años se han mantenido diversas reuniones con representantes de Lanbide en las que se han analizado determinadas problemáticas que se estiman deberían ser objeto de reflexión en futuras actuaciones del organismo autónomo. Entre ellas las relacionadas con los retrasos en la respuesta a las peticiones de información del Ararteko y a la resolución de los recursos administrativos, así como los problemas derivados de la tramitación y gestión del IMV. Asimismo, se debatieron y se ha trasladado la valoración del Ararteko sobre el nuevo documento de criterios de gestión de la RGI, que ha incorporado importantes avances, aunque sigue detectándose, en opinión de esta defensoría, un margen de mejora, por lo que se han trasladado determinados aspectos que se estima deberían acogerse. En las reuniones se debatieron diferentes problemas que afectan a las quejas recibidas y que se ha hecho mención de lo largo del presente apartado, así como en las resoluciones remitidas e incorporadas en los documentos recopilatorios anuales.

4.3. Participación en ponencias y en comisiones

Se ha participado con una **ponencia en un curso de verano de la UPV** sobre “Avances en los sistemas de garantía de ingresos: consolidando una red de seguridad en un mundo en transformación”. Curso de verano de la UPV: 14-15, julio, 2022.

Por otro lado, el Ararteko ha comparecido ante la Comisión de Trabajo y Empleo del Parlamento Vasco para realizar **aportaciones en relación con el proyecto de Ley del Sistema Vasco de Garantía de Ingresos y para la Inclusión Social**.

4.4. Declaraciones institucionales

El Ararteko, en la **declaración institucional en el Día Internacional para la Erradicación de la Pobreza**, ha alertado sobre el crecimiento de la desigualdad social en Euskadi y ha subrayado la necesidad de cambios estructurales profundos para evitar el aumento de las diferencias sociales.

4.5. Seguimiento de recomendaciones generales

4.5.1. Seguimiento de la *Recomendación General del Ararteko 3/2020, de 12 de junio de 2020. Compatibilidad de las ayudas de emergencia social con la suspensión y extinción de la renta de garantía de ingresos*

El Ararteko sigue constatando que la suspensión o extinción de la RGI por parte de Lanbide condiciona la valoración de la concesión de las AES en algunos ayuntamientos. Tanto el Ayuntamiento de Bilbao, como el de Vitoria-Gasteiz han trasladado al Ararteko, que toman en consideración las resoluciones suspensivas o extintivas de la RGI y PCV a la hora de conceder AES, al entender, en el caso del Ayuntamiento de Bilbao, que no se ha hecho valer un derecho de contenido económico. En opinión de esta institución, las solicitudes de AES deberían concederse, si se valora una situación real y urgente de necesidad, y analizarse de manera individualizada, con independencia de que se sea titular de la RGI, respecto a los conceptos compatibles o se haya extinguido o suspendido el derecho a la RGI/PCV (salvo en el caso de suspensión de la PCV respecto a los conceptos compatibles), así como cuando se produce un retraso en la resolución de las solicitudes de RGI o de IMV, siempre que se cumplan los requisitos previstos en el [Decreto 4/2011 de 18 de enero](#), regulador de las AES modificado por el [Decreto 16/2017, de 17 de enero](#), para el acceso a las AES, por responder a normativa con regulación y finalidad propias. Ello no impide que los ayuntamientos, a la hora de valorar la situación urgente y real de la necesidad, puedan valorar, entre otros criterios, la conducta de la persona, o los motivos que hayan llevado a Lanbide a acordar la suspensión o la extinción del derecho a la RGI/PCV. A este respecto, ha de tenerse en cuenta que las resoluciones suspensivas y extintivas no son firmes por lo que la posterior estimación del recurso administrativo, junto a una denegación de las AES, dejaría sin ayuda a una unidad de convivencia agravando su situación de exclusión social durante un periodo que puede ser extenso, por la tardanza en la resolución del recurso administrativo, que con posterioridad se declare sin causa legal.

4.5.2. Seguimiento de la *Recomendación General del Ararteko 2/2020, de 5 de junio de 2020 sobre personas sin hogar y aportaciones a futuro*

El [documento de conclusiones](#) elaborado por la institución del Ararteko incluye un análisis del marco y contexto social, de los diagnósticos y evaluaciones existentes y de las actuaciones que se han puesto en marcha por las distintas administraciones públicas a las que se solicitó su colaboración. El Ararteko ha constatado el incremento de mujeres y hombres sin hogar en las calles de nuestras ciudades, al que también hacen referencia los diferentes diagnósti-

cos que se han consultado. 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 derivado del estado de alarma y los esfuerzos realizados para dar continuidad a los procesos de inclusión. Tras la finalización del estado de alarma, las administraciones públicas vascas 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 al Ararteko que se ha cumplido la [Recomendación general del Ararteko 2/2020, de 5 de junio de 2020](#).

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, de calidad y alineado con las políticas públicas de vivienda, servicios sociales, inclusión, empleo, salud, justicia y seguridad. En opinión del Ararteko, la atención a las personas sin hogar, mujeres y hombres debe dar un vuelco hacia infraestructuras y programas de atención dirigidos a la continuidad en la atención y a asegurar la dignidad de las instalaciones, así como a la satisfacción del derecho al disfrute de una vivienda digna y adecuada. Cualquier intervención social exige disponer de un alojamiento. El documento contiene un total de 40 propuestas, tanto de carácter integral como sectorial, en los ámbitos de vivienda, garantía de ingresos, servicios sociales y salud. Entre ellas, cabe destacar la necesidad de implicar a Emakunde y a los servicios de igualdad de las diputaciones y ayuntamientos, la importancia de la detección precoz del sinhogarismo, la relevancia de la construcción y andamiaje de vínculos de confianza tanto con el personal educativo como con la red social comunitaria para evitar itinerarios caóticos de inclusión social, garantizar el acceso a refugios de emergencia ante las inclemencias climáticas, prever medidas que combatan la aporofobia, ampliar el parque de viviendas de protección social a disposición del Gobierno Vasco, diputaciones forales y entidades sociales, transferir u adaptar las mejores prácticas, como el modelo housing first, remover los obstáculos que sufren las personas para acreditar los requisitos de acceso a las prestaciones económicas, revisar los servicios que pueden destinarse a personas sin hogar en el [Decreto 185/2015, de 6 de octubre](#), de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales y en el próximo Plan Estratégico de Servicios Sociales. También se destaca la necesidad de reflexionar sobre las medidas a adoptar frente a la situación de desprotección de personas adultas que viven en la calle y se niegan a cualquier intervención social poniendo en riesgo su integridad, analizar las posibilidades de mejora en la redistribución de los recursos de atención a las personas sin hogar más allá de las grandes ciudades de cada territorio histórico, mejorar la atención sociosanitaria en los casos en los que se necesita de una intervención simultánea y coordinada de ambos sistemas, para evitar situaciones de exclusión social y residencial tras las altas en estancias en centros hospitalarios, o prever el despliegue de la cobertura de los servicios ofrecidos a las personas sin hogar en Bizkaia a toda la población sin hogar de Euskadi.

5. Síntesis de las actuaciones del área

5.1. La gran mayoría de las quejas recibidas este año, al igual que los anteriores, afectan a la **denegación, suspensión y extinción de la RGI y PCV por parte de Lanbide**. Las resoluciones dictadas por esta institución en este ámbito se recogen en el documento: [Recopilatorio y resumen de las recomendaciones y sugerencias del Ararteko](#) en materia de prestaciones de renta de garantía de ingresos y prestación complementaria de vivienda durante el año 2022

Asimismo, se debe destacar el **aumento de quejas que afectan al IMV**. Estas quejas están relacionadas, en su gran mayoría, con el retraso en su tramitación, así como con su archivo por la falta de respuesta al requerimiento de documentación o como consecuencia de la comprobación del requisito de vulnerabilidad económica que, al realizarse con posterioridad a su concesión, ha conllevado la obligación de la devolución de las prestaciones concedidas inicialmente en concepto de IMV.

La diferente normativa y cobertura de las prestaciones de RGI e IMV ha dado lugar a la presentación de nuevas quejas ante el Ararteko por las consecuencias de la concesión y posterior extinción de IMV a las personas beneficiarias de RGI. La posterior revisión del IMV y la **reclamación de prestaciones económicas en concepto de IMV**, en los casos en los que se siguen cumpliendo los requisitos para ser unidad de convivencia beneficiaria de la RGI, ha supuesto la formulación de nuevas quejas por entender que dicha actuación perjudicaba a las personas que las han promovido.

Otra problemática relacionada con la gestión del IMV y que ha sido causa también de nuevas quejas es la que afecta al envío por parte de Lanbide, con anterioridad a la transferencia, de un mensaje solicitando la conformidad de las personas titulares de la RGI para remitir sus datos al INSS a los efectos de la tramitación de la solicitud de IMV. Se han recibido quejas en los casos en los que finalmente no se remitió dicha solicitud, bien por imposibilidad de realizar una verificación automática de los requisitos, bien por un potencial incumplimiento de los mismos, y posteriormente se les ha suspendido o extinguido la RGI, o en otros casos en los que, por las características de la UC, la cuantía del IMV que les correspondía es más elevada que la que perciben de RGI.

5.2. Esta año se han **solucionado** un número elevado de expedientes de queja sobre RGI y se han incorporado en el documento actualizado de criterios sobre su gestión, importantes progresos, como los relativos a la consideración de unidad de convivencia, la acreditación de la residencia efectiva, la justificación por razones económicas o de conciliación para el cese voluntario de la actividad laboral, la formalización de préstamos, la concreción de documentos que son considerados esenciales o la no reclamación de la pensión de alimentos en caso de víctima de violencia de

género si existe un informe del servicio social de base, entre otros avances importantes, algunos de los que ya mencionamos en el informe del año 2021.

5.3. Se mantiene la preocupación sobre la **falta de respuesta** por parte de Lanbide a las recomendaciones y sugerencias que se emiten por esta institución, así como la **tardanza** en responder tanto a las peticiones de información como a los recursos administrativos, así como a las solicitudes de IMV, lo que continúa siendo un importante problema sin resolver.

Asimismo, se mantienen las **discrepancias** en temas que tienen un impacto en las garantías y en los derechos de las personas, como las que afectan a la apertura de un periodo de prueba para la acreditación de la residencia efectiva, o para la verificación de la composición de la UC, que se estima otorgaría mayores garantías. También respecto a la compensación, tanto cuando es por el conjunto de los atrasos generados, como cuando es una minoración mensual de la nómina, ya que, a juicio del Ararteko, deberían establecerse nuevos criterios para el pago fraccionado por su impacto en los ingresos de familias con escasos recursos.

La importancia de una **atención ciudadana** de calidad y del **registro de documentación**, que permita también orientar y conocer los requisitos y obligaciones y la documentación que debe presentarse o la mejora en la justificación de la presentación de la documentación ha sido puesta de relieve en los diferentes informes del Ararteko, tanto en los informes diagnósticos (2013 y 2017), como en los informes anuales que se presenta al Parlamento Vasco. El Ararteko hace hincapié en que tras la transferencia del IMV debería ser una de las prioridades porque ayudaría a reducir el fenómeno del “*non take up*” que está siendo cada vez más objeto de análisis en diferentes informes, como se ha señalado en el epígrafe 3.

A ello se suma la relevancia de la fehaciencia en las **notificaciones** de los requerimientos de documentación y otras comunicaciones que afectan a los derechos de las personas y que estimamos deben realizarse con la diligencia que la jurisprudencia constitucional ha consagrado para evitar situaciones de indefensión.

5.4. Otras quejas han afectado a la **coordinación entre sistemas**, como es la salida de una plaza en hospitales o en recursos de atención social por las dificultades para disponer de un alojamiento, o la situación, dificultades y necesidades de las personas que viven en la calle, lo que supone un problema social en aumento. La nueva estrategia de personas sin hogar o el próximo plan estratégico de servicios sociales debería contemplar, alineados con las políticas públicas de vivienda, el garantizar un alojamiento adecuado a las personas en riesgo o situación de exclusión social por su impacto en la intervención social, competencia de los servicios sociales y en el principio de continuidad de la intervención que es de aplicación a todos los sistemas públicos.

5.5. A lo largo del 2022 se han realizado sendos **seguimientos de las recomendaciones generales** del Ararteko sobre personas sin hogar y respecto a la compatibilidad de las ayudas de emergencia social con la suspensión y extinción de la renta de garantía de ingresos, así como la relativa a la exigencia del certificado de bienes en todas las solicitudes de RGI. Respecto a la primera, 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. A pesar de ello, dicho esfuerzo no ha sido suficiente para solucionar el problema del sinhogarismo creciente en nuestras calles. En opinión del Ararteko, la atención a las personas sin hogar, mujeres y hombres debe dar un vuelco hacia infraestructuras y programas de atención dirigidos a la continuidad en la atención y a asegurar la dignidad de las instalaciones, así como a la satisfacción del derecho al disfrute de una vivienda digna y adecuada y debe tener muy presente, la singularidad del sinhogarismo femenino. En cuanto a la compatibilidad de las ayudas, aunque la mayoría de los ayuntamientos mostraron su conformidad con el contenido de la Recomendación general citada, tanto el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz como el de Bilbao han trasladado su discrepancia por estimar que la resolución suspensiva o extintiva de la RGI debería afectar a la concesión de las AES, posición sobre la que el Ararteko discrepa, como se argumentó ampliamente en la Recomendación general elaborada por esta institución, sobre la que la mayoría de los ayuntamientos han trasladado su conformidad.

Por último, respecto a la Recomendación general relativa a la exigencia del certificado de bienes en las solicitudes de RGI, este documento ha dejado de ser una *conditio iuris*, lo que se valora de manera muy positiva en atención a las consideraciones que se vertieron en la misma.

Justicia

Capítulo

II

5

1. El área en cifras

El área de justicia ha tramitado un total de 25 nuevos expedientes de queja en 2022, que representan un 0,99% del total de los admitidos a trámite por el Ararteko durante el año. A continuación, se expone su distribución por materias:

- Funcionamiento de la Administración de Justicia y de la oficina judicial..... 11
- Colegios de abogados y procuradores..... 3
- Puntos de encuentro familiar..... 3
- Otros aspectos 2
- Asistencia jurídica gratuita..... 2
- Derechos de la ciudadanía 1
- Colegios de notarios y registradores 1
- Otros colegios profesionales..... 1
- Registro civil y registro de la propiedad..... 1

En cuanto a las quejas tramitadas a lo largo del año, su estado al cierre de este informe es el siguiente:

TOTAL	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
	▶	⏸	✘	✔	💬	⏹
25	1	24	3	6	14	1

Tras la pandemia del COVID—19, se produjo un importante incremento de la litigiosidad judicial en Euskadi, afectando no ya a derechos fundamentales, sino a la debida garantía de los derechos y libertades que la administración de justicia debe asegurar. Es por ello, que este año 2022 ha supuesto tener que avanzar para recuperar la debida normalidad en la Administración de Justicia, haciendo frente a los retrasos y acumulación de causas y expedientes judiciales en los juzgados que han derivado en numerosas consultas al Ararteko en ese sentido.

El Ararteko ha atendido diversas consultas en la materia a pesar de que sólo puede actuar con relación al funcionamiento de las administraciones públicas vascas, quedando fuera, por tanto, el ámbito judicial y la función jurisdiccional que ejercen los y las integrantes de la judicatura en Euskadi.

Estas consultas relativas a plazos judiciales, retrasos de trámites y actuaciones y al funcionamiento de la administración de justicia han sido resueltas por esta institución fundamentalmente en colaboración con los jueces y las juezas decanas de los partidos judiciales, quienes tramitan estas quejas y consultas en un procedimiento propio, informando puntualmente de su resolución al Ararteko para que pueda resolver estos expedientes.

Otra causa del aumento de quejas ante el Ararteko relacionadas con la Administración de Justicia de Euskadi ha tenido que ver con la **realización de trámites ante los registros civiles**. En ese sentido, con el ánimo de coadyuvar a la resolución de dichas quejas, el Ararteko ha podido intervenir mediante gestiones informales y buenos oficios con la Dirección de Administración de Justicia del Departamento de igualdad, justicia y políticas sociales del Gobierno Vasco

y las letradas y letrados de la administración de justicia para resolver algunos asuntos en los que podía producirse un perjuicio irreparable o había implicado algún menor, como ocurre en el caso que se presenta en el punto 2.2.

Algunas de estas quejas y consultas referidas a los registros civiles tienen origen en el sistema de cita previa y la dificultad de lograr estas citas y la demora en los plazos para ello. En este sentido, el Ararteko ha venido recordando lo señalado en la [Recomendación general del Ararteko de 5 de noviembre de 2020](#). *Necesidad de reforzar la atención ciudadana para evitar perjuicios en el ejercicio de los derechos de las personas en sus relaciones con las administraciones públicas y de adoptar medidas para luchar contra la exclusión digital en situaciones de emergencia como las derivadas de la pandemia de la COVID-19.*

La [Ley 20/2011, de 21 de julio, del Registro Civil](#), creó un marco jurídico sólido para la modernización de las oficinas del Registro Civil y con el proceso de digitalización iniciado con la implantación de la plataforma digital DICIREG (adoptado mediante resolución de la Dirección de Seguridad Jurídica y Fe Pública del Ministerio de Justicia de 4 de noviembre de 2022) que permitirá a los Registros Civiles poder realizar trámites en línea, el Ararteko considera que solucionará muchos de estos problemas en un futuro próximo.

Por último, otro grupo importante de quejas es el referido a la falta de contestación en procedimientos de queja ante **colegios profesionales**. Si bien no es tarea de la institución del Ararteko valorar el comportamiento de los o las colegiadas en asuntos relativos a deontología profesional o mala praxis, es tarea del Ararteko valorar la actuación de dichos colegios profesionales en cuanto al servicio prestado al tramitar dichas reclamaciones, en tanto ejercen dicha función legalmente establecida.

En cuanto a los **medios personales y materiales al servicio de la Administración de Justicia dependientes del Gobierno Vasco**, ámbitos sobre los que el Ararteko sí es competente (edificios, oficina judicial y personal de justicia salvo jueces y juezas, fiscalía y letradas y letrados de la administración de justicia), el Ararteko ha resuelto varias quejas relativas al ejercicio del **derecho de asistencia jurídica gratuita** prestado a través de los Servicios de Orientación Jurídica de los Colegios de la abogacía de los tres territorios históricos. Para la tramitación de estas quejas el Ararteko ha podido contar con la colaboración de las Comisiones de Asistencia Jurídica Gratuita.

Por lo que se refiere a los **Puntos de Encuentro Familiar** por derivación judicial (PEF) del Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco, la mayoría de las quejas guardan relación con el contenido de los informes que emiten dichos servicios públicos para su valoración por los jueces y juezas. El Ararteko ha tenido que asesorar a las personas reclamantes en el sentido de que si bien dichos informes han sido emitidos por una instancia administrativa, la decisión sobre su validez y coherencia corresponde a la autoridad judicial que los ha encargado, por

tanto es el Juzgado el que dispone que las visitas tengan lugar en el PEF, y a dicho órgano se remiten los informes para que la autoridad judicial los valore, a diferencia del sistema de aportación de pruebas que las partes puedan presentar en los procedimientos judiciales. Por tanto, ni el Ararteko ni ninguna otra institución tienen la potestad de interferir en esa valoración, pues la misma forma parte de las funciones que la ley atribuye de modo exclusivo al poder judicial.

El Ararteko ha venido atendiendo asimismo una serie de consultas y quejas acerca de la necesidad de **acompañamiento de personas víctimas a actuaciones judiciales en los juzgados**. En ese sentido, y dada la imposibilidad de adaptar los espacios físicos en todos los partidos judiciales, el Ararteko ha venido resolviendo algunos de estos asuntos remitiéndose al [programa ZUREKIN](#) de acompañamiento integral a personas víctimas en actuaciones judiciales del Servicio de Atención a la Víctima (SAV) del Gobierno Vasco y coordinándose en algunas consultas con sus profesionales para que pudieran atender a las personas que habían reclamado ante el Ararteko, acompañándolas en sus actuaciones judiciales en los juzgados para evitar la victimización secundaria y el posible encuentro con las personas victimarias.

Respecto a los **servicios de cooperación con la justicia** del Gobierno Vasco, Servicio de Atención a la Víctima (SAV), Servicio de Justicia Restaurativa (SJR) y Servicio Vasco de Gestión de Penas (SVGP), el Ararteko realizó un especial seguimiento de los mismos durante la pandemia al ser considerados esenciales por esta institución, ya que estos servicios atienden a las necesidades de las personas víctimas y acusadas o condenadas en sus relaciones con la Administración de Justicia de Euskadi y se ocupan especialmente de las personas más vulnerables objeto de especial atención por el Ararteko. Es por ello que, el año pasado el Ararteko manifestó su preocupación, compartida con la Sala de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco, acerca de la situación de retraso y atasco del **SVGP**, acrecentada significativamente con la pandemia del COVID-19. Esta situación, sin duda, iba en contradicción con el modelo penitenciario orientado a la reinserción reiteradamente defendido por el Ararteko en sus pronunciamientos públicos e informes anuales, modelo por otra parte que ha comenzado a implementar el Gobierno Vasco a partir del 1 de octubre de 2021 con la materialización de la transferencia de la gestión de los centros penitenciarios y de reinserción social.

Por último, hay que volver a señalar que nuestra labor no hubiera sido viable sin la colaboración que en todo momento hemos recibido de la Judicatura y de la Fiscalía. Debemos agradecer expresamente, asimismo, la comunicación flexible y fluida que ha existido con el Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco así como con la [Secretaría de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia de Euskadi](#). Su intervención, junto a la receptividad mostrada por los letrados y letradas de la administración de justicia, ha sido clave para la resolución de muchas situaciones.

2. Quejas y actuaciones destacadas

A pesar de la falta de competencia del Ararteko en asuntos que se encuentran judicializados, por aplicación del artículo 13 de la **Ley 3/1985, de 27 de febrero, por la que se crea y regula la institución del Ararteko** que impide intervenir en muchas de las quejas interpuestas, el Ararteko ha podido colaborar con los operadores jurídicos e impulsar determinados asuntos fuera de su competencia formal para evitar perjuicios en la ciudadanía a través de buenos oficios y gestiones informales, colaboración que se ha confirmado además en las quejas en asuntos competencia de la institución.

Recogemos a continuación, con algo más de detalle, dos intervenciones representativas de la ayuda ofrecida por el Ararteko a las personas usuarias de nuestros juzgados y tribunales.

2.1. Intervención del Ararteko para solicitar una respuesta motivada a un Colegio de Administradores de Fincas de un territorio histórico

Situación inicial: Se dirigió al Ararteko una ciudadana debido a la falta de respuesta del colegio profesional ante la tramitación de una queja contra una colegiada por su actuación profesional alegando *mala praxis* de la misma, así como falta de atención a las numerosas llamadas y solicitudes de información sobre el asunto a pesar de haber transcurrido más de 8 meses desde la tramitación de la queja. La reclamante solicitaba asimismo que se le devolviese cierta documentación legal.

Intervención del Ararteko: El Ararteko se dirigió al presidente de dicha corporación para solicitarle información al respecto, señalándole que el colegio profesional debía responder en plazo y de forma motivada a cuantas reclamaciones se interpongan en relación a la actuación profesional de sus colegiadas y colegiados respecto a sus deberes deontológicos, también como garantía de defensa de dichos profesionales.

Por otro lado, el Ararteko señaló al presidente del colegio profesional concernido que la motivación de las resoluciones exige expresar, y hacerlo razonadamente, los motivos o razones que justifican la decisión adoptada y debe responder a todas y cada una de las cuestiones planteadas en la queja.

Resultado: La queja se solucionó dado que tras la intervención del Ararteko se recibió cumplida respuesta fundamentada del presidente del colegio profesional señalado.

Dicho colegio nos remitió asimismo toda la documentación exhaustiva de todas las actuaciones realizadas, incluida la copia de la notificación a la persona reclamante de la resolución de cierre de las diligencias informativas al no apreciar el colegio incumplimiento deontológico alguno (ámbito en el que el Ararteko carece de competencia legal para pronunciarse ya que no puede valorar el contenido de las resoluciones colegiales respecto a los supuestos de mala praxis al quedar dentro de la autonomía de actuación del colegio). Asimismo, el colegio intercedió para que la colegiada impugnada pusiera a disposición de la reclamante el visado de la documentación comunitaria en los términos solicitados.

2.2. Queja de unos padres por la imposibilidad de conseguir cita previa para acceder al Registro Civil para modificar el nombre de una menor

Situación inicial: Acudió al Ararteko el representante legal de unos padres que se quejaba de la imposibilidad de conseguir cita previa para acceder al Registro Civil para cambiar el nombre de una menor y que así pudiera acceder a asistencia sanitaria de Osakidetza.

Señalaba el reclamante que desde la pandemia no se han recuperado los servicios presenciales, hasta el punto de afectar a los derechos fundamentales.

Intervención del Ararteko: El funcionamiento y organización del Registro Civil depende de la Dirección de Seguridad Jurídica y Fe Pública del Ministerio de Justicia y queda por tanto fuera del ámbito competencial del Ararteko. No obstante, a la Dirección de Administración de Justicia del Gobierno Vasco le corresponde dotar de personal a la oficina registral y la dirección procedimental recae en una letrada o letrado de la administración de justicia. El Ararteko se dirigió a la Dirección de Administración de Justicia del Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco solicitando su colaboración en atención al interés superior de la menor implicada.

Resultado: Tras la intervención de los responsables del registro civil señalado, el Ararteko pudo asesorar al representante legal sobre los pasos necesarios para inscribir a la menor en el registro civil dado que en la partida de nacimiento constaba inscrita con un nombre diferente al expedido en el permiso de residencia. Asimismo, esta institución informó al reclamante de los pasos necesarios para obtener la tarjeta de Osakidetza y una persona responsable del registro solicitó una cita previa a nombre del padre señalando los documentos con los que debía acudir para proceder al registro de la menor.

3. Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

3.1. Recomendaciones generales

Recomendación General del Ararteko de 18 de mayo de 2021.

Pautas de actuación en casos de abuso y explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en Euskadi.

En el año 2021 el Ararteko emitió esta recomendación, de la cual ha hecho el correspondiente seguimiento en 2022 a través de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia que da cuenta más detallada de dicho seguimiento en el informe de la Oficina anexo a este informe anual. Dicha recomendación aborda de forma integral la situación de las niñas y niños en su paso por la Administración de Justicia, como elemento fundamental en relación a otros sistemas que deben coordinarse para una adecuada protección y atención de los mismos, que paliara uno de los déficits señalados por todas las personas y organizaciones especializadas en este ámbito: la respuesta fragmentada e inconexa de los distintos sistemas públicos, es decir, la ausencia de criterios comparados e itinerarios de tránsito claros en una respuesta a las víctimas necesariamente integral y ordenada.

En este sentido, el Ararteko está siguiendo asimismo con interés la puesta en marcha y desarrollo de un proyecto piloto en Vitoria-Gasteiz del modelo *Barnahus (casa de las niñas/os en islandés)* que está alineado con la orientación y las propuestas de la recomendación señalada. El modelo Barnahus para la atención a las niñas, niños y adolescentes víctimas de abuso y/o explotación sexual promueve la atención especializada e integral de las niñas y niños en un mismo recurso unificado.

3.2. Reuniones con responsables institucionales y corporativos

Tras la pandemia del COVID-19, el Ararteko y su equipo han ido recuperando en la medida de lo posible las habituales reuniones de trabajo con los operadores jurídicos y así, se ha reunido con la Sala y la Secretaría de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco (TSJPV). En la misma se ha reforzado la voluntad de colaboración mediante diversas gestiones cuya efectividad se ha puesto de manifiesto en el punto 1.

La institución del Ararteko se ha reunido en varias ocasiones con el Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco, cuyos responsables han colaborado con esta institución en el abordaje de los aspectos

estructurales que se derivan de las quejas recibidas en este ámbito de actuación y, en particular, las relativas al derecho de justicia gratuita y los puntos de encuentro familiar por derivación judicial (PEF), si bien este año 2022 las reuniones han versado fundamentalmente sobre el [Plan estratégico de justicia 2022-2028](#).

La colaboración interinstitucional en el área se extiende al **ámbito internacional** en colaboración con la Oficina de Asuntos Europeos e Internacionales del Ararteko. Este año cabe destacar en primer lugar la colaboración con el [Consejo de Europa](#) en la organización de un encuentro sobre la reconciliación entre Armenia y Azerbaiyán que tuvo lugar del 16 al 18 de mayo de 2022 en Venecia con dos delegaciones de agentes de paz de la sociedad civil de ambos países. Los participantes debatieron junto con expertos internacionales (entre ellos un representante del Ararteko) en cuatro sesiones temáticas sobre el proceso político, la contribución de las mujeres, la contribución de los jóvenes y el papel de los intercambios culturales.

Por otro lado, se puede reseñar la colaboración con la [European Union Agency for Fundamental Rights \(FRA\)](#), (Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea). Este año 2022 se ha publicado el [resumen en español](#) del [informe](#) que dicha agencia europea publicó acerca del **impacto en los derechos fundamentales y libertades** de la aplicación la [Directiva \(UE\) 2017/541 sobre la lucha contra el terrorismo](#) en Europa y que recoge las [aportaciones del Ararteko](#) al mismo.

3.3. Reuniones con asociaciones

Esta institución ha atendido todas las solicitudes recibidas de ONG y asociaciones, tanto locales como internacionales, que han solicitado asesoramiento y colaboración al Ararteko.

3.4. Participación en actos, impartición de ponencias y elaboración de materiales

La presencia pública del Ararteko ha sido activa en relación con las cuestiones abordadas en el área. De entre los foros en los que ha intervenido, cabría destacar, además de los señalados anteriormente, los siguientes:

- El Ararteko ha colaborado con el [European Forum for Restorative Justice \(EFRJ\)](#), en la organización de la 11ª Conferencia Internacional "[Justice beyond borders](#)" (21-25 Junio de 2021). Durante la misma el responsable del área de Justicia presentó internacionalmente la experiencia de un [primer círculo restaurativo en la institución del Ararteko](#).
- Durante todo el año, una vez al mes, el responsable del área de Justicia del Ararteko ha venido participando activamente como miembro del grupo de

trabajo de expertos sobre extremismo violento ([Violent Extremism-Working Group, VE-WG](#)) del EFRJ. Como resultado de dicho trabajo se publicó la guía práctica *Restorative Justice in cases of Violent Extremism and hate crimes* que ha sido traducida al español en 2022 por el área de Justicia del Ararteko y presentada en dos eventos en cuya organización y desarrollo ha participado directamente el Ararteko:

- › El 17º Simposium Internacional de la Sociedad Mundial de Victimología, “Victimización en un mundo digital. Respondiendo y conectando con las víctimas”, celebrado por primera vez en Europa en Donostia/San Sebastián del 5 al 9 de junio con la coordinación del Instituto Vasco de Criminología.
- › El congreso internacional “La Justicia Restaurativa en las prisiones: Perspectivas europeas sobre la integración de los enfoques restaurativos en el sistema vasco de justicia penal” organizado por el Instituto Internacional de Sociología Jurídica de Oñati (IISJ) los días 5 y 6 de mayo en Bilbao.

4. Síntesis de las actuaciones del área

En general podemos constatar que el acceso de la ciudadanía a los juzgados y tribunales en Euskadi va mejorando progresivamente si bien **persisten las quejas por retrasos en actuaciones judiciales y otras disfunciones derivadas del aumento de carga de trabajo debida a la pandemia**. Esta tendencia de mejora ya se apuntaba en la memoria judicial del año 2021 del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco, que constataba una tasa de congestión (1,45) inferior (-6,9%) con respecto al año 2020.


Respecto a los retrasos y dificultades en la realización de trámites en los registros civiles, hay que señalar que la [Ley 20/2011, de 21 de julio, del Registro Civil](#), implica la implantación de un Registro Civil único para toda España, informatizado, y accesible electrónicamente, que responde a una nueva concepción tecnológica del servicio, en el que la plataforma digital DICIREG se configura como el nuevo sistema para la tramitación de los expedientes por medios electrónicos, la inscripción de todos los hechos relativos al estado civil de las personas, así como la organización de la publicidad de la información registral en formato digital y el acceso telemático al mismo por parte de la ciudadanía mediante su identificación electrónica.

El despliegue de DICIREG en Euskadi ha comenzado en la Oficina General del Registro Civil de Bilbao y las oficinas colaboradoras de dicho partido judicial el 28 de noviembre de 2022, por lo que el Ararteko realizará el correspondiente seguimiento de dicha implantación con la expectativa de que pueda mejorar en el futuro muchas de las causas de las que traen objeto los asuntos referidos a los registros civiles que se han presentado ante esta institución.

En lo que se refiere a los procedimientos de queja ante colegios profesionales, el Ararteko viene reclamando de estas corporaciones públicas la debida diligencia en la tramitación así como la respuesta en plazo y de forma motivada a cuantas reclamaciones se interpongan ante los mismos en relación a la actuación profesional de sus asociados respecto a sus deberes deontológicos en aplicación de la [Ley 39/2015, de 1 de octubre](#), del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas que los incluye dentro de su ámbito de aplicación al señalar en su artículo 2.4 que “se regirán por su normativa específica en el ejercicio de las funciones públicas que les hayan atribuido por Ley o delegadas por una Administración Pública, y supletoriamente por esta Ley”.

En cuanto al **acompañamiento a personas víctimas a actuaciones judiciales, especialmente en el caso de víctimas de violencia de género**, hay que destacar que el Ararteko concluyó su intervención en una actuación de oficio por problemas de seguridad de víctimas en traslados en el nuevo Juzgado de Violencia sobre la Mujer de Vitoria-Gasteiz mediante una resolución de 21 de agosto de 2019. Esta institución viene realizando el correspondiente seguimiento a dicha resolución, puesto que las obras realizadas en ese Juzgado de Violencia sobre la Mujer supusieron un paso importante en el establecimiento de un modelo de Juzgado que garantice los derechos de las víctimas y los trabajadores de justicia y operadores jurídicos, de modo que los espacios físicos puedan ayudar de forma sustancial a evitar la victimización secundaria de las mujeres víctimas de violencia de género salvaguardando, asimismo, todos los derechos que les asisten a los acusados de acuerdo a nuestro ordenamiento jurídico garantista. Mientras las posibilidades de espacios e infraestructuras judiciales no permitan avanzar en dicho modelo (en ese sentido la anunciada adecuación para uso judicial de un edificio en Bilbao es una noticia positiva), el Ararteko ha venido considerando públicamente en los últimos años que el [programa ZUREKIN](#) de acompañamiento integral a personas víctimas en actuaciones judiciales del Servicio de Atención a la Víctima (SAV) del Gobierno Vasco está proporcionando un servicio integral de calidad que debe integrarse en las funciones del SAV. En la misma línea ha sido valorado dicho programa por el Consejo General del Poder Judicial que le ha concedido el premio a la calidad en la justicia en la categoría de “Justicia más accesible”.

En lo que refiere a la situación de **Servicio Vasco de Gestión de Penas (SVGP)**, tras manifestar el Ararteko el año pasado su preocupación compartida con la Sala de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco acerca de la situación de retraso y atasco de dicho servicio y tras realizar el correspondiente seguimiento en 2022 que ha incluido reuniones y visitas del personal del área a dicho servicio, el Ararteko ha podido constatar que a lo largo del 2022, la situación del SVGP ha ido mejorando, reduciéndose los tiempos de espera en la gestión de los expedientes de una manera significativa, aunque no definitiva, dado que las ejecutorias remitidas por los órganos judiciales no ha parado de crecer en los últimos años.



A ello ha contribuido la progresiva desaparición de las restricciones derivadas de la pandemia y la vuelta a una situación de normalidad, con la apertura y la recuperación de muchas de las plazas para el cumplimiento de los Trabajos en Beneficio de la Comunidad (TBC) que se habían cerrado en los dos años anteriores, así como la firma de un nuevo acuerdo marco con Eudel que ha impulsado la oferta de plazas municipales para el cumplimiento de TBC, sobre todo en ayuntamientos pequeños.

También se destaca la habilitación de nuevos espacios físicos en Gipuzkoa y Bizkaia, que han proporcionado unas condiciones favorables para una gestión más eficaz del trabajo de toda la plantilla prevista legalmente.

Por último, resulta significativa para el Ararteko la apuesta del SVGP por impulsar un elevado número de programas y talleres como forma de cumplimiento de los TBC que logra abordar de una manera más directa las causas de la conducta delictiva, en materias como la seguridad vial, la violencia de género o los delitos violentos, de manera que se incida de forma más efectiva en los procesos de rehabilitación de las personas penadas y en la disminución de la reincidencia, objetivos fundamentales de las penas a criterio del Ararteko.

Para finalizar, en cuanto a los **Puntos de Encuentro Familiar por derivación judicial del Gobierno Vasco** (PEF), hay que señalar que estos son servicios públicos de apoyo a los juzgados y tribunales de Euskadi cuya finalidad es facilitar el cumplimiento del derecho de los hijos e hijas a mantener relación con ambos progenitores después de la separación. Dada su naturaleza de servicio público, el Ararteko viene realizando un especial seguimiento para que su funcionamiento se ajuste al [Decreto 239/2011, de 22 de noviembre, de modificación del Decreto regulador de los puntos de encuentro familiar por derivación judicial en la Comunidad Autónoma del País Vasco](#) y a las funciones asignadas por el Gobierno Vasco.

Medio ambiente

Capítulo

II

6

1. El área en cifras

El área de medio ambiente incluye las actuaciones seguidas por el Ararteko referidas al control de las distintas categorías de contaminación que genera la actividad humana en los recursos naturales, como son el suelo, el agua o la atmósfera, y las afecciones a los espacios naturales y a la flora y a la fauna salvaje. En esta área también se incluyen las molestias y daños que genera la contaminación en la salud humana y el ámbito de intervención pública para la protección de los animales domésticos.

En el año 2022 se han recibido 112 quejas, lo que supone el 4,42% del total de las recibidas por la institución a lo largo del ejercicio. Las quejas se distribuyen por subáreas siguiendo un criterio material que hace referencia al tipo de afección medio ambiental denunciada ya sea contaminación acústica, atmosférica, del suelo y agua u otros agentes contaminantes. También se diferencian las reclamaciones relativas al procedimiento administrativo para el control ambiental y para el ejercicio de los derechos a la información y a la participación ambiental. En esta área también se incluyen las reclamaciones y quejas que tienen por objeto la protección de los animales, tanto de la fauna silvestre como otros animales domésticos.

Por administraciones afectadas las quejas se distribuyen de la siguiente manera:

- Administración local 91
- Administración general de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)..... 9
- Administración foral 4

De acuerdo con su distribución por subáreas, su clasificación resulta:

- Contaminación acústica 66
- Control ambiental 17

- Protección y tenencia de animales..... 17
- Residuos y vertidos 4
- Información y participación medioambiental..... 3
- Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo 2
- Espacios naturales protegidos. Protección flora-fauna..... 2
- Contaminación atmosférica..... 1

Respecto al estado de la tramitación y el resultado de las quejas en esta área:

TOTAL	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
	▶	⏸	✘	✔	💬	⏹
289	175	114	53	20	28	13

En términos cuantitativos la contaminación acústica continúa suponiendo el mayor número de actuaciones de queja en el área de medio ambiente. También continúan planteándose reclamaciones por la falta de una respuesta, dentro del plazo legalmente previsto, a las denuncias ambientales y a las solicitudes de acceso a la información ambiental dirigidas a las administraciones públicas vascas.

2. Quejas destacadas

2.1. Problemas derivados de la contaminación acústica

La contaminación acústica es el principal motivo de queja dentro del área del medio ambiente. Los focos de emisión del ruido provienen de las actividades de ocio y hostelería, de los equipamientos, servicios o infraestructuras públicas o de las actividades industriales. Esas emisiones acústicas pueden provocar intromisiones en los domicilios particulares de diferente intensidad, que van desde lo molesto hasta lo severamente peligroso. Este problema no es baladí ya que afecta, entre otros, a un derecho de índole constitucional como es el derecho de las personas a no sufrir contaminación por ruido en sus domicilios que, como ha consagrado el [Tribunal Europeo de Derechos Humanos](#), forma del derecho fundamental a la inviolabilidad del domicilio recogido en el artículo 8 del [Convenio Europeo de Derechos Humanos](#).

2.1.1. El ruido producido por el consumo de alcohol en los espacios públicos

Una de las cuestiones que más preocupación suscita en la ciudadanía es el incremento del consumo del alcohol en la vía pública que ha originado un número importante de consultas y reclamaciones por el ruido que genera el fenómeno denominado “botellón”. El problema es complejo ya que tiene variables en el ámbito de las políticas de juventud, salud pública, seguridad ciudadana y protección del medio ambiente. La proliferación de este fenómeno requiere un esfuerzo por parte de los poderes públicos vascos para su adecuada gestión y debe ponerse en valor el trabajo que ya han venido realizado hasta la fecha algunos ayuntamientos.

2.1.2. El ruido generado por las actividades de hostelería

Otras reclamaciones de especial relevancia son las que plantean las personas que residen en el entorno de establecimientos de hostelería que generan un excesivo impacto acústico en sus viviendas por el uso de aparatos de música y por la concentración de personas en su interior.

Las quejas plantean la falta de control ambiental por los ayuntamientos del inadecuado funcionamiento de los establecimientos de hostelería cuando incumplen las condiciones exigidas en la legislación ambiental para regularizar la actividad o para acreditar el cumplimiento de las medidas correctoras. En esos casos, la intervención municipal para exigir el cumplimiento de las medidas correctoras no ha garantizado una reducción o eliminación del excesivo nivel de ruido en la vivienda de la persona reclamante que le impide un adecuado descanso.

En la [Resolución de 5 de octubre de 2022](#), el Ararteko analizó una queja de un ciudadano que planteó la falta de

actuación del Ayuntamiento de Durango frente a las reiteradas denuncias por las irregularidades de un establecimiento de hostelería situado en las inmediaciones de su domicilio que provocaba graves molestias de ruidos y vibraciones por el elevado volumen de la música y por incumplir sistemáticamente su horario de cierre. Esta institución recomendó al ayuntamiento requerir al promotor del establecimiento la regulación de la actividad y, en caso de no poder legalizarse, proceder a su clausura definitiva. El Ayuntamiento de Durango comunicó al Ararteko que aceptaba esa recomendación.

En la [Resolución de 3 de noviembre de 2022](#) el Ararteko recomendó al Ayuntamiento de Urkabustaiz dar una respuesta efectiva a las denuncias formalizadas para garantizar que una actividad de bar se adecuase a la licencia de actividad y garantizase el cumplimiento de las medidas correctoras exigidas en el bar respecto a su vivienda. El Ararteko señalaba a esa administración municipal que debía impulsar un expediente para restablecer la legalidad medioambiental, y comunicar a las personas interesadas las actuaciones que derivasen al respecto, en los términos de la vigente [Ley 10/2021, de 9 de diciembre, de la Ley de Administración Ambiental de Euskadi del País Vasco](#). Esta recomendación está pendiente de respuesta de esa administración.

2.1.3. El ruido generado por las actividades industriales

En otra ocasión, esta institución analizó las quejas de una persona ante la falta de respuesta del Ayuntamiento de Tolosa a las denuncias por las molestias de ruido que generaban dos actividades industriales en su vivienda. El Ararteko concluyó que el Ayuntamiento de Tolosa, tras tramitar las denuncias, había requerido a las actividades el cumplimiento de las medidas correctoras para evitar la contaminación acústica producida por su funcionamiento en las viviendas del entorno. Esta defensoría recordaba a ese ayuntamiento que debía continuar con el impulso de las actuaciones de disciplina ambiental y sancionadoras correspondientes hasta comprobar el efectivo cumplimiento de las obligaciones derivadas de la licencia de actividad y del [Decreto 213/2012, de 16 de octubre, de contaminación acústica de la Comunidad Autónoma del País Vasco](#).

2.1.4. El impacto acústico de las infraestructuras de transporte

Respecto al control de la contaminación acústica de los focos emisores, hay que precisar que la responsabilidad del cumplimiento de los valores límites de emisión corresponde al titular de la actividad que genera el ruido. La [Ley 37/2003, de 17 de noviembre, del Ruido](#), establece que son los titulares de estos emisores acústicos quienes están obligados a respetar los correspondientes valores límite de emisión de los diferentes emisores acústicos, así como los valores límite de inmisión. Dentro de esos emisores acústicos se incluyen los focos procedentes de las infraestructuras ferroviarias. En todo caso, las administraciones locales disponen de competencias para realizar una adecuada evaluación de la gestión del ruido ambiental a los efectos de ejercer

las competencias de gestión del ruido ambiental que les concede la legislación de ruido. Dentro de esas competencias cabe hacer referencia al control municipal del nivel de inmisión del ruido ambiente dirigido a comprobar el cumplimiento de los objetivos de calidad acústica en los edificios y dentro de las viviendas.

Esta institución analizó una queja por la respuesta ofrecida por el Ayuntamiento de Ortuella a la solicitud de medición y control del impacto acústico que generaba una infraestructura ferroviaria a su paso por ese municipio. El Ararteko finalizó su intervención tras haber sido informado por el ayuntamiento de las medidas adoptadas ante la entidad pública operadora de la línea operada por RENFE cercanías, a su paso por Ortuella, para reducir el impacto acústico del paso de los trenes. En ese caso, el Ararteko sugirió al Ayuntamiento de Ortuella, que, en ejercicio de sus competencias de evaluación del ruido ambiental en el suelo residencial, verificase el cumplimiento de los valores objetivos de calidad acústica en las viviendas del entorno de esa infraestructura.

En otra reclamación una persona planteaba el constante ruido generado por las arquetas en mal estado en la plataforma del tranvía en Vitoria-Gasteiz. En esa ocasión tanto Euskal Trenbide Sarea como el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz trasladaron a esta institución las medidas adoptadas para establecer un adecuado plan de mantenimiento que evitase a las personas residentes el impacto acústico generado por las arquetas, así como las labores de mantenimiento nocturnos. El Ararteko sugirió la elaboración de un canal para la presentación de denuncias y quejas por las molestias de ruido procedente de esa infraestructura que garantizase el derecho de los denunciantes a ser informados de las actuaciones desarrolladas al respecto.

2.1.5. Molestias que genera una actividad de cría y cuidado de perros

En una reclamación se planteó la falta de respuesta del Ayuntamiento de Loiu a las solitudes y denuncias presentadas ante las molestias que genera una actividad de centro zoológico canino destinado a criadero ubicada en Loiu. El Ararteko recordó al ayuntamiento que, ante la presentación de denuncias por ruidos de esa actividad, tenía la obligación de tramitarlas, realizar las oportunas actuaciones de inspección y decidir, de forma motivada, si procedía la incoación del correspondiente expediente de disciplina ambiental o sancionador por el incumplimiento de las medidas correctoras derivadas de las obligaciones recogidas en el Decreto 213/2012, de 16 de octubre, de contaminación acústica de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

2.2. El derecho del denunciante ambiental a una respuesta motivada

Otro tipo de reclamaciones hacen referencia a la falta de respuesta ofrecida a las denuncias presentadas por la ciudadanía ante posibles supuestos de incumplimiento del

derecho medioambiental. El Ararteko ha venido señalando la importancia de reconocer el papel relevante que juega la ciudadanía, tanto las personas físicas como las asociaciones, como agente colaborador en el cumplimiento de la normativa ambiental. El denunciante ambiental es un actor fundamental en el ejercicio de las potestades públicas de inspección y control ambiental ya que colabora con la Administración en la labor de vigilancia, labor que realiza mediante avisos, comunicaciones y denuncias.

Esta institución ha venido recordando a las administraciones ambientales la obligación de ejercitar las potestades sancionadoras que les corresponden en aquellos supuestos en los que se compruebe el incumplimiento de la normativa medioambiental. La obligatoriedad del ejercicio de estas potestades para las administraciones públicas es una consecuencia ineludible del principio de legalidad y de la interdicción de la arbitrariedad que derivan del artículo 9.3 de la Constitución española. De este modo, la iniciación del expediente sancionador tiene carácter reglado ya que la persecución de las infracciones administrativas es un deber para la Administración.

2.2.1. Obligación de tramitar y resolver de forma motivada las denuncias ambientales

Esta defensoría recibió una reclamación de un grupo de personas vecinas de Legutio que plantearon los problemas de olores y ruidos procedentes del polígono industrial de Goain. El Ararteko concluyó su intervención tras comprobar que el Departamento de Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente del Gobierno Vasco había respondido a los escritos de denuncia y solicitudes ante los problemas de olores y ruidos procedentes de varias empresas situadas en ese polígono. El Ararteko recordó al Departamento de Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente del Gobierno Vasco que, ante la presentación de nuevas denuncias por una presunta infracción de las condiciones de la autorización ambiental integrada (AAI), tenía la obligación de tramitar y resolver de forma motivada sobre la incoación del correspondiente expediente sancionador ante el incumplimiento de la legislación ambiental e informar a las personas denunciante interesadas que hubieran intervenido en ejercicio de la acción pública en defensa del medio ambiente.

2.2.2. Creación de un canal de denuncias ambientales por la contaminación de las actividades industriales

Una persona se quejó de la respuesta ofrecida por el Departamento de Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente del Gobierno Vasco y el Ayuntamiento de Iurreta a una denuncia presentada por la presencia de restos de partículas depositados en los vehículos estacionados en un aparcamiento en un polígono de Iurreta. El Ararteko concluyó su intervención tras comprobar que ambas administraciones habían informado de las actuaciones seguidas para tramitar las denuncias ante la contaminación

que pudiera derivar de esa fundición sujeta a una AAI. En esa ocasión, esta institución sugirió al Departamento de Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente del Gobierno Vasco que estudiase la oportunidad de establecer un canal específico para la presentación de denuncias ambientales por contaminación procedente de las actividades sujetas a una AAI que garantizase el derecho de los denunciantes a ser informados de las actuaciones de inspección y control ambiental desarrolladas al respecto.

2.2.3. *Obligación de interrumpir los vertidos de aguas fecales a la vía pública y reparar los daños ambientales*

En una reclamación una persona expuso la falta de respuesta del Ayuntamiento de Basauri a su denuncia por un vertido continuado de aguas fecales a la vía pública. El Ararteko recordó al Ayuntamiento de Basauri la obligación de evitar los vertidos que puedan constituir un riesgo de contaminación de las aguas o la degradación de su entorno. Por ello, una vez detectado un vertido, esa administración tenía la responsabilidad de poner todos los medios disponibles para interrumpir sin dilaciones las emisiones contaminantes y, en el caso de que se hubiera producido afecciones en el medio, proceder a su posterior reparación. El Ayuntamiento de Basauri informó al Ararteko de las medidas adoptadas al respecto.

2.2.4. *Protocolo para la detección de residuos contaminantes dispersos en el medio natural*

En el caso de una denuncia por el abandono de un bidón con residuos en el entorno del embalse de Albina en Aramaio, el Ararteko sugirió al Departamento de Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente del Gobierno Vasco que, en coordinación con la Agencia Vasca del Agua/URA, impulsase la elaboración de un protocolo para la detección de residuos contaminantes dispersos en el medio natural, en especial, en el caso de que pudieran contener sustancias peligrosas.

2.3. El derecho de acceso a la información ambiental

Esta institución continúa recibiendo quejas derivadas del retraso o la falta de respuesta de las administraciones públicas a las solicitudes de acceso a la información medioambiental. En la tramitación de estas reclamaciones de queja el Ararteko ha recordado a las administraciones vascas cual es el contenido del derecho de acceso a la información medioambiental, que se rige por la [Ley 27/2006, de 18 de julio](#), por la que se regulan los derechos de acceso a la información medioambiental, de participación pública y de acceso a la justicia, en materia de medio ambiente, y, en aquellas cuestiones no previstas en esa normativa, por la [Ley 19/2013, de 9 de diciembre](#), de transparencia y acceso a la información pública. El plazo máximo para la respuesta es de un mes desde la recepción de la solicitud en el registro administrativo.

Una asociación ecologista se quejó ante el Ararteko de la falta de respuesta del Ayuntamiento de Errenteria a una solicitud de información ambiental sobre el control realizado a las instalaciones de una empresa. El Ayuntamiento de Errenteria contestó, fuera del plazo de un mes previsto en la [Ley 27/2006, de 18 de julio](#), que la persona interesada debía dirigirse al órgano ambiental competente del control de la AAI; en este caso, el Departamento de Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente del Gobierno Vasco. En la resolución de este expediente el Ararteko recordó al Ayuntamiento de Errenteria el deber de garantizar el cumplimiento de la previsión del artículo 10 de la [Ley 27/2006, de 18 de julio](#), que establece la obligación de remitir de oficio las solicitudes de información ambiental a la administración competente en cuyo poder obre y de dar cuenta de ello a la persona solicitante lo antes posible y, a más tardar, en el plazo de un mes.

En otra reclamación una Asociación se quejaba del retraso en la respuesta ofrecida por el Departamento de Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente del Gobierno Vasco a una serie de solicitudes de información ambiental a través del registro electrónico general del Gobierno Vasco. En la resolución del expediente el Ararteko concluyó que la obligación de formalizar las solicitudes de información pública a través del canal de ["Acceso a la información pública"](#) por el Gobierno Vasco era conforme con las previsiones de la [Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas](#). En todo caso, el Ararteko recordó al Gobierno Vasco que debía garantizar el derecho a la subsanación en aquellos casos en los que el solicitante hubiera utilizado un modelo de solicitud distinto al normalizado. Asimismo, se recordó la obligación de tramitar y resolver las solicitudes de información pública dentro de los plazos previstos y siguiendo el principio de buena administración de asistir a la ciudadanía en el uso de los medios electrónicos.

Otra queja planteaba la respuesta a una solicitud de acceso a información ambiental sobre un vertedero en Urretxu. El Ararteko concluyó que el Departamento de Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente del Gobierno Vasco había dado respuesta a la solicitud de información ambiental. En todo caso, el Ararteko señalaba que esa administración ambiental debería incluir en la respuesta toda la información obrante sobre las actuaciones de inspección realizadas en el vertedero.

2.4. Control de la población de gatos callejeros

Varias personas vienen planteando a esta institución la falta de respuesta a las solicitudes formuladas para el control de la población de gatos callejeros en los ayuntamientos. El Ararteko ha recordado la obligación que tienen los ayuntamientos de recogida de los gatos abandonados para garantizar de forma adecuada su protección, en los términos que determina la vigente [Ley 9/2022, de 30 de junio, de protección de los animales domésticos](#).

Esta norma, en vigor desde el 18 de agosto de 2022, define como animal abandonado a todo animal que se encuentre en la vía pública no acompañado sin que se haya denunciado su pérdida o robo. En su artículo 14 la Ley 9/2022 establece que corresponderá a los ayuntamientos la recogida de los animales abandonados y extraviados, así como su custodia hasta que sean recuperados por sus titulares o cedidos a terceros. Para ello los ayuntamientos deberán disponer de personal e instalaciones adecuadas o concertar la prestación de dichos servicios con entidades privadas, asociaciones de protección y defensa de los animales colaboradoras de la Administración.

Esa nueva Ley regula expresamente la gestión de las colonias felinas urbanas definiéndolas como un grupo de gatos que se asienta en una determinada zona pública del municipio y que viven en estado de libertad o semi-libertad. El artículo 28 de la Ley 9/2022 establece que serán los ayuntamientos los responsables de la gestión de colonias felinas urbanas. Esa gestión debe realizarse a través de la aplicación del método CER –captura, esterilización, marcaje y retorno– de los animales. En esos casos, los ayuntamientos promoverán preferentemente la colaboración con las personas y asociaciones encargadas del cuidado, marcado identificativo y censo de todos los animales a los que se les aplique este método. Así mismo, se prohíbe que la ciudadanía alimente a los gatos de las colonias felinas. Solo podrán hacerlo las personas encargadas a las cuales se les entregará el correspondiente documento acreditativo. El control de esas obligaciones le corresponderá al personal al servicio de las diferentes administraciones públicas que desarrolle funciones de inspección. Dicho personal llevará a cabo cuantos controles y actuaciones sean precisos para verificar el adecuado cumplimiento de los requisitos exigidos en la legislación.

En otra ocasión una persona cuestionaba una sanción impuesta por la infracción de la normativa reguladora de la tenencia y protección de animales en un ayuntamiento. En la [Resolución de 27 de junio de 2022](#) el Ararteko recomendó revocar la sanción ya que correspondía a la administración municipal competente llevar a cabo la actividad probatoria necesaria para acreditar, de forma razonada y motivada, su culpabilidad en los hechos acreditados.

3. Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

3.1. Reuniones con asociaciones

El marco de colaboración con las organizaciones sociales se desarrolla mediante la presentación de reclamaciones concretas, el desarrollo de reuniones periódicas y la participación en jornadas de divulgación.

Dentro de ese marco de relaciones hemos mantenido algún tipo de contacto con las siguientes asociaciones:

- [Ekologistak Martxan](#). Bizkaia y Araba.
- [Eguzki](#).
- Erandioko Auzoko Herriko Elkarte.
- Erandioko Auzokideok Erandio Bizirik Elkarte.
- Fridays For Future.
- Greenpeace.
- Guraso Elkarte.
- Kalapie Hiriko Txirringularen Elkarte.
- Zadorra Bizirik.
- Zain Dezagun Urdaibai.

3.2. Declaración institucional del Ararteko en el día mundial del medio ambiente de 2022

La institución del Ararteko realizó una declaración institucional el 5 de junio, Día Mundial del Medio Ambiente, que, en el 2022, ha tenido como lema “Una sola Tierra”. En esa declaración el Ararteko incidía en la importancia de poner a las personas jóvenes en el centro del debate público sobre la responsabilidad con las futuras generaciones para impulsar una urgente transición ecológica, justa e inclusiva.

3.3. Encuentro del Consejo de Adolescentes del Ararteko

Durante 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. El asesor responsable del área de medio ambiente participó en el Encuentro del Consejo de Adolescentes del Ararteko celebrado en Lekeitio en junio de 2022.

3.4. Reportaje del Ararteko sobre infancia y justicia climática

El área de medio ambiente también participó en un reportaje sobre justicia climática y derechos de infancia elaborado por la Oficina de la Infancia y la Adolescencia del Ararteko 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.

3.5. Conferencia sobre la litigación estratégica para la justicia climática

Con ocasión del aniversario de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el 14 de diciembre de 2022, el Ararteko organizó unas conferencias bajo el título “*Litigación estratégica para la justicia climática*” en colaboración con el Ilustre Colegio de la Abogacía de Bizkaia y el Tribunal Superior de Justicia del País Vasco. Las conferencias fueron impartidas por Jaime Doreste, 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.

4. Síntesis de las actuaciones del área

- El Ararteko continúa insistiendo en la obligación de que las administraciones públicas competentes garanticen, de forma adecuada, el control del ruido proveniente de actividades ruidosas o de cualquier otro foco de ruido. La función pública de los poderes públicos establece la exigencia del cumplimiento de la normativa sobre control del ruido dirigida a garantizar los objetivos de calidad acústica legalmente exigibles.
- El Ararteko ha continuado insistiendo en la necesidad de reconocer que el derecho de la ciudadanía a una buena administración ambiental conlleva la obligación de responder de forma expresa a las denuncias planteadas y la acción pública confiere la condición de interesado y el derecho a recurrir los actos y omisiones imputables a las autoridades públicas que constituyan vulneraciones de la legislación ambiental.
- El Ararteko viene recordando a las administraciones públicas vascas competentes la obligatoriedad del ejercicio de las potestades públicas dirigidas a la restauración de la legalidad ambiental, a exigir la responsabilidad medioambiental y el ejercicio de la potestad sancionadora. La obligatoriedad del ejercicio de estas potestades para las administraciones públicas es una consecuencia ineludible del principio de legalidad y de la interdicción de la arbitrariedad que deriva del artículo 9.3 de la Constitución española.
- El Ararteko sigue insistiendo en que el derecho de la ciudadanía a recibir la contestación a sus escritos debe reconocerse de forma rápida sin que exceda del plazo de un mes para responder a la solicitud. En todos los casos, la administración debe responder a las solicitudes y asistir al reclamante respecto al mejor modo de poder ejercer el acceso a la información requerida.

Obras públicas, transportes e infraestructuras

Capítulo

II

7

1. El área en cifras

Este año se han gestionado en esta área un total de 96 expedientes de queja, cuya distribución por administraciones afectadas ha sido la siguiente:

- Administración local 50
- Administración foral 26
- Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)..... 7

De acuerdo con la distribución por subáreas, su clasificación es la siguiente:

- Transportes 36
- Obras públicas e infraestructuras 19
- Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo 17
- Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa 15
- Otros aspectos 4
- Expropiación forzosa 3
- Derechos de la ciudadanía 1
- Ejecución de obras 1

La información estadística de las quejas del área al cierre del ejercicio es la siguiente:

TOTAL	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
	▶	⏸	✘	✔	🗨️	⏹
120	38	82	20	40	19	3

Las quejas tramitadas en el presente ejercicio corresponden a los dos grandes bloques materiales del área. Por una parte, el **transporte público**, en sus distintas modalidades de transporte en autobús, metro, tren y taxi. También debe tenerse en cuenta el transporte privado por carretera, con las incidencias que tienen para las personas usuarias los mecanismos de abono y de formas de pago y descuentos para los vehículos que utilizan tales infraestructuras.

Por lo que se refiere al otro bloque material, el correspondiente a las **obras públicas**, se destacan las relativas a la tramitación de los proyectos de infraestructuras y otros problemas conexos como la expropiación forzosa de los terrenos privados necesarios para su ejecución. En todo caso, las quejas relativas a la ejecución y mantenimiento de pequeñas obras siguen representando el grueso de este apartado, pudiendo destacar la problemática de los **caminos públicos** y su conservación, debido a que los ayuntamientos tienen en su patrimonio redes de caminos que, en ocasiones, requieren de fuertes inversiones con presupuestos muy exiguos, sobre todo en los municipios de escasa población de entornos rurales.

En términos generales, en aquellos casos en los que hemos detectado alguna actuación incorrecta, la respuesta de las administraciones públicas concernidas ha sido razonable y han atendido las consideraciones que les hemos trasladado.

Con respecto a las quejas tramitadas que tienen por objeto cuestiones relativas a los incumplimientos del **procedimiento administrativo**, los problemas que exponen las personas que acuden al Ararteko se mantienen invariables con especial protagonismo del **silencio administrativo**, lo que representa no solo que las personas interesadas no reciben respuesta alguna, sino que además desconocen el posicionamiento de la Administración sobre la intervención que demandan.

2. Quejas destacadas

En este apartado recogemos un resumen de algunas de las quejas que hemos tramitado, como reflejo de la actividad desplegada a lo largo del año, según los epígrafes que a continuación detallamos.

2.1. Funcionamiento de la administración y procedimiento administrativo

Tal y como se ha apuntado en la introducción, debe reiterarse la obligación que tiene la Administración de dar una **respuesta motivada** a las solicitudes que recibe, de conformidad con el artículo 21 de la [Ley 39/2015, de 1 de octubre](#), del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPAC).

Una vertiente específica de esta obligación de motivación de las decisiones administrativas es la que corresponde al derecho a acceder la información pública.

Así, las resoluciones que denieguen el acceso, las que concedan el acceso parcial o mediante una modalidad distinta a la solicitada y las que permitan el acceso cuando haya habido oposición de un tercero serán motivadas, de conformidad con el artículo 20 de la [Ley 19/2013, de 9 de diciembre](#), de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. Al respecto, cabe insistir en que los motivos de denegación deberán ser analizados caso por caso, razonando debidamente el no acceso a la información cuando puedan estar en juego derechos de terceros más dignos de protección.

Además, cualquier interpretación desestimatoria del acceso debe ser restrictiva, propiciando siempre la adopción de medidas como la disociación de los datos para facilitar la información que se demanda. En general, con los medios tecnológicos de los que dispone actualmente la Administración, cada vez resulta más injustificada la posibilidad de poder negar la información solicitada alegando la confidencialidad de los datos personales afectados. En todo caso, debemos seguir insistiendo que existe un amplio campo de mejora tanto en desarrollar políticas de publicidad activa como en la atención a la demanda individualizada de información que se encuentra en poder de la Administración.

Cada vez hay una mayor exigencia de la ciudadanía que demanda mayores y mejores servicios a la Administración y, en ese sentido, el ámbito de funcionamiento y procedimiento administrativo tampoco escapa a ello. En general, hay una mayor demanda de **transparencia** de la actividad administrativa en la vertiente de acceso a la información, como instrumento adecuado para conocer el estado de la tramitación de los expedientes administrativos. La tramitación de los proyectos de obras públicas reviste cierta complejidad, lo que alarga en el tiempo los distintos trámites y la ciudadanía presenta reclamaciones por entender que

se están conculcando sus derechos al no recibir respuesta alguna sobre las alegaciones o sugerencias que hayan podido plantear en alguna de las fases de exposición pública.

En este sentido, se constata que la solicitud de acceso que se demanda es consecuencia de un incumplimiento de la Administración en proveer mediante sus sedes electrónicas o páginas web de la información relativa a su organización, que tenga trascendencia jurídica, económica y presupuestaria. En suma, las administraciones públicas tienen la obligación de publicar de forma periódica y actualizada la información cuyo conocimiento sea relevante para garantizar la transparencia de su actividad relacionada con el funcionamiento y control de la actuación pública.

También hay que considerar en este apartado la obligación de la Administración pública, cuando actúa en el ejercicio de potestades administrativas, de acomodar su actuación a las reglas del **procedimiento administrativo común**, de conformidad con las previsiones de la [Ley 39/2015, de 1 de octubre](#), del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPAC), en su integridad, garantizando en el específico expediente administrativo a tramitar los derechos de las personas afectadas de conformidad con las normas que determinan los aspectos sustanciales de la instrucción del procedimiento administrativo.

2.2. Obras públicas e infraestructuras

Las quejas tramitadas dentro de este bloque inciden en los problemas que tienen las personas usuarias o vecinas colindantes con esas infraestructuras y obras públicas y las demandas de mejora que proponen. Así, la mayoría de las quejas se refieren a las **carreteras**, y en ellas se demanda la mejora de la capacidad de los ramales de incorporación y salida que permita una mayor seguridad tanto para los vehículos como para los peatones usuarios de la vía. A la hora de dar una respuesta a las diversas demandas ciudadanas, resulta pertinente que las administraciones forales como titulares de las **carreteras** de ámbito supramunicipal en cada uno de los territorios históricos concreten los criterios que aplican para la adopción de sus decisiones sobre la asignación de recursos económicos a la atención de las distintas demandas y/o los motivos por los que estiman que la necesidad expuesta en la solicitud no se justifica.

El Ararteko ha recibido quejas relacionadas con la problemática que deriva para la seguridad de las personas que residen en zonas diseminadas cuando se ven obligadas a atravesar carreteras con gran afluencia de vehículos, por lo que demandan la instalación de semáforos y otras medidas de protección que permitan una mayor seguridad peatonal. En ocasiones, la instalación de semáforos u otras medidas complementarias no está recomendada debido, entre otros factores, a la velocidad de los vehículos, la visibilidad en la zona, el número de peatones que lo utilizan y la exposición al riesgo que representa el cruce de la carretera. Por ello, después de un análisis según parámetros de evaluación

técnica, la Administración competente debe resolver la conveniencia de atender la solicitud de instalación semafórica.

En esa decisión que debe estar suficientemente razonada, siempre hay un componente de valoración técnica y de ejercicio de **potestades discrecionales**, no siendo posible sustituir el criterio adoptado por otro, salvo que se pueda demostrar de manera fehaciente que la decisión es arbitraria o contraria a la legalidad. Por ello, la labor del Ararteko consiste en comprobar y contrastar con la Administración afectada que la decisión que ha adoptado tiene la necesaria motivación y razonabilidad.

2.3. Patrimonio

Como en otros ejercicios, la principal problemática que se plantea en este apartado es la relativa al mantenimiento y mejora de los **caminos públicos**. Muchos municipios pequeños de entornos rurales disponen de una red muy extensa de caminos públicos en suelo no urbanizable, bien para conectar pequeños núcleos con el centro urbano o bien para enlazar las edificaciones aisladas dispersas con las vías de comunicación principales.

Si bien es indiscutible que los ayuntamientos deben asumir las labores de conservación y mantenimiento de las vías rurales de su titularidad, también es cierto que los recursos de los que disponen son limitados, por lo que los ayuntamientos deben establecer una planificación y criterios detallados para determinar el orden de prioridades de asignación de los recursos disponibles ya que hoy en día es imprescindible un estado de mantenimiento óptimo de estas vías, puesto que el uso de vehículos de motor resulta imprescindible para las personas residentes en zonas diseminadas.

En este sentido, se hace hincapié en la necesidad de que los ayuntamientos fijen su criterio en esta materia, definiendo las inversiones a efectuar y las vías de comunicación en las que se va a actuar de manera prioritaria y/o constante, pero primando criterios objetivos, como la intensidad de uso, la falta de intervención o acondicionamiento en ejercicios anteriores o que constituya la vía preferente de acceso a viviendas etc., dando la oportuna publicidad a los criterios empleados.

Ello no obstante, conscientes de que el correcto mantenimiento de la totalidad de caminos rurales supone un gran desembolso económico que la administración local debe soportar, las diputaciones forales de los diferentes territorios históricos establecen en sus presupuestos (con cierta regularidad) líneas de subvenciones cuyos destinatarios son los ayuntamientos y entidades locales menores titulares de caminos rurales, al objeto de ayudar económicamente a la construcción de nuevos caminos, su asfaltado u hormigonado, reparación y mejora, así como a su señalización, lo que supone una oportunidad para dichas administraciones que de otra manera no podrían acometer este tipo de actuaciones. En este sentido una adecuada planificación y

programación de las actuaciones en esta materia resulta de gran ayuda para asumir las labores de conservación y mantenimiento de las vías rurales de su titularidad.

2.4. Expropiación

Las quejas que se tramitan relativas a la **expropiación forzosa** responden al malestar de las personas que estiman que la afección a su patrimonio está insuficientemente motivada, cuestionando la necesidad de la ocupación de los terrenos de su propiedad, al considerar que existen otras alternativas más razonables para ejecutar la obra pública. En ocasiones, la reacción contra el propio contenido del proyecto resulta tardía, ya que la oposición al trazado se produce en el trámite de las actas previas a la ocupación, cuando en ese momento únicamente se pueden alegar cuestiones relativas al propio contenido del expediente expropiatorio.

En todo caso, la Administración debe cumplir escrupulosamente los trámites preceptivos, incluida la vista del expediente expropiatorio por parte de los expropiados, a los efectos de la debida identificación de los terrenos y bienes afectados. En este sentido, la imposibilidad de la vista de un expediente en el plazo previsto para presentar alegaciones puede ser causa de indefensión para los derechos e intereses de la persona afectada siempre que, tal como han determinado los tribunales de justicia, la indefensión lo sea en sentido material acreditando que ha existido una lesión efectiva del derecho de defensa, es decir que la imposibilidad o merma lo sea en grado tal que impida la defensa efectiva en el procedimiento correspondiente.

2.5. Transportes

2.5.1. En esta subárea de transportes, una vez más hemos de significar que, como en años anteriores, en el presente ejercicio se han planteado quejas que inciden fundamentalmente en la prestación del servicio de transporte de viajeros por carretera, ya sean estos servicios urbanos o interurbanos. En esta ocasión podemos referirnos a la propuesta que formulaba un vecino de Bilbao en la que solicitaba del [Ayuntamiento de Bilbao](#) la ampliación, los fines de semana y días festivos, del horario del autobús de la línea 11 que cubre el trayecto entre Basabe y Atxuri del citado término municipal.

El promotor de la queja señalaba que hasta hace pocos años la línea era atendida los días festivos por dos autobuses con una cadencia de media hora saliendo de Basabe a los cuartos y de Atxuri a menos cuarto. Esta cadencia se había reducido a un único autobús, es decir, cada hora. Al respecto, significaba que el público que viaja es generalmente de edad avanzada además de parejas con niños y niñas con sillas, que utilizan este medio por la dificultad que entraña el acceso al metro, que, si bien dispone de ascensores para personas con movilidad reducida, resul-

ta incómodo tanto para personas mayores como para los padres y madres con sillas. Por ello, situaba las horas de medio día, los fines de semana y festivos, entre las 11 y 16, y máxime entre las 14 y las 15 de la tarde, como los más conflictivos ya que al haber un único servicio hace que el autobús se complete, careciendo las personas mayores de la posibilidad de disponer de asientos con los problemas añadidos por la aglomeración de las sillas de niñas y niños.

Sobre el particular, el Ayuntamiento de Bilbao nos informó que estaban en proceso de licitación de un Estudio de Reordenación de Líneas, cuyo objetivo era, entre otros, analizar la viabilidad de este tipo de solicitudes con el objetivo de optimizar y mejorar el servicio existente.

Por otro lado, hemos de señalar que se han recibido quejas por retrasos y adelantos en los horarios previstos en las paradas de algunas líneas de autobuses interurbanos. A este respecto, es preciso tener en cuenta que los transportes por carretera están sujetos, en ocasiones inevitablemente, a diversas incidencias que, por motivos de tráfico, inclemencias meteorológicas, etc., pudieran desencadenarse y, es por ello, que los horarios de paso establecidos en los recorridos se identifican en los distintos puntos de información como aproximados.

2.5.2. Por otro lado, también en este ejercicio, han seguido siendo recurrentes las reclamaciones que hemos recibido cuestionando que no se puede recuperar el saldo dispuesto en las tarjetas Barik tras haber transcurrido su plazo de caducidad.

Como hemos señalado en ejercicios anteriores, el [Consorcio de Transportes de Bizkaia](#) (en adelante CTB) ha venido informando, a las personas que han presentado las correspondientes reclamaciones por dicho asunto, que dentro de la tarjeta Barik se recargan títulos de transporte con su CIF y con el correspondiente SOV. Algunos de ellos tienen el carácter de título monedero, como es el título Creditrans. El Creditrans está sujeto a las condiciones recogidas en la Ordenanza reguladora del CTB, entre las que figura su caducidad que está ligada a la caducidad de la propia tarjeta Barik, otorgando al usuario un periodo de 4 meses para su traspaso a una nueva tarjeta (periodo de gracia). A este respecto, se viene a indicar que en ningún caso el saldo del título de la tarjeta Barik es un dinero electrónico ni un crédito o dinero del usuario, sino que es un título de transporte regulado en las diversas [Ordenanzas reguladoras de la tarjeta Barik](#) y de los títulos de transporte consorciados publicadas en el Boletín Oficial de Bizkaia (última publicación en el BOB N° 39 viernes, 24 de febrero de 2017).

Hay que tener en cuenta que, durante los años de vigencia de la tarjeta, en cada una de las recargas y consultas realizadas en todos los puntos de consulta y recarga de Barik se puede comprobar la fecha de caducidad de la misma, así como en los recibos emitidos en dichas operaciones. También se puede realizar dicha consulta a través de la página web: <http://www.ctb.eus>, si la tarjeta es personalizada (con foto) o anónima registrada.

2.5.3. Por último, en relación con esta subárea, hemos de indicar que han sido numerosas las quejas que el Ararteko ha recibido a raíz de la implantación del pago del canon para las personas usuarias de la autovía-636 Beasain-Bergara. Algunas de ellas, promovidas por personas que no residen en el Territorio Histórico de Gipuzkoa ante la imposibilidad de acceder a los descuentos o bonificaciones que se aplican para sus residentes. A este respecto, es preciso señalar que los órganos de gobierno de las diputaciones forales disponen de plenas facultades para determinar qué iniciativas promocionan, con qué presupuesto, cuándo, etc. de forma que corresponde sólo a la propia diputación foral, en el marco de sus funciones de gobierno, establecer sus prioridades de gasto y, en consecuencia, acordar si procede crear una subvención, con qué características, plazo de vigencia, etc.

En cualquier caso, a pesar de lo señalado, es preciso indicar que existe un compromiso de las tres diputaciones vascas para implantar un sistema único de peajes que permita a las conductoras y conductores vascos abonar tarifas unificadas en todos los territorios y así poder gozar de descuentos como son las tarifas planas. No obstante, subsisten aún, pese a la innegable voluntad política común de avanzar en tal dirección, algunas dificultades de orden técnico y jurídico, que podrían hacer demorar la puesta en funcionamiento de esta medida en todas las carreteras de nuestra CAV.

También se han recibido quejas relacionadas con la actuación de la sociedad mercantil foral [Bidegi](#) adscrita al [Departamento de Infraestructuras Viarias de la Diputación Foral de Gipuzkoa](#) relacionadas con la gestión del citado canon regulado mediante [Norma Foral 4/2020, de 6 de noviembre](#), de utilización de determinados tramos entre Beasain-Bergara de la autovía A-636 del Territorio Histórico de Gipuzkoa.

En un supuesto específico, un ciudadano presentó una queja en la que mostraba su desacuerdo con la actuación de Bidegi a consecuencia de la denegación para vincular su vehículo a una tarjeta bancaria como usuario de la Autovía de Beasain por no disponer de dirección de correo electrónico, por lo que el Ararteko recomendó al Departamento Infraestructuras Viarias de la Diputación Foral de Gipuzkoa que habilite medios y canales no electrónicos para la exacción, gestión y recaudación del canon de uso de infraestructuras viarias, de acuerdo con el principio de multicanalidad, con el fin de impedir restricciones o discriminaciones de la ciudadanía en la relación con la administración ([Resolución del Ararteko de 6 de octubre de 2022](#)), recomendación que fue aceptada por la administración y sobre la cual es posible ampliar información en el apartado referente a administración electrónica del presente informe.

Asimismo, se han planteado quejas relacionadas con la obligación de utilizar unos concretos medios de pago implantados por la administración en el marco de la gestión, exacción y recaudación del mencionado canon de la autovía A-636 y con el propio modelo de gestión efectuado por Bidegi mediante los medios técnicos y personales que ofrece a la ciudadanía.

3. Síntesis de las actuaciones del área

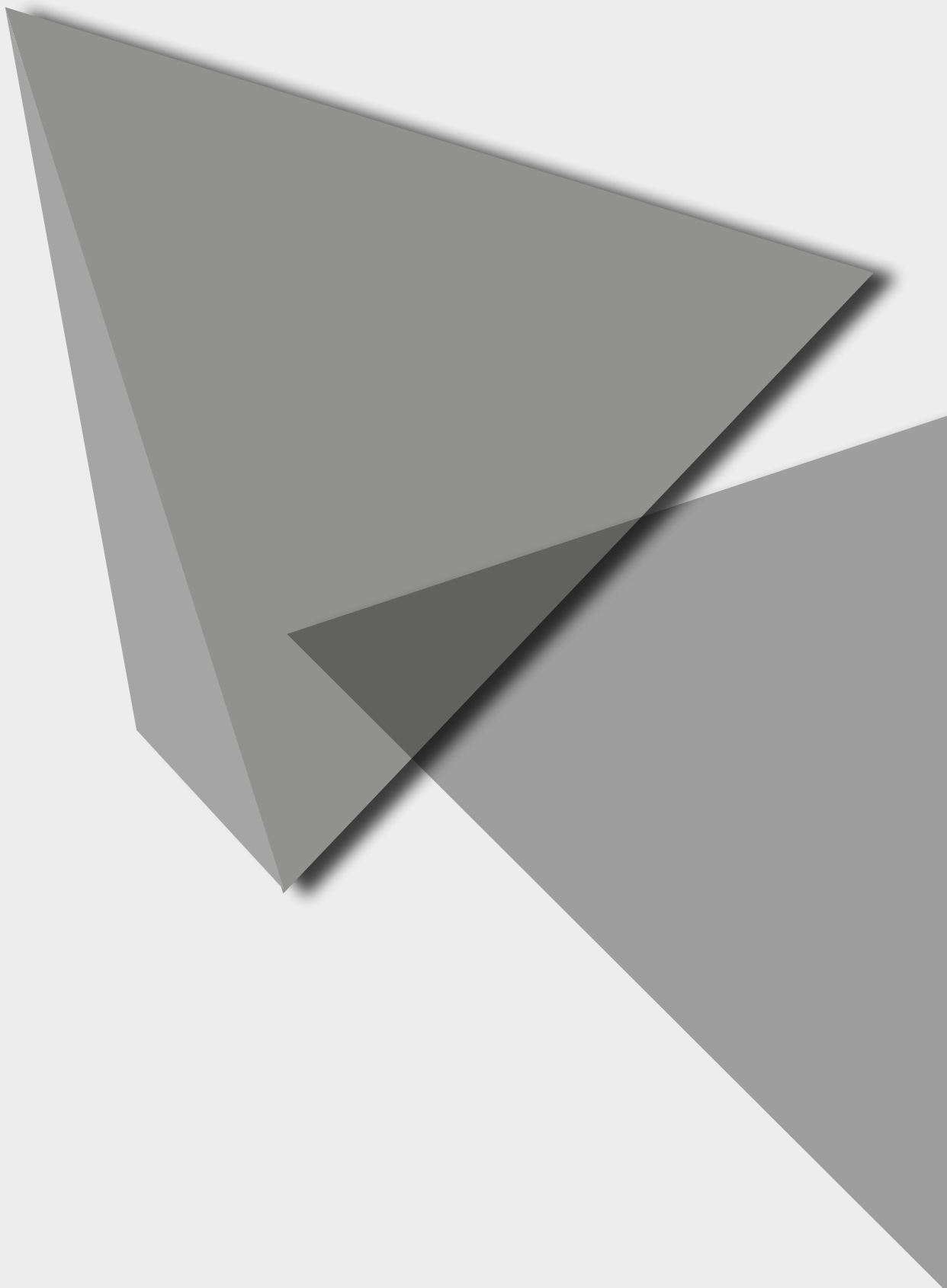
A la hora de realizar una valoración del estado de los derechos ciudadanos a partir de las quejas y consultas recibidas, cabe reseñar que lo que la ciudadanía sigue demandando son mejores servicios públicos y más seguros.

La seguridad de las **vías circulatorias** en las zonas diseminadas es objeto de preocupación para los peatones que deben atravesar la calzada, en ocasiones, en carreteras de intenso tráfico y de velocidad superior a la deseada, para acceder a la parada del autobús o a los cascos urbanos, en zonas donde no hay posibilidad de un paso seguro.

Muchas carreteras que atraviesan núcleos de población carecen de vías de paso peatonal de un lado a otro (pasos de cebra, semáforos) generando situaciones de peligro para los vecinos y vecinas de dichos núcleos que deben transitar por la misma.

En este año, debemos referirnos de forma singular a los problemas que se derivan de la falta de cumplimiento de la legalidad vigente en el **procedimiento administrativo común** al que se deben todas las administraciones públicas. En estos momentos en los que las administraciones públicas disponen de diversos instrumentos para llevar a cabo su actividad a través, por ejemplo, de sociedades gestoras de servicios sujetas al derecho privado, la Administración viene obligada a delimitar claramente los respectivos ámbitos de derechos y obligaciones que la Ley le permite; unos relativos a normas de derecho privado y otros relativos al ejercicio de potestades públicas que la entidad titular de la sociedad mantiene como pueden ser el régimen sancionador por infracción de la correspondiente normativa y la utilización de los mecanismos de la vía de apremio contra los deudores.

Para finalizar y como viene siendo habitual, el Ararteko ha denunciado lo pernicioso de la práctica del **silencio administrativo**, por cuanto sitúa a los ciudadanos y ciudadanas en una situación de indefensión ya que desconocen la voluntad administrativa sobre su pretensión e impide cualquier eventual revisión de la respuesta a lo solicitado. La inactividad de la Administración representa el incumplimiento del deber de prestar un servicio efectivo a la ciudadanía, además de socavar la **confianza legítima** de que la actividad administrativa se va a ejercer de manera diligente, efectiva y no arbitraria (artículo 3 de la [Ley 40/2015, de 1 de octubre](#), de Régimen Jurídico del Sector Público). En fin, el principio de confianza legítima es realmente una proyección del principio de **seguridad jurídica**, y se encuentra en estrecha relación con el de legalidad en la actuación de las administraciones públicas, siendo exigible una determinada forma de actuación tanto en el fondo como en la forma.



Ordenación de la actividad económica

Capítulo

II

8

1. El área en cifras

En el año 2022 se han recibido 50 quejas en esta área, lo que supone el 1,97% del total de las recibidas por la institución a lo largo de este ejercicio.

Por administraciones afectadas, podemos señalar que las quejas han sido:

- Administración general de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)..... 19
- Administración foral..... 4
- Administración local 2

Si atendemos a las subáreas, su desglose es el siguiente:

- Comercio, Turismo y Consumo 16
- Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo 10
- Entidades financieras y aseguradoras 10
- Otros aspectos 6
- Servicios de suministro de energía (electricidad y gas) 6
- Agricultura, ganadería, pesca e industria..... 2

En cuanto a las quejas tramitadas a lo largo del año, su estado al cierre de este informe es el siguiente:

TOTAL	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
	▶	⏸	✘	✔	🗨️	⏹
42	13	29	6	7	9	7

2. Quejas destacadas

2.1. Derecho de acceso a la documentación obrante en un expediente de deslinde un monte público

Una persona se quejó ante el Ararteko de la falta de respuesta por parte del Departamento de Sostenibilidad y Medio Natural de la Diputación Foral de Bizkaia a una solicitud de acceso a la documentación obrante en esa administración en un expediente de deslinde de un monte público. Las solicitudes de acceso a la documentación que formen parte de los expedientes y registros públicos están reguladas por la [Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno](#). En el caso del Territorio Histórico de Bizkaia se debe hacer referencia a la [Norma Foral 1/2016, de 17 de febrero, de Transparencia de Bizkaia](#) y al procedimiento específico previsto para el acceso a la información.

De conformidad con la configuración de ese derecho de acceso a la documentación obrante, la administración está obligada a responder a esa solicitud en el plazo de un mes, a partir de los datos existentes en los archivos administrativos. A ese respecto, el derecho de acceso precisa de la existencia de la documentación requerida ya que la administración no está obligada a realizar o elaborar la información solicitada para atender las peticiones de la ciudadanía los ciudadanos.

Ello no impide que, para asistir al solicitante en el ejercicio del derecho de acceso a la información obrante, la administración municipal ponga a disposición de la persona reclamante una relación del conjunto de los documentos e informes disponibles en todos los departamentos municipales sobre la pretensión del solicitante.

En esa reclamación, el servicio de montes del Departamento de Sostenibilidad y Medio Natural de la Diputación Foral de Bizkaia trasladó a esta institución que no obraban en su poder los expedientes de deslinde y amojonamiento solicitados ya que no habían sido elaborados hasta la fecha. A ese respecto, el informe daba cuenta de la previsión de incoar un expediente de deslinde.

A la vista de las actuaciones seguidas, el Ararteko concluyó su intervención recordándole al Departamento de Sostenibilidad y Medio Natural de la Diputación Foral de Bizkaia la obligación de tramitar y resolver las solicitudes formuladas y comunicar expresamente el resultado al solicitante.

2.2. Reclamaciones de las personas consumidoras de energía eléctrica

Una persona se quejó de la respuesta ofrecida por el Departamento de Desarrollo Económico e Infraestructuras del Gobierno Vasco a una reclamación por el cobro de diversos cargos por parte de la empresa distribuidora del suministro eléctrico por las actuaciones realizadas de forma remota en los equipos de medida telegestionados.

En relación con esta materia, el artículo 9 de la [Directiva 2019/944, de 5 de junio de 2019](#), sobre normas comunes para el mercado interior de la electricidad, regula que los Estados miembros puedan imponer a las empresas eléctricas diversas obligaciones de servicio público, como es el caso de cumplir con la regulación de precios para el suministro de electricidad así como facilitar información a las personas consumidoras sobre la tramitación de reclamaciones y vías efectivas de resolución de conflictos. El artículo 43.5 de la [Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico](#), ha transpuesto esas previsiones recogiendo un procedimiento de reclamación transparente, sencillo y gratuito por el cual las personas usuarias finales pueden someter las concretas controversias que estimen sobre la correcta aplicación de sus derechos al órgano competente en materia de industria de la Administración del Estado “*sin perjuicio de las competencias de las comunidades autónomas*”. A ese respecto, hay que hacer referencia al artículo 98 del [Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre](#), por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica. Esa disposición establece un procedimiento *ad hoc* para que el órgano competente en materia de energía de la Comunidad Autónoma correspondiente tramite y resuelva las reclamaciones o discrepancias en relación con el contrato de suministro a tarifa, o de acceso a las redes, o con las facturaciones derivadas de los mismos. La Sentencia del [Tribunal Supremo 697/2021, de 18 de febrero](#), recoge la doctrina jurisprudencial a los efectos de determinar la competencia de las administraciones autonómicas para conocer de las reclamaciones o discrepancias que se susciten entre las partes de un contrato de suministro de energía eléctrica. En ese orden de cosas, la legislación del sector eléctrico ha establecido un procedimiento de carácter arbitral para resolver las quejas que las personas clientes o usuarias de los servicios eléctricos planteen en relación con el cumplimiento de las obligaciones de servicio público y con el contenido de los derechos de las personas consumidoras. La tramitación y resolución de esas reclamaciones corresponderá a la Comunidad Autónoma del País Vasco salvo que su resolución afecte a la unidad del régimen económico o al

principio de garantía del suministro del sistema eléctrico en su conjunto, en cuyo caso las competencias serán asumidas por el Estado. El objetivo de esas reclamaciones es cuestionar una actuación concreta de la empresa comercializadora o suministradora que pudiera resultar, de manera individualizada, contraria a sus obligaciones de servicio público. En esos casos, la resolución que se dicte puede implicar un requerimiento a la empresa para la devolución de los importes indebidamente facturados, su reembolso o la compensación por los gastos y perjuicios que se hubiesen podido generar. La resolución de las reclamaciones no permite a las administraciones competentes realizar una resolución declarativa o un pronunciamiento genérico respecto al cumplimiento de la normativa del sector eléctrico por la empresa suministradora. El artículo 43.6 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, viene a establecer que el órgano competente para realizar una valoración general sería la Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia (CNMC).

En la ocasión expuesta en la reclamación resultaba relevante el criterio de la Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia expuesto en el [informe IS/DE/002/18](#) donde realizaba una valoración del contenido del artículo 29.1 del [Real Decreto 1048/2013 de 27 de diciembre](#). La CNMC consideraba que la justificación de una retribución debía estar basada en el coste real que suponga para el distribuidor una actuación por el desplazamiento a las instalaciones del consumidor. Sin embargo, en el caso de los equipos de medida telegestionados, esa actuación *in situ* en el domicilio del consumidor no resultaba siempre necesaria por lo que la CNMC interpretaba que, en esos casos, no procedería el cobro de derechos por actuaciones en los equipos de medida y control.

En esta reclamación esta defensoría fue informada por el Departamento de Desarrollo Económico e Infraestructuras del Gobierno Vasco de la respuesta a las reclamaciones formalizadas siguiendo el procedimiento del artículo 98 del Real Decreto 1955/2000. En todo caso, el Ararteko recordó a ese Departamento la obligación de valorar y tomar en consideración el criterio de la CNMC respecto al cobro de derechos por las actuaciones derivadas del artículo 29.1 del Real Decreto 1048/2013 en los equipos de medida telegestionados únicamente cuando se realice una actuación *in situ*.

2.3. Denegación de una ayuda para la adquisición de un vehículo dentro del Plan Renove de Vehículos

Una persona se quejó 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 reclamante presentó una solicitud al programa de ayudas adjuntando toda la documentación requerida en las bases. El EVE desestimó la ayuda al considerar que en la información facilitada por la Dirección General de Tráfico no coincidían los datos entre el solicitante de la ayuda y el titular del vehículo dado de baja. El reclamante alegaba que esa discordancia de datos se debió a que el documento obtenido por el EVE de la Dirección General de Tráfico estaba incompleto ya que habían facilitado los datos parciales de la titularidad del vehículo que era compartida.

El artículo 28.2 de la [Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas](#), señala expresamente que los interesados tienen el derecho a no aportar los documentos que ya se encuentren en poder de la Administración actuante o que hayan sido elaborados por cualquier otra Administración. Ese derecho procedimental establece que es la administración quien tiene la carga de “consultar o recabar dichos documentos” en el caso de que la persona interesada no se oponga a ello, mediante la consulta a las plataformas de intermediación de datos u otros sistemas electrónicos habilitados al efecto. En ningún caso la regulación legal de ese derecho ha previsto que la falta de un correcto diseño de la interoperabilidad de los datos, como el caso de no prever la existencia de datos suficientes sobre todos los cotitulares del vehículo, implique que la persona interesada deba asumir las consecuencias desfavorables de las limitaciones de los datos obtenidos, que no debe verse desposeída de su derecho a la no presentación de documentos.

Por ello, en la [resolución de 19 de abril de 2022](#), el Ararteko recomendó al Ente Vasco de la Energía que revocase la denegación de la ayuda ya que, de conformidad con el artículo 28.2 de la 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, el EVE debió recabar de oficio a la DGT el certificado que acreditase que el solicitante de la ayuda era cotitular del vehículo dado de baja. La recomendación del Ararteko no fue aceptada por el EVE.

2.4. Retraso en el bono social térmico

El Ararteko ha recibido varias quejas en las que se plantea el retraso en el abono del bono social térmico. El denominado bono social térmico está regulado por el [Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre](#), de medidas urgentes para la transición energética y la protección de los consumidores. En concreto, el bono social térmico es una ayuda directa destinada a paliar la pobreza energética en consumidores vulnerables de energía destinada a calefacción, agua caliente sanitaria o cocina.

Este bono social térmico se concede de manera automática a los beneficiarios del Bono Social Eléctrico en un único

pago anual en la cuenta bancaria que el usuario tenga domiciliada con la empresa comercializadora de la luz eléctrica. En cada ejercicio serán beneficiarios del Bono Social Térmico aquellas personas consumidoras que resulten beneficiarias del bono social de electricidad a fecha de 31 de diciembre del año anterior.

La gestión y el pago de las ayudas corresponderán a las comunidades autónomas, en este caso al Gobierno Vasco. A estos efectos, cada año, el Ministerio para la Transición Ecológica calculará la distribución territorial del presupuesto disponible en el ejercicio para este fin y transferirá los importes a las administraciones competentes para su pago, junto con la información de las personas beneficiarias y los importes que les corresponden. Las Comunidades Autónomas realizarán el pago de la ayuda a los beneficiarios en la forma y plazos que estimen más procedente de acuerdo a sus procedimientos, organización y el colectivo de beneficiarios.

En el caso de la Comunidad Autónoma del País Vasco el pago del bono social térmico, tal y como exponen las reclamaciones recibidas, se ha abonado con un retraso de varios meses.

Respecto al ejercicio de 2021, la [Orden de 19 de octubre de 2022, de la consejera de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales](#), ha acordado el inicio del procedimiento para el pago del bono social térmico a las personas titulares del eléctrico con fecha de 31 de diciembre de 2020.

A la vista del pazo de tiempo transcurrido y dada la situación actual de crisis energética y la especial vulnerabilidad de las personas beneficiarias de este bono social térmico, se justificaría un mayor esfuerzo de los poderes públicos competentes para lograr materializar el pago del bono social térmico dentro de un plazo más breve y cercano al año del ejercicio correspondiente.

2.5. Actuaciones relacionadas con los derechos de las personas consumidoras

En el 2022 el Ararteko ha recibido un número importante de reclamaciones sobre actuaciones de empresas privadas. En estas cuestiones esta institución tiene un ámbito de intervención limitado a aquellos casos en los que pueda hallarse implicada una administración pública vasca. Con carácter general, además de facilitar a las personas que las promueven cuanta información se ha considerado de interés en relación con la cuestión concreta planteada, el Ararteko viene informando de que son las oficinas municipales de información al consumidor y [Kontsumobide](#) los órganos encargados de tramitar las quejas dentro de las competencias previstas en la [Ley 6/2003, de 22 de diciembre](#), de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarías.

2.6. Entidades financieras y aseguradoras

La ciudadanía también expone ante la institución las dudas y los desacuerdos que le suscitan algunas prácticas de las entidades bancarias y de las compañías aseguradoras.

Estas discrepancias, al afectar a ámbitos de actuación que no derivan, de manera directa e inmediata, de una intervención o de una omisión imputable a una administración pública vasca, no pueden ser abordadas por el Ararteko, por lo que la supervisión de la actuación de las entidades financieras y aseguradoras escapa, a las facultades de control atribuidas a la institución del Ararteko.

A pesar de ello, ante la recepción de estas quejas y consultas ciudadanas se intenta informar y orientar a sus promotores acerca de las diferentes vías de reclamación de que disponen para encauzar la solución del problema que les afecta y obtener, en su caso, una resolución satisfactoria a sus intereses.

En nuestro ordenamiento jurídico, corresponde a los tribunales de justicia el análisis de la actividad de las empresas privadas y el establecimiento de las eventuales consecuencias que se deriven para las partes contratantes que intervienen en esa relación civil. Sin embargo, la posibilidad de promover una demanda ante los tribunales no es la única vía de actuación por la que pueden optar las personas que suscriben una póliza de un seguro o adquieren un producto financiero, pues estas personas, por su condición de consumidoras y usuarias, asimismo, pueden acudir a las oficinas municipales de información al consumidor (OMIC) y a [Kontsumobide](#), para solicitar una asistencia en la defensa de los derechos que les asisten, dado que resulta también de aplicación a estos contratos los estándares de protección que establece la normativa de consumo.

Por otro lado, se ha de tener presente que tanto las entidades bancarias como las compañías aseguradoras cuentan con un servicio especializado de reclamación interno, que, en el caso de las primeras, culmina en el [Servicio de Reclamación del Banco de España](#) y, en el caso de las segundas, en la [Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones](#) del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

Las principales ventajas que presentan estos procedimientos extrajudiciales de resolución de conflictos para las personas promotoras residen en el carácter gratuito y especializado de estos órganos.

Por último, se ha de precisar que el [Departamento de Hacienda y Economía del Gobierno Vasco](#) tiene reconocidas ciertas facultades de fiscalización sobre las EPSV.

Las resoluciones que dicta este departamento sobre las reclamaciones ciudadanas relativas al funcionamiento de las EPSV, en la medida en la que emanan de un órgano de la CAV, sí son susceptibles de análisis por el Ararteko.

3. Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

3.1. Jornada del Ararteko sobre la participación de los consumidores energéticos vulnerables en las comunidades energéticas locales de Euskadi

Esta institución promovió el 20 de febrero de 2022 una Jornada, durante la semana europea de la pobreza energética, con el objetivo de reflexionar sobre 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 expuso en esa jornada 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. Esa transición debe resultar justa y no dejar atrás a ningún colectivo, en especial a los más vulnerables. Para ello es preciso poner a la ciudadanía en el centro de las políticas energéticas y climáticas.

Las comunidades energéticas locales (CEL) son entidades de consumidores energéticos constituidas para promover el autoconsumo de energía eléctrica procedente de fuentes renovables, de forma colectiva a través de socios locales. Son una oportunidad para permitir una mayor aceptación local de las energías renovables y una mejor participación de toda la ciudadanía en la transición energética.

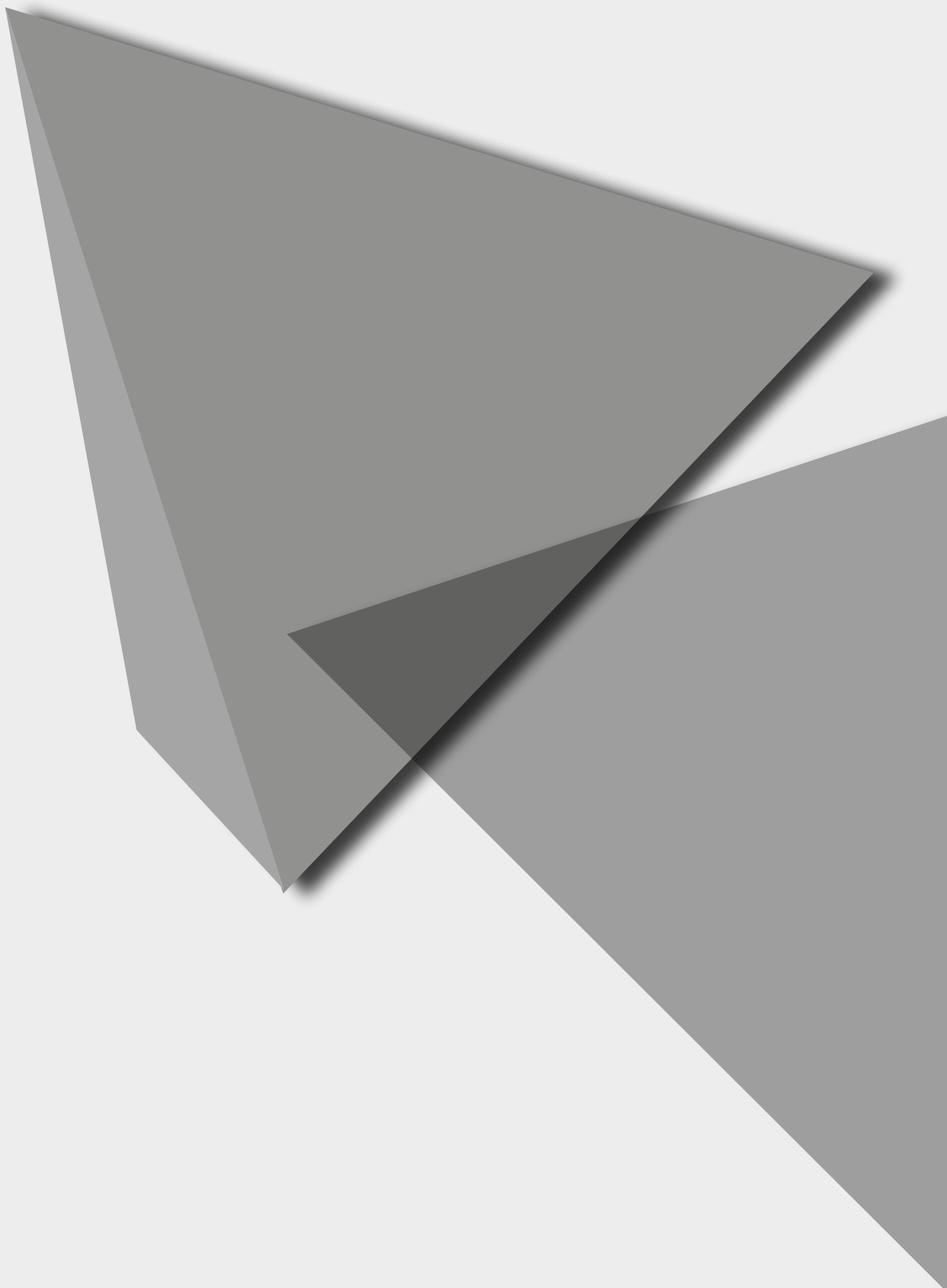
En este contexto, los poderes públicos deben tener en cuenta el potencial que tienen las CEL para reducir la factura de la electricidad y disminuir la dependencia energética de las familias, en especial, de aquellos colectivos de consumidores más vulnerables.

4. Síntesis de las actuaciones del área

- El procedimiento para la concesión de ayudas debe garantizar de forma adecuada los derechos previstos en la [Ley 39/2015, de 1 de octubre](#), del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas a no presentar documentación que obre en poder de cualquier administración pública. El ejercicio de esos derechos no debe alterar o penalizar en ningún caso al interesado.
- La actual emergencia climática requiere una transición ecológica y energética para paliar los efectos

más graves del cambio climático. Esa transición debe resultar justa y no dejar atrás a ningún colectivo, en especial a los más vulnerables. Para ello es preciso poner a la ciudadanía en el centro de las políticas energéticas y climáticas.

- Las comunidades energéticas locales son una oportunidad para permitir una mayor aceptación local de las energías renovables y una mejor participación de toda la ciudadanía en la transición energética. En este contexto, los poderes públicos deben tener en cuenta el potencial que tienen para reducir la factura de la electricidad y disminuir la dependencia energética de las familias, en especial, de aquellos colectivos de consumidores más vulnerables.
- La situación actual de crisis energética y la especial vulnerabilidad de las personas beneficiarias del bono social térmico, justificaría un mayor esfuerzo de los poderes públicos competentes para lograr materializar el pago del bono social térmico dentro de un plazo más breve y cercano al año del ejercicio correspondiente.
- En el ámbito de los derechos de las personas consumidoras, el Ararteko ha continuado recibiendo reclamaciones de personas consumidoras sobre la prestación de bienes y servicios por empresas privadas. Los órganos competentes para informar de los derechos de los consumidores y, en su caso, de tramitar las reclamaciones dentro de las competencias previstas en la [Ley 6/2003, de 22 de diciembre](#), de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias son las oficinas municipales de información al consumidor y [Kontsumobide](#).



Personal al servicio de las administraciones públicas

Capítulo

II

9

1. El área en cifras

El año 2022 la institución del Ararteko ha recibido 154 quejas en el área de personal al servicio de las administraciones públicas. Esta cifra representa el 6,07% del total de las quejas recibidas en el conjunto de las áreas de actividad de la institución.

Las administraciones afectadas por estas quejas han sido:

- Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)..... 82
- Administración local 28
- Administración foral..... 13

Atendiendo a su contenido, las quejas han estado relacionadas con las siguientes subáreas:

- Procedimientos de selección para el acceso a la función pública..... 33
- Otros aspectos 30
- Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo 27
- Sustituciones 23
- Vacaciones, licencias y permisos..... 13
- Retribuciones 7
- Formación 6

- Acoso laboral 5
- Normalización lingüística..... 2
- Provisión de puestos 2
- Relación de puestos de trabajo..... 2
- Régimen disciplinario 2
- Promoción interna..... 1
- Situaciones administrativas..... 1

En lo que respecta al detalle de la tramitación de las quejas gestionadas a lo largo de este año, esto es, tanto de las recibidas como de las acumuladas a éstas por estar pendientes de resolución, cabe destacar que su situación, al abordar la redacción del presente informe, es la siguiente:

TOTAL	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
206	25	181	72	77	4	28

2. Quejas destacadas

2.1. Participación en proceso selectivo por turno de discapacidad

Una persona solicitó el amparo del Ararteko con relación al proceso selectivo convocado por [Osakidetza-Servicio Vasco de Salud](#) en la categoría de auxiliar de Enfermería, cuyo primer examen iba a celebrarse el día 26 de noviembre de 2022 y en el que participaba en el turno de discapacidad intelectual.

Esta persona se había presentado también al proceso convocado en la OPE 2016-2017 para esa misma categoría por el turno de discapacidad intelectual, y aprobó el examen de la fase de oposición. Más tarde fue excluida de ese turno e integrada en el de discapacidad general, en una decisión recurrida ante los tribunales y anulada por medio de una sentencia igualmente recurrida y pendiente de resolver.

La actual convocatoria facultaba a quienes aprobaron la fase de oposición de la OPE 2016-2017 para hacer valer como nota de la oposición del nuevo proceso la nota entonces obtenida, sin tener que volver a realizar el examen. No obstante, a la persona promotora de la queja se le denegó esa posibilidad por participar ahora en el turno de discapacidad intelectual mientras que antes fue excluida de ese turno.

El Ararteko transmitió diversas consideraciones a Osakidetza y le pidió información sobre los hechos y sobre su disposición a reconocer dicha posibilidad en este caso. Tras un requerimiento adicional y diversas gestiones telefónicas, se vio obligado a enviar una [recomendación](#), sin haber recibido la respuesta de esa organización, ante la urgencia derivada de la inminente celebración del examen.

La facultad de conservar la nota exigía que fueran análogos tanto el contenido del temario y de los ejercicios como la forma de calificación, y que la participación se llevara a cabo por el mismo turno, y, en su caso, cupo de discapacidad.

La persona promotora de la queja superó el examen de la OPE 2016-2017 dentro del turno de discapacidad intelectual, dado que su exclusión fue posterior, por lo que concurría la analogía en contenido y forma de corrección exigida en las bases. Sin embargo, Osakidetza alegaba que no se cumplía la condición de participar en el mismo turno. Pero, a nuestro juicio, esa circunstancia no era imputable a la persona, sino que estuvo motivada por una decisión administrativa pendiente de revisión judicial. El Ararteko tampoco entendió justificable excluirla del turno de discapacidad intelectual en el primer proceso e incluirla en el segundo, dado que Osakidetza conocía todos los antecedentes cuando adoptó esta última decisión, y que ni el diagnóstico ni la discapacidad habían variado en todo este tiempo, mientras que la documentación aportada parecía avalar el carácter intelectual de esta.

La resolución también subrayó la obligación de las administraciones públicas de remover los obstáculos que impidan el normal desarrollo e integración de las personas con discapacidad, adoptando medidas efectivas que posibiliten, entre otras cuestiones, su acceso al empleo público en condiciones de no discriminación.

Osakidetza aceptó la recomendación y permitió a esta persona conservar la nota.

2.2. Oferta de puestos en concurso de traslados de personal docente

Una persona sometió a la consideración del Ararteko la afectación de su derecho a la movilidad en un concurso de traslados de personal docente no universitario, porque se habían excluido todos los puestos de su interés (los de matemáticas, de perfil lingüístico 1, sin fecha de preceptividad, en el IES Federico Baraibar BHI, de Vitoria-Gasteiz), de los que uno estaba ocupado de forma definitiva y cinco no.

La normativa específica establecía que se debían ofertar todos los puestos que en el curso 2021-2022 tuvieran 17 horas reales de impartición de la especialidad, y que únicamente podían no ofertarse cuando se previera que el curso 2022-2023 iban a desaparecer por alguno de estos motivos: descenso del número de grupos del centro, centros implicados en procesos de fusión o integración de enseñanzas, u otras situaciones que constituyan un motivo suficientemente justificado.

En una primera respuesta a la solicitud remitida por el Ararteko, el [Departamento de Educación](#) del Gobierno Vasco manifestó que tales puestos no tenían asegurada su continuidad por la previsión de posible desaparición de los grupos de modelo A del centro referido. Posteriormente, y tras una segunda intervención, añadió que los sindicatos habían pedido que estos puestos pasaran a tener atribuido perfil lingüístico 2.

Sin embargo, no aportó dato alguno sobre la matriculación para el curso 2022-2023 o el cambio en la oferta educativa que pudiera justificar un descenso de grupos tan relevante como para afectar a seis puestos. Tampoco mencionó que el centro fuera objeto de procesos de fusión o de integración, ni incluyó ninguna otra información sobre el recorrido de la propuesta sindical, sus motivos o su encaje jurídico.

Por todo ello, el Ararteko consideró que la retirada de los puestos de trabajo no se encontraba suficientemente justificada y, en definitiva, que deberían haber sido convocados para garantizar el derecho a la movilidad de las personas interesadas. A esa decisión, plasmada en la [Resolución de 14 de octubre de 2022](#), contribuyó la constatación de que en el curso 2022-2023 las enseñanzas ofertadas en el centro siguen siendo de modelo A, y los puestos mantienen las mismas características.

2.3. Procesos selectivos desarrollados por empresas consultoras

Los procesos selectivos organizados por el [Instituto Tutelar de Bizkaia](#) para cubrir puestos de trabajador/a social y administrativo/a fueron objeto de sendas quejas que cuestionaban su transparencia y el cumplimiento de los principios generales de acceso al empleo público aplicables a ese instituto y que este ha de garantizar.

Eran procesos realizados por una consultoría privada y convocados por un anuncio en prensa que no aportaba información precisa sobre sus elementos esenciales (requisitos de participación, méritos valorables y forma de acreditarlos, pruebas a realizar y sus características, publicidad del resultado...), lo que impedía conocer los criterios determinantes tanto de su realización como de los resultados, dificultando así el control de las actuaciones.

Como respuesta a la solicitud de información, el Instituto Tutelar de Bizkaia defendió que tales principios se habían aplicado, y señaló que se había realizado una preselección basada en los criterios fijados en el anuncio, que quienes la superaron pasaron a unas pruebas para valorar diversas competencias y el nivel de euskera, que las personas asistentes se ordenaron según los resultados y fueron incluidas en una bolsa de trabajo, y que se les comunicó su situación concreta. También justificó el recurso a consultorías privadas en la inexistencia de medios propios.

Dicha información no consiguió despejar las dudas que mostraba nuestra solicitud, lo que llevo al Ararteko a elaborar una [resolución](#) que expresaba sus conclusiones.

En este caso no hubo una convocatoria expresa que determinase de manera objetiva y detallada los elementos fundamentales de los procesos. Para el Ararteko, es necesaria, sin embargo, la predeterminación de los requisitos, méritos y criterios a emplear, así como su previa difusión, al objeto de garantizar que se cumplen los principios de acceso al empleo público y evitar eventuales irregularidades.

Por otra parte, la comunicación de los resultados se limitó a los que cada persona había obtenido, pero esta institución entiende que el respeto de esos principios generales exige el conocimiento del resto de personas participantes, del resultado de los procesos y de la motivación que justifica las valoraciones efectuadas.

La administración no acreditó la existencia de regulación de la bolsa de trabajo ni explicó la forma de acceder al contenido de la bolsa o de hacer un seguimiento de su gestión. El Ararteko considera, no obstante, que quienes integran esa bolsa han de disponer de suficiente información sobre todo ello, para que puedan hacer valer las pretensiones que crean oportunas con base en datos contrastados y fiables.

En cuanto a las dificultades de gestión derivadas de la inexistencia de medios propios destinados a la selección

de personal, a juicio de esta institución, estas no facultan a la administración para quedar al margen de la convocatoria y desarrollo de los procesos, sino que esta ha de desplegar la actuación de diseño, seguimiento y control que permita garantizar el cumplimiento de los principios antes citados. O, en otro caso, acudir a la figura de la encomienda de gestión, de modo que los procesos selectivos se desarrollen por organismos públicos especializados.

3. Síntesis de las actuaciones del área

Con carácter previo se debe mencionar la aprobación por el [Parlamento Vasco](#) de la [Ley 11/2022, de 1 de diciembre, de Empleo Público Vasco](#), que en adelante será el marco normativo aplicable en materia de personal.

3.1. Temporalidad en las administraciones públicas

En los informes anteriores el Ararteko ha mostrado su preocupación por las altas tasas de empleo temporal existentes en las administraciones públicas vascas, y abogado por la adopción de medidas que permitan revertir la situación y abordar las expectativas de las personas afectadas en el marco de los parámetros generales de acceso al empleo público, así como por una labor continua de planificación estratégica y de gestión de personas enfocada a conseguir un empleo estable que posibilite el mejor cumplimiento de los fines públicos a que se orienta.

Han sido varias las quejas que han incidido sobre aspectos derivados de la temporalidad, que el Ararteko ha examinado partiendo de la reiterada posición del [Tribunal de Justicia de la Unión Europea \(TJUE\)](#) que impide que esa circunstancia fundamente una diferencia de trato en las condiciones laborales del personal temporal respecto del personal fijo comparable a ese personal. Así, cabe citar dos resoluciones dirigidas al [Departamento de Educación](#) en las que se le instaba a extender al personal temporal el [permiso para atender a familiares con enfermedad crónica o problemas de movilidad](#) y la [reducción de horas lectivas motivada por edad](#), si bien tales recomendaciones no han sido aceptadas. También se han examinado quejas sobre la decisión del [Gobierno Vasco](#) de que en adelante los puestos de trabajo de la administración educativa no puedan ser desempeñados por personal docente, pese a que tal posibilidad estaba prevista en leyes [generales](#) y [sectoriales](#); esa decisión ha motivado que las personas que los ocupaban de forma temporal no solo no puedan acceder a su provisión definitiva, sino que tampoco podrán seguir en su desempeño ni formar parte de la bolsa de trabajo desde la que serán cubiertos, a pesar de que, en palabras de la propia administración, las funciones que realizan “*no han variado, son las mismas que venían cumpliendo en la cobertura de la comisión de servicios*”.

Por otra parte, la aprobación tanto de normativa [autonómica](#) como [estatal](#) ha permitido que a lo largo de este año, las administraciones hayan ido convocando y realizando los oportunos procesos especiales y excepcionales de estabilización de empleo temporal de larga duración, de cuyo resultado se espera una reducción de la temporalidad. También se ha observado que los nombramientos de personal interino en vacante empiezan a incluir el nuevo límite de 3 años fijado en esa normativa.

3.2. Acceso al empleo público

Algunas quejas han planteado objeciones a los **requisitos de participación** previstos en procesos selectivos. Entre ellas, la que rebatía la exigencia de titulaciones de Formación Profesional, al entender que podría suponer una discriminación indirecta hacia las mujeres. O la que se oponía a la exigencia del B2 de euskera para entrar en la bolsa de trabajo de agentes de la Policía Local, en la que se instó al [Departamento de Seguridad](#) del Gobierno Vasco a revisarla, aunque este no aceptó la [recomendación](#). Otra queja discutió que la esclerosis múltiple fuera una causa médica de exclusión en una bolsa de trabajo de ayudante en centros penitenciarios, si bien el hecho de que así figure en las convocatorias de ingreso en el cuerpo y de que todavía no se haya regulado el régimen autonómico de este personal impidió avalar la pretensión.

Una [modificación normativa](#) ha eliminado el requisito de estatura mínima para el ingreso en los cuerpos de la Policía, que originó quejas en el pasado. También ha previsto medidas específicas para mujeres en casos de gestación, parto o posparto.

El análisis de una queja sobre una convocatoria de la [Cuadrilla de Laguardia-Rioja Alavesa](#) evidenció la necesidad de que las **bases de los procesos** establezcan de forma expresa y precisa sus elementos sustanciales, como la forma de hacer pública la fecha de las pruebas o la de notificar las actuaciones a las personas participantes.

También se han examinado quejas relativas a los **temarios**, de las que se desprende la necesidad de que las materias se encuentren conectadas con las funciones de los puestos, pero sin que ello pueda ocasionar una restricción injustificada del acceso por no resultar accesibles o estar limitado su conocimiento a personas concretas.

La convocatoria de procesos de estabilización por **concurso** llevó a algunas personas a rechazar ese sistema, si bien la ley permite utilizarlo de forma excepcional. También se han planteado modificaciones en los **méritos** a valorar, como tener en cuenta la superación de procesos selectivos en cualquier fecha, el cómputo equivalente de la experiencia en empresas públicas o la valoración del perfil lingüístico 4 de euskera en determinadas escalas; quejas resueltas teniendo en cuenta que los méritos han de ser razonables, ponderados y justificados, que en algunos casos vienen fijados en normativa básica (sector docente), y que el euskera ha de valorarse partiendo del perfil lingüístico predominante en la escala convocada.

La [recomendación](#) efectuada a la [Diputación Foral de Bizkaia](#) en relación con el peso de la fase de concurso de un proceso selectivo fue finalmente atendida por esta mediante la revisión de las bases y una nueva convocatoria acorde a la normativa.

Nuevamente se ha cuestionado el diseño y ejecución de procesos selectivos por **empresas consultoras privadas**, que no ofrecen la información necesaria sobre los elementos que los definen y determinan. El apartado 2.3. recoge un ejemplo de ello.

Los aspectos relativos a la **realización de los procesos** han sido objeto de quejas como la que dio lugar a una [recomendación](#) al [Ayuntamiento de Gorniz](#) por exigir un documento innecesario y no permitir la subsanación, y que este no atendió. O la que planteaba que no se habían valorado servicios prestados en un puesto con funciones semejantes a las de las plazas convocadas porque la escala de nombramiento no coincidía con la de estas últimas. O también las referidas a la aplicación de los criterios de valoración fijados en las bases: es el caso de una convocatoria del [Ayuntamiento de Urretxu](#), en la que el tribunal modificó los criterios a la vista de los resultados, excediendo, así, sus facultades de interpretación, y también el de una convocatoria del [Instituto Foral de Bienestar Social de Álava](#), en la que la falta de reglas de desempate fue resuelta aplicando un criterio que restringía la participación, y cuya tramitación se suspendió por haberse interpuesto un recurso judicial.

El **COVID-19** ha tenido reflejo en quejas relativas a la imposibilidad de asistir a las pruebas por haber contraído esa enfermedad. En opinión del Ararteko, es posible un aplazamiento excepcional si concurre una circunstancia impeditiva, involuntaria e inevitable que afecta a un bien digno de protección, sin que eso suponga una merma de la seguridad jurídica o de la igualdad en el acceso. Por eso, las solicitudes de aplazamiento han de ser resueltas con argumentos razonables y lógicos, teniendo en cuenta las razones que las fundamentan y las bases de la convocatoria.

Algunas personas han mostrado su preocupación por el hecho de que los periodos de **suspensión transitoria por cuidado de menor** en el ámbito docente no universitario no vayan a ser computados como servicios en los procesos selectivos, dado que no constituyen como tal una excedencia. Esa circunstancia supone una nueva consecuencia de la temporalidad que pone en entredicho la propia figura.

También varias personas han presentado quejas sobre procesos selectivos que han alcanzado gran repercusión mediática. Una de ellas, relativa a plazas de suboficial de la Policía Municipal convocadas por el [Ayuntamiento de Bilbao](#), y que no pudo tramitarse porque el asunto fue objeto de recurso judicial. Otra, sobre los resultados y consecuencias futuras de la convocatoria conjunta de la [Academia Vasca de Policía y Emergencias](#) para los Servicios de Prevención y Extinción de Incendios.

En lo relativo al **empleo temporal**, el Departamento de Educación del Gobierno Vasco aceptó la [recomendación](#) de que la validez de los títulos obtenidos en el extranjero para acceder a la lista de empleo temporal docente se determine

siguiendo el análisis de idoneidad y los criterios previstos en la norma para la inclusión de nuevos títulos. También finalizó la tramitación de una queja con ese mismo departamento en la que se debatía la exención del Máster del profesorado a una persona que, pese a haber obtenido un título académico que faculta tal exención después del límite fijado por la norma para ello, acreditó haber cursado más de 180 horas de formación antes de esa fecha. Por otra parte, una persona objetó que la administración educativa no admita la experiencia profesional anterior a la obtención del título que permite el acceso a la especialidad, si bien ese criterio se ha utilizado al menos desde 1995.

La tramitación de varias quejas ha puesto de manifiesto que siguen sin cumplirse los objetivos previstos por la normativa en cuanto al acceso al empleo público de **personas con discapacidad**, así como que estas siguen afrontando dificultades de todo tipo, ya sea en el empleo temporal (en el que algunas administraciones no prevén llamamientos específicos), ya sea en el empleo fijo, por lo que se debe incidir, una vez más, en la necesidad de que las administraciones tomen conciencia de la situación y arbitren las medidas oportunas para garantizar los derechos de estas personas y que su participación se produzca en condiciones de igualdad.

La queja resumida en el apartado 2.1. se sitúa en esa línea, pero también otra queja que subrayaba los obstáculos que afrontan las personas con discapacidad intelectual que finalizan su formación en aulas de aprendizaje de tareas, y que no pueden, por tanto, acreditar los títulos exigidos con carácter general. Por último, algunas quejas se han referido a la falta de previsión de un turno de personas con discapacidad en algunos procesos excepcionales de estabilización por concurso.

3.3. Condiciones laborales, prevención de riesgos laborales y conciliación

El retraso en aprobar la **valoración de una serie de nuevos puestos de trabajo** creados en el [Ayuntamiento de Andoain](#) fue objeto de queja, si bien este ayuntamiento manifestó que el proceso estaba en marcha pero condicionado a la normativa presupuestaria.

También se examinó la desestimación de sendas solicitudes de **teletrabajo** en dos departamentos del Gobierno Vasco. La primera, porque el puesto exigía atención presencial, lo que, de inicio, constituye un obstáculo sustancial para su concesión, más aun cuando, **como ya manifestó el Ararteko**, es preciso reforzar la atención presencial a la ciudadanía para evitar perjuicios en el ejercicio de los derechos de las personas en sus relaciones con las administraciones. La segunda, porque la norma excluye a quienes hayan reducido su jornada en un tercio o en la mitad, si bien la administración indicó que tendría en cuenta la queja al negociar la nueva regulación.

En materia de **retribuciones**, finalizó por intervención judicial la tramitación de una queja por una reclamación de cantidad de la [UPV/EHU](#) a una persona que había percibi-

do un complemento retributivo durante un largo periodo de tiempo. También se examinó la compensación de las tareas de vigilancia o colaboración en las pruebas de un proceso selectivo convocado por el [Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián](#), que fueron abonadas como horas extraordinarias, mientras que, para el Ararteko, debieron ser retribuidas con cantidades iguales en virtud del [Decreto 16/1993, de 2 de febrero](#). Otras cuestiones analizadas fueron la aplicación del complemento de dedicación especial a un puesto de trabajo (Diputación Foral de Bizkaia) o el reconocimiento de un complemento de turnicidad ([Osakidetza](#)).

La [Resolución de 29 de noviembre de 2022](#) del Gobierno Vasco recomendó al Departamento de Educación que abonase a una persona el complemento de jefatura de departamento que había desempeñado. El pago se había venido denegando por no haber solicitado permiso previo de la Inspección, aunque el cargo fue asignado con el nombramiento y la administración educativa conocía su ejercicio. La recomendación fue aceptada.

Por otra parte, varias personas han mostrado su preocupación por la modificación que el Departamento de Educación ha introducido en los criterios para determinar el pago del periodo de verano al personal sustituto y que ha dado lugar a descuentos retributivos importantes, así como por la evolución futura de la materia.

Se ha citado ya la [resolución](#) que instaba al Departamento de Educación a extender al personal temporal la **reducción de horas lectivas por edad** y que este no atendió.

Con motivo de la tramitación de una queja, se señaló a Osakidetza la necesidad de que su personal, y, en especial, si tiene trato directo con la ciudadanía, conozca con antelación los **protocolos de actuación** y sus modificaciones, o a la mayor inmediatez si estos responden a circunstancias imprevistas, así como de mantener operativos los canales de comunicación que permitan alcanzar su adecuada difusión.

En respuesta a una consulta, el Ararteko determinó que un nombramiento de personal interino puede motivar una **excedencia voluntaria por prestar servicios en el sector público** a una persona funcionaria de carrera en otra administración.

Con relación a la **jubilación** se han analizado quejas relativas a la prórroga en el servicio activo, actualmente suspendida salvo en determinadas circunstancias, y también sobre las indemnizaciones por jubilación anticipada, discutidas, en especial, a partir de la [Sentencia de 7 de junio de 2022](#), del [Tribunal Supremo](#).

En cuanto a la **prevención de riesgos laborales**, varias personas han planteado quejas sobre procedimientos de **adecuación de puestos de trabajo** o situaciones que entendían constitutivas de **acoso laboral**. Su tramitación ha mostrado la necesidad de abordar estas situaciones con la mayor diligencia, mediante actos suficientemente justificados, que permitan conocer los criterios empleados y los motivos concretos que los fundamentan, y desde la óptica de que la administración está obligada a garantizar el de-

recho de su personal a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo, previniendo, corrigiendo, y, en su caso, sancionando, todas aquellas situaciones o conductas que lo pongan en riesgo.

En esa línea, se ha analizado una queja sobre la forma de abordar la protección de las mujeres embarazadas respecto de la viruela del mono en el ámbito sanitario.

Entrando en el apartado de **conciliación de la vida familiar y laboral**, se ha confirmado que el personal sustituto puede optar por la acumulación de la **lactancia**, en la línea que el pasado año **recomendó** el Ararteko. El Departamento de Educación dejó sin efecto una instrucción que regulaba la duración de las **reducciones de jornada, suspensiones transitorias y excedencias**, siguiendo la **recomendación** efectuada, pero no acogió la **recomendación** de extender al personal temporal el **permiso para atender a familiares con enfermedad crónica o problemas de movilidad**.

La incidencia de una baja médica de una persona que había pedido un **permiso de asuntos propios** para cuidar a un familiar enfermo dio lugar a una queja en la que el Departamento de Educación admitió la renuncia a los días de permiso coincidentes.

Diversas quejas se han referido a la dificultad de atender a **menores** durante los días en que hayan contraído una **enfermedad**, dado que no se ha previsto ningún permiso específico para ello, lo que igualmente puede hacerse extensivo al caso de otros familiares que precisen de ayuda. Se trata de una cuestión que habrá de abordarse por medio de una modificación normativa o por la negociación colectiva.

La tramitación de una queja sobre la posibilidad de acogerse al permiso de lactancia por parte del padre de una **menor fallecida a las pocas horas de nacer**, finalmente desestimada por la administración por no encontrar acomodo legal ni judicial a esa pretensión, ha impulsado al Ararteko a dar visibilidad a estas situaciones al objeto de impulsar una reflexión sobre ellas y su tratamiento en esta materia.

3.4. Provisión de puestos de trabajo

Durante este año las quejas de esta sección han incidido en aspectos diversos. Entre otras, cabe mencionar la intervención relativa a un **concurso de traslados** del ámbito docente no universitario que aparece resumida en el apartado 2.2. También la pretensión de una persona de eliminar la **exigencia de conocimiento de euskera** en la provisión de puestos de la administración de justicia pertenecientes a cuerpos de carácter estatal, que no se tramitó por haberse presentado de forma simultánea al **Defensor del Pueblo**. El **retraso** en la resolución de ciertas categorías del concurso de traslados abierto y permanente convocado por Osakidetza. O las diferencias existentes en la configuración de categorías de los servicios de salud, que impiden la movilidad del personal entre comunidades autónomas por **falta de equivalencia**.

No puede olvidarse tampoco la decisión del Gobierno Vasco de excluir la posibilidad de que el personal docente desempeñe **puestos de trabajo de la administración educativa**, cuyas consecuencias se resumen brevemente en el apartado 3.1.

Y, nuevamente, la **adjudicación de puestos de trabajo docentes no universitarios** ha sido origen de un grupo importante de quejas. Así, el procedimiento llevado a cabo con ocasión de comienzo de curso fue objeto de dos intervenciones de carácter general: la primera, porque el listado de puestos, publicado el día 24 de junio para que las personas participantes eligieran entre los días 27 y 29, fue modificado el día 30 para retirar más de 400 puestos incluidos por error. Esta institución conoce la complejidad del proceso, pero considera que debe contar con las máximas garantías para no causar perjuicios ni desconfianza a quienes participan, por lo que ese listado debe ser completo y exacto. Para ello es preciso diseñar procedimientos de trasvase de información y gestión de los procesos que aseguren la validez de los datos, y aplicar todos los medios y adecuaciones temporales necesarias para depurar a tiempo los errores y ofrecer información correcta en todas las fases del proceso.

La segunda intervención tuvo que ver con los fallos observados en Ordezkagunea (plataforma que gestiona las adjudicaciones) los días 5 y 7 de septiembre. Así, el día 5, el proceso se dejó sin efecto después de que las personas afectadas realizaran sus peticiones y obtuvieran el resguardo acreditativo. El día 7, siguiente hábil, el sistema no permitió acceder hasta bien entrada la tarde, retrasando la resolución hasta más allá de las 20:00, lo que dificultó preparar el trabajo del día posterior e incorporarse a quienes tenían que acudir a puestos lejanos. Además, quienes habrían obtenido un puesto de trabajo el día 5 perdieron días de nombramiento, retribución, cotizaciones y puntuación. Y también se vieron afectados los centros docentes, por no disponer a tiempo de la totalidad de su plantilla.

Otras quejas plantearon errores concretos en las adjudicaciones, bien por asignar puestos inexistentes, bien por una aplicación incorrecta de la normativa, que no se repararon salvo en una pequeña parte de las ocasiones en que fueron reconocidos. Las relevantes consecuencias que derivan de estos errores exigen, a juicio del Ararteko, que sean analizados y resueltos de forma expresa con una completa reparación de los perjuicios que se hayan producido. A modo de ejemplo, se puede aludir a la queja concluida mediante la **Resolución de 6 de abril de 2022** que recomendó al Departamento de Educación indemnizar a una persona de la lesión producida como consecuencia de una adjudicación errónea, y que no fue aceptada.

3.5. Procedimiento sancionador y canales de denuncia

Una queja sometió a nuestro análisis un **procedimiento disciplinario** por falta grave y leve incoado por el Departamento de Educación a resultas de una denuncia de varias alumnas y

alumnos. El procedimiento fue archivado porque había finalizado el nombramiento de interinidad de la persona afectada, y a las personas denunciadas no se les comunicó actuación alguna. A juicio del Ararteko, teniendo en cuenta la entidad de los hechos y que esta persona podía ser nombrada de nuevo y volver al mismo centro en cualquier momento, el expediente debió haberse tramitado con mayor diligencia y resuelto de manera efectiva y material para, así, poder depurar las eventuales responsabilidades y adoptar las medidas previstas en la normativa de gestión de la lista de empleo temporal. Además, el acuerdo de incoación y la resolución final debieron comunicarse a las personas denunciadas.

Por otra parte, la presentación de otra queja sobre una actuación de la [Diputación Foral de Álava](#) permitió examinar la [Directiva \(UE\) 2019/1937, de 23 de octubre de 2019](#), que, además de establecer medidas de protección de las personas que denuncien infracciones, dispone que las administraciones deben contar con **canales y procedimientos de denuncia interna** y de seguimiento que permitan a su personal informar sobre infracciones, si bien no todas ellas los han implantado.

3.6. Diseño de procedimientos y administración electrónica

Una vez más debemos insistir en la necesidad de diseñar **procedimientos sencillos y ágiles** que puedan ser resueltos dentro de un plazo razonable, y que garanticen el servicio público y los derechos de las personas. En especial, el uso de **medios electrónicos** de relación y tramitación de procedimientos ha de basarse en criterios de máxima claridad y sencillez, y tener en cuenta las posibilidades de comprensión e interacción de las personas a quienes se dirigen.

En esa línea, el procedimiento de análisis de la idoneidad de las titulaciones para el acceso a las especialidades de la **lista de empleo temporal docente** fue objeto de una nueva [recomendación](#) al Departamento de Educación del Gobierno Vasco para que resolviera dos solicitudes según el procedimiento establecido y en un plazo máximo de tres meses, que finalmente no pudo entenderse aceptada.

También se dirigió una [recomendación](#) al Ayuntamiento de Bilbao para que revisara un proceso selectivo porque no había valorado los méritos que una persona **incluyó en un apartado** de la aplicación informática **pero no en otro apartado** distinto de esa misma aplicación. La recomendación fue suspendida al interponerse recurso judicial.

Durante este año finalizó la tramitación de una queja sobre la exigencia de utilizar la **huella digital** para identificarse en unos procesos selectivos del [Instituto Foral de Bienestar Social de Álava](#), y que finalmente fue retirada de la convocatoria.

Otras cuestiones que han dado lugar a queja, y que reflejan la necesidad de una adecuada labor de análisis de los procedimientos y de los medios disponibles, son las incidencias

registradas en la migración de unos datos de formación que no se hicieron constar en la nueva plataforma, la información contradictoria que una persona recibió de su banco al intentar pagar las tasas de un proceso selectivo, o el desvío de un correo electrónico de comunicación de un examen a una carpeta de correo electrónico no deseado que impidió verlo a tiempo a la persona afectada.

3.7. Derecho a la buena administración

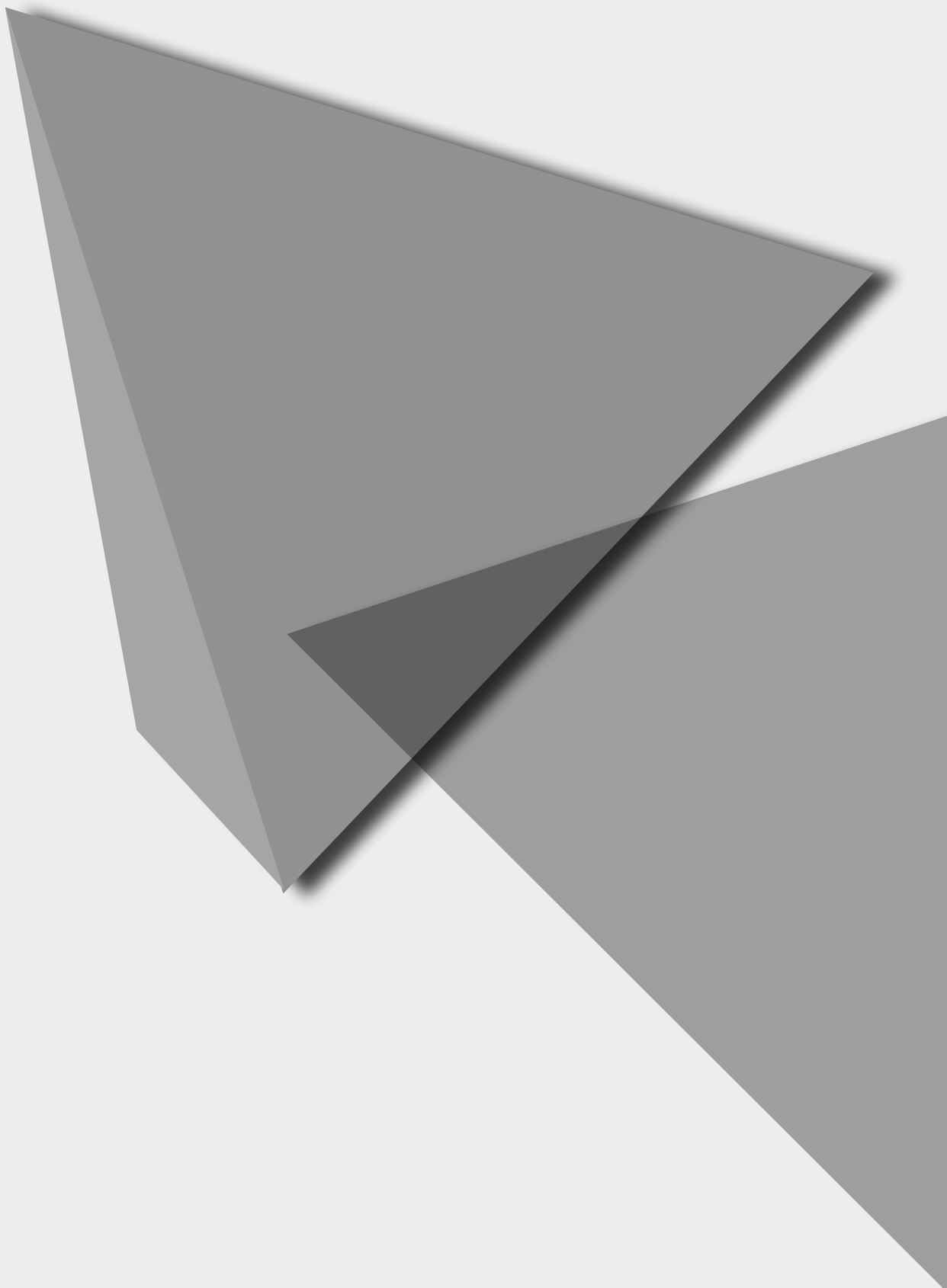
Como en años anteriores, el Ararteko quiere subrayar el **derecho de toda persona a que su pretensión se trate de forma imparcial, equitativa, motivada y en un plazo razonable**, en línea con la [Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea](#).

Numerosas personas han vuelto a referirse a las importantes dificultades que han experimentado para acceder a una **atención presencial** y directa de los servicios de Personal del Departamento de Educación del Gobierno Vasco, así como a la **desatención permanente de las líneas telefónicas** que tienen asignadas, lo que, como ya manifestaba nuestro informe anterior, no responde a lo que ha de ser una administración inmediata, garantista y al servicio de la ciudadanía. También han aludido al empleo de **buzones electrónicos genéricos** como medio para plantear o resolver cualquier asunto; buzones que no siempre responden, en alguna de cuyas respuestas se han observado incorrecciones de trato o de la consideración jurídica del tema, y que no ofrecen las garantías propias del procedimiento administrativo acerca de plazos, constancia de las actuaciones, motivación o expresión de los recursos, por lo que no resultan admisibles como medio de tramitación de procedimientos.

Igualmente se han formulado quejas sobre situaciones de **silencio administrativo** o **excesivo retraso** en la resolución de solicitudes o recursos, incluso en aspectos tan relevantes como una denuncia por acoso o un procedimiento disciplinario. Estas prácticas dificultan gravemente a las personas afectadas defender sus pretensiones y contribuyen a generar una percepción negativa de las administraciones, por lo que estas han de tomar conciencia de la necesidad de tramitar los procedimientos de forma diligente, cumplir los plazos, y garantizar, así, los derechos de las personas.

El Ararteko ha recordado en varias quejas la exigencia de que las actuaciones cuenten con una **motivación suficiente, adecuada y expresa**, para que las personas afectadas conozcan los argumentos que las justifican y puedan defender su posición con garantías. Es el caso de un proceso selectivo del [Ayuntamiento de Errenteria](#), en el que la pretensión de una persona no obtuvo consideración material alguna.

Por último, cabe citar una queja sobre acceso al expediente de un proceso selectivo de la UPV/EHU, que esta denegó cuando la persona afectada fue excluida al final del proceso, en una decisión no justificada, a nuestro juicio, porque esa persona tenía un interés cierto en el procedimiento hasta entonces tramitado.



Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas

Capítulo

II

10

1. El área en cifras

Este año se han gestionado en esta área un total de 225 expedientes, cuya distribución por administraciones afectadas ha sido la siguiente:

- Administración local 189
- Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)..... 18
- Administración foral 4

De acuerdo con su distribución por subáreas, su clasificación es la siguiente:

- Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo 82
- Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa 66
- Servicios públicos locales 39
- Otros aspectos 18
- Gestión del padrón municipal..... 18
- Información y participación ciudadana 2

En lo que se refiere al detalle de la tramitación de las quejas gestionadas a lo largo de este año, esto es, tanto las recibidas durante este ejercicio como las que estaban pendientes de resolución de ejercicios anteriores, cabe destacar que su situación, al abordar la redacción del presente informe, es la siguiente:

TOTAL	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
	▶	▶▶	✘	✔	🗨️	⏸️
311	124	187	74	33	41	39

En esta área, por el ámbito general que abarca, la mayoría de las cuestiones que se suscitan se refieren a quejas dirigidas a la Administración local. Desde el punto de vista del contenido material, las quejas siguen refiriéndose, en gran medida, a aquellas materias que son propias del funcionamiento general de las administraciones públicas, aunque con una importante presencia de las que corresponden a servicios públicos locales, así como a la gestión del patrimonio público.

Se sigue insistiendo en la obligación de las administraciones públicas de responder en un tiempo razonable las solicitudes que presenta la ciudadanía, sin que el abuso de la figura del **silencio negativo**, como ficción jurídica que es, deba considerarse como una opción de la Administración frente a la obligación de resolver. Además, con demasiada frecuencia las personas que presentan las quejas transmiten a esta institución su enfado porque ante una actuación de la que discrepan, las administraciones públicas no resuelven las solicitudes que presentan y/o la decisión adoptada no responde en absoluto a lo solicitado y les remiten a la vía judicial para la defensa de sus derechos, opción que a la ciudadanía por el asunto de que se trata (su cuantía principalmente) no le trae a cuenta debido a los gastos que genera la defensa en juicio.

Aunque, en ocasiones, los asuntos que se exponen en las quejas pudieran valorarse que no son de gran trascendencia, para las personas afectadas representan el ejercicio de sus derechos a los que debe responder la Administración, haciendo un mayor esfuerzo para explicar de manera clara y precisa su punto de vista, incluso en aquellos casos en que está ejerciendo **potestades discrecionales** donde el margen de actuación del que dispone es amplio y no exige una motivación fundamentada en consideraciones jurídicas, sino que únicamente debe acreditar una cierta razonabilidad de la decisión adoptada para que se estime que la actuación administrativa no es arbitraria. El hecho de subrayar este aspecto es importante porque muchas de las actuaciones que se demandan no entran propiamente en el ámbito tasado de la prestación de servicios esenciales de obligada prestación y, aún en estos casos, en muchas ocasiones el problema deriva de la calidad o cantidad del servicio que se presta (frecuencia de la limpieza viaria, cortes de hierba

al año, horario de atención en los centros culturales, etc.), cuestiones todas ellas que corresponden al ámbito de la decisión discrecional.

El estado de tramitación de la mayoría de las quejas que hemos recibido resulta razonable, en cuanto a los plazos de respuesta y el contenido de la información que nos facilitan las administraciones públicas, información que es necesaria para poder contrastar el asunto expuesto por las personas afectadas con la actuación administrativa y, en su caso, poder proponer la corrección correspondiente. En ese sentido, si bien una gran parte de las administraciones públicas a las que nos hemos dirigido han atendido las solicitudes y, en su caso, propuestas de corrección que el Ararteko les ha hecho llegar, no podemos dejar de constatar la obligación de responder a los requerimientos de esta institución en su función de comisionado del Parlamento y por tanto dedicamos una mención específica a la **falta de colaboración** de alguna de las administraciones a las que nos hemos dirigido.

2. Quejas destacadas

En este apartado se recoge un resumen de las quejas más representativas tramitadas, como reflejo de las preocupaciones ciudadanas y fotografía de nuestra intervención, con especial referencia a las que han sido objeto de alguna recomendación, agrupadas en las correspondientes subáreas materiales, según los epígrafes que a continuación se indican.

2.1. Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo

La Administración, tal y como el Ararteko viene insistiendo año tras año, debe servir con **objetividad** los intereses generales, con sometimiento pleno a la Constitución, a la Ley y al Derecho y está obligada a respetar en su actuación y relaciones que prescribe la [Ley 49/2015, de 1 de octubre](#), de Régimen Jurídico del Sector Público (artículo 3).

Tal y como se ha indicado, se debe seguir insistiendo en la figura del **silencio administrativo** al que siguen recurriendo las administraciones públicas con demasiada frecuencia para eludir dar una respuesta expresa a las solicitudes. Esta figura no se corresponde con ninguno de los modos legales de finalizar un procedimiento que solo se puede dar por terminado mediante la resolución, el desistimiento, la renuncia al derecho en el que se funde la solicitud, cuando tal renuncia no esté prohibida por el ordenamiento jurídico, y la declaración de caducidad.

El principio de eficacia (art.103.1 de la Constitución Española) exige de las administraciones públicas que se cumplan razonablemente las expectativas que la sociedad le demanda, entre ellas el deber de la Administración de resolver expresamente las peticiones y reclamaciones que le presenten los particulares, ya que el conocimiento por

las personas administradas de la fundamentación de las resoluciones administrativas constituye un presupuesto inexcusable para una adecuada defensa de sus derechos e intereses legítimos.

En este sentido, el artículo 21 de la [Ley 39/2015, de 1 de octubre](#), del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPAC) es claro al señalar que “la Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación”.

En relación a esta cuestión, hay que hacer mención a la [Resolución del Ararteko de 14 de diciembre de 2022](#), por la que se concluye la actuación relativa a la falta de respuesta del Ayuntamiento de Donostia/San Sebastián a un escrito presentando en dicha administración, y al que al cabo de 5 años no se había dado respuesta. En la misma se hace un recordatorio de legalidad a dicho ayuntamiento indicando que debe promover el derecho a la buena administración de la ciudadanía, que se concretaría en el acuse de recibo de los escritos que se presenten, su impulso de oficio y el deber de responder y notificar en un plazo de tiempo razonable a las cuestiones planteadas por el promotor de la queja.

Así mismo y ante el planteamiento efectuado por el alcalde de dicho Ayuntamiento en el escrito de contestación sobre: *“la necesidad de que el Ararteko realice algún tipo de filtro a la hora de tramitar las quejas que recibe. Y es que, en efecto, creo que la remisión de quejas y solicitud de colaboración a este Ayuntamiento en relación a cuestiones que no tienen ni los más mínimos indicios de dar lugar a tramitación alguna por parte de esta Administración genera un trabajo añadido al mismo que considero no está justificado”* se le recuerda a dicho Ayuntamiento que esta institución ajusta su actuación a [Ley 3/1985, de 27 de febrero](#), por la que se crea y regula la Institución del Ararteko.

De conformidad con dicha ley corresponde al Ararteko garantizar los derechos de los ciudadanos en su relación con las administraciones públicas.

En consecuencia, esta institución debe estudiar las quejas sobre actuaciones administrativas concretas que puedan suponer posibles infracciones de la normativa, siempre que se aporten un mínimo de datos o documentos probatorios que permitan considerar tal intervención, como es la ausencia u omisión de respuesta a una solicitud formalmente presentada en ese Ayuntamiento.

En definitiva, hay que seguir insistiendo en la obligación de dar respuesta expresa a cuantas solicitudes sean presentadas por la ciudadanía.

Una cuestión que se sigue planteando en los expedientes tramitados por el Ararteko, también este año, es la forma de calificar por parte de la administración un escrito presentado por cualquier persona interesada a través de los canales de registro oficiales. Esta solicitud, cualquiera que sea la denominación que reciba, no puede llegar a confundirse con el concepto de **queja, consulta o sugerencia**

que es un recurso ampliamente utilizado actualmente por parte de las administraciones públicas como cauce de participación informal de la ciudadanía en los asuntos públicos y que habitualmente se sustancia por el canal web o correo electrónico y al margen de los medios de presentación previstos por el artículo 16.4 de la LPAC.

Las administraciones públicas deben poner especial cuidado en la calificación de las solicitudes presentadas por el conducto legal establecido. Según las quejas recibidas, el Ararteko ha detectado la confusión y desconocimiento sobre la finalidad de los diversos canales, por lo que la Administración debe informar debidamente de la tramitación que se sigue y de los derechos que asisten a las personas que optan por los canales informales para la presentación de quejas y sugerencias diferenciándolo de los que corresponden a la tramitación administrativa.

Finalmente, por lo que se refiere a este apartado y tal como se ha señalado en la introducción, el Ararteko debe hacer hincapié en la falta de colaboración de determinadas administraciones públicas con esta institución, actuación que es contraria a la obligación legal de aportar, con carácter preferente y urgente, cuantos datos, documentos, informes o aclaraciones les sean solicitados (artículo 23 de la Ley 3/1985, de 27 de febrero, por la que se crea y regula la institución del Ararteko).

2.2. Gestión del padrón municipal

En materia de padrón de habitantes, las quejas tramitadas siguen planteando la dificultad de acceder al registro por causas que son ajenas a la finalidad de este registro administrativo que tiene por objeto reflejar fielmente la realidad residencial del municipio.

En anteriores informes se ha venido insistiendo en la importancia de la **notificación** en debida forma de todos aquellos trámites o actos administrativos que legalmente procedan, en relación a la tramitación de los expedientes de **baja de oficio** por inscripción indebida.

Sin embargo, también hay que subrayar la importancia que para esta Institución tiene la tramitación del procedimiento de renovación y caducidad de las inscripciones padronales de los extranjeros no comunitarios sin autorización de residencia de larga duración (ENCSARP).

En relación a dicho procedimiento, esta institución señaló que la declaración de caducidad era una excepción a la normativa que rige exclusivamente en el caso de personas extranjeras que no dispongan de autorización de residencia permanente. Por ello, se recomendaba a los ayuntamientos que establecieran garantías para respetar los valores y principios constitucionales y los derechos de las personas extranjeras que, por su situación de vulnerabilidad y desconocimiento de los trámites, se encuentran en situación de grave vulnerabilidad. Entre las garantías recomendadas

se hacía referencia a la necesidad de efectuar un trámite de audiencia a la declaración de caducidad y la de incorporar aquellas prácticas que interpreten la normativa de aplicación en el sentido más favorable a los intereses de las personas.

Así en la [resolución del Ararteko de 17 de octubre de 2022](#) se recomienda al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz que deje sin efecto la caducidad de inscripción en el padrón del autor de la queja y restaure el alta, desde la fecha en que ordenó dicha baja, y que articule un mecanismo de coordinación entre el servicio municipal que gestiona el padrón municipal de habitantes y los servicios sociales que actúe de garantía y seguridad en los procedimientos de renovación padronal a los que se refiere el artículo 16.1 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local (LRBRL).

En la misma se establece la necesidad de interpretar la normativa de aplicación en el sentido más favorable a los intereses de la persona interesada, de tal modo, que un cambio de domicilio ha de entenderse como renovación periódica a los efectos de evitar la caducidad prevista en el artículo 16 de la LRBRL, lo cual afecta al cómputo del plazo para incoar el expediente, como en el caso que nos ocupa. Es decir, en supuestos como el expuesto en la queja (en el que se produjo una modificación de la inscripción padronal, tras haberse comunicado por el interesado un cambio en el domicilio de residencia), el plazo de dos años para comunicar la renovación debe computarse desde la fecha en que se produjo la modificación de la inscripción. Dicha recomendación no ha sido aceptada por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

2.3. Información y participación ciudadana

En este apartado, como es habitual, además de los obstáculos para acceder a la información pública obrante en la administración, el Ararteko ha tramitado quejas que conectan con el derecho de los vecinos y las vecinas a participar en los asuntos públicos mediante la utilización de los cauces expresamente previstos para ello.

Por otra parte, también se siguen recibiendo quejas relativas a los derechos de los **concejales** y los grupos municipales a obtener la información que requieren para el ejercicio de las funciones que tienen encomendadas por razón de su cargo.

Este derecho de información se incluye dentro del derecho fundamental reconocido en el artículo 23 de la [Constitución Española](#). Dicho precepto configura un haz de derechos de los representantes políticos ligados a su función representativa.

En este caso, el contenido del derecho se concreta en el artículo 77 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local (LRBRL) al prever que todos los miembros de las corporaciones locales tienen derecho a obtener del alcalde o presidente o de la Junta de Gobierno cuantos antecedentes, datos o informaciones obren en po-

der de los servicios municipales y resulten precisos para el desarrollo de su función.

El párrafo segundo del artículo 77 de dicho texto establece que *“la solicitud de ejercicio del derecho recogido en el párrafo anterior habrá de ser resuelta motivadamente en los cinco días naturales siguientes a aquél en que se hubiesen presentado”* mientras que el artículo 14 y siguientes del [Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Entidades Locales](#), aprobado por Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre (ROF), determinan que los miembros de la corporación, en los supuestos que se determinan, tienen derecho a obtener la información demandada en el plazo de cinco días y si la petición no ha sido atendida en dicho plazo a través de la correspondiente resolución o acuerdo denegatorio, se entenderá concedida por silencio administrativo.

En este sentido, es necesario insistir en que, además de dar cumplimiento al derecho de información de las y los concejales, es necesario ser diligentes en el cumplimiento de los plazos establecidos para ello, puesto que la no obtención de la documentación solicitada dentro del plazo establecido priva a los miembros de las corporaciones locales de la herramienta y mecanismo necesario para ejercer adecuadamente las responsabilidades de gobierno o de control y fiscalización. Esto aconseja tanto a las propias autoridades como a los operadores jurídicos locales a actuar siempre con máximo celo y prudencia a la hora de garantizar el correcto ejercicio de un derecho fundamental consagrado en el texto constitucional (art. 23).

No obstante, esta institución valora positivamente la iniciativa de algunos ayuntamientos de permitir el acceso directo de todos los concejales al sistema de gestión electrónica de los expedientes municipales con lo que, además de garantizar su derecho a la información, evita de forma considerable la necesidad de presentar de forma constante solicitudes de acceso a la información pública por parte de los representantes de la oposición y contribuye a aliviar la carga de trabajo que podrían soportar las y los funcionarios y servicios municipales.

2.4. Patrimonio de las administraciones públicas

En este apartado cabe distinguir dos bloques diferenciados de quejas.

Por una parte, las referidas a la obligación de utilizar las potestades puestas a disposición de las administraciones públicas para la defensa de los bienes de dominio público, destacando en esta materia la litigiosidad relativa a los caminos, tanto por el reproche de las personas afectadas ante lo que consideran dejación municipal de su deber de defensa del patrimonio público, como por entender, en algún caso, que la administración municipal está haciendo un uso exorbitado y arbitrario de sus prerrogativas.

Otro bloque de asuntos tramitados son los relativos a la gestión de las autorizaciones para la ocupación privativa del espacio público.

La finalización de la situación de emergencia sanitaria derivada de la pandemia de la COVID-19, ha permitido a los diferentes ayuntamientos retomar la realización de actos festivos en el formato habitual.

Asimismo, los diferentes ayuntamientos han dejado sin efecto los permisos especiales concedidos para ampliación de terrazas. Dichos permisos se concedieron para paliar en la medida de lo posible las consecuencias negativas originadas por la pandemia de la COVID-19 en el sector hostelero.

No obstante, se han recibido numerosas quejas en relación al incumplimiento por parte de las personas titulares de las autorizaciones de la normativa que regula las mismas, y la dejación de las autoridades municipales a la hora de exigir el cumplimiento de las condiciones de las autorizaciones y de la normativa municipal de aplicación.

La Ley 2/2016 de Instituciones Locales de Euskadi incide en los deberes y responsabilidades que adquieren las personas vecinas de un municipio, entre otras, en el respeto a las normas de convivencia ciudadana en el espacio público y el respeto a los derechos de las demás personas, así como en el uso racional y adecuado del patrimonio municipal. Correlativamente, estos deberes y responsabilidades de los vecinos se constituyen a su vez en principios que deben informar *“las manifestaciones de la potestad normativa local, las políticas públicas, los tipos de infracción y, en su caso, la aplicación de las sanciones de los procedimientos sancionadores que se regulen en las ordenanzas municipales que tengan por objeto la preservación del espacio público, las relaciones de convivencia o la prestación de determinados servicios públicos”*.

Los vecinos y vecinas del municipio tienen derecho a esperar que el Ayuntamiento ejerza su actividad administrativa con sometimiento a la Ley y al Derecho, con pleno respeto a los principios de buena fe y confianza legítima, según consagra el artículo 3.1 de la Ley 40/2015, la Ley RJSP. Estos principios aplicados al contenido de la queja derivan en la confianza legítima de las personas afectadas directamente de que las reglas de convivencia del espacio público que se encuentran vigentes van a ser respetadas por todos y, en caso de incumplimiento, que el ayuntamiento dispondrá de los mecanismos precisos para obligar a su cumplimiento.

Por ello, corresponde a los ayuntamientos **realizar un seguimiento y control**, acorde con los hechos denunciados, del efectivo cumplimiento por parte de los establecimientos hosteleros en cuestión, tanto de la ordenanza municipal reguladora de la instalación de terrazas, así como como del cumplimiento de los requisitos de la licencia concedida.

Hay que tener en cuenta que estas licencias o autorizaciones concedidas suponen, además de una importante afección para las vecinas y vecinos colindantes, una afección negativa ante la que la administración municipal debe

adoptar medidas que minimicen las molestias que evidentemente generan estas actividades al aire libre. En tal sentido como mínimo, el ayuntamiento debe ser eficaz y eficiente en la exigencia del cumplimiento escrupuloso de las condiciones impuestas a la ocupación del espacio público, arbitrando las medidas de inspección y control adecuadas.

Entre dichas medidas, se encuentra entre otras, el deber de incoar tantos expedientes sancionadores como infracciones se constaten.

Cabe destacar también en este apartado, las numerosas quejas y consultas que se han tramitado en relación al procedimiento de libre concurrencia de las concesiones de plazas de amarre para embarcaciones en el puerto de Donostia/San Sebastián.

2.5. Responsabilidad patrimonial

En el ejercicio objeto de análisis para la confección de este informe se constata nuevamente la reiteración de las razones que mueven a la ciudadanía a depositar su confianza en el Ararteko promoviendo quejas relativas a las incidencias que surgen en la tramitación de las reclamaciones en materia de responsabilidad patrimonial que formulan a las administraciones públicas. Así, las causas van desde el desacuerdo con las resoluciones expresas dictadas en sentido desestimatorio de sus pretensiones indemnizatorias, hasta las quejas derivadas de la falta de respuesta en plazo a las reclamaciones.

Conviene detenerse en el segundo de los tipos de queja expuestos para poner énfasis en que se detecta en el seno de la tramitación de los expedientes que las administraciones públicas vascas siguen teniendo un importante margen de mejora que conduzca a aproximar sus actuaciones a los tiempos que determina la normativa aplicable o, al menos, si se superan las previsiones legales, se materialicen en plazo razonable.

Al respecto, siendo uno de los cometidos básicos de esta institución impulsar que los pronunciamientos de las diferentes administraciones en torno a las solicitudes ciudadanas se produzcan de manera motivada y se comuniquen, no es inusual que las personas afectadas trasladen la percepción de que ha sido fruto de la intervención desplegada por el Ararteko, en el curso de los expedientes de queja abiertos, el medio por el que finalmente han alcanzado a obtener las resoluciones administrativas de forma expresa.

Ello debería llevar a los poderes públicos a reflexionar sobre esta percepción en la medida que puede denotar una crisis de confianza en la actuación de las administraciones públicas y en su funcionamiento con arreglo a las exigencias de una buena praxis en términos de dar a conocer su parecer a la ciudadanía que plantea sus problemas, más allá de la mayor o menor sostenibilidad de las peticiones.

2.6. Servicios públicos locales

En este ejercicio cabe destacar que la problemática relativa al emplazamiento de los contenedores de **residuos** sólidos urbanos sigue siendo objeto de queja. La necesidad del aumento de los niveles de reciclaje de los residuos ha supuesto una distribución concentrada de los contenedores para mejorar la eficacia, lo que agrava el problema de molestias por ruidos, olores y suciedad para las personas residentes más próximas a las instalaciones.

La recogida de residuos municipales es un servicio público obligatorio para las entidades locales, disponiendo las administraciones locales de plena potestad a la hora de regular y organizar dicho servicio (horarios, ubicación, tipo de contenedores...). Es responsabilidad de la Administración local que la misma se preste de forma eficaz y en las mejores condiciones ambientales posibles, lo que implica que dichas administraciones deban invertir esfuerzos para reducir al máximo las molestias que pueda ocasionar la prestación de dicho servicio.

En ese sentido, el Ararteko debe seguir subrayando la necesidad de determinación de **unos criterios razonados** para su instalación, de tal forma que resulte conocida por todas las personas usuarias la planificación adoptada y su motivación. Con ello además de que permite ofrecer una respuesta fundamentada a las quejas que puedan presentar las personas más afectadas, evita la adopción de medidas arbitrarias.

Con respecto a la prestación de otros servicios básicos municipales cabe reseñar que el del abastecimiento de agua sigue siendo objeto de quejas, tanto en lo que se refiere a su prestación en las zonas rurales alejadas de la infraestructura general y de los suelos urbanos, como en lo relativo a la calidad de suministro y al modo de prestar el servicio.

Junto con dicho servicio, la prestación del servicio de saneamiento y alcantarillado ha sido objeto de quejas y consultas.

3. Síntesis de las actuaciones del área

El **procedimiento administrativo** es el instrumento a través del que pivota el ejercicio de los derechos de las personas en sus relaciones con las administraciones públicas y, al mismo tiempo, es la expresión del sometimiento pleno a la Ley y al Derecho de la Administración pública. De ahí que sea la mención al procedimiento administrativo el que encabeza año tras año este resumen sobre el estado de los derechos ciudadanos en el conjunto de temas que engloba el área de régimen jurídico, bienes y servicios.

A la vista de las quejas tramitadas este año, resulta necesario seguir subrayando que no hay excepción al sometimiento a la Ley y al Derecho de la Administración pública. En nombre del interés público, no pueden justificarse excepciones al cumplimiento de la legalidad, ya que el único interés público admisible es el que se ejerce en el marco de la Ley.

En estos momentos en que las nuevas tecnologías tienen cada vez una mayor presencia en la sociedad, el gran reto para la Administración que representa la implantación del pleno funcionamiento electrónico que permita la agilización de los procedimientos administrativos, no debe olvidar que no todas las personas pueden y/o desean relacionarse por esos medios.

Relacionado indirectamente con las nuevas tecnologías, este año el Ararteko ha recibido varias quejas en las que la Administración calificaba como queja o sugerencia una solicitud tramitada por los canales informales de participación ciudadana y, por tanto, no encuadrable a juicio de la Administración en el procedimiento administrativo formal. Todo escrito presentado por los cauces legales (presencial, electrónico, oficina de correos, etc.) requiere de un pronunciamiento administrativo sobre lo solicitado, de tal forma que la respuesta o resolución, previa la instrucción correspondiente y valoración de los elementos que confluyen en el asunto, únicamente admite una conclusión jurídicamente fundamentada, sin que pueda quedar a la voluntad graciable aspecto alguno de lo solicitado, incluida la inadmisión de la solicitud. Así, lo prescribe el artículo 88.5 de la LPAC que determina que la Administración no puede abstenerse de **resolver**, aunque podrá acordar la inadmisión de las solicitudes de reconocimiento de derechos no previstos en el ordenamiento jurídico o manifiestamente carente de fundamento, sin perjuicio del **derecho de petición** previsto por el artículo 29 de la [Constitución](#) y regulado a través de la [Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre](#).

Por tanto, los cauces informales de participación tales como la Web oficial, correo electrónico u otros medios como los perfiles sociales se rigen por reglas distintas y al margen de los derechos y obligaciones que comporta la tramitación formal de cualquier solicitud. Las administraciones públicas deben clarificar las normas de funcionamiento y contenido de esos cauces informales para que la ciudadanía sepa diferenciar estos instrumentos de participación de aquellos otros que están sujetos a reglas formales en el marco del procedimiento administrativo.

En materia de **responsabilidad patrimonial**, las demandas ciudadanas se refieren a la reclamación de indemnizaciones que tienen por causa el perjuicio que entienden han sufrido en sus bienes y derechos por una actuación administrativa que, a su juicio, no están obligados a soportar. Para ello, hay que seguir el procedimiento previsto con carácter general al que se suman las especificidades en materia de reclamaciones por responsabilidad patrimonial. Son procedimientos que, en todo caso, han de concluir previa la tramitación correspondiente con el dictado de una resolución donde la administración competente ha de pronunciarse de forma expresa sobre las pretensiones de los interesados.

Finalmente, en materia de **servicios públicos locales**, las personas exigen cada vez una mayor calidad de los servicios que ya se prestan o la implantación de otros nuevos. Así, en materia de limpieza viaria, mantenimiento de parques y jardines, alumbrado público, instalaciones polideportivas, etc., a menudo el motivo de queja es que el servicio es insuficiente, por frecuencias inadecuadas, por contenido exiguo o por niveles de bienestar impropios. Las administraciones públicas deben determinar y publicitar el nivel de calidad de los servicios que prestan (en las cartas de servicios u otros instrumentos adecuados), de tal forma que la ciudadanía pueda contrastar el efectivo cumplimiento de los estándares de servicio acordados.

En relación con esta cuestión, se siguen produciendo quejas porque, aunque se reconozca la necesidad de la mejora de un servicio público, la solución queda diferida a la existencia de crédito presupuestario sin mayor especificación. Debe realizarse un esfuerzo mayor en la comunicación de las previsiones de la Administración, determinando los criterios que se tienen en cuenta a la hora de priorizar las actuaciones a ejecutar. Así, además de su contenido económico y la disponibilidad presupuestaria, cuestiones tales como el carácter esencial o no del servicio para el que se demanda la actuación o la afectación a la seguridad para las personas, deberían de servir como hilo conductor de las decisiones que se adopten. En este sentido, hay que señalar que la participación ciudadana en la identificación de compromisos de gasto en los presupuestos municipales puede ser un instrumento adecuado para la toma de decisiones (Artículo 79 LILE).

Sanidad

Capítulo

II

11

1. El área en cifras

En 2022 se han registrado 307 quejas escritas en el área de Sanidad, lo que representa un 12,11% del total de las que el Ararteko ha recibido en este periodo.

Atendiendo a las administraciones públicas y a las subáreas a las que han afectado, su distribución ha sido:

- Otros aspectos 121
- Asistencia sanitaria..... 51
- Derechos de las personas usuarias 45
- Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo 41
- Listas de espera..... 26
- Salud mental 10
- Salud pública 6
- Derechos de la ciudadanía 4
- Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa 3

A la fecha de cierre del informe, las quejas tramitadas en 2022 se encontraban en la siguiente situación:

TOTAL	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
	▶	▶▶	✘	✔	🗨️	⏸️
316	167	149	39	22	64	24

2. Quejas destacadas

En los casi 3 años transcurridos desde que la Organización Mundial de la Salud (OMS) elevara a pandemia internacional la situación de emergencia de salud pública ocasionada por el COVID-19, los poderes públicos y las autoridades sanitarias han continuado tomando medidas dirigidas a controlar los brotes y frenar los contagios.

Lamentablemente, y pese a la progresiva generalización del proceso de vacunación por franjas de edad iniciado en el mes de diciembre de 2020, al comenzar el año 2022 Euskadi se encontraba nuevamente en situación de emergencia sanitaria. Se trata de un marco jurídico en el que opera la [Ley 2/2021, de 24 de junio](#), de medidas para la gestión de la pandemia de COVID-19 y se activa el Plan de Protección Civil de Euskadi, conocido por sus siglas en euskera “LABI”.

En este contexto, además de las quejas habituales del área presentadas ante el Ararteko, 2022 inició su andadura con un elevado número de quejas y consultas relacionadas con la situación sanitaria y las obligaciones y restricciones impuestas a la ciudadanía derivadas de la pandemia de COVID-19.

Por otro lado, resulta obligado hacer mención de la situación de tensionamiento del sistema sanitario vasco, en especial de la atención primaria.

En palabras de la propia directora general de Osakidetza, en su comparecencia del 6 de junio de 2022, ante la comisión de Salud del Parlamento Vasco, “*la atención primaria vive en una época convulsa*”.

El origen de esta situación es multifactorial, pero todos los agentes implicados coinciden en afirmar que la pandemia de COVID-19 no ha hecho sino agravar una situación precedente, generada a partir de una escasa planificación de las necesidades futuras de las especialidades de medicina de familia y pediatría, de la falta de reconocimiento de este nivel asistencial, de las dificultades para la provisión y retención del personal sanitario, y del progresivo envejecimiento de la población y el consecuente aumento de las enfermedades crónicas.

2.1. Crisis sanitaria COVID-19

2.1.1. Obtención e implantación del pasaporte COVID europeo

Una de las medidas sanitarias adoptadas por las administraciones competentes para luchar contra la pandemia que ha generado más quejas ante la institución al inicio del año 2022 fue la exigencia del certificado COVID digital de la UE, conocido coloquialmente como “pasaporte COVID europeo” que entró en vigor el 1 de julio de 2021.

Para la expedición del certificado europeo por recuperación sólo se admitía una prueba PCR positiva, de manera que estas personas que, siguiendo el protocolo establecido por Osakidetza, habían sido diagnosticadas únicamente mediante un test de antígenos positivo, no confirmado mediante una prueba PCR, se veían en la imposibilidad de obtenerlo y, como consecuencia de ello, de viajar libremente por el territorio de la UE.

Esta situación se vio agravada con la aprobación del [Decreto 47/2021, de 14 de diciembre](#), del Lehendakari, por el que se ampliaban los establecimientos, eventos, actividades y lugares para cuyo acceso era preceptiva la exigencia del Certificado Covid Digital de la Unión Europea (QR), establecidos por Orden de 17 de noviembre de 2021, de la Consejera de Salud, de forma que el uso del pasaporte COVID se extendió de manera generalizada en la Comunidad Autónoma vasca.

A juicio del Ararteko, tal y como se expuso en la tramitación del expediente 2561/2021, siguiendo la argumentación del propio Departamento de Salud del Gobierno Vasco, si un test de antígenos con resultado positivo tenía la misma validez que una prueba PCR, a efectos de acreditar que una persona había sido contagiada por COVID-19 y, por lo tanto, que se había recuperado, debía entenderse que el certificado digital europeo no era el único medio válido de acreditación de haber superado la enfermedad, de forma que las personas que contaran con una prueba diagnóstica positiva mediante test de antígenos, deberían poder acceder a los establecimientos enumerados en el Decreto 47/2021 del Lehendakari en igualdad de condiciones que quienes portaran el certificado digital COVID europeo.

Finalmente, la Comisión Europea aprobó el 22 de febrero de 2022 el [Reglamento Delegado \(UE\) 2022/256](#) de la Comisión, por el que se modifica el Reglamento (UE) 2021/953 del Parlamento Europeo y del Consejo, en lo que respecta a la expedición de certificados de recuperación basados en pruebas rápidas de antígenos, para disponer **que los certificados de recuperación también puedan expedirse tras un resultado positivo de una prueba rápida de antígenos** enumerada en la lista común de la UE y realizada por profesionales sanitarios o por personal debidamente cualificado en el Estado miembro en el que se haya realizado la prueba diagnóstica, con efecto retroactivo al 1 de octubre de 2021.

También es preciso hacer mención de un número importante de quejas recibidas contra la decisión misma de implantación del pasaporte COVID en la CAE.

A este respecto conviene recordar que la aprobación del Decreto 47/2021 se produjo tras el oportuno refrendo del Tribunal Supremo, mediante la sentencia número 1412/2021, de 1 de diciembre, dictada en casación ante el recurso interpuesto por el Gobierno Vasco frente al Auto de fecha 22 de noviembre de 2021, del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco (TSJPV), el cual no autorizó la exigencia del Certificado COVID en Euskadi.

En todo caso, la vigencia del citado decreto finalizaba el pasado 31 de enero de 2022 y el TSJPV, mediante Auto nº 7/2022, de uno de febrero, no autorizó su prórroga, solicitada por el Gobierno Vasco.

Así mismo se han recibido diversas quejas en relación con la imposibilidad de acceder a instalaciones municipales, tales como polideportivos y ludotecas, en la medida en que las personas usuarias no estaban en posesión del certificado COVID europeo.

A este respecto fue preciso aclarar que a la luz del Decreto 47/2021, de 14 de diciembre, el Certificado Covid no era exigible al alumnado y al profesorado cuando los centros educativos utilizaran instalaciones municipales (polideportivos, biblioteca...) para el desarrollo de actividades docentes en horario lectivo que, necesariamente, debían realizarse de acuerdo al protocolo vigente de Medidas preventivas frente a COVID-19 en centros educativos de la CAV para el curso 2021/22.

2.1.2. Protocolo COVID en el ámbito educativo

Al comienzo del año 2022, tras la vuelta de las vacaciones escolares de Navidad, se recibió un número importante de quejas en relación con los protocolos de gestión de casos positivos y sospechosos de COVID-19 implantados por los departamentos de Educación y de Salud del Gobierno Vasco en el ámbito educativo, más concretamente el uso de la mascarilla, las recomendaciones relativas a los grupos de convivencia estable y el protocolo de gestión de casos que conllevaba el aislamiento de alumnado asintomático, al considerar que estas medidas provocaban dificultades en el aprendizaje y la socialización, además de afectar a la conciliación familiar.

Sensible a las repercusiones de todo tipo que generaba el confinamiento de los menores en sus respectivos domicilios, en especial respecto de la guarda y cuidado de los más pequeños y el esfuerzo que representaba para su entorno más próximo, el Ararteko solicitó información al respecto al Departamento de Salud, trasladando la posibilidad de, dada la evolución de la pandemia, realizar modificaciones en la estrategia implantada.

La respuesta del citado departamento fue que el objetivo de las administraciones competentes había sido en todo momento garantizar la actividad educativa presencial, adaptando los protocolos establecidos a la nueva realidad de cada momento, no sólo en el ámbito educativo, sino con carácter general, por una situación epidemiológica en cambio constante.

Finalmente, desde el día 4 de marzo se cancelaron las cuarentenas, con carácter general, para todos los grupos de edad, con independencia del estado de vacunación y, asimismo, por acuerdo de los departamentos de Salud y Educación del Gobierno Vasco, se modificó el Protocolo general de medidas preventivas frente a COVID-19 en centros educativos de la CAV para el curso 2021/22, flexibilizando el manejo de grupos de convivencia estable, y permitiendo la interacción entre ellos.

2.1.3. Acompañamiento de pacientes durante la pandemia de COVID-19

En el año 2022 se han recibido algunas quejas en relación con los protocolos establecidos por Osakidetza durante la pandemia en el ámbito hospitalario, con el fin de conjugar, por un lado, la gestión de la enfermedad y la seguridad de pacientes y profesionales y, por otro, las necesidades de pacientes, personas cuidadoras y familiares.

Como norma general a las únicas personas a las que se permitía la entrada a los hospitales de Osakidetza era a las personas acompañantes, es decir, a aquél familiar o allegado que da soporte emocional, ayuda en sus cuidados, participa con el paciente (o le sustituye por representación) en la planificación de cuidados y en la toma de decisiones médicas.

No obstante, en las zonas COVID de los hospitales hubo restricción completa de acompañamiento, salvo en cinco supuestos:

- Final de la vida
- Principio de la vida
- Menores hospitalizados
- Personas incapacitadas
- Pacientes que presenten un síndrome confusional.

En las zonas “no Covid” el régimen de acompañamiento se individualizaba según la situación clínica y las circunstancias del paciente para determinar la necesidad y, en su caso, intensidad del acompañamiento: gravedad del cuadro clínico, previsión de días de estancia, situación emocional, sobre todo si era persona mayor o vulnerable, etc.

En la actualidad se han eliminado estas restricciones al acompañamiento de los pacientes hospitalizados.

2.1.4. Gestión de citas en atención primaria

A lo largo de 2022, durante y después de las restricciones derivadas de la pandemia de COVID-19, se han recibido diversas quejas relacionadas con la excesiva demora en la asignación de citas presenciales y telefónicas en la atención primaria de Osakidetza.

Las personas que se han dirigido al Ararteko mostraron su insatisfacción con el hecho de que en determinados centros de salud sólo fuera posible solicitar cita para atención

telefónica y no presencial, y que el plazo de espera para la misma fuera en ocasiones de más de 5 días, lo que las reclamantes consideraban inaceptable.

Cuando finalmente la llamada se producía y, dependiendo de si la patología de la que se trataba exigía una cita presencial, el o la paciente tenían que esperar un plazo adicional, acumulando una espera total que en ocasiones alcanzaba más de 7 días.

Solicitada información al respecto de Osakidetza, mediante escrito de su directora general, se trasladó al Ararteko que en efecto *“la accesibilidad en Atención Primaria (AP) se ha visto afectada por la pandemia COVID 19, al igual que otros aspectos relevantes de la actividad sanitaria en la red de Osakidetza.*

Todo ello revirtió en un aumento exponencial de las llamadas telefónicas, inasumibles con los recursos previos, derivando en la activación de nuevos dispositivos de citación telefónica especiales para cobertura de la demanda COVID, tanto en las OSI (CC Vacunación OSI) como de manera centralizada (CAU Coronavirus), más el refuerzo del personal administrativo de los centros de salud, así como la informatización de ciertos procesos (solicitud de vacuna, PCR, o IT vía formulario web)”.

En el informe recibido se señala que *“tras el paso de las diferentes olas pandémicas, desde la Subdirección de AP se ha promovido como línea prioritaria la **recuperación de la presencialidad en los centros sanitarios.** (...) Somos conscientes de que, con la actual disponibilidad de profesionales de medicina, y la actuación de la plantilla de enfermería en tareas de vacunación y realización de pruebas diagnósticas COVID, la oferta de huecos citables se ve comprometida. Pero se está realizando un esfuerzo para ir reconvirtiendo esta situación. El propio modelo de atención de la demanda propuesto desde AP, con una gestión adaptada a la derivación de la ciudadanía, según motivo de consulta, hacia el profesional más adecuado para ofrecerle una respuesta más eficiente, pretende en todo momento optimizar dichos recursos.*

*Así, a fecha actual (23 de junio de 2022), hemos recuperado la **accesibilidad telefónica** de los centros de salud de AP y la oferta de consulta presencial y telefónica va en aumento”.*

2.2. Calidad de la asistencia sanitaria prestada, retrasos y cancelación de consultas y pruebas diagnósticas

Con motivo de las medidas de carácter organizativo adoptadas por la Administración sanitaria para hacer frente a la pandemia, y de la demora acumulada durante la misma, una vez levantada la situación de emergencia sanitaria algunas personas han acudido a esta institución quejándose de la demora excesiva y/o cancelación de citas programadas,

tanto de consultas de atención especializada, como de pruebas diagnósticas.

Con carácter general el Ararteko ha trasladado a Osakidetza la situación en la que se encuentran estas personas aquejadas de patologías diferentes a las derivadas del COVID-19, y que han visto peligrar la continuidad de los tratamientos en los que se encontraban inmersas, o de los procesos quirúrgicos de los que estaban pendientes, y que, a juicio de esta institución, no deberían verse comprometidos como consecuencia de la pandemia.

Singularmente se ha detectado a partir de las quejas recibidas una demora significativa en algunos servicios de traumatología, y ha sido preciso traer a colación el contenido de los artículos 4 y siguientes del **Decreto 65/2006, de 21 de marzo**, por el que se establecen los plazos máximos de acceso a procedimientos quirúrgicos programados y no urgentes a cargo del sistema sanitario de Euskadi.

2.3. Acceso a la asistencia sanitaria

En primer lugar, hay que hacer mención de las quejas planteadas por personas extranjeras derivadas de actuaciones que entienden que vulneran el derecho universal de acceso a la asistencia sanitaria.

Como en años anteriores, las quejas se han presentado directamente ante el Ararteko por las personas interesadas, pero también por organizaciones sociales que trabajan para promover la atención sanitaria de las personas extranjeras como es el caso de Médicos del Mundo, y se producen, sobre todo, con ocasión de la solicitud de emisión de la correspondiente acreditación sanitaria, o cuando han acudido a un centro de salud en demanda de asistencia.

Estas quejas hacen referencia, sobre todo, a que aprecian que desde los servicios de admisión de los centros sanitarios se ponen impedimentos administrativos o se niega la tramitación de la solicitud de asistencia sanitaria o la solicitud para la admisión al Programa de Protección de la Salud, y a que no se completa la atención prestada en las urgencias de los centros sanitarios.

Se han seguido recibiendo, además, quejas referidas a las dificultades para el acceso a la asistencia sanitaria de menores de edad y personas con enfermedades crónicas graves, colectivos, todos ellos, que tienen reconocido tal derecho al margen de cualquier otro condicionante relativo a su situación de residencia y empadronamiento en la CAE.

En todo caso, las gestiones realizadas, tanto por las organizaciones dedicadas a la integración sociosanitaria de las personas de origen extranjero en situación o en riesgo de exclusión social, como por el propio Ararteko, han resuelto las problemáticas suscitadas, aunque se aprecia un margen de mejora en los procedimientos analizados.

2.4. Derechos de las personas usuarias

Se puede decir que la práctica totalidad de las relaciones que habitualmente tienen lugar entre las personas usuarias y los y las profesionales del Sistema Vasco de Salud, se enmarcan en el ámbito de los derechos y deberes que, de manera detallada, regula el [Decreto 147/2015, de 21 de julio, por el que se aprueba la Declaración sobre derechos y deberes de las personas en el sistema sanitario de Euskadi](#).

Puede decirse también que, como en años anteriores, el tratamiento adecuado de las reclamaciones ante los servicios de atención al paciente y usuario (SAPU), o el ejercicio de derechos instrumentales, tales como el de elegir médico especialista o de hospital y el derecho a una segunda opinión, han sido dentro de este ámbito, los principales motivos por los que las personas usuarias han acudido a esta institución.

En este apartado también hay que referirse a los pacientes que consideran que se ha producido una mala praxis por parte del personal de Osakidetza. En principio, por tratarse de aspectos técnico-médicos no resulta posible para el Ararteko valorar los procesos y las actuaciones objeto de las quejas. Por ello, además de informarles de esta circunstancia, y de verificar que se cumplen las garantías que les asisten como pacientes, se les orienta sobre la posibilidad de formular una reclamación de responsabilidad patrimonial, procedimiento previsto por el ordenamiento jurídico con el fin de determinar la eventual existencia de un daño derivado del funcionamiento normal o anormal de la administración y, en su caso, fijar una indemnización que compense el mismo.

Otro bloque significativo de quejas es el constituido por la denegación por Osakidetza de la financiación de determinados medicamentos.

Las disposiciones que regulan la financiación con cargo a los presupuestos de la Sanidad Pública de la prestación farmacéutica establecen que, para asegurar el uso racional de los medicamentos, el Ministerio de Sanidad podrá someter a reservas singulares las condiciones específicas de prescripción y dispensación de los mismos en el ámbito del Sistema Nacional de Salud (Real Decreto 618/2007, de 11 de mayo, por el que se regula el procedimiento para el establecimiento, mediante visado, de reservas singulares a las condiciones de prescripción y dispensación de los medicamentos, de conformidad con la Ley 29/2006, de 26 de julio, de garantías y uso racional de los medicamentos y productos sanitarios, derogada por el Real Decreto Legislativo 1/2015, de 24 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de garantías y uso racional de los medicamentos y productos sanitarios).

Mediante la [Resolución del Ararteko, de 25 de abril de 2022](#) se resolvió favorablemente la queja de un paciente menor de edad, aquejado de “Síndrome de Duchenne”, al que sus médicos especialistas prescribían un medicamento que no estaba autorizado en el Estado español, pero que, en su

caso, a juicio de los facultativos, podía surtir efecto para retrasar el proceso degenerativo que padecía.

Finalmente, el departamento de Salud aprobó su financiación en base al “uso compasivo” de medicamentos, previsto en nuestro ordenamiento jurídico en determinados casos.

De igual manera, en la [Resolución del Ararteko, de 8 de abril de 2022](#), se resolvió favorablemente una queja en la que se cuestionaba la negativa de Osakidetza a financiar un dispositivo de control de la diabetes.

En este caso se trataba de una mujer de 83 años, diabética tipo 2, que debía pincharse en repetidas ocasiones a lo largo del día para, además de inyectarse insulina, controlar los niveles de glucosa. Esto hacía que tuviera las yemas de los dedos insensibles y solicitaba que le fuera financiado un sensor “flash”, que mide los niveles sin necesidad del pinchazo y que sí se financiaba a los pacientes de diabetes tipo 1. Finalmente fue autorizado y el departamento le proporcionó estos sensores con cargo al sistema público.

2.5. Personas con enfermedad o trastorno mental

Las personas con trastorno y enfermedad mental, en sus múltiples variantes, son un colectivo al que el Ararteko, por su especial vulnerabilidad, viene prestando una atención singular y, en este sentido, esta institución sigue teniendo entre sus prioridades el velar porque, independientemente del modelo organizativo que se adopte por la Administración sanitaria, en ningún caso se produzca una merma en la calidad de la atención que reciban.

Como consecuencia de la preocupación de la institución por estas personas, el pasado mes de julio de 2022 el Ararteko organizó, dentro de los cursos de verano de la Universidad del País Vasco, dos jornadas de reflexión bajo el título **“La atención a la salud mental en Euskadi. Modelo de abordaje, recursos existentes, necesidades detectadas y coordinación entre sistemas”** (información detallada se puede consultar en el Capítulo IV, epígrafe 4 de este informe).

Durante este año 2022 se han tramitado quejas relacionadas con trastornos de la conducta alimentaria (TCA) en las que se solicitaba al Departamento de Salud del Gobierno Vasco la derivación de pacientes crónicos a centros especializados fuera de la CAE.

Así mismo, ha sido objeto de sendos expedientes de queja la situación de dos menores con patologías mentales graves, que tras ser tratados en las unidades de agudos de dos hospitales de la Comunidad Autónoma convendría, según indicación de sus respectivos facultativos, que fueran derivados para su ingreso en centros de media y larga estancia infanto-juvenil radicados fuera de Euskadi, dado que en nuestro territorio no existen centros de esta naturaleza.

Por último, es preciso hacer mención del expediente tramitado a instancias de la asociación de familiares de pacientes afectados de patología dual, “Katearen Loturak”, en demanda de una estrategia sociosanitaria específica dirigida al tratamiento de este colectivo, y que fue objeto de una proposición no de Ley presentada en el Parlamento Vasco.

2.6. Funcionamiento de la Administración

Dentro de este apartado hay que situar las quejas referidas al acceso a la historia clínica y a la carpeta de salud.

Entre ellas, cabe destacar la queja planteada por un progenitor contra la exigencia por Osakidetza de acreditar que no le había sido retirada la patria potestad para autorizar su acceso a la historia clínica de su hija menor.

A este respecto, resulta preciso indicar que, para el acceso a la documentación primaria para uso no asistencial, así como a la documentación clínica hospitalaria, Osakidetza debe garantizar que los requisitos para acreditar la representación legal de un menor sean los mismos con independencia de que sus progenitores estén o no separados, y de que su custodia corresponda a uno de ellos o a los dos. La ley otorga a padres y madres, con independencia de que convivan o no, la patria potestad sobre sus hijos e hijas menores no emancipados.

La separación o el divorcio no pueden ser, por consiguiente, razón para limitar la información y los canales de participación a los que, como titulares de la misma, tienen derecho con el fin de cumplir su obligación de velar por su desarrollo integral.

Dicha limitación sólo estaría justificada en caso de que un Juzgado, de forma expresa, hubiera resuelto limitar o suprimir la patria potestad del padre o de la madre, por causa de un incumplimiento por su parte de los deberes paternofiliales.

Consiguientemente, probada la filiación mediante el libro de familia o documentación registral análoga, no debería exigirse otra acreditación de la patria potestad, que se deriva de aquélla por ministerio de la Ley. Su eventual limitación debería ser demostrada, en su caso, por quien la alegue.

En este apartado también cabe citar los expedientes de queja tramitados con ocasión del cierre del servicio de Urgencias del Hospital Santiago para su centralización en el de Txagorritxu y el traslado de la unidad de cirugía cardíaca del Hospital Universitario Basurto al de Cruces, proceso este último que finalmente fue judicializado y paralizado por un Tribunal de lo contencioso administrativo de Vitoria-Gasteiz, razón por la que el Ararteko, de conformidad con el artículo 13 de la Ley 3/85 de 27 de febrero, por la que se crea y regula esta Institución, tuvo que proceder al cierre y archivo del expediente en tramitación.

3. Contexto normativo y social

En el transcurso del año 2022 se han aprobado las siguientes disposiciones legales con incidencia directa en el área de salud:

Normativa europea:

- **Reglamento Delegado (UE) 2022/256 de la Comisión de 22 de febrero de 2022** por el que se modifica el Reglamento (UE) 2021/953 del Parlamento Europeo y del Consejo en lo que respecta a la expedición de certificados de recuperación basados en pruebas rápidas de antígenos (Texto pertinente a efectos del EEE).

Normativa estatal:

- **Real Decreto 286/2022, de 19 de abril**, por el que se modifica la obligatoriedad del uso de mascarillas durante la situación de crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19

Normativa autonómica:

- **Decreto 2/2022, de 28 de enero**, del Lehendakari, por el que se prorroga la vigencia del Decreto 51/2021, de 28 de diciembre, del Lehendakari, por el que se determinan medidas específicas de prevención, en el ámbito de la declaración de la situación de emergencia sanitaria, como consecuencia de la evolución de la situación epidemiológica y para contener la propagación de infecciones causadas por el SARS-CoV-2.
- **Decreto 5/2022, de 11 de febrero, del lehendakari**, por el que se declara la finalización en Euskadi de la situación de emergencia sanitaria derivada de la pandemia de COVID-19 declarada por el Decreto 44/2021, de 2 de diciembre, del Lehendakari.
- **Orden de 11 de febrero de 2022, de la consejera de Salud**, sobre medidas de prevención necesarias para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 una vez declarada por el Lehendakari la finalización de la situación de emergencia sanitaria.

4. Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

- Los días 27 y 28 de abril de 2022 se celebró en Pamplona el taller preparatorio de las **Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo**, que tendrían lugar en León en el mes de noviembre, bajo el título “*La asistencia sanitaria pública en el medio rural*”, y en las que previa la intervención de

especialistas en la materia, se aprobó por las y los titulares de las distintas defensorías un documento de conclusiones y recomendaciones dirigidas a las Administraciones sanitarias de todo el Estado español.

- El 10 de octubre de 2022 personal de la institución acudió a las **Jornadas de salud mental celebradas en Mentalia/Vitoria**, con ocasión del día mundial de la salud mental.
- Los días 10 y 11 de noviembre, representantes de la Institución asistieron a la **XVII edición de las “Jornadas en homenaje al magistrado José María Lidón: La eutanasia a debate”**.

5. Síntesis de las actuaciones del área

Euskadi finaliza 2022 con la red de atención primaria tensionada y se percibe en las quejas recibidas en la institución un aumento significativo de las relacionadas con la demora en algunos servicios de atención especializada y quirúrgica.

La dificultad para completar las plantillas de personal sanitario, singularmente en atención primaria (médicos/as de familia y pediatras), parece un hecho objetivo reconocido por los propios responsables de la Administración sanitaria vasca.

En este contexto y en relación con las quejas recibidas en esta institución en el área de Salud, debemos insistir en que las administraciones sanitarias deben dotarse de los medios materiales y humanos necesarios que aseguren el ejercicio efectivo del derecho a la salud de la ciudadanía vasca.

Se deben adoptar las medidas de planificación y dotación presupuestaria necesarias para garantizar un sistema sanitario público vasco fundado en los principios de equidad, calidad y proximidad, con personal sanitario estable y dotado de medios suficientes. Para ello, si es preciso, se han de establecer incentivos profesionales, administrativos y económicos con el objeto de facilitar la cobertura de plazas de difícil acceso y para fomentar la permanencia en las mismas por parte del personal sanitario y asistencial.

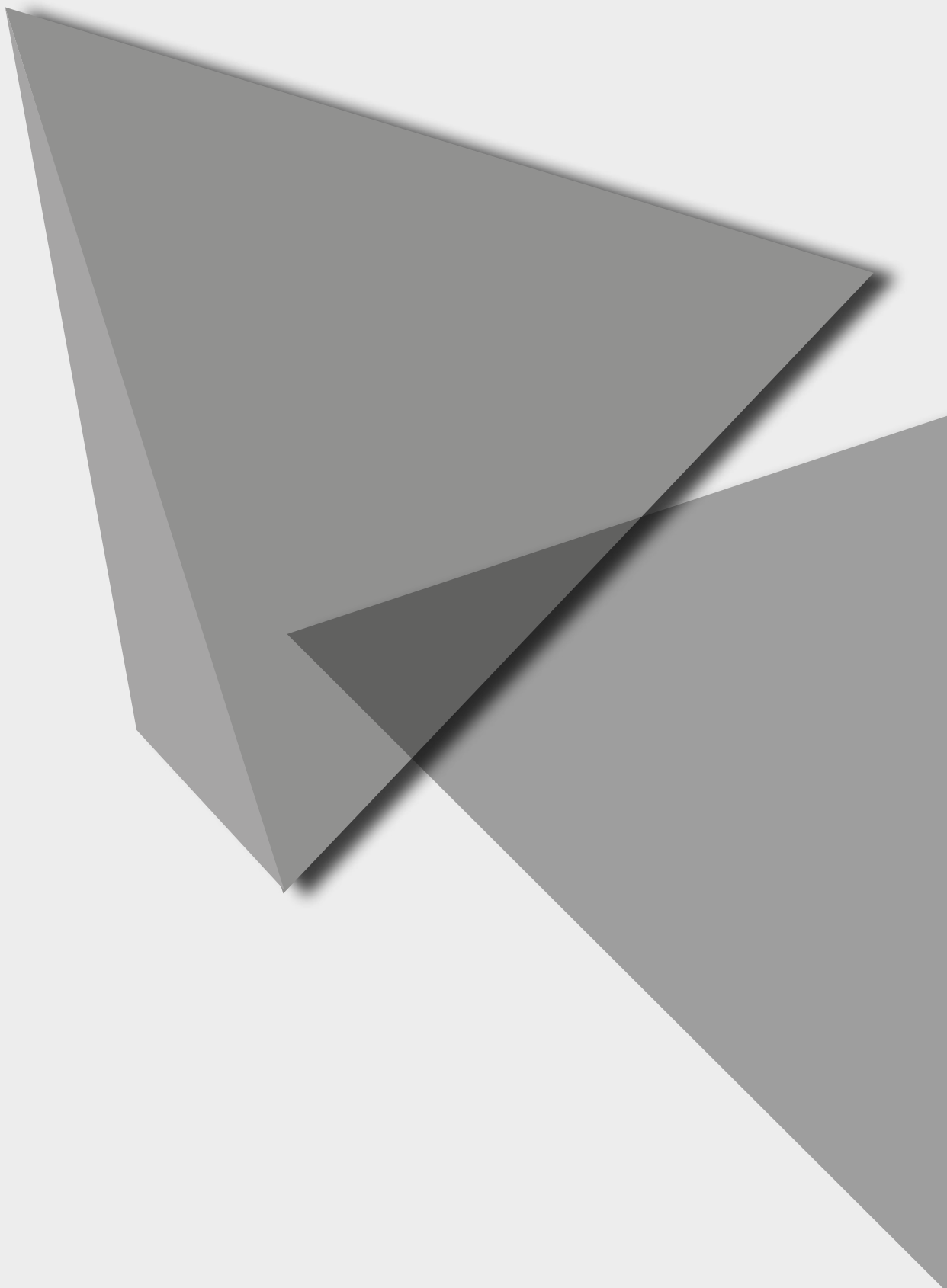
Dicho sistema sanitario debe garantizar el acceso a la atención médica primaria, a la atención continuada, a la atención especializada y a la atención a la salud mental en tiempos razonables y de forma adecuada, tanto en el medio urbano como en el rural.

A juicio del Ararteko se ha de realizar una evaluación profunda y rigurosa sobre las necesidades de los niveles asistenciales más tensionados, así como de las ineficiencias que existan en el modelo actual de atención urgente y continuada, para la posterior adopción de medidas que, en su caso, den respuesta adecuada a las necesidades detectadas.

De manera progresiva es necesaria la total recuperación de las consultas presenciales en los centros de salud, en la medida en que la falta de atención sanitaria presencial en muchos casos castiga especialmente a los colectivos de población en situación de vulnerabilidad.

De igual manera se ha de promover la adopción de las medidas necesarias que permitan asegurar una atención especializada y la realización de pruebas diagnósticas en plazos razonables.

Por último, se ha de establecer y fomentar la colaboración y coordinación entre los servicios públicos sanitarios y sociales para abordar de modo multidisciplinar los problemas de carácter sociosanitario de las personas usuarias del sistema, definiendo un modelo de intervención basado en una planificación integral que implique a la red comunitaria, de salud y de servicios sociales.



Seguridad

Capítulo

II

12

1. El área en cifras

En 2022 se han registrado 109 quejas escritas en el área de Seguridad, lo que representa un 4,30% del total de las que el Ararteko ha recibido en este periodo. Atendiendo a las administraciones públicas y a las subáreas a las que han afectado, su distribución ha sido:

Por administraciones:

- Administración local 60
- Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)..... 41

Por subáreas:

- Tráfico..... 75
- Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo 13
- Derechos de la ciudadanía 9
- Otros aspectos 7
- Seguridad ciudadana..... 3
- Centros de detención 1
- Juego y espectáculos..... 1

A la fecha de cierre del informe, las quejas tramitadas en 2022 se encontraban en la siguiente situación:

TOTAL	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
	▶	▶▶	✘	✔	🗨️	⏸️
297	104	193	23	28	38	104

Además, se ha tramitado un expediente de oficio, correspondientes a la subárea de derechos de la ciudadanía.

Las **administraciones que más quejas han recibido** en 2022 han sido el **Departamento de Seguridad** del Gobierno Vasco y el Ayuntamiento de **Bilbao**. Las quejas han afectado también, aunque en menor medida, a los ayuntamientos de **Donostia/San Sebastián** y **Vitoria-Gasteiz**, así como a otros ayuntamientos.

Como en años anteriores, las cifras que se ofrecen en este apartado no incluyen las quejas en las que el Ararteko no ha podido intervenir por encontrarse en alguno de los supuestos legales de **rechazo** o pertenecer al ámbito competencial del **Defensor del Pueblo**, o de otras defensorías.

No todas las administraciones han corregido su actuación como consecuencia de la intervención del Ararteko en las quejas tramitadas este año y en las que se ha apreciado una actuación incorrecta, aunque en la mayoría de los casos el Ararteko se ha visto obligado a entender que han sido desatendidas, porque **la Administración no ha respondido a las recomendaciones del Ararteko**. Ello ha sucedido con una recomendación dirigida al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz ([Resolución de 26 de mayo de 2022](#)), con la [Resolución del Ararteko, de 30 de septiembre de 2022](#), dirigida al Ayuntamiento de Sestao, y con la [Resolución del Ararteko de 22 de junio de 2022](#) dirigida al Ayuntamiento de Deba.

Además, sin llegar a emitir recomendación, se han revocado sanciones en materia de tráfico por parte del Ayuntamiento de Bilbao, del Ayuntamiento de Erandio y del Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco, tras el análisis preliminar que el Ararteko les trasladó de las respectivas quejas y asumir el planteamiento realizado desde el Ararteko.

Respecto al **deber de colaborar** con el Ararteko, la mayoría de las administraciones lo han cumplido, aunque esta institución sigue encontrando importantes obstáculos como la **falta de respuesta** a las cuestiones concretas por las que se interesa, la **demora** en responder y las **trabas para obtener** la **documentación** que solicita.

Una de las razones esgrimidas para no facilitar la información es la de que el asunto se encuentra judicializado pero,

a juicio de esta institución, la existencia de un procedimiento penal relacionado con los hechos que motivan una queja no es obstáculo para que las autoridades policiales investiguen inicialmente la queja y realicen, tras el pronunciamiento judicial, un examen exhaustivo de la actuación policial que la motiva, completando el enjuiciamiento hecho en el ámbito penal con la valoración interna de la conducta de los agentes desde el punto de vista de su adecuación a las normas, protocolos y pautas que debía respetar. Esa circunstancia tampoco impide al Ararteko solicitar a los responsables policiales que actúen en el sentido expresado y verificar cómo se han cumplido sus recomendaciones, ni a la Administración proporcionar a esta institución la información que le solicita al respecto.

Nuevamente, el Ararteko tiene que manifestar que la falta de respuesta a las cuestiones por las que se interesa o la respuesta insuficiente suponen un importante obstáculo al normal desenvolvimiento de las funciones que tiene legalmente atribuidas y menoscaban gravemente los derechos de las personas que acuden a esta institución haciendo uso de uno de los instrumentos que el ordenamiento jurídico pone a su disposición para la defensa de esos derechos.

2. Quejas destacadas. Resoluciones más importantes

2.1. Derechos de la ciudadanía

Un año más, la mayoría de las quejas tramitadas en 2022 que afectan a los derechos ciudadanos se han referido al **ejercicio de la función policial** y en ellas se han suscitado cuestiones relacionadas con la formalización de **denuncias y atestados** y con el **trato policial dispensado a los ciudadanos**.

En el análisis de las quejas se han vuelto a plantear aspectos que vienen siendo recurrentes año tras año, como la **investigación** interna de las quejas, el control del **uso de la fuerza**, el control de los **atestados y de las denuncias** administrativas en cuanto a los hechos que los originan, la **motivación** de las actuaciones y el **código deontológico**.

La posición del Ararteko sobre algunas de estas cuestiones está recogida, principalmente, en la [Recomendación General 7/2011, de 28 de octubre](#) (apartado II.1.1).

En un plano más concreto, en la Resolución del Ararteko de 13 de junio de 2022, se ha analizado una actuación policial donde estaban implicados menores y en la que se trasladó a la comisaría a uno de ellos para su identificación. En la resolución se considera que debe establecerse un protocolo de actuación policial con personas menores de edad, do-

cumentarse suficientemente y motivarse todos los aspectos del traslado, así como arbitrarse fórmulas de control interno que permitan realizar un seguimiento de las actuaciones realizadas y verificar su adecuación a las pautas establecidas.

Igualmente, en la Resolución del Ararteko de 22 de junio de 2022 se analiza la falta de formalización de una denuncia y las razones alegadas para ello, concluyendo esta institución que debía formalizarse la denuncia y adoptar las medidas necesarias para garantizar al denunciante una información clara y que no dejase margen a la duda sobre los trámites a seguir tras la formalización, así como sobre el hecho de que la mera interposición de una denuncia no implica la apertura de un procedimiento penal.

2.2. Tráfico

Una parte importante de las quejas que se han tramitado en 2022 se han referido al **régimen sancionador**, respecto del cual se han vuelto a suscitar cuestiones relacionadas con el **procedimiento**, como la **tramitación estandarizada**, la **prueba** de la infracción y las **notificaciones**.

La mayoría de estas cuestiones han sido tratadas en las Resoluciones del Ararteko de [12 de mayo de 2022](#) y de [26 de mayo de 2022](#) dirigidas al Ayuntamiento de **Vitoria-Gasteiz**, en la de [5 de diciembre de 2022](#), dirigida al Ayuntamiento de **Bermeo** y en la de [30 de septiembre de 2022](#) remitida al Ayuntamiento de **Sestao**.

Al margen del régimen sancionador, también se han planteado quejas sobre los estacionamientos regulados de los municipios, sobre todo respecto a la tarjeta de residente para vecinos con un determinado tipo de vehículos. El Ayuntamiento de **Bilbao** ha solucionado el problema planteado por algunas personas residentes con la nueva Ordenanza de aparcamiento y estacionamiento, publicada en el BOB de 22 de abril de 2022.

En este ámbito, ha constituido motivo de queja la diferencia de trato en el estacionamiento regulado, en época estival, entre residentes y veraneantes. La [Resolución del Ararteko, de 22 junio de 2022](#), analiza esta cuestión y recomienda al Ayuntamiento de **Deba** que revise la Ordenanza reguladora de la utilización privativa o el aprovechamiento especial del dominio público local mediante el estacionamiento de vehículos en zonas reguladas de la villa (OTA), en lo relativo al diferente tratamiento que otorga a los residentes empadronados y a los vacacionales. Hasta el momento, y tras ser requerido en dos ocasiones, no hemos recibido respuesta del Ayuntamiento sobre su disposición a aceptar la recomendación.

También se ha analizado el derecho subjetivo de los ciudadanos a circular con la necesaria seguridad por las vías públicas, lo que incluye que se adopten las medidas que de una manera realmente eficaz garanticen la seguridad de la

circulación viaria y peatonal ([Resolución del Ararteko de 4 de enero de 2023](#) respecto a la vía que da acceso al polígono industrial de Berezao en **Oñati**).

2.3. Venta de alcohol a menores

Tras recibir una queja, porque el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz no había tramitado una denuncia por venta de alcohol a una menor en un establecimiento concreto de la ciudad, el Ararteko se ha puesto en contacto con dicha administración que ha informado que se habían iniciado las actuaciones necesarias para atender y dar curso a la denuncia. No obstante, el Ararteko comunica al consistorio que la finalidad de la investigación no debía reducirse al caso concreto denunciado, sino que su alcance debía exceder ese ámbito particular y analizar el problema que subyacía en la denuncia desde un punto de vista más general. Para ello, estima necesario el análisis de la situación desde el control que los municipios realizan del suministro y venta de alcohol a menores, debiendo adoptarse medidas adecuadas para corregir la situación denunciada y evitar que pueda volver a producirse en cualquier establecimiento del municipio. Así, más allá de la adopción de medidas preventivas de información, sensibilización o formación, esta institución considera necesario establecer mecanismos de control y vigilancia exhaustiva de los locales que vendan o puedan vender bebidas alcohólicas a menores, sin esperar a la denuncia ciudadana.

2.4. Espectáculos públicos y actividades recreativas

Se ha recibido alguna queja en relación con la facultad de la administración de inspeccionar y controlar las lonjas juveniles, y con una sanción por el consumo de bebidas en la vía pública impuesta por el Ayuntamiento de **Vitoria-Gasteiz**, por infracción del artículo 53.12 de la Ley 10/2015, de 23 de diciembre, de espectáculos públicos y actividades recreativas.

En la [Resolución de 27 de diciembre de 2022](#), que contiene la recomendación de dejar sin efecto la sanción impuesta y devolver la cantidad embargada, se considera que la tramitación del procedimiento ha sido meramente formal, sin tratar de aclarar lo que sucedió. Se cuestiona el valor de la denuncia del agente de la autoridad, sin ratificación, ante la negación de los hechos por el denunciado; se advierte de la falta de prueba de cargo y de la ausencia de motivación acerca de la graduación de la sanción (principio de proporcionalidad de la sanción); se aprecia la violación del principio *non bis in idem* en su dimensión procedimental, al incoarse un nuevo procedimiento sancionador; y se cuestiona el dictado de la providencia de apremio antes de que se hubiera resuelto expresamente el recurso de reposición interpuesto contra la resolución sancionadora.

3. Contexto normativo

Entre las normas aprobadas en 2022 que afectan específicamente al área de Seguridad, puede mencionarse la **Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación**, que dedica su artículo 18 al derecho a la igualdad de trato y no discriminación en el ámbito de la seguridad ciudadana, evitando la utilización de perfiles discriminatorios sin una justificación objetiva.

También hay que reseñar el **Decreto 19/2022, de 8 de febrero**, por el que se modifica el decreto por el que se aprueba el reglamento general del juego en la Comunidad Autónoma de Euskadi. La modificación afecta, entre otras cosas, al control de la admisión en los locales de juego, que deberán instalarse y ponerlo en funcionamiento en el plazo de 9 meses desde su entrada en vigor.

Cabe señalar, igualmente, que el **Tribunal Supremo, en sentencia 1270/2022, de 10 de octubre**, ha determinado los límites de la competencia municipal en la calificación de las infracciones en materia de ordenación del tráfico, al analizar el artículo 64.2 c) de la Ordenanza de tráfico y aparcamiento de Bilbao vigente en el año 2019. En su fallo declara que *“No ha lugar al recurso de casación interpuesto por el Ayuntamiento de Bilbao contra la sentencia de 2 de diciembre de 2020, dictada por la Sección Primera de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco, en el procedimiento de cuestión de ilegalidad n.º 2/2020, que se confirma”*.

4. Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

4.1. Expedientes de oficio

El Ararteko ha iniciado en 2022 una actuación de oficio en la que se pretende valorar la actuación de la policial local de Bilbao, durante la Aste Nagusia 2022, en la práctica de la detención de un joven por la supuesta sustracción de un teléfono móvil, para dilucidar si el uso de la fuerza empleada fue proporcional y adecuado, y si existió un componente racista para que se produjera la intervención policial ([Resolución del Ararteko de 20 de enero de 2023](#)).

El expediente también pretendía valorar la actuación policial con una joven que presenciara los hechos referenciados, y cuya actividad frente a la intervención policial motivó que se interpusieran tres denuncias por contravenir la LOPSC. Esta joven, por su parte, interpuso contra los agentes una denuncia por lesiones que, cuando se investiga la actuación, se tramita en un juzgado de instrucción de Bilbao.

Tras la investigación realizada y el contenido de la información proporcionada al Ararteko, esta institución considera que el Ayuntamiento de Bilbao ha documentado y motivado el uso de la fuerza, ha realizado una investigación interna para esclarecer los hechos y ha trasladado el juicio que le ha merecido el uso de la fuerza empleada para vencer la resistencia ofrecida por el detenido y la empleada en la identificación de la persona que presenció los hechos.

Asimismo, en el análisis de la secuencia de la intervención policial y en la valoración de si el uso de la fuerza fue proporcional y adecuado para poder practicar la detención de la persona que presuntamente cometió el hurto, el Ararteko observa dos momentos en los que el uso de la fuerza no era necesario en los términos en que se practicó, por lo que recomienda al Ayuntamiento que investigue esas actuaciones policiales y adopte, en su caso, las medidas pertinentes, disciplinarias o de otra índole.

En relación con la joven, el Ararteko no interviene sobre las denuncias interpuestas contra ella, porque han sido anuladas al haberse estimado las alegaciones de la denunciada. Además, acuerda suspender la intervención respecto a la actuación de los agentes con ella, con base en el artículo 13 de la Ley 3/1985, de 27 de febrero, reguladora de la institución del Ararteko.

4.2. Seguimiento de recomendaciones generales

Las quejas que el Ararteko ha tramitado este año le han permitido realizar el seguimiento de la [Recomendación General 7/2011, de 28 de octubre](#), en la que se encuentran recopiladas la mayor parte de las recomendaciones que esta institución ha ido formulando en el área de Seguridad desde el comienzo de su andadura.

Se ha seguido recomendando a las administraciones que en la investigación de las quejas se agoten todas las posibilidades razonables de indagación que sean útiles para esclarecer los hechos, lo que comporta, entre otros requerimientos, que se realice un mínimo contraste con quien presenta la queja y con las personas que han presenciado la actuación policial, ya que, a tenor de la información facilitada, no parece que ese contraste se hubiera realizado en el caso de la queja. Asimismo, hemos insistido en que la existencia de una versión contrapuesta de los agentes afectados no puede servir, por sí misma, para descartar la realización de otras actividades indagatorias o fundamentar en exclusiva un juicio sobre la idoneidad de la actuación policial, porque ello equivaldría a rechazar de plano la queja (apartado II.1.1 de la Recomendación General 7/2011, de 28 de octubre).

Una vez más, se sigue constatando que la motivación que se recoge en los procedimientos sancionadores en materia de **tráfico** no cumple siempre las exigencias señaladas en la [recomendación “La tramitación conforme a modelos preestablecidos de los procedimientos sancionadores en materia de tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial: algunos problemas relacionados con el derecho de defensa”](#).

5. Síntesis de las actuaciones del área

5.1. Las **administraciones que más quejas han recibido** en 2022 han sido el **Departamento de Seguridad** del Gobierno Vasco y el Ayuntamiento de **Bilbao**. En la mayoría de las quejas en las que se ha apreciado una actuación incorrecta, las administraciones no ha expresado su parecer sobre si aceptan o no la recomendación del Ararteko. En general, aunque con retraso, han cumplido con su **deber de colaborar con el Ararteko**.

5.2. Se han vuelto a suscitar cuestiones recurrentes sobre el ejercicio el **ejercicio de la función policial**, la **investigación** interna de las actuaciones supuestamente incorrectas, la formalización de **denuncias y atestados**, y el **trato policial dispensado a los ciudadanos**.

En el caso particular de la **investigación** persisten las carencias observadas otros años. La insuficiencia de su contenido y la falta de investigación continúan siendo algunos de los problemas que se detectan. También se constata que siguen sin establecerse protocolos de actuación claros y precisos en este ámbito (Recomendación General 7/2011, de 28 de octubre y [Resolución del Ararteko, de 10 de diciembre de 2014](#), cuyas recomendaciones, aunque referidas a la Ertzaintza, tienen un alcance general).

5.3. Se han recibido quejas relacionadas con el **régimen sancionador** en materia de **tráfico**, principalmente con el procedimiento, respecto del cual se han suscitado nuevamente cuestiones recurrentes, como la **tramitación estandarizada**, las **notificaciones** y la **prueba** de la infracción, y otras cuestiones, como la **responsabilidad**. Se han apreciado, igualmente, vulneraciones del **derecho fundamental de defensa** y a la **legalidad sancionadora** (arts. 24 y 25 de la [Constitución](#)).

Se han planteado, igualmente, otros asuntos al margen del régimen sancionador, los cuales han tenido que ver fundamentalmente con los **estacionamientos de vehículos en zonas reguladas**.

En la Resolución del Ararteko de 22 junio de 2022 se analiza una queja en la que se plantea una **desigualdad de trato en la regulación del sistema de estacionamiento limitado entre las personas que tienen el vehículo empadronado en el municipio de Deba y las personas que tienen una segunda vivienda en propiedad en el municipio**, pero que no tienen censado el vehículo en ese municipio.

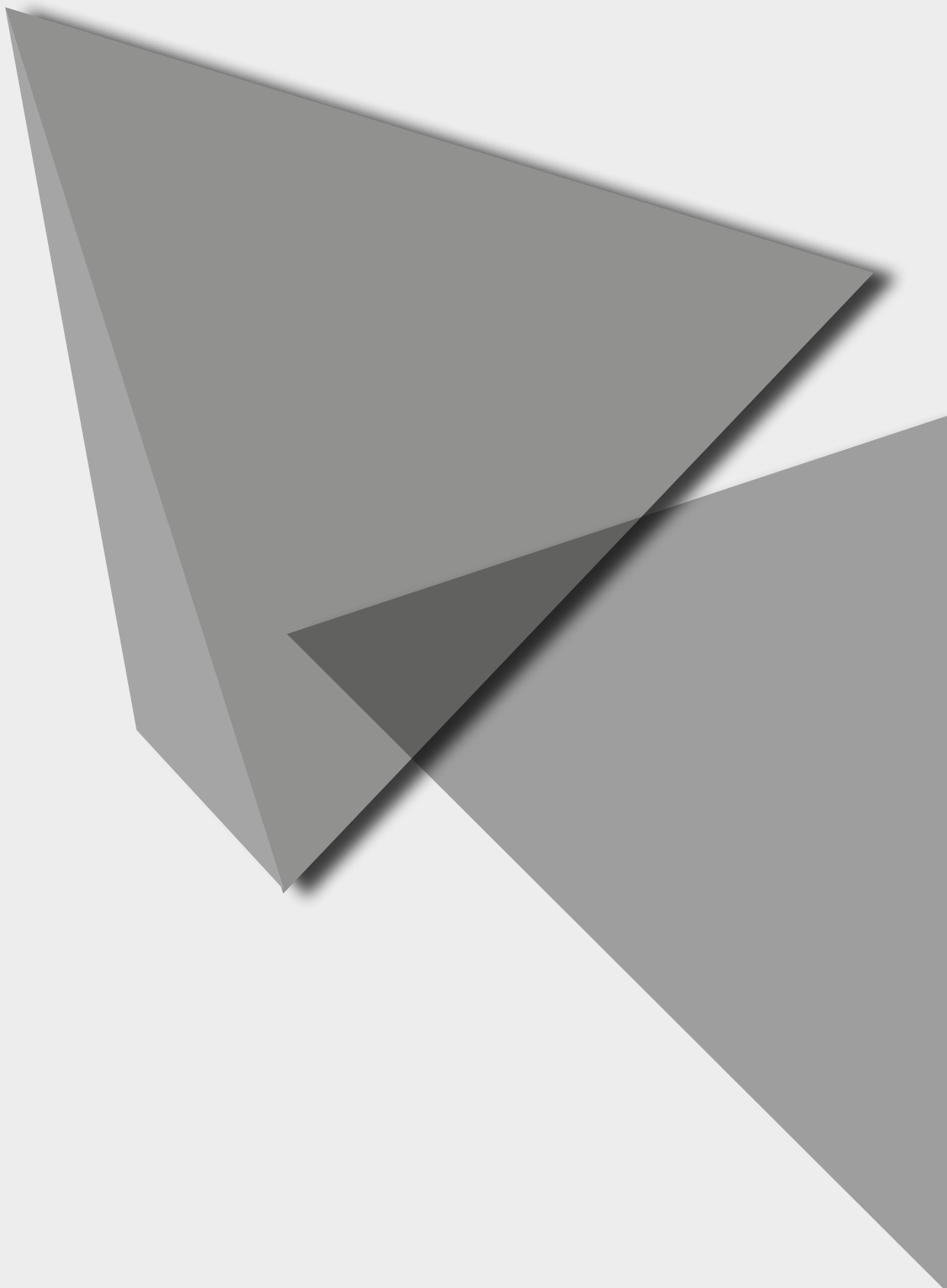
Partiendo de la finalidad de los regímenes de residentes que se establecen en las regulaciones de los sistemas de estacionamiento limitado, el Ararteko ha entendido que las necesidades de estacionamiento a las que pretende dar solución el régimen de residentes, establecido en la Ordenanza reguladora del servicio, son las mismas para todos los residentes en el período estival, sean estos los

que tengan el vehículo empadronado en el municipio o los residentes vacacionales que permanecen en el municipio más de un mes, durante el período estival. Debido a ello, el Ararteko no aprecia diferencias sustanciales que pudieran permitir establecer un diferente régimen para cada uno de los grupos.

Asimismo, ha entendido que el hecho de que la tarifa por la expedición de la tarjeta o distintivo de residente sea gratuita, a pesar de haberse realizado el hecho imponible (ocupación de vía pública mediante el estacionamiento de un vehículo en una Zona OTA), supone, en la práctica, la creación de una exención en favor de unos concretos sujetos pasivos de la tasa, como son los residentes del municipio, cuya creación ha de encontrar cobertura bien en la Norma Foral reguladora de las Haciendas Locales o en una norma con rango de ley, pero esa eventual cobertura normativa de la exención no fue acreditada por la entidad local.

5.4. Ha sido motivo de queja este año un expediente sancionador por el consumo de bebidas en la vía pública, en el que se han observado vulneraciones de los principios esenciales del procedimiento sancionador (prueba, derecho de defensa, motivación de la proporcionalidad de la sanción, *non bis ídem*, y embargo sin resolución expresa de recurso administrativo contra la sanción).

5.5. Se sigue constatando que la tramitación de los procedimientos sancionadores no cumple siempre las exigencias señaladas en la recomendación “**La tramitación conforme a modelos preestablecidos de los procedimientos sancionadores en materia de tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial: algunos problemas relacionados con el derecho de defensa**”.



Administración electrónica, protección de datos, transparencia y buen gobierno

Capítulo

II

13

Antecedentes

Esta área tiene entre sus objetivos, además de la atención a las quejas y consultas presentadas, valorar los derechos que asisten a la ciudadanía en relación con la protección de datos y con los derechos derivados de la administración electrónica, así como realizar una función proactiva en la difusión de los mismos, en el convencimiento de que el ejercicio de tales derechos y su protección contribuye a fomentar una ciudadanía con mayor potencial de innovación.

Otro ámbito abordado dentro de esta área es el relacionado con la transparencia, el buen gobierno y la participación ciudadana, que el Ararteko considera estratégico como parte esencial de una gobernanza de calidad, asentada en principios de democracia avanzada, gobierno abierto y orientada a la construcción del espacio público.

1. El área en cifras

En el año 2022 se han recibido 38 quejas en el área, lo que supone el 1,50% del total de las recibidas por la institución a lo largo de este ejercicio.

En función de las materias o subáreas que se analizan, las quejas recibidas se pueden clasificar de esta manera:

- Acceso a la información 11
- Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo 8
- Tecnologías de información y conocimiento..... 8
- Otros aspectos 6
- Protección de datos..... 4
- Transparencia 1

En materia de protección de datos, la existencia de una institución específica –la [Agencia Vasca de Protección de Datos](#)– para el control del cumplimiento de las administraciones vascas de la normativa de protección de datos, hace que el grueso de las quejas sobre la materia se presente ante dicha institución. En todo caso han sido varias las quejas recibidas relacionadas con diversos temas, especialmente por dificultades para el ejercicio del derecho de supresión de los datos personales y para el acceso a la historia clínica, en las que la institución del Ararteko ha asesorado a las personas reclamantes.

Durante 2022 se han presentado quejas que denotan problemas de gestión de medios electrónicos habilitados por las administraciones para prestar servicios a la ciudadanía. En concreto, las administraciones utilizan canales como redes sociales, correo electrónico, buzones y formularios de atención ciudadana sin determinar claramente su finalidad y alcance para las personas interesadas por cuanto, en ocasiones, se les aportan meras respuestas a preguntas frecuentes y, en otros supuestos, se impulsan trámites administrativos que deberían gestionarse a través de la sede electrónica con las garantías de seguridad jurídica y técnicas que deben presidir los procedimientos administrativos.

En otros supuestos, se ha detectado una deficiente gestión de los registros electrónicos de la administración, en la medida en que los escritos, documentos y solicitudes presentados por la ciudadanía no son cursados por los órganos competentes a los que se dirigen, provocando una indefensión para las personas interesadas, especialmente cuando transcurren plazos preceptivos aplicables a los procedimientos.

En materia de transparencia y buen gobierno, se percibe un aumento de las quejas relacionadas con la vertiente pasiva del derecho de acceso a la información pública del que son titulares todas las personas.

Destaca el hecho de que la ciudadanía comienza a conocer no sólo el derecho que le otorga la normativa de transparencia de acceso a los registros y documentos que se encuentren en los archivos administrativos sino también la posibilidad de presentar una reclamación potestativa y previa a la vía judicial ante la Comisión Vasca de Acceso a la Información Pública, órgano específico para el control de la transparencia frente a toda resolución denegatoria, expresa o presunta dictada por las administraciones públicas vascas.

En concreto, ante la institución del Ararteko se han presentado quejas relacionadas con el incumplimiento de las resoluciones emitidas por la Comisión Vasca de Acceso a la Información Pública, lo cual denota una inobservancia de los principios y fines de la transparencia y buen gobierno por parte de los poderes públicos que se dotan de normas, disposiciones y órganos de control para facilitar información cuyo conocimiento sea relevante para garantizar la transparencia de su actividad relacionada con el funcionamiento y control de la actuación pública pero en la práctica parece obstaculizarse porque o bien no se atienden en plazo, se limitan sin fundamentación o no se habilitan los medios adecuados para materializar el acceso.

2. Quejas destacadas

2.1. Relación electrónica de la ciudadanía con las administraciones públicas

- ***Obligatoriedad de la tramitación electrónica exclusiva en las solicitudes y demás trámites de becas para realizar estudios universitarios por parte del Departamento de Educación del Gobierno Vasco***

Un ciudadano acudió al Ararteko ante la imposibilidad de presentar en plazo varios documentos para la concesión de una beca universitaria a su hija, por falta de un certificado digital para su presentación de forma telemática, procediendo a hacerlo a través del servicio de Correos. El Departamento de Educación del Gobierno Vasco había denegado la solicitud, por considerar que estaba fuera de plazo y que no se había seguido el procedimiento señalado en la convocatoria.

La obligatoriedad de la tramitación electrónica en estas convocatorias viene determinada por lo dispuesto en el [Decreto 98/2020, de 28 de julio](#), por el que se regula la obligatoriedad de la tramitación electrónica exclusiva en las solicitudes y demás trámites de becas para realizar estudios universitarios y otros estudios superiores no universitarios.

El Ararteko reconoce el esfuerzo del Departamento de Educación en dotar a los procesos masivos de convocatoria de becas de la posibilidad de realizar toda su tramitación de forma telemática. En lo que se discrepa es la razonabilidad de establecer una obligación absoluta de utilización del canal telemático, sin tener en cuenta las diferentes situaciones de equipamiento o medios electrónicos en las que pueden encontrarse las personas candidatas a percibir dichas ayudas.

El Ararteko considera que es necesario fomentar y afianzar el desarrollo e implantación de la e-administración y reconoce los esfuerzos que las administraciones públicas están realizando para implantar el conjunto de infraestructuras tecnológicas derivadas de la administración electrónica, pero al mismo tiempo, estima que ello no puede conducir a una merma de derechos de la ciudadanía en su relación con la administración pública y en un deterioro de la calidad de los servicios públicos.

Por ello, el Ararteko recomendó al Departamento de Educación del Gobierno Vasco mediante resolución de [31 de mayo](#) que, con el fin de evitar la brecha digital y facilitar una adecuada transición a la tramitación electrónica de todas las personas, procediese a la revisión del decreto citado, para incorporar un sistema complementario que permita la presentación de la solicitud y la documentación por medios no telemáticos y que esta modalidad pueda incorporarse en posteriores convocatorias.

La recomendación no ha sido aceptada.

- ***Medios electrónicos para la solicitud de subvenciones gestionadas por el Departamento de Infraestructuras y Desarrollo Territorial de la Diputación Foral de Bizkaia***

Un ciudadano presentó una queja por problemas para tramitar la solicitud de subvenciones destinadas a personas físicas usuarias de las infraestructuras viarias sometidas a peaje de titularidad de la Diputación Foral de Bizkaia a través del sistema electrónico Bidesaria gestionado por Interbiak.

El Ararteko recomendó, en relación con los medios electrónicos ofrecidos por la Diputación Foral de Bizkaia para presentar solicitudes de subvenciones, integrar la plataforma Bidesaria en la sede electrónica del ente foral con el fin de que las personas interesadas dispongan de mayores garantías de seguridad jurídica y técnicas en el marco de sus relaciones para la concesión de las subvenciones. También se sugirió modificar y configurar la plataforma Bidesaria como sistema de identificación y firma que permita la presentación de solicitudes de subvención mediante un registro previo que cumpla los requerimientos legales.

En relación con los medios presenciales ofrecidos por la Diputación Foral de Bizkaia para la presentación de solicitudes de subvención y de atención a la ciudadanía, el Ararteko recomendó reflexionar sobre la conveniencia de fijar las dependencias de Interbiak como oficina de asistencia en materia de registro para la tramitación de subvenciones, y además, dotar de medios técnicos y jurídicos, incluido personal funcionario habilitado, para impulsar la tramitación administrativa por las unidades administrativas del órgano competente de Diputación y de este modo garantizar la asistencia a la ciudadanía para que pueda relacionarse con la Administración a través de medios electrónicos. Finalmente, se recomendó a la Diputación definir y describir lo mejor posible los canales de asistencia para facilitar a las personas interesadas el acceso a los servicios electrónicos de competencia de la Diputación.

La resolución dictada por el Ararteko de fecha [4 de octubre](#) fue aceptada por la Diputación Foral de Bizkaia.

- ***Obligación de uso del correo electrónico para relacionarse con Bidegi, sociedad pública del Departamento de Infraestructuras Viarias de la Diputación Foral de Gipuzkoa***

Un ciudadano presentó una queja en la que mostraba su desacuerdo con la actuación de Bidegi, sociedad mercantil foral adscrita al Departamento de Infraestructuras Viarias de la Diputación Foral de Gipuzkoa, a consecuencia de 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, y habilitó una página web en la cual las personas usuarias de la autovía deben integrar datos que permitan vincular una matrícula de vehículo con una tarjeta bancaria a fin de efectuar el pago requerido. La mencionada 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 dictó una recomendación de fecha **6 de octubre** por la que se recomendó a la administración aplicar los principios de buen gobierno regulados en la Norma Foral 4/2019 de Buen Gobierno de Gipuzkoa, especialmente el principio de multicanalidad, habilitando medios que permitan a la ciudadanía elegir el canal para relacionarse con el sector público foral sin restricciones o discriminación, además, la norma foral de regulación del canon no establece la obligatoriedad de facilitar un correo electrónico para la gestión, exacción y recaudación del canon de uso de infraestructuras viarias. La recomendación ha sido aceptada.

- ***Denegación de subvención de peaje gestionada por la Diputación Foral de Bizkaia a través de medios electrónicos***

Un ciudadano planteó al Ararteko su desacuerdo con la suspensión de una subvención que venía percibiendo hasta abril de 2022 por considerar la Administración que no cumplía los requisitos para mantener la condición de beneficiario.

La sociedad pública Interbiak, encargada de la gestión de las subvenciones, a través del sistema electrónico de gestión de subvenciones Bidesaria y por correo electrónico, requirió al ciudadano la presentación del carnet 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.

El Ararteko dictó una recomendación de fecha **10 de noviembre** dirigida al Departamento de Infraestructuras y Desarrollo Territorial de la Diputación Foral de Bizkaia para que tramite el procedimiento administrativo de concesión de subvenciones a través de la sede electrónica del ente foral con el fin de efectuar notificaciones de subsanación de requisitos adecuadamente, permitiendo al interesado comparecer en sede electrónica, conocer el acto dictado por la Administración y poder defender, así, sus derechos e intereses legítimos en plazo y forma. También recomendó que habilite formularios de recogida de datos sencillos y comprensibles para la ciudadanía y utilizar las plataformas de intermediación de datos (principio de interoperabilidad) para verificar la veracidad de la información de acuerdo con el derecho a no presentar datos que obran en poder de la Administración. La recomendación ha sido aceptada.

2.2. Protección de datos

En materia de protección de datos destacan algunas quejas relacionadas con el tratamiento de datos de categoría especial relacionados con la salud, que pueden producir una mayor afección al derecho fundamental a la protección de datos y que, por lo tanto, deben tratarse con garantías de seguridad jurídica y técnicas por las entidades públicas.

- ***Datos personales de una denunciante incorporados a las notificaciones de procedimientos administrativos del Ayuntamiento de Amurrio***

Una ciudadana acudió al Ararteko planteando una posible vulneración del derecho a la protección de datos personales por el Ayuntamiento de Amurrio que incluyó sus datos en una resolución administrativa notificada a diversos interesados.

El Ararteko considera que el Ayuntamiento dispone de legitimación para el tratamiento de datos en el marco de sus competencias. Sin embargo, la inclusión de datos personales de la denunciante en la resolución notificada a terceros interesados en una actuación administrativa comporta una cesión de datos que exigía cumplir una base jurídica habilitante.

Esta institución estima que la resolución emitida no requería expresamente la obligación de incluir datos personales de la denunciante porque la puesta en conocimiento de unos hechos no confiere, por sí misma, adquirir la condición de interesado en el procedimiento. Además, el procedimiento tramitado por el Ayuntamiento no derivó en la incoación de un procedimiento sancionador que hubiera precisado aplicar el principio de minimización previsto en la normativa de protección de datos y, por lo tanto, realizar un juicio o ponderación de derechos para analizar si era necesario incluir los datos de la denunciante en la resolución con objeto de garantizar su derecho de defensa.

Por ello, el Ararteko dictó la **resolución de 24 de agosto** en la que recomendó al Ayuntamiento no comunicar o ceder datos de terceros no afectados o interesados expresamente en el procedimiento sin habilitación legal en disposiciones con rango de ley o en el ejercicio de competencias de la Administración en el marco de la notificación de actos administrativos. La recomendación no ha sido aceptada.

2.3. Transparencia y buen gobierno

- ***Derecho de acceso a la información pública de Lanbide***

Un ciudadano, disconforme con la información facilitada por Lanbide (organismo autónomo adscrito al Departamento de Trabajo y Empleo de Gobierno Vasco), ante una petición de acceso a la información pública, solicitó la intervención del Ararteko.

El reclamante ejerció el derecho de acceso a la información pública en aras a realizar un trabajo de investigación sobre integración. Para ello pidió información sobre perceptores de la RGI por nacionalidades, cuantías de las ayudas, número de beneficiarios y cuantías en números absolutos y en porcentajes correspondientes a varios años, así como los mismos datos para emergencia social, exclusión social, alojamiento y cuidado de niños.

Lanbide estimó parcialmente la solicitud y el reclamante consideró que la respuesta era insuficiente ya que se le emplazaba a consultar enlaces de la página web de Lanbide sin facilitarle, según su opinión, la información concreta.

Como consecuencia de su desacuerdo, presentó una reclamación ante la Comisión Vasca de Acceso a la Información Pública (CVAIP), órgano que dictó una resolución estimatoria a favor de la concesión del acceso dirigida al Departamento de Trabajo y Empleo y haciendo referencia a Lanbide, aunque este organismo no recibió dicha resolución.

Por ello, el Ararteko emitió una resolución el **3 de noviembre** mediante la cual recomendó a Lanbide que cumpla con la resolución dictada por la Comisión Vasca de Acceso a la Información Pública y que se articulen los instrumentos jurídicos y técnicos necesarios que permitan coordinar la respuesta ante peticiones de acceso a información pública que afecten a varios órganos y departamentos.

La recomendación ha sido aceptada.

2.4. Algunas cuestiones relacionadas con la administración electrónica abordadas en otras áreas de este informe

La paulatina ampliación de los medios electrónicos en la gestión de las administraciones tiene reflejo en el área de personal (epígrafe 9 de este Capítulo), señalando que el uso de **medios electrónicos** de relación y tramitación de procedimientos ha de basarse en criterios de máxima claridad y sencillez, y tener en cuenta las posibilidades de comprensión e interacción de las personas a quienes se dirigen.

Del mismo modo, tal como se consigna en el área de hacienda (epígrafe 3 de este Capítulo), se ha establecido por parte de las haciendas forales una obligación cada vez más generalizada de relación electrónica en el ámbito tributario, pero también corresponde a las administraciones públicas remover los obstáculos para que nadie quede excluido del proceso de digitalización y adoptar medidas de promoción que permitan salvar la brecha digital de las personas que, por razones económicas, de edad o de capacitación digital, no pueden acceder a las tecnologías y los medios electrónicos precisos.

3. Contexto normativo y social

- Ley 3/2022, de 12 de mayo, del Sector Público Vasco

La Ley del Sector Público Vasco tiene por objeto establecer los elementos que configuran el sector público vasco, así como los principios de actuación comunes aplicables a su dimensionamiento y transformación.

Destaca el desarrollo de las figuras jurídicas que personifican el sector público y la introducción de principios de funcionamiento e interacción con la ciudadanía del sector público de Euskadi, así como los derechos y obligaciones que ostenta la ciudadanía en dicho contexto de interacción, especialmente a través de medios electrónicos en el marco del desarrollo de la administración electrónica.

La norma igualmente introduce aspectos fundamentales relativos a las lenguas oficiales en los procesos administrativos.

- Declaración Europea sobre los Derechos y Principios Digitales para la Década Digital

El Parlamento Europeo, el Consejo y la Comisión proclamaron una **Declaración** conjunta con objeto de exponer las intenciones y compromisos políticos comunes y recordar los derechos más importantes en el contexto de la transformación digital. Las instituciones europeas promueven así una transformación digital basada en los valores europeos y los derechos fundamentales de la UE que sitúe a las personas en el centro, reafirme los derechos humanos universales y beneficie a todas las personas, empresas y a la sociedad en su conjunto.

Si bien no tiene fuerza normativa, destacan algunos aspectos como la sección referente a las 'Interacciones con algoritmos y sistemas de inteligencia artificial' que contempla un poder para tomar decisiones, informadas, en el entorno digital" para poder beneficiarnos de las ventajas de los sistemas algorítmicos y de inteligencia artificial, anticipando un futuro en el que la ciudadanía se sitúe en el centro y se encuentre empoderada al utilizar la inteligencia artificial.

- Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad

El objeto de la norma es la actualización del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) cuya regulación anterior databa de 2010 para adaptarlo a la nueva realidad normativa y al incremento de las ciberamenazas tanto cuantitativa como cualitativamente, y así poder garantizar una respuesta más adecuada ante los ciberataques, propiciando la resiliencia de los sistemas, y proporcionando un tratamiento más seguro de la información y los servicios públicos.

Cabe recordar que el ENS tiene como objeto fundamental regular los principios básicos y requisitos mínimos necesarios para una protección adecuada de la información tratada y los servicios prestados por el sector público, con objeto de asegurar el acceso, la confidencialidad, la integridad, la trazabilidad, la autenticidad, la disponibilidad y la conservación de los datos, la información y los servicios utilizados por medios electrónicos que gestionen en el ejercicio de sus competencias.

También resulta aplicable a los sistemas de información de las entidades del sector privado cuando presten servicios o provean soluciones a las entidades del sector público para el ejercicio por estas de sus competencias y potestades administrativas.

- **Ley 5/2022, de 23 de junio, de Gestión Documental Integral y Patrimonio Documental de la Comunidad Autónoma del País Vasco**

Constituye el objeto de la Ley regular la gestión integral de los documentos de titularidad pública, su tratamiento y su organización en los archivos, así como su configuración, protección y preservación.

La estructura, organización y gestión del Sistema de Archivos de la Comunidad Autónoma del País Vasco también resulta aplicable a quienes sean titulares de archivos privados integrantes del Patrimonio Documental de Euskadi.

Por otro lado, también regula el acceso de la ciudadanía a los documentos de titularidad pública custodiados en sistemas de archivo integrantes del Sistema de Archivos.

Cabe destacar de la norma que las entidades comprendidas en el ámbito de aplicación deben establecer y mantener un programa de gestión documental que garantice un control efectivo sobre la creación, el mantenimiento y el uso de los documentos en el desempeño de sus actividades.

4. Estudio del Ararteko: Administración digital y relaciones con la ciudadanía. Su aplicación a las administraciones públicas vascas

El estudio del Ararteko “*Administración digital y relaciones con la ciudadanía. Su aplicación a las administraciones públicas vascas*” de 2021 ha servido de base y referencia para recomendar y sugerir a distintas administraciones públicas vascas reflexionar sobre materias relacionadas con

el desarrollo e implantación de la administración electrónica. Especialmente, se ha aludido a pautas y reflexiones del estudio en el ámbito de la interoperabilidad con objeto de fomentar la simplificación de la tramitación administrativa y así consolidar el derecho a no presentar datos que obran en poder de la administración.

Durante el año 2023 el Ararteko prevé realizar un seguimiento del estudio mediante la realización de encuestas que permitan constatar la evolución de la digitalización entre las administraciones públicas de Euskadi a la luz de los resultados obtenidos en el estudio de 2021 y en atención a la entrada en vigor de nuevas normas y disposiciones que regulan distintos ámbitos y aspectos de la administración electrónica como el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos y la Ley del sector público de Euskadi, entre otras.

5. Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

En el año 2022 el Ararteko ha culminado varios proyectos relacionados con diversos instrumentos de mejora de la calidad del servicio de la institución y de herramientas de comunicación, información e interacción con la ciudadanía.

- **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.

El nuevo texto, además, ha sido adaptado para su mejor comprensión en [lenguaje claro](#).

- **Nueva página web**

La nueva web, operativa desde marzo de 2022, 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.

La nueva página se estructura en diferentes secciones, ofrece diversos servicios y permite acceder a ellos de forma

sencilla e intuitiva, para buscar fácilmente nuestros trabajos y documentos y mediante su buscador facetado que permite acceder a todo el contenido público de la institución debidamente actualizado.

Tiene un servicio, “Nire ararteko”, que permite recibir los contenidos de todas o parte de las novedades que se vayan incorporando.

- Nueva página 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.

El portal 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 acceder a la información pública del Ararteko.

- Nueva sede electrónica

La nueva sede electrónica completa el resto de las reformas emprendidas y permite acceder al catálogo de trámites y a los servicios electrónicos de la institución de forma sencilla, incluidos el registro y buzón electrónico de notificaciones y los formularios para presentar documentos y quejas.

Además, incorpora información sobre la forma de comunicarse con el Ararteko y realizar sugerencias sobre los servicios, así como ejercitar los derechos en materia de datos personales y el procedimiento para ejercer el derecho de acceso a la información del Ararteko.

El estudio del Ararteko “*Administración digital y relaciones con la ciudadanía. Su aplicación a las administraciones públicas vascas de 2021*” ya constató el proceso de digitalización acelerada derivado de la situación de crisis sanitaria y llamó la atención sobre la necesidad de realizar un seguimiento del funcionamiento de la atención telefónica y la extensión de los sistemas de cita previa, sobre todo en ámbitos tales como el registro general o en la demanda de información previa, a fin de no ahondar más en la brecha digital que provoca el ritmo de la digitalización para determinados colectivos (personas mayores, familias monoparentales, personas sin recursos o con bajos niveles de renta, menores en determinados entornos, población rural sin conexiones razonables a Internet, parados de larga duración sin recursos, personas con discapacidad, mujeres sin recursos o con trabajos precarios, mujeres víctimas de violencia de género, etc.).

El Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, en vigor desde abril de 2021, nada indica con respecto a la cita previa pero sí introduce algunos elementos y medios que pueden facilitar el acceso a los servicios públicos electrónicos, como la atención a través de redes sociales, vía telefónica, correo electrónico, portales de internet, etc., además de las oficinas de asistencia en materia de registro. Sin embargo, el Ararteko ha constatado cómo las administraciones públicas de Euskadi utilizan todos los canales indistintamente sin aclarar convenientemente a la ciudadanía el alcance de la interacción con la administración a través de estos medios, por lo que parece conveniente organizar y arbitrar mecanismos que permitan que la ciudadanía no se vea en absoluto perjudicada en sus derechos o expectativas. En este sentido, parece conveniente crear oficinas de asistencia en materia de registro dotadas de personal funcionario habilitado para ayudar a la ciudadanía a realizar trámites electrónicos con todas las garantías de seguridad jurídicas y técnicas que correspondan.

6. Síntesis de las actuaciones del área

En el [informe anual de 2021](#) el Ararteko ya destacó las situaciones de desatención y desigualdad generadas por el COVID-19 debido al impulso de la atención vía electrónica y telefónica en detrimento de la atención presencial prestada por la administración pública. Las personas en situación de vulnerabilidad tecnológica quedaron a expensas de la reactivación de servicios de atención presencial que, en aras a proteger la salud colectiva, introdujeron sistemas de cita previa que en numerosas ocasiones todavía se mantienen sin atender a criterios de riesgo para la salud o de mejor organización interna de la atención ciudadana.

Trabajo y Seguridad Social

Capítulo

II

14

1. El área en cifras

Este año 2022 se han recibido en esta área un total de 16 quejas, siendo la información estadística de las tramitadas, a fecha de 31 de diciembre, la siguiente:

TOTAL	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
	▶	▶▶	✘	✓	🗨️	
22	12	10	6	1	1	2

2. Quejas destacadas

Con carácter previo resulta de interés destacar que al igual que en años anteriores, en 2022 se han recibido diversas consultas y quejas en relación con la actuación de organismos que quedan fuera del ámbito de control del Ararteko y que, por tanto, han sido remitidas al Defensor del Pueblo.

Tal es el caso de las referidas a las dificultades para concertar una cita con el INSS, a efectos de tramitar la solicitud de prestaciones de jubilación o de invalidez y con el SEPE, con el fin de solicitar la prestación extraordinaria por desempleo.

A este respecto resulta de interés traer a colación la **Recomendación general del Ararteko 4/2020, de 5 de noviembre de 2020**, sobre la *“Necesidad de reforzar la atención ciudadana para evitar perjuicios en el ejercicio de los derechos de las personas en sus relaciones con las administraciones públicas y de adoptar medidas para luchar contra la exclusión digital en situaciones de emergencia como las derivadas de la pandemia de la COVID-19”*

En la misma, y entre otras recomendaciones dirigidas a las Administraciones públicas vascas, esta Institución remarca la necesidad de reforzar el número de personas que en la actualidad realizan atención ciudadana a través de los sistemas con los que cuenta la función pública, esto es, tanto telefónica como presencial, y no sólo la telemática, especialmente en el caso de colectivos altamente vulnerables.

Así, a juicio del Ararteko, se hace preciso utilizar todos los canales que sean necesarios, poniendo especial atención en que algunas de las personas o colectivos a los que va destinada la información, los programas o las políticas públicas, no disponen de recursos tecnológicos ni tampoco en muchos casos de competencias digitales que puedan facilitarles conocerlos y articular sus relaciones con las administraciones públicas, por lo que deben habilitarse canales informativos de carácter alternativo adaptados a las situaciones derivadas de la exclusión digital.

2.1. Crisis sanitaria. COVID-19

Desde el inicio de la crisis derivada del COVID-19 los esfuerzos de las administraciones competentes en materia de empleo han ido dirigidos, por un lado, a diseñar y difundir las medidas más adecuadas de prevención en el mundo laboral, incluida la protección psicosocial y, por otro, a paliar en la medida de lo posible las dificultades económicas de aquellos trabajadores y trabajadoras por cuenta ajena o propia que se han visto afectados/as por la suspensión de sus contratos o por el cierre de sus negocios.

En el inicio del año 2022 el retorno de la incertidumbre y las restricciones en ciertos sectores, derivadas del repunte de la pandemia, justificaron que el Consejo de Administración de Lanbide acordara prorrogar el pago de los **complementos a personas trabajadoras en situación de ERTE con ingresos anuales inferiores a 20.000 euros**, de forma que Euskadi fue la única Comunidad Autónoma que mantuvo esta ayuda dos años después del inicio de la crisis generada por la pandemia.

La decisión se adoptó en coherencia con el acuerdo de la Mesa de Diálogo Social, en la que se decidió prorrogar automáticamente este complemento en la medida en que se prorrogaran los ERTE.

La convocatoria afectaba a todas las personas trabajadoras que se hubieran encontrado o **se encontraran en situación de ERTE entre el 1 de octubre de 2021 y el 28 de febrero de 2022** y cuyos ingresos anuales totales fueran inferiores a los 20.000 euros.

En esta ocasión los complementos se abonarían en un único pago de 100 euros por mes si su jornada era inferior al 50% y de 150 euros si la jornada era igual o superior al 50%.

Es esta una medida complementaria que, a pesar del descenso progresivo de personas en ERTE, parecía recomendable mantener.

El denominador común de las quejas recibidas en 2022 sobre esta materia es la demora excesiva por parte de Lanbide en dictar la resolución de concesión y en materializar el abono efectivo de las ayudas, proceso que en ocasiones ha acumulado retrasos de casi un año desde que se formulara la solicitud.

Teniendo en cuenta la naturaleza de estas ayudas, concebidas como complemento a los ingresos percibidos por desempleo por personas trabajadoras en situación de vulnerabilidad, a juicio del Ararteko los plazos de resolución y abono de las mismas resultan excesivos, y Lanbide debería adoptar las medidas oportunas para reducirlos en lo posible.

2.2. Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo

En este apartado podemos reseñar las quejas recibidas en relación con la negativa de Lanbide a permitir la participa-

ción de empleados públicos en los cursos subvencionados de HOBETUZ para trabajadores/as en activo.

En todos los casos se trataba de empleados públicos que tras cumplimentar sus respectivas solicitudes de participación en la convocatoria de cursos para trabajadores/as en activo a realizar en el año 2022, y ser inicialmente admitidos/as, cuando se personaron en el correspondiente Centro para comenzar su formación fueron informados de que debían abandonar el curso, según señalaban, dada su condición de empleados públicos.

Según exponían, esta inadmisión sobrevenida se producía incluso existiendo plazas sin cubrir por trabajadores del sector privado, en base a una resolución de Lanbide vigente en 2022.

En el momento de formular la queja ante el Ararteko en uno de los cursos ofertados por el centro colaborador "XXXXXX", aún se seguía informando de que *"es formación subvencionada para trabajadores en activo (en régimen general, autónomos y personal de administración pública) de cualquier sector."*

Solicitada información al respecto de Lanbide, mediante escrito de su directora general se trasladó a esta institución que:

"El Real Decreto 694/2017, de 3 de julio, por el que se desarrolla la Ley 30/2015, de 9 de septiembre, por la que se regula el Sistema de Formación Profesional para el Empleo en el ámbito laboral, en su artículo 31 determina la formación de los empleados públicos (personal al servicio de la Administración Pública).

En su apartado 1 indica que esta formación se desarrollará a través de los programas específicos que se promuevan conforme a lo establecido en los acuerdos de formación que se suscriban en el ámbito de las Administraciones Públicas. La última adaptación del Acuerdo de formación para el empleo de las Administraciones Públicas es de 9 de marzo de 2018 y su ámbito de aplicación es para el conjunto de los empleados que prestan sus servicios a través de una relación de carácter funcional, laboral o estatutario. En esta formación financiada y programada en base al Acuerdo, sólo puede participar el personal al servicio de la Administración Pública. Es la formación promovida en la CAE fundamentalmente por el IVAP.

En su apartado 2, el citado artículo 31 permite la participación del personal al servicio de las Administraciones Públicas en las Convocatorias de formación de oferta para trabajadores ocupados, si bien, únicamente en las acciones de carácter transversal y limita su participación a un 10% del total de participantes. Estas Convocatorias están dirigidas fundamentalmente al personal que trabaja en el ámbito privado.

Este Real Decreto 694/2017 es normativa y legislación básica y por tanto de obligada implementación y cumplimiento en todas las Convocatorias de formación

para ocupados en el Estado. No es, en consecuencia, una cuestión al libre albedrío de Lanbide, sino que Lanbide debe incluirla en su Convocatoria.

De este modo, la convocatoria de subvenciones para financiar la oferta formativa 2020-2022, dirigida prioritariamente a personas trabajadoras ocupadas de la Comunidad Autónoma del País Vasco (publicada en el BOPV de 30/06/2020), al amparo de la cual se financian los cursos a los que se refieren las quejas planteadas, detalla en su artículo 4 las personas destinatarias de la formación subvencionada, contemplando expresamente que el personal al servicio de las Administraciones Públicas “solo podrá participar en las acciones de carácter transversal de cualquier modalidad con el límite máximo de un 10% del total de participantes del plan.”

Por tanto, en la medida en que los cursos ofertados sean de carácter sectorial o se haya cubierto el cupo del 10% de participación de personal público puede que no sea viable la participación de dicho personal a pesar de quedar plazas libres.

3. Contexto normativo y social

La **Estrategia Vasca de Empleo 2030** identificó la elaboración de la “Ley del Sistema Vasco de Empleo” como uno de sus proyectos tractores. Esta ley deberá regular las estructuras e instrumentos que permitan planificar y desarrollar las políticas de empleo en Euskadi.

Al finalizar el año 2022 el **borrador de anteproyecto** de esta Ley se encontraba en trámite de informes y dictámenes, y es previsible que a lo largo de 2023 se produzca su aprobación.

Durante el año 2022 se han aprobado, además, sin ánimo de ser exhaustivos, las siguientes disposiciones de interés para el área de trabajo:

- **Ley 11/2022, de 1 de diciembre**, de Empleo Público Vasco.
- **Ley 14/2022, de 22 de diciembre**, del Sistema Vasco de Garantía de Ingresos y para la Inclusión.
- **Decreto 98/2022 de 30 de agosto**, de segunda modificación del Decreto por el que se aprueban los Estatutos de Lanbide-Servicio Vasco de Empleo
- **Decreto 102/2022, de 7 de septiembre**, de ayudas a la contratación de personas trabajadoras para el cuidado de hijas e hijos menores de 14 años de edad.
- **Decreto 147/2022, de 7 de diciembre**, de modificación de los Decretos por los que se aprueban las relaciones de puestos de trabajo del personal funcionario y laboral de los Departamentos y Organismos Autónomos de la Administración de la Comunidad Autónoma.

- **Resolución de 14 de septiembre de 2022, de la directora general de Lanbide-Servicio Vasco de Empleo**, por la que se procede a la publicación de la convocatoria de subvenciones 2022-2024 para la realización de acciones formativas dirigidas a la activación sociolaboral de personas jóvenes desempleadas con baja cualificación de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

4. Síntesis de las actuaciones del área

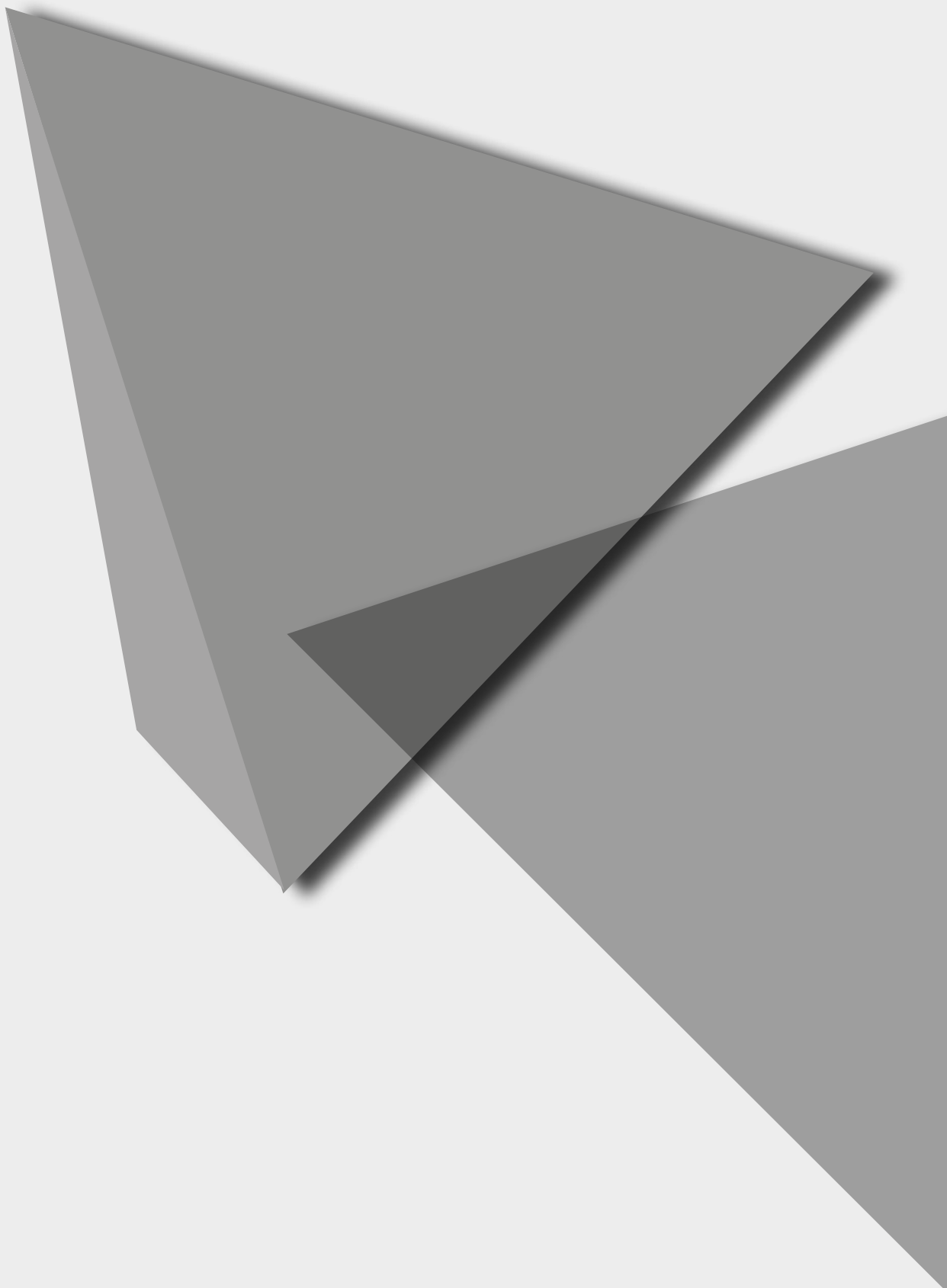
El derecho al trabajo reconocido por el artículo 23 de la Declaración Universal de Derechos Humanos constituye una parte inseparable e inherente de la dignidad humana y es a su vez esencial para la realización de otros derechos humanos.

Se sitúa en la base de los derechos sociales, en tanto permite vivir con dignidad, desarrollarse como persona, y coadyuva a la integración social, imponiendo como contrapartida, en su dimensión colectiva, la obligación de los poderes públicos de promover su realización efectiva.

Constitucionalmente, el derecho al trabajo se configura desde parámetros de dignidad, acompañado del derecho a una remuneración suficiente, a permisos, vacaciones retribuidas y a la limitación de la jornada y a descansos (artículo 35.1 CE).

Las políticas públicas de empleo en Euskadi deben perseguir el objetivo de hacer efectivo este derecho a un trabajo digno y tal y como propugna la exposición de motivos del borrador de anteproyecto de Ley del Sistema vasco de Empleo, este derecho debe ir acompañado del derecho a una asistencia personalizada, continuada y adecuada, del derecho al diagnóstico personal sobre la empleabilidad, del derecho a la elaboración de un plan integrado y personalizado de empleo y del derecho a la formación en el trabajo.

El Pilar Europeo de Derechos Sociales (PEDS), firmado por el Consejo, el Parlamento Europeo y la Comisión durante la Cumbre Social de Gotemburgo el 17 de noviembre de 2017, y en el que se inspira el proyecto de Ley del Sistema Vasco de Empleo, constituye el horizonte hacia la consecución de una Europa social fuerte, justa, inclusiva y llena de oportunidades, e incluye en su principio 1 el derecho de toda persona a una educación, formación y aprendizaje permanente inclusivos y de calidad, a fin de mantener y adquirir capacidades que le permitan participar plenamente en la sociedad y gestionar con éxito las transiciones en el mercado laboral.



Urbanismo y ordenación del territorio

Capítulo

II

15

1. El área en cifras







El área de urbanismo y ordenación del territorio incluye las actuaciones relativas a la valoración de la intervención de los poderes públicos vascos en cuanto a la ordenación del territorio, a los procesos de transformación urbanística del suelo, mediante su urbanización y su edificación, así como en la labor de tutela y protección de la legalidad urbanística.

Durante el 2022 el número de quejas recibidas en el área de urbanismo y ordenación del territorio ha sido de 144 lo que representa 5,68% del total de reclamaciones presentadas. Todas ellas se han tramitado con entidades locales.

Si atendemos a las subáreas:

- Disciplina urbanística..... 102
- Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo 25
- Gestión urbanística..... 9
- Acceso a la información urbanística 7
- Ordenación del territorio..... 1

Respecto al estado de la tramitación y el resultado de las quejas en esta área:

TOTAL	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
						
150	48	102	55	19	16	12

El mayor número de reclamaciones hace referencia al ejercicio de las potestades públicas dirigidas a la protección de la legalidad urbanística ante la falta de respuesta a denuncias por infracción de la normativa urbanística. En la mayoría de los supuestos la inactividad de la administración se resuelve tras la tramitación de la queja ante el Ararteko. En otros supuestos se requiere la intervención de esta institución para recordar a las administraciones públicas la obligación de dar respuesta a las denuncias presentadas. Otras reclamaciones plantean la obligación de las administraciones municipales de exigir a los propietarios las obligaciones de conservación de los inmuebles o de los terrenos.

2. Quejas destacadas

2.1. Obligación de dar una respuesta efectiva a las denuncias urbanísticas

Una queja habitual es la falta de respuesta a las denuncias que las personas interesadas realizan a las administraciones municipales para que ejerzan un adecuado control de la legalidad urbanística.

En el caso de las denuncias urbanísticas formuladas por la ciudadanía, hay que partir de la obligación que las administraciones públicas de garantizar el correspondiente derecho al procedimiento administrativo. La denuncia, en el ejercicio de la acción pública existente en materia de defensa de la legalidad urbanística en esta materia, artículo 8.2 de la [Ley 2/2006, de 30 de junio](#), de Suelo y Urbanismo, conlleva que, en aquellos casos en los que la persona denunciante solicite su condición de interesada en el expediente, la administración competente deberá comunicarle las resoluciones que se dicten al respecto del procedimiento incoado, así como garantizar su derecho a presentar alegaciones y a recurrir los actos y omisiones imputables a las autoridades públicas que constituyan vulneraciones de la legislación.

El Ararteko interviene en estas reclamaciones, solicitando información sobre las actuaciones municipales realizadas, para recordar a los ayuntamientos su obligación de tramitar e impulsar de oficio, dentro de los plazos previstos para cada caso, los procedimientos para el ejercicio de las potestades urbanísticas encomendadas hasta la definitiva restitución de la legalidad urbanística alterada y de comunicar a las personas interesadas las actuaciones que deriven al respecto.

En la [Resolución de 23 de junio de 2022](#), el Ararteko recomendó al Ayuntamiento de Artziniega el impulso de la tramitación del procedimiento para restablecer la legalidad urbanística en una parcela en el suelo no urbanizable de Artziniega. Esa recomendación no fue aceptada por el Ayuntamiento de Artziniega.

Denuncia por uso clandestino de un piso turístico. En respuesta a una reclamación de una persona interesada, el Ararteko comprobó las actuaciones de inspección y control realizadas por el Ayuntamiento de Donostia/San Sebastián como consecuencia de las denuncias presentadas por el uso no autorizado de una actividad turística de alquiler de habitaciones en la planta del semisótano de un edificio. En

la resolución de ese expediente el Ararteko recordó al Ayuntamiento de Donostia/San Sebastián la obligación de dar respuesta expresa a cuantas denuncias fueran presentadas por el continuo uso clandestino de la vivienda turística y de notificar el resultado a las personas interesadas.

Denuncia por el corte de arbolado y saca de madera sin licencia urbanística. La Asociación Zain Dezagun Urdaibai Auzo Elkartea planteó al Ararteko la falta de respuesta del Ayuntamiento de Busturia a una denuncia urbanística por el corte de arbolado y saca de madera sin la correspondiente autorización urbanística. En esa resolución el Ararteko recordó al Ayuntamiento de Busturia el deber de exigir al promotor de las obras una licencia urbanística para los actos de tala y derribo de árboles, de conformidad con el artículo 207.1 w) de la Ley 2/2006, de 30 de junio, de Suelo y Urbanismo, al estar incluidos esos actos en las vigentes Normas Subsidiarias de Busturia.

Denuncia por obras sin autorización en la zona de policía de aguas. El Ararteko tramitó una queja en la que una persona cuestionaba la respuesta ofrecida por el Ayuntamiento de Dima a una denuncia por la construcción de una chabola dentro de la zona de policía del dominio público hidráulico ya que, si bien contaba con la licencia urbanística municipal, en ese caso no disponía de la preceptiva autorización de la Agencia Vasca del Agua/URA. En esa resolución el Ararteko analiza el contenido de las licencias urbanísticas cuando resulten preceptivas otras autorizaciones concurrentes. Ese es el caso de la correspondiente autorización que debe conceder la Administración hidráulica, competente para la realización de obras en la zona de dominio hidráulico o en su zona de policía. El artículo 78 del [Reglamento del Dominio Público Hidráulico](#) determina que, para realizar cualquier tipo de construcción en la zona de policía de cauces, se exigirá la autorización previa al organismo de cuenca. En esos casos, el artículo 210 de la Ley 2/2006, de 30 de junio, de Suelo y Urbanismo, determina que la solicitud de licencia debe incluir tanto el proyecto que proceda de las obras a ejecutar como las autorizaciones concurrentes exigidas por la legislación que en cada caso fuera aplicable. El Ararteko recordó al Ayuntamiento de Dima el deber legal de garantizar, como requisito previo para la tramitación de una licencia urbanística, que el promotor de las obras aporte junto con la solicitud las autorizaciones exigidas por la legislación de aguas.

Obligación de contestar de forma motivada y congruente a los hechos denunciados. En respuesta a una queja presentada por la falta de contestación a una denuncia contra las licencias concedidas para permitir nuevas edificaciones en varios núcleos rurales, el Ararteko recordó al Ayuntamiento de Orozko la obligación de tramitar hasta su resolución, dentro de las garantías correspondientes para el resto de personas interesadas, la denuncia referida a la concesión de las licencias de edificación en el suelo no urbanizable de núcleo rural sin adecuarse a las previsiones del artículo 29 de la Ley 2/2006 y al inventario de núcleos rurales de la Diputación Foral de Bizkaia.

2.2. Ordenes de ejecución para garantizar las condiciones de seguridad en las viviendas

En otras ocasiones las personas interesadas denuncian el mal estado de conservación de las edificaciones. La legislación urbanística establece que las personas propietarias de los edificios tienen el deber legal de conservarlos en unas condiciones de seguridad y salubridad mediante los trabajos y obras necesarias precisas con la finalidad de evitar peligros para la salubridad y el ornato público y riesgos a las personas y cosas.

En este contexto jurídico hay que referirse a la [Ley 3/2015, de 18 de junio](#), de Vivienda del País Vasco, que establece en su artículo 4 que las personas propietarias de viviendas deben cumplir con la función social de la propiedad que conlleva el deber de conservación, mantenimiento y rehabilitación. El artículo 41 recuerda que ese deber de los propietarios debe ser fiscalizado por el ayuntamiento correspondiente, de conformidad con lo previsto en la legislación urbanística. El marco de intervención municipal para hacer cumplir con las obligaciones de mantenimiento y conservación se realiza mediante las órdenes de ejecución previstas en la legislación urbanística. El artículo 199 de la Ley 2/2006, de 30 de junio, de Suelo y Urbanismo, de 30 de junio, en relación con el artículo 203, establece el mandato a las administraciones locales de dictar las órdenes de ejecución correspondientes dirigidas a imponer a los propietarios de terrenos y edificaciones la obligación de mantenerlos en condiciones idóneas de seguridad, salubridad y ornato público.

Ese control debe circunscribirse a las obligaciones urbanísticas y a las facultades de inspección general sobre el estado de higiene, conservación y salubridad de los inmuebles. En relación con esa cuestión, el [Decreto 117/2018, de 24 de julio](#), que regula la inspección técnica de los edificios en la Comunidad Autónoma del País Vasco, señala en su artículo 14 las obligaciones derivadas de la realización de la inspección técnica. Ese precepto establece que, una vez realizada la inspección técnica del edificio, el ayuntamiento podrá proceder a su revisión, evaluación y ejercicio de las facultades que le correspondan, pudiendo llegar a la adopción de las medidas cautelares, disciplinarias o de ejecución subsidiaria establecidas en la legislación vigente. En todo caso, esa obligación está dirigida a aquellas intervenciones que se recojan como de necesaria realización. Es el caso de las actuaciones ordenadas en los grados de intervención 1, 2 y 3 donde resulta preceptiva la presentación en el ayuntamiento por los propietarios de un certificado de subsanación. De ese modo, las administraciones municipales disponen de competencia para intervenir en el ámbito de la ejecución de obras de conservación o de reparación en aquellos supuestos en los que estén incluidas en esos grados de necesaria intervención. Las medidas oportunas para recuperar la legalidad urbanística deben situarse al margen de las posibles controversias que puedan subyacer entre la comunidad de propietarios.

En ese ámbito, cualquier persona interesada puede dirigirse al ayuntamiento para conocer el estado de la tramitación del cumplimiento de esas obligaciones y, en caso de considerar una eventual inactividad municipal en el ejercicio de sus potestades, instar al ayuntamiento a su ejercicio dentro de los plazos y procedimientos legales.

Esta cuestión fue trasladada al Ararteko por una persona, propietaria de una vivienda, que se quejó de la falta de una respuesta adecuada del Ayuntamiento de Barakaldo a las solicitudes de intervención para exigir a su comunidad de propietarios una adecuada conservación de ese inmueble. El Ararteko concluyó su intervención tras comprobar las actuaciones que habían sido realizadas por esa administración municipal para garantizar una adecuada conservación de ese inmueble, de las cuales había sido informada la persona reclamante.

Otra reclamación planteó la falta respuesta del Ayuntamiento de Bidania-Goiatz a una denuncia por el estado ruinoso de un edificio colindante con su propiedad. El Ararteko comprobó que, en respuesta a la denuncia presentada, los servicios técnicos habían determinado la situación de ruina física inminente del edificio y, tras la solicitud de la propiedad del inmueble, el Ayuntamiento de Bidania-Goiatz había concedido una licencia para su derribo.

2.3. Obligación de responder a las consultas urbanísticas

Las consultas urbanísticas son solicitudes de información por las cuales los particulares plantean a las administraciones municipales que realicen su valoración sobre la normativa urbanística de aplicación en cuanto a un determinado proyecto y en cuanto al tipo de procedimiento necesario para realizar determinadas obras. El fundamento de tales consultas urbanísticas se recoge en el principio de información pública, previsto en el artículo 9 de la ley 2/2006, de Suelo y Urbanismo, o en el derecho de los ciudadanos a ser informados del régimen y condiciones urbanísticas aplicables a una finca determinada, artículo 5 d) del Real Decreto Legislativo 7/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Suelo y Rehabilitación Urbana. Todo ello permite a los promotores de las obras obtener, con carácter previo a la solicitud de licencia, información y orientación sobre las posibilidades que disponen sus terrenos a desarrollar los derechos edificatorios que la legislación urbanística le confiere.

Respecto al plazo para responder, es preciso traer a colación el principio de buena administración por el cual las administraciones tienen la obligación de tramitar las solicitudes formalizadas por la ciudadanía siguiendo el procedimiento administrativo y los plazos de resolución previsto en cada supuesto. En este caso, el artículo 21 de la [Ley 39/2015, de 1 de octubre](#), del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece la obligación de dictar una resolución, congruente con el

objeto de la petición, de manera expresa y dentro del plazo máximo de tres meses.

Una reclamación planteó al Ararteko la tramitación seguida por el Ayuntamiento de Oñati de las consultas urbanísticas presentadas sobre la posibilidad de permitir la instalación de un ascensor en un edificio particular ocupando el espacio público. El Ararteko concluyó su intervención tras comprobar la efectiva respuesta a la consulta señalando el criterio municipal contrario a la ocupación de espacio público cuando afectaba a la accesibilidad de un itinerario peatonal. En esa ocasión el Ararteko sugirió al Ayuntamiento de Oñati la oportunidad de estudiar la aprobación de una Ordenanza municipal para regular las condiciones para la instalación de ascensores en edificios existentes de carácter residencial que incluyera los criterios, técnicos o económicos para justificar la ocupación de los espacios públicos para la instalación de ascensores, en los términos regulados por el artículo 24.3 del [Real Decreto Legislativo 7/2015, de 30 de octubre](#), por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Suelo y Rehabilitación Urbana.

2.4. El retraso en la respuesta a la solicitud de licencias de obras

Varias han sido las reclamaciones en las que la ciudadanía plantea al Ararteko la falta de respuesta a la solicitud de licencias de obras. Un caso especialmente significativo ha sido las 16 reclamaciones presentadas contra el retraso en la concesión de licencias urbanísticas por el Ayuntamiento de Getxo.

Al margen de las circunstancias concretas de cada caso, el Ararteko ha señalado al Ayuntamiento de Getxo que el transcurso del plazo previsto en la normativa urbanística para la resolución de las licencias resulta una práctica contraria al principio de buena administración. Dentro de ese principio de buena administración cabe mencionar la obligación de acusar el recibo de los escritos que se presenten, su impulso de oficio y el deber de responder en un plazo de tiempo razonable a las cuestiones planteadas. La aplicación de este principio de buena administración también conlleva exigir la coherencia de las administraciones públicas en el ejercicio de sus competencias urbanísticas.

La actuación municipal debe servir también para guiar a la ciudadanía en el ejercicio de sus derechos urbanísticos legítimos del modo más eficaz previsto en la normativa. Para ello, la respuesta municipal debe tratar de encauzarlas dentro de los procedimientos previstos por su propia normativa para la simplificación de los trámites administrativos, como es el caso de las comunicaciones previas. El artículo 207.5 de la Ley 2/2006 establece la posibilidad de que las ordenanzas municipales sustituyan la necesidad de la obtención de licencias por una comunicación previa en el caso de que se trate de obras de escasa entidad técnica. La [Ordenanza municipal sobre licencias urbanísticas y actos comunicados, de 29 de abril de 2014](#), del Ayuntamiento de Getxo, ha pre-

visto un régimen de intervención municipal para el control de las pequeñas obras a través de una comunicación previa en aquellas obras menores que no precisen de proyecto técnico dirigidas a la sustitución de elementos dañados por otros similares sin alterar el aspecto exterior. Esa comunicación permite a la persona interesada el reconocimiento o ejercicio de ese derecho, desde el día de su presentación, sin perjuicio de las facultades de comprobación, control e inspección que tengan atribuidas las Administraciones Públicas. Asimismo, el artículo 22 de la Ordenanza ha previsto un procedimiento simplificado para tramitar las licencias de obras en los supuestos de obras de escasa entidad con un plazo máximo para dictar resolución expresa de un mes.

En ese orden de cosas, el Ararteko ha recordado al Ayuntamiento de Getxo su obligación de informar a las personas interesadas en la realización de obras de escasa entidad sujetas al régimen de comunicación previa la innecesaridad de esperar a la resolución municipal para el comienzo de las obras. También, le ha recordado la obligación de tramitar y resolver las licencias de obras y las comunicaciones previas dentro de los plazos y términos previstos en la Ley 2/2006, de 30 de junio, de Suelo y Urbanismo y en su Ordenanza municipal sobre licencias urbanísticas y actos comunicados.

Licencia para la instalación de placas fotovoltaicas. Otra queja planteaba el retraso del Ayuntamiento de Aretxabaleta para resolver una solicitud de licencia de obras para la instalación de placas solares fotovoltaicas en un pabellón y el requerimiento de documentación complementaria no recogida en la normativa urbanística.

El artículo 208 de la Ley 2/2006, de 30 de junio, de Suelo y Urbanismo establece que las licencias urbanísticas se otorgan según el proyecto de obras presentado, con arreglo a la legislación y al planeamiento en vigor aplicables, con la única imposición de condiciones que puedan servir para asegurar la efectividad de las normas urbanísticas procedentes. Por ello, las condiciones impuestas no pueden perseguir una finalidad o interés distinto al de lograr la plena acomodación de las obras autorizadas con la legalidad urbanística.

Respecto al procedimiento para la concesión de las licencias urbanísticas, el artículo 210.5 de la Ley 2/2006, de 30 de junio, de Suelo y Urbanismo, establece que la resolución expresa, dentro del plazo máximo de tres meses, deberá estar motivada con referencia explícita a las normas de ordenación urbanística con las que el proyecto pudiera estar en contradicción.

Debido a ese carácter reglado los ayuntamientos no disponen de ningún margen de discrecionalidad para la concesión de licencias urbanísticas. De ese modo, el Ararteko ha recordado al Ayuntamiento de Aretxabaleta la obligación de tramitar y resolver las licencias urbanísticas de manera motivada, con referencia explícita a las normas urbanísticas de aplicación, y de conformidad con los términos y plazos recogidos en la Ley 2/2006, de 30 de junio, de Suelo y Urbanismo. Una adecuada motivación requiere mencionar de forma expresa las disposiciones del

planeamiento urbanístico que recogen las obligaciones de diseño y estéticas respecto a la instalación de las placas fotovoltaicas.

Es preciso mencionar la [proposición de Ley para facilitar la tramitación del autoconsumo](#) en tramitación en el Parlamento Vasco por la que se propone modificar la Ley 2/2006, de 30 de junio, de Suelo y Urbanismo y sustituir la licencia urbanística por una comunicación previa en el caso de las instalaciones para el aprovechamiento de la energía solar destinada al autoconsumo cuando se ubiquen sobre las casas o los edificios.

2.5. Obligación de dar respuesta a las propuestas de modificación de la ordenación urbana

El derecho de la ciudadanía a la buena administración incluye la obligación de las administraciones públicas de dar respuesta a las solicitudes de modificación de la ordenación urbanística. En esos casos, la administración competente deberá acusar recibo de las solicitudes, impulsar de oficio el procedimiento que corresponda y responder de forma congruente y motivada en un plazo de tiempo razonable a todas las cuestiones y recursos planteados.

La importancia de conocer los motivos de la respuesta tiene directa relación con el derecho a una buena administración que, como antes se ha expuesto, implica la obligación de la administración de motivar adecuadamente la decisión a tomar y de garantizar una adecuada participación de las personas concernidas. Los plazos en materias como el urbanismo están sujetos a un principio de celeridad, pero atemperado por la importancia que tiene una adecuada ordenación urbanística. Ello justifica la previsión de plazos más largos en la toma de decisiones urbanísticas para propiciar una adecuada participación ciudadana y concertación social. En todo caso, esa modulación del principio de celeridad no permite justificar el incumplimiento de los plazos legalmente establecidos.

El Ararteko ha resuelto una reclamación en la que se planteaba la falta de respuesta del Ayuntamiento de Gorniz a una propuesta de tramitación de un plan especial de ordenación urbana. En esa ocasión, el Ararteko ha comprobado que el Ayuntamiento de Gorniz había dado respuesta a la solicitud de tramitación del plan especial acordando desestimar su aprobación inicial, teniendo en cuenta para ello las deficiencias insubsanables expuestas en los informes técnicos y jurídicos.

Por otro lado, la [Resolución del Ararteko, de 30 de noviembre de 2022](#), recomendó al Ayuntamiento de Orduña que resolviera de forma motivada una petición de incoación de un expediente de modificación del régimen de protección del patrimonio catalogado respecto un edificio incluido con protección básica en el Plan Especial de Rehabilitación del Casco Histórico de Orduña.

2.6. El derecho de acceso a la información urbanística

En diversas ocasiones la ciudadanía viene planteando a esta institución la falta de respuesta a las peticiones de acceso a documentación urbanística.

El derecho de acceso viene regulado por el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y es un derecho complementario al derecho de las personas interesadas al acceso continuado de la documentación disponible en aquellos expedientes administrativos en curso previsto en el mencionado artículo 53 de la Ley 39/2015.

La [Ley 19/2013, de 9 de diciembre](#), de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, regula el contenido subjetivo y objetivo de este derecho a la información pública. El derecho de acceso a la documentación obrante en los registros de las administraciones no exige acreditar ni disponer de la condición de interesado respecto al expediente administrativo donde se encuentre ubicada la documentación.

El derecho de acceso a información urbanística también ha sido incluido de forma expresa en la normativa sectorial urbanística. Esa normativa ha reconocido el derecho de acceso a la información urbanística que dispongan las administraciones públicas, así como obtener copia, para todas las personas que actúen en ejercicio de la acción pública reconocido en materia urbanística.

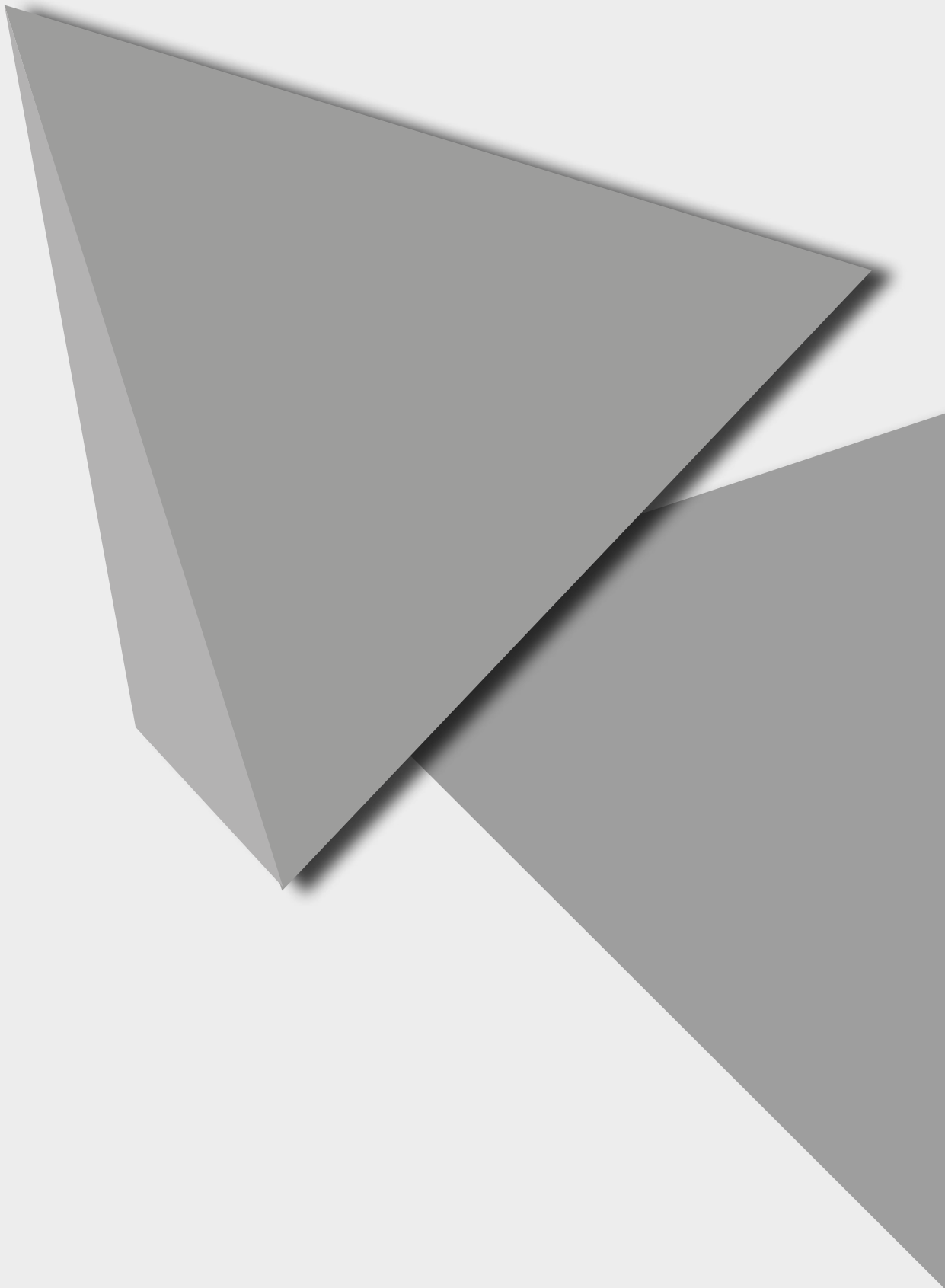
La reciente [Sentencia del Tribunal Supremo 4434/2022, de 28 de octubre de 2022](#), confirma que ni el ejercicio de la acción pública ni la existencia de un procedimiento en curso impiden que la ciudadanía pueda acudir al cauce previsto en la Ley 19/2013 para acceder a la información pública obrante en poder de la Administración. De ese modo, la legislación urbanística al regular la acción urbanística no establece un régimen alternativo que sustituya al previsto en la Ley de Transparencia respecto al acceso a la información pública obrante en poder de la Administración.

La solicitud de información urbanística es conforme con la finalidad que persigue la normativa de transparencia, por cuanto es un medio de control de los actos de otorgamiento de las licencias y autorizaciones urbanísticas, por lo que tiene por finalidad conocer si la actividad pública es conforme a Derecho y si la actividad desplegada por las personas beneficiarias se acomoda a las licencias y autorizaciones concedidas.

En la [Resolución, de 12 de septiembre de 2022](#), el Ararteko recomendó al Ayuntamiento de Gordexola que estimase el derecho de una persona que solicitaba el acceso a la información urbanística obrante en un expediente en tramitación. El Ayuntamiento de Gordexola aceptó la recomendación del Ararteko y facilitó el acceso a la persona solicitante.

3. Síntesis de las actuaciones del área

- En el caso de las denuncias urbanísticas formuladas por la ciudadanía, hay que partir de la obligación que las administraciones públicas de garantizar el correspondiente derecho al procedimiento administrativo. En el ámbito del urbanismo es preciso recordar el carácter obligatorio del ejercicio de las competencias de disciplina urbanística que tienen atribuidas las administraciones municipales. Las autoridades y los funcionarios están obligados a iniciar y tramitar, en los plazos previstos en cada caso, los procedimientos establecidos para el ejercicio de tales potestades recogidas en la [Ley 2/2006, de 30 de junio, de Suelo y Urbanismo](#).
- En los supuestos de denuncias urbanísticas, las administraciones municipales competentes deben dar la respuesta correspondiente siguiendo para ello el correspondiente expediente administrativo. La acción pública reconocida en este ámbito implica la obligación de comunicar a las partes interesadas el archivo de la intervención municipal a los efectos del ejercicio de las acciones y recursos que correspondan en cada caso.
- Hay que remarcar que las administraciones municipales tienen la prerrogativa y potestad irrenunciable de garantizar el cumplimiento de las órdenes de ejecución dictadas para exigir el cumplimiento de los deberes de conservación y mantenimiento que son legalmente exigibles para sus propietarios, mediante el correspondiente expediente administrativo. Esa obligación urbanística resulta objetiva y real y debe recaer en la propiedad del terreno.
- Las administraciones públicas deben garantizar el principio de buena administración de responder en plazo a las solicitudes de licencia urbanística o a las consultas que formulen las personas interesadas. En esos casos, la administración debe acusar el recibo de las solicitudes que se presenten, impulsarlas de oficio y responder, dentro de un plazo máximo de tres meses, de manera congruente con la legalidad urbanística a todas las cuestiones planteadas.
- Por último, conviene recordar las obligaciones que derivan del derecho de acceso a la documentación obrante en los expedientes urbanísticos. El derecho de acceso, tanto en expedientes administrativos en curso como en expedientes cerrados, es la norma general, con la salvedad de que queden debidamente justificadas razones imperiosas que confrontaran con otros derechos, como puede ser el de la protección de los datos personales. Ante una solicitud es preceptiva una resolución motivada de la solicitud de acceso dentro del plazo máximo de un mes. La resolución debe facilitar la información solicitada o bien comunicar al solicitante los motivos concretos de la negativa a facilitarla.



Vivienda

Capítulo

II

16

1. El área en cifras

En el año 2022, excluidas las quejas que han sido rechazadas o remitidas a otras defensorías, se han gestionado en el área de vivienda un total de 190 expedientes, lo que supone un 7,50% del conjunto de los tramitados en la institución del Ararteko. El desglose, atendiendo a las administraciones concernidas, ha sido el siguiente:

- Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)..... 140
- Administración local35
- Administración foral..... 1

Por otro lado, se han distribuido del siguiente modo, en atención a las materias sobre las que han versado:

- Acceso a la vivienda: acreditación de la necesidad y procedimiento de adjudicación 59
- Alquiler de vivienda protegida 52
- Otros aspectos30
- Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo 29
- Ayudas a compra y rehabilitación de vivienda..... 14
- Desperfectos por defectos de construcción en viviendas protegidas..... 4
- Derechos de la ciudadanía 2

En lo que respecta al detalle de la tramitación de las reclamaciones gestionadas a lo largo de este año, tanto de las recibidas a lo largo de 2022, como de las que seguían en curso a 1 de enero de 2022, al abordar la redacción del presente informe, la situación en el área es la siguiente:

TOTAL	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
	▶	⏸	✘	✔	💬	⏹
265	57	208	59	89	51	9

El derecho a una vivienda digna y adecuada está estrechamente vinculado a la cláusula de Estado social. Forma parte intrínseca del sistema de bienestar y satisface un requisito elemental como es la dignidad de la persona.

La vivienda es también precondition para el adecuado ejercicio y garantía de otros derechos como la educación, la protección de la salud o el trabajo. En definitiva, es el punto central de cualquier interacción de la vida diaria.

Este año 2022 el área de vivienda ha experimentado un ligero aumento del número de quejas y reclamaciones. No obstante, no han surgido grandes novedades con respecto a ejercicios pasados sobre las cuestiones más relevantes que la ciudadanía ha trasladado.

El acceso a una vivienda de protección pública y la acreditación de los requisitos para ello comportan, otro año más, el mayor número de reclamaciones. Unido a este hecho, el Ararteko constata un aumento de las reclamaciones relacionadas con el derecho subjetivo de acceso a la ocupación legal de una vivienda digna y adecuada, y las ayudas

económicas en materia de vivienda como pueden ser la denominada prestación económica de vivienda o las incluidas en el programa Gaztelagun.

De igual manera, las controversias entre las personas arrendatarias y las administraciones y entidades públicas arrendadoras comprenden una fuente importante de reclamaciones.

Sobre el estado de tramitación de las quejas recibidas, el Ararteko lamenta que buena parte de las recomendaciones que en materia de vivienda ha dirigido a distintas administraciones y entidades públicas a lo largo de este año no hayan sido adecuadamente atendidas.

En general, las administraciones y entidades del sector público que actúan en este ámbito han cumplido de modo aceptable su deber de colaborar con el Ararteko. Sin embargo, en ocasiones, esta institución sigue encontrando trabas para desarrollar su labor. Los problemas más frecuentes provienen de la tardanza en la remisión de las contestaciones, que, en ocasiones, además, resultan insuficientes.

En este sentido, el Ararteko recuerda que la falta de respuesta en tiempo de aquellas cuestiones por las que se interesa, o el envío de una respuesta insuficiente suponen un importante obstáculo al normal desenvolvimiento de las funciones que tiene legalmente atribuidas y menoscaban gravemente los derechos de las personas que acuden a esta institución.

En todo caso, es también justo señalar el esfuerzo que, durante el año 2022, tanto el Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco, como sus sociedades públicas han realizado con el fin de atender las reclamaciones ciudadanas y las instancias provenientes del Ararteko.

2. Quejas destacadas

Como en años precedentes, atendiendo a la clasificación de las distintas materias que se incluyen en el área de vivienda, se analizarán las principales cuestiones que han sido objeto de reclamación ciudadana.

2.1. Acceso a la vivienda: acreditación de la necesidad y procedimiento de adjudicación

Este año, al igual que en años anteriores, resultan recurrentes las quejas y consultas ciudadanas en las que las personas reclamantes manifiestan que precisan con carácter urgente de una vivienda de protección pública en régimen de arrendamiento y que el Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco, no responde satisfactoriamente a su demanda.

En sus reclamaciones, las personas promotoras de las quejas ponen de manifiesto que, aunque llevan muchos años

inscritos en el Registro de Solicitantes de Vivienda Protegida “Etxebide”, no han resultado adjudicatarias de una vivienda y que sus escasos ingresos económicos no les permiten abonar los altos precios de los arrendamientos del mercado privado.

De igual manera, esta demanda de necesidad urgente de vivienda ha sido trasladada por la ciudadanía a modo de queja al Organismo Autónomo Local de Viviendas Municipales adscrito al Área de Vivienda del Ayuntamiento de Bilbao y Etxegintza - Entidad Pública Empresarial de Vivienda de Donostia/San Sebastián.

Un año más, el Ararteko asiste con preocupación al aumento de personas demandantes de vivienda de protección pública. A este respecto, el Observatorio Vasco de la Vivienda, en su [informe de síntesis sobre la vivienda en la Comunidad Autónoma de Euskadi correspondiente al año 2021 y avance del primer semestre del 2022](#), publicado el mes de noviembre de 2022, cuantifica la demanda de vivienda en el año 2021. De este modo, expone que el número de solicitudes inscritas en el Registro de Solicitantes de Vivienda Protegida “Etxebide”, ha sido de 77.027 de las cuales 59.656 demandan una vivienda en alquiler.

Sin embargo, de conformidad con los últimos datos [publicados el mes de noviembre de 2022 correspondientes al año 2021](#), se contabilizaron 26.432 viviendas protegidas en régimen de arrendamiento de las cuales 7.264 pertenecían a los programas de Vivienda Vacía “Bizigune” y al de intermediación en el mercado de alquiler de vivienda libre “Alokairu Segurua, Arrazoizko Prezioa” (ASAP).

Este dato evidencia un año más que el número de viviendas públicas de que dispone la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi es muy inferior a la demanda ciudadana.

Además, a la insuficiente oferta de viviendas de protección pública, debe añadirse la fijación de requisitos que limitan la participación de determinados colectivos con especial necesidad de vivienda en los procedimientos de adjudicación. En concreto, el Ararteko ha analizado la exigencia del empadronamiento para la participación en la adjudicación de viviendas sociales en régimen de arrendamiento en la [Resolución del Ararteko de 6 de abril de 2022](#) y la [Resolución del Ararteko de 11 de abril de 2022](#).

En ambos casos las personas promotoras de las quejas mostraron su interés por participar en el procedimiento para la adjudicación de una vivienda adaptada de protección social en régimen de alquiler. No obstante, en los dos supuestos analizados, la Delegación Territorial de Vivienda de Bizkaia resolvió excluir a las personas interesadas del procedimiento por no acreditar el empadronamiento en el municipio en el que estaba previsto su adjudicación.

A la vista del supuesto de hecho trasladado por las personas reclamantes, el Ararteko recordó al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco en sus dos resoluciones que el artículo 26.3 de la

Orden de 15 de octubre de 2012, contempla expresamente la facultad de las personas discapacitadas con movilidad reducida permanente a participar en las adjudicaciones que se desarrollen en cualquier municipio de la Comunidad Autónoma de Euskadi con independencia de que la persona interesada acredite el empadronamiento en la localidad en la que se pretende ubicar la promoción de viviendas en régimen de arrendamiento.

Por todo ello, el Ararteko solicitó que se revisaran las resoluciones por las que la Delegación Territorial de Vivienda de Bizkaia excluyó la participación de ambas unidades de convivencia del procedimiento de adjudicación.

Lamentablemente, el Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco no admitió las consideraciones trasladadas y confirmó la decisión de excluir las dos solicitudes de participación. A pesar de ello, adquirió el compromiso de eliminar tal exigencia en los siguientes procedimientos de adjudicación para las personas discapacitadas con movilidad reducida permanente y las víctimas de violencia de género.

En consonancia con lo expuesto hasta ahora, este año 2022 el área de vivienda de la institución del Ararteko ha conocido nuevamente las dificultades a las que tienen que hacer frente las personas en situación de emergencia habitacional tras la pérdida de su domicilio habitual. En este concreto apartado, el Ararteko ha trasladado a diversos ayuntamientos la facultad que ostentan de elevar a la Viceconsejería de Vivienda una propuesta de adjudicación por el procedimiento extraordinario cuando los servicios sociales valoren que la situación de la unidad de convivencia es especialmente vulnerable y forme parte de algún colectivo con una especial necesidad de vivienda de conformidad con los supuestos contemplados en el artículo 2 f) de la Orden de 15 de octubre de 2012.

Si bien la decisión de adjudicar una vivienda de manera directa carece de un procedimiento perfectamente definido, el artículo 12.3 del Decreto 39/2008, de 4 de marzo, modificado por el [Decreto 210/2019, de 26 de diciembre](#), contempla los supuestos concretos y los requisitos para su efectivo reconocimiento.

Para ello, el Ararteko ha reiterado la necesidad de que exista una verdadera coordinación entre los ayuntamientos y la Viceconsejería de Vivienda que tiene atribuida la competencia de conformidad con el artículo 11.2 f) del [Decreto 11/2021, de 19 de enero](#), por el que se establece la estructura orgánica y funcional del Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes. Todo ello, con el fin de dar una solución adecuada a las graves situaciones de emergencia habitacional para personas en situación de vulnerabilidad acreditada.

En definitiva, el Ararteko comprueba que el número de quejas y consultas recibidas muestran un año más una constante en el planteamiento de la necesidad de acceder a una vivienda de protección pública en régimen de arrendamiento. De ahí que, a juicio del Ararteko, para satisfacer

debidamente el derecho al disfrute de una vivienda digna y adecuada, deben realizarse esfuerzos acordes con tal demanda ciudadana.

2.2. Alquiler de vivienda protegida

Este año 2022, las controversias entre las personas arrendatarias y las administraciones y entidades públicas arrendadoras han supuesto un número importante de reclamaciones tramitadas por la institución del Ararteko en el área de vivienda.

Nuevamente se reiteran las diferencias que surgen entre las partes con motivo de las reparaciones e intervenciones que deben realizarse en el inmueble y la imputación de la cantidad abonada.

En este concreto sentido, esta institución quiere dejar constancia un año más de la colaboración mostrada por la sociedad pública Alokabide que ha facilitado la resolución favorable de muchas de las controversias planteadas por las personas arrendatarias de viviendas de protección pública y de viviendas integradas en el Programa de Vivienda Vacía “Bizigune”.

Muestra de ello, resulta la [Resolución del Ararteko de 25 de enero de 2022](#) en la que la sociedad pública Alokabide asumió los costes por la desinsectación realizada en una vivienda asimilada a la de protección pública perteneciente al Programa de Vivienda Vacía “Bizigune”.

Con todo, mención especial merecen este año también las quejas en las que las personas arrendatarias de viviendas de protección pública o asimiladas a las de protección pública y las residentes en alojamientos dotacionales no ven satisfecho su derecho al disfrute de una vivienda digna y adecuada por carecer el inmueble del espacio suficiente o del número de dormitorios necesarios para el normal desarrollo de la personalidad de sus moradores.

En informes anteriores el Ararteko advirtió del progresivo incremento de las solicitudes de personas arrendatarias que demandaban un cambio de vivienda dentro del parque de vivienda protegida y de la necesidad de fijar reglamentariamente la regulación de los “itinerarios de vivienda” al amparo del mandato establecido en el artículo 39 de la Ley 3/2015, de 18 de junio, de Vivienda.

Precisamente, el Ararteko ha vuelto a analizar esta misma cuestión en la [Resolución de 16 de marzo de 2022](#), la [Resolución de 25 de marzo de 2022](#), la [Resolución de 31 de marzo de 2022](#) y la [Resolución de 28 de julio](#).

Nuevamente el Ararteko constata que la vivienda o alojamiento dotacional en el que residen una parte de las personas reclamantes no cumplen con la ratio legalmente exigida por miembro de la unidad de convivencia o no disponen de las características necesarias para garantizar el necesario derecho al disfrute de una vivienda digna y adecuada.

Lamentablemente, tampoco en esta ocasión el Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco ha aceptado las consideraciones realizadas por el Ararteko en ninguna de sus resoluciones trasladadas. De hecho, el Ararteko no ha obtenido respuesta a dos de las resoluciones remitidas.

Por consiguiente, el Ararteko reitera la necesidad de que, tanto las diferentes delegaciones territoriales de Vivienda, como el Organismo Autónomo Local de Viviendas Municipales del Ayuntamiento de Bilbao, analicen de forma individualizada las causas que llevan a solicitar una reubicación. Todo ello, con el fin de garantizar el derecho al disfrute de una vivienda digna y adecuada.

En cualquier caso, el Ararteko asiste con preocupación, un año más, a la incorporación de nuevos requisitos no contemplados en la normativa vigente que condicionan la formulación de las solicitudes para el reconocimiento de la necesidad específica de vivienda. En concreto, esta institución sigue constatando la referencia a la prohibición de solicitar una nueva reubicación hasta transcurridos dos años desde la formulación inicial. No obstante, el Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco continúa sin trasladar el precepto normativo que ampara dicha previsión.

En suma, a la vista del progresivo incremento de las solicitudes de personas arrendatarias que demandan un cambio de vivienda dentro del parque público, esta institución considera preciso advertir de la necesidad de profundizar en una nueva regulación de los “itinerarios de vivienda” al amparo del mandato establecido en el artículo 39 de la Ley 3/2015, de 18 de junio, de Vivienda. Igualmente, se aprecia la conveniencia de que las administraciones públicas habiliten los recursos oportunos para que, al margen de la atención a otras situaciones de emergencia habitacional, se puedan materializar los itinerarios de vivienda protegida y lograr que las viviendas de protección pública se adecuen a las necesidades de las personas y familias arrendatarias a lo largo de las diferentes etapas de sus vidas.

2.3. Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo

Las denegaciones de alta como demandantes de vivienda protegida y las resoluciones de las diversas resoluciones de baja de las delegaciones territoriales de Vivienda han suscitado un significativo número de quejas y consultas durante este año 2022. Como es sabido, la correcta inscripción en el Registro de Solicitantes de Vivienda Protegida “Etxebide” se constituye como un requisito previo imprescindible para que la persona interesada pueda resultar adjudicataria de una vivienda de protección pública.

En este contexto, debe tenerse en cuenta que, de conformidad con los artículos 18 d), 19.1 y 2 a) de la Orden de 15 de octubre de 2012, la falta de renovación de la solicitud y la ausencia de aportación de la documentación requerida con-

llevan la baja en el registro, la pérdida de la antigüedad y la prohibición temporal de una nueva inscripción durante un año.

Pues bien, si tan gravosas resultan las consecuencias de la falta de aportación de la documentación requerida y de la no renovación, en opinión del Ararteko, mayores deberían ser las garantías empleadas por las distintas delegaciones territoriales para asegurar que sus comunicaciones alcanzan la eficacia pretendida con el pleno conocimiento del acto administrativo por parte de la persona interesada.

Precisamente, la necesidad de extremar la diligencia en la práctica de notificación personal ha sido puesta de relieve por el Ararteko en su [Resolución de 28 de noviembre de 2022](#).

De este modo, el Ararteko insiste en que el fin último de toda notificación es que el contenido del acto llegue a conocimiento de la persona interesada, garantizando siempre la ausencia de indefensión, y estando las formalidades solo al servicio de dicho fin. Por consiguiente, la notificación edictal posee un carácter de ficción legal, más que de notificación real y constituye un remedio último de carácter supletorio y excepcional.

Consecuentemente, el Ararteko ha reiterado en numerosas ocasiones su opinión acerca del deber que tienen las administraciones públicas de agotar todas las posibilidades razonables a su alcance para tratar de localizar a la persona destinataria de la notificación. Al hilo de lo argumentado, el Ararteko recordó al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco que las inscripciones como demandantes de vivienda protegida incluyen, además del domicilio a efectos de notificación, un número de teléfono e incluso un correo electrónico al que poder dirigirse con el fin de asegurar la práctica de notificación personal del acto.

Sin embargo, tampoco en esta ocasión las consideraciones realizadas por el Ararteko han sido aceptadas. Por ello, el promotor de la queja no ha podido participar en el procedimiento de adjudicación.

Asimismo, con ocasión de las dificultades mostradas para la formalización electrónica de una solicitud de una ayuda al alquiler para personas en exclusión residencial grave, el Ararteko ha analizado en su [Resolución de 11 de noviembre de 2022](#), las bases de la convocatoria y las facultades reconocidas a la sociedad pública Alokabide en la instrucción, ordenación e impulso del preceptivo procedimiento administrativo.

A este respecto, el Ararteko mostró su preocupación acerca de la exigencia de presentar las instancias de manera electrónica cuando las ayudas económicas se dirigen a personas en exclusión residencial grave. Por esta razón, recomendó al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco que atendiera las características propias del colectivo al que se dirigía con el fin de que su acceso no supusiera un obstáculo desproporcionado para quienes pretendieran su reconocimiento.

Con todo, la reclamación permitió conocer al Ararteko las actuaciones que la sociedad pública Alokabide llevó a cabo en la tramitación de la solicitud de la ayuda económica. Justamente, el Ararteko comprobó que lejos de prestar un mero auxilio puntual o una concreta asistencia técnica a las correspondientes delegaciones territoriales, asumía la totalidad de la tramitación a excepción de la resolución definitiva.

A pesar de lo expuesto, el Ararteko recordó que el concepto de subvención es objetivo y constituye, en todo caso, el ejercicio de una potestad administrativa. Además, el Ararteko constató que los estatutos de la sociedad pública Alokabide contemplaban expresamente la prohibición del ejercicio de potestades administrativas.

Además, el Ararteko comprobó que la sociedad pública no figuraba como medio propio personificado en la Plataforma de Contratación Pública en Euskadi. A mayor abundamiento, ni el portal de transparencia de la sociedad pública, ni la anteriormente citada plataforma de contratación contemplaban encargo alguno que permitiera conocer el fundamento y justificación de la intervención de Alokabide en la tramitación de las ayudas económicas.

Por todo ello, el Ararteko trasladó al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco, la necesidad de reflexionar acerca de las facultades reconocidas a las diversas sociedades públicas dependientes en la tramitación administrativa de ayudas económicas o subvenciones. En el momento de elaboración de este informe, no se ha recibido aún respuesta.

Lamentablemente, el Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco no ha remitido ninguna respuesta por escrito a las consideraciones trasladadas. Por tanto, el Ararteko considera que la recomendación no ha sido aceptada.

Por último, el Ararteko ha conocido los graves retrasos en la tramitación por parte de la sociedad pública Alokabide de las ayudas al alquiler de vivienda del programa Gazte-lagun. Por esta razón, esta institución insiste nuevamente en la necesidad de diseñar y prever de forma adecuada las ayudas de carácter económico y dotar de los medios personales y técnicos a los órganos que tienen encomendada su tramitación.

2.4. Derechos de la ciudadanía

La ausencia de un parque público de vivienda que dé respuesta a una demanda cada vez mayor ha hecho que incrementemente el número de personas inscritas en el Registro de Solicitantes de Vivienda Protegida “Etxebide” que han solicitado el reconocimiento del derecho subjetivo de acceso a la ocupación legal de una vivienda digna y adecuada. Consecuentemente, la tramitación de reclamaciones relacionadas con su reconocimiento y extinción, así como el abono, con carácter subsidiario, de la denominada prestación económica de vivienda, han aumentado de manera considerable.

Precisamente, la ausencia del debido desarrollo reglamentario ha hecho que el Ararteko se haya dirigido de nuevo este año 2022 al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco con el fin de exponer la necesidad de clarificar el régimen jurídico del derecho subjetivo de acceso a la ocupación legal de una vivienda digna y adecuada, y la denominada prestación económica de vivienda.

Muestra de ello, resulta la [Resolución de 27 de julio de 2022](#) en la que por un error en la tramitación de la Delegación Territorial de Vivienda correspondiente se resolvió declarar la obligación del reclamante a la devolución íntegra de la prestación reconocida desde su reconocimiento que ascendía a 6.000 € debido a que no se había comprobado correctamente el requisito de la antigüedad del reclamante.

El Ararteko ha insistido de manera recurrente en la necesidad de revisar las obligaciones exigidas a los perceptores de la denominada prestación económica de vivienda en los procedimientos para el reconocimiento o mantenimiento del derecho subjetivo, así como en los procedimientos de prestaciones indebidamente percibidas iniciadas a instancias de las distintas delegaciones territoriales de Vivienda. A pesar de lo anteriormente expuesto, el Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco no ha tenido a bien aceptar las consideraciones trasladadas por el Ararteko.

3. Contexto normativo y social

Como es sabido, el reconocimiento del derecho subjetivo a la ocupación de una vivienda digna y adecuada contenida en la Ley 3/2015, de 18 de junio, de Vivienda, consiste en la puesta a disposición en régimen de alquiler de una vivienda de protección pública, vivienda asimilada a la protección pública o alojamiento dotacional. No obstante, las conocidas limitaciones del actual parque de vivienda han motivado que la materialización de ese derecho se venga realizando mediante el abono de una prestación económica que sustituye el disfrute de una vivienda de protección pública.

En concreto, de conformidad con la disposición adicional séptima de la [Ley 11/2021, de 23 de diciembre](#), por la que se aprueban los Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Euskadi para el ejercicio 2022, la satisfacción del derecho subjetivo a la ocupación legal de una vivienda digna y adecuada en caso de que no resulte posible la puesta a disposición, en régimen de alquiler, de una vivienda protegida o alojamiento protegido se ha realizado, un año más, atendiendo la disposición transitoria cuarta de la Ley 3/2015, de 18 de junio, de Vivienda, y a la Ley 18/2008, de 23 de diciembre, para la Garantía de Ingresos y para la Inclusión Social, en todo lo relativo al procedimiento de concesión. La cuantía fijada para este año 2022 ha sido la de 275 €.

Sin embargo, el Ararteko reitera que, a pesar de los esfuerzos realizados, la cantidad reconocida para hacer frente a

los gastos de alquiler resulta del todo insuficiente. En este sentido, no debe obviarse que, de conformidad con el informe de resultados de la [Estadística del Mercado de Alquiler del primer trimestre de 2022](#) publicado el 23 de septiembre de 2022 por el Observatorio Vasco de la Vivienda, a 31 de marzo de 2022, el precio medio en la Comunidad Autónoma de Euskadi era ya de un total de 703,3 € mensuales, siendo el Territorio Histórico de Gipuzkoa el lugar con la renta mensual media más alta con 729,8 €. A su vez, a esta le sigue Bizkaia con una renta media mensual de 705,2 € y, finalmente, Araba con 627,3 €.

En todo caso, conviene señalar que las capitales vascas registran la mayor carestía de las viviendas en alquiler libre. La renta media alcanza una media de 802,8 € por contrato en las capitales, debido en gran medida al elevado precio medio de los contratos en Donostia/San Sebastián (925,8 €) que se encuentra a la cabeza del ranking de carestía del alquiler en la Comunidad Autónoma de Euskadi y, en menor medida, de Bilbao (777,1 €). En Vitoria-Gasteiz esta renta media se sitúa en un nivel inferior a la media (656,7 €).

Como se ha insistido de manera recurrente, el Ararteko ve necesario que el derecho subjetivo de acceso a la ocupación legal de una vivienda digna y adecuada venga a regularse de manera plena. No parece asumible que tras más de 7 años de la entrada en vigor de la Ley 3/2015, de 18 de junio, de Vivienda, no se haya concretado el marco jurídico del derecho y su regulación se limite a una disposición transitoria y al contenido de la [instrucción 1/2016, de 4 de noviembre](#), de la Viceconsejería de Vivienda, sobre la gestión de la prestación económica de vivienda.

El Ararteko lamenta un año más que el Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco no haya aprobado el desarrollo reglamentario del derecho subjetivo a pesar de que sí lo incluyera en el [Plan Anual Normativo](#) aprobado por el Consejo de Gobierno de fecha 15 de marzo de 2022.

En cualquier caso, este año 2022 se ha aprobado el [Decreto 80/2022, de 28 de junio](#), de regulación de las condiciones mínimas de habitabilidad y normas de diseño de las viviendas y alojamientos dotacionales en la Comunidad Autónoma del País Vasco.

De igual modo, en el 2022 también ha entrado en vigor la de [14 de octubre de 2022](#), del consejero de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes, sobre el alquiler asequible.

Finalmente, el [Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo](#), por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente a la COVID-19, en su última redacción dada por el [Real Decreto-ley 20/2022, de 27 de diciembre](#), de medidas de respuesta a las consecuencias económicas y sociales de la Guerra de Ucrania y de apoyo a la reconstrucción de la isla de La Palma y a otras situaciones de vulnerabilidad, contempla la suspensión extraordinaria del desahucio o lanzamiento hasta el 30 de junio de 2023,

cuando se acredite por parte de los servicios sociales una situación de vulnerabilidad económica sin una alternativa habitacional.

Con todo, otro año más el Ararteko reitera su preocupación con el número de [ejecuciones hipotecarias y lanzamientos](#) contabilizados en la Comunidad Autónoma de Euskadi. Buena parte de ellos, además, motivadas por la imposibilidad de hacer frente al pago de la renta mensual de su alquiler.

En este contexto, esta institución valora de manera positiva la iniciativa del Organismo Autónomo Local de Viviendas Municipales de Bilbao y el Área de Acción Social del Ayuntamiento de Bilbao de aprobar de manera conjunta un [programa municipal](#) de actuación frente a situaciones de desposesión de vivienda que se atenderá desde el servicio de atención frente a desahucios.

4. Síntesis de las actuaciones del área

El Ararteko insiste en subrayar que el efectivo cumplimiento de las previsiones establecidas en la Ley 3/2015, de 18 de junio, de Vivienda, requiere que las administraciones públicas vascas adopten medidas normativas y presupuestarias complementarias y que no escatimen esfuerzos para la satisfacción de un derecho que, como otros derechos sociales, es fundamental para la mejora de las condiciones de vida de las personas y familias con escasos recursos económicos y una garantía para la necesaria cohesión social de toda colectividad que abogue por la dignidad y la igualdad de las personas que la integran.

En este punto concreto, el Ararteko muestra nuevamente su preocupación con el contenido del artículo 10 de la Orden de 15 de octubre de 2012, que sigue impidiendo la inscripción en el Registro de Solicitantes de Vivienda Protegida “Etxebide” a las personas que se encuentren en situación administrativa irregular.

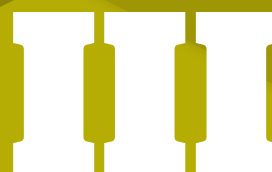
En definitiva, esta institución insiste un año más en solicitar a las administraciones públicas vascas que amplíen el parque público de viviendas en régimen de arrendamiento, para responder adecuadamente a los retos establecidos en la Ley de Vivienda y para atender, a su vez, a las demandas de las personas arrendatarias que, con el trascurso del tiempo, precisen una vivienda de alquiler de tamaño superior o de diferente configuración a la adjudicada.

Por último, el Ararteko constata que la coordinación entre las administraciones públicas con competencias en las áreas de vivienda y de asistencia social es una garantía para la protección de las personas y los colectivos más vulnerables y una herramienta imprescindible para evitar la exclusión residencial.

ACTUACIONES

del Ararteko en defensa de
los colectivos de atención pública

Capítulo



CAPÍTULO III

ACTUACIONES DEL ARARTEKO EN DEFENSA DE LOS COLECTIVOS DE ATENCIÓN PÚBLICA

La estructuración de las áreas de trabajo del Ararteko ha respondido siempre a una división por materias, que era complementada por un tratamiento de las cuestiones que afectan a algunos colectivos especialmente cualificados y que se encuentran dispersos en las áreas en las que tradicionalmente se han venido tratando las actuaciones de la institución del Ararteko.

En este sentido y desde la convicción de que la institución del Ararteko debe garantizar todos los derechos de todas las personas, se ha considerado necesario actuar de manera preferente con algunos colectivos susceptibles de sufrir algún menoscabo en el ejercicio de sus derechos, por encontrarse en una situación potencial de mayor vulnerabilidad.

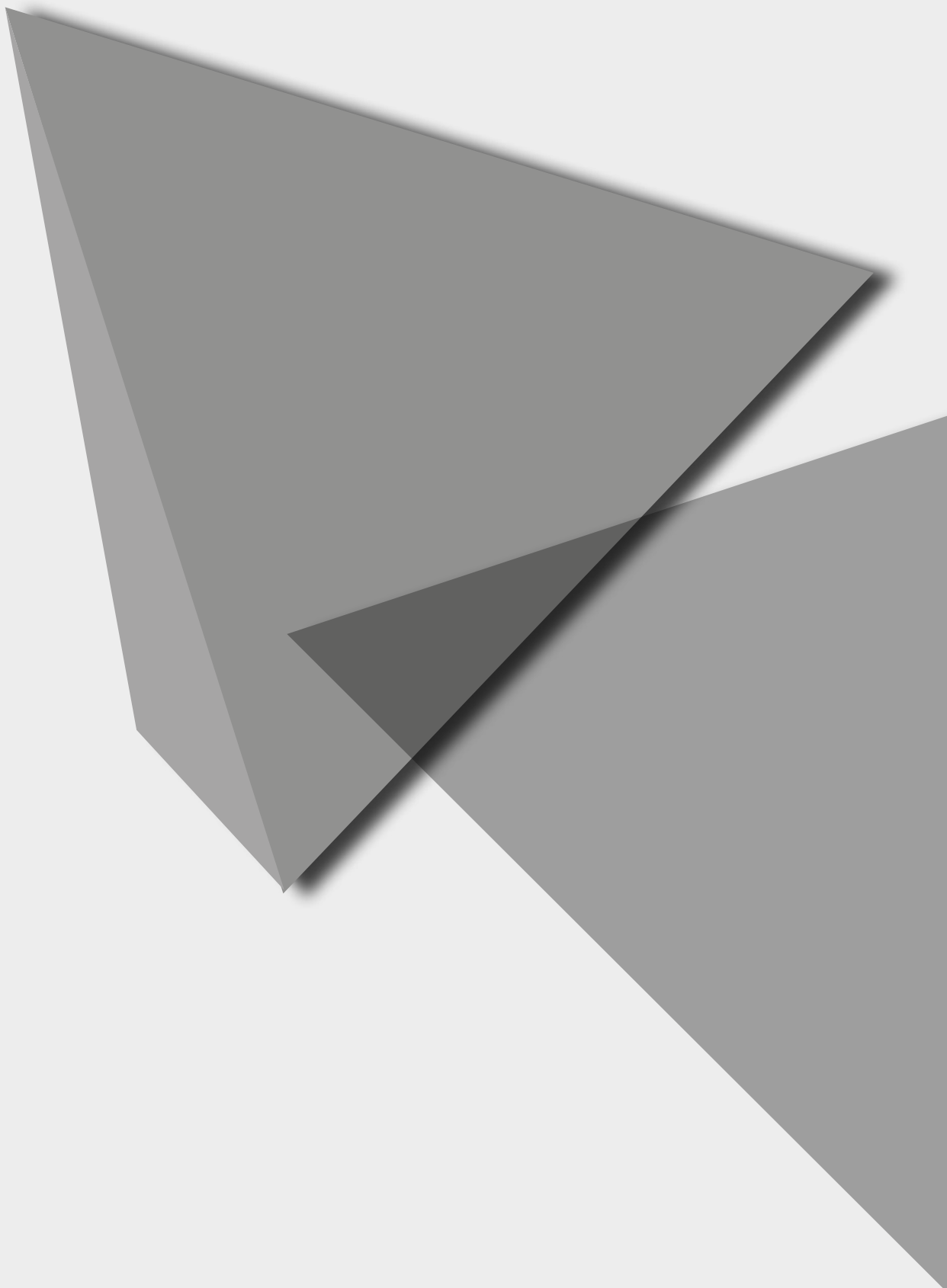
Estas áreas de colectivos de atención pública, desde una perspectiva práctica, posibilitan la búsqueda y localización de las cuestiones relacionadas con los mismos en el informe anual aportando con una visión global, pero, lo que es más importante, nacieron con vocación de crear ámbitos de actuaciones específicas dirigidas a atender los problemas y necesidades de estos colectivos, y visibilizar su problemática, además de favorecer una estrategia coherente en torno a ellos, dentro del plan de actuación del área de cada colectivo.

La entidad que se le quiere dar a estas intervenciones preferentes con estos colectivos justifica que en el informe anual se dedique a cada una su propio capítulo, para valorar tan importante labor de garantía de sus derechos.

Como ya se hiciera durante los años anteriores, se potencia la visibilidad de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia, con proyección propia, y un espacio diferenciado en el presente informe anual, por medio del compendio de su actividad en 2022 en un informe anexo a este informe general.

En este capítulo se recogen en nueve apartados las actuaciones llevadas a cabo en relación con los siguientes colectivos de atención pública:

1. Familias
2. Igualdad e integridad de las mujeres
3. Personas con discapacidad
4. Personas en prisión
5. Personas gitanas y otras minorías culturales
6. Personas inmigrantes y diversidad cultural
7. Lesbianas, gays, bisexuales, transexuales e intersexuales
8. Personas mayores y personas en situación de dependencia
9. Personas víctimas de los grupos terroristas



Familias

Capítulo

III

1

Antecedentes



La obligación de los poderes públicos de protección a las familias encuentra su fundamento jurídico último en el artículo 39 de la Constitución. También el [Estatuto de Autonomía de Euskadi](#), en sus artículos 10-39, incluye la protección a las familias como una competencia exclusiva dentro de las materias que la norma estatutaria define como “*desarrollo comunitario, condición femenina, políticas infantil y juvenil y de apoyo a la tercera edad*”. En Euskadi, el marco legal y normativo que más recientemente sienta las bases para las políticas públicas de apoyo a las familias queda configurado por la [Ley 13/2008, de 12 de diciembre, de Apoyo a las Familias](#). En esa ley se consagran los fundamentos y principios de la intervención pública en esta materia, y se completa mediante el desarrollo normativo llevado a cabo por el Gobierno Vasco [regulador de las ayudas económicas de apoyo a las familias con hijos e hijas a cargo, para la conciliación de la vida familiar y laboral](#) y del [sistema de estandarización de la renta familiar](#).

La familia merece, sin duda, una especial protección de todos los poderes públicos dada su primordial función como soporte material y afectivo para el desarrollo pleno de las personas, así como por el papel cuantitativo y cualitativo que cumple en la atención a niños y niñas, personas mayores y personas en situaciones de necesidad especial, por enfermedad o dependencia.

El trabajo de la institución del Ararteko en esta área se orienta a promover el impulso, la mejora y el refuerzo de las

políticas públicas dirigidas a apoyar a las familias, desde la consideración de la diversidad de los modelos familiares existentes, que el Derecho ha reconocido y que en algunos casos merecerá una atención específica para lograr su plena igualdad en el acceso a todas las prestaciones necesarias para el cumplimiento de sus funciones. Así mismo, damos cauce a las quejas ciudadanas relacionadas con las medidas públicas de apoyo a las familias, así como con cualquier otra actuación pública que tenga por objeto su atención.

1. Actuaciones del área

1.1. Problemas relacionados con la concesión de ayudas por hijos e hijas

Un año más, la denegación o archivo de solicitudes relativas a las ayudas que el Gobierno Vasco tiene articuladas para el apoyo a las familias con hijos e hijas a cargo ha sido motivo de reclamación. El retraso de más de un año en la resolución de recursos de alzada interpuestos ante la denegación de estas ayudas ha sido uno de los problemas recurrentes por los que la ciudadanía se ha dirigido al Ararteko. El Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco ha justificado este retraso por el alto volumen de recursos presentados y la insuficiencia de recursos humanos disponibles para resolverlos.

En un porcentaje importante de las solicitudes de intervención de la ciudadanía al Ararteko se visibilizan, cuando no son directamente el objeto de la reclamación, problemas relacionados con la gestión electrónica de las ayudas y la interoperabilidad. Se relatan dificultades tanto en la tramitación digital práctica (descargar notificaciones, adjuntar documentos, presentar recursos) como en la naturaleza de la tramitación online (y las implicaciones de la interoperabilidad), poniendo de manifiesto que hay todavía un importante margen de mejora para que la ciudadanía pueda equiparar la tramitación electrónica a la tramitación presencial.

Por otro lado, se detecta que algunas resoluciones denegatorias que han sido objeto de recurso y de queja, aunque no sean incorrectas, podrían evitarse con una primera va-

loración preliminar de los requisitos mínimos para poder acceder a la ayuda. Sería el caso de que la criatura recién nacida conste empadronada en el mismo domicilio que la persona solicitante de la ayuda, que, en los casos analizados, hubiera sido fácilmente subsanable. Una resolución más diligente de las solicitudes, en concreto, en un plazo menor a los tres meses establecidos para la solicitud, podría tener un efecto similar, al permitir a las personas solicitantes de la ayuda presentar una nueva solicitud en plazo una vez conocidos y subsanados los motivos de la denegación.

Este año, además, se han recibido quejas por la falta de reconocimiento de las ayudas para los casos en los que el bebé fallece al poco de nacer, cuando la familia ya ha incurrido en gastos preparatorios para el nacimiento. Aunque estrictamente no se cumplan los requisitos establecidos en el Decreto 30/2015 que regula las ayudas, y considerando que la situación tan dolorosa por la que pasan las familias sí pueda ser merecedora de atención, se le ha preguntado al Departamento si contempla la inclusión de estos supuestos en futuras reformas de la norma, a lo que aún no se ha recibido respuesta.

En las últimas semanas del año se ha tenido conocimiento del proyecto de decreto que regulará a partir de 2023 las ayudas a las familias con hijos e hijas en sustitución de la actual norma reguladora y con el que se pretende avanzar en los apoyos a las familias para la crianza de niños y niñas mediante el incremento de las cuantías económicas, la duración de la ayuda y la simplificación del procedimiento. El Ararteko valora que esta iniciativa avanza en la línea reiteradamente reclamada de “reforzar la inversión pública en la familia, en especial para la compensación de costes de las familias con hijos e hijas”. Una vez aprobada se analizará en qué grado compensa los costes de crianza estimados por entidades de referencia, su alcance a la población destinataria y la materialización del procedimiento simplificado.

1.2. Problemas relacionados con las medidas para la conciliación familiar

Las cuestiones planteadas en las reclamaciones relacionadas con las ayudas económicas para la conciliación familiar del Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco abundan en los problemas referidos en el punto anterior. Por una parte, el gran retraso en la resolución de los recursos de alzada, motivado, según indica el Departamento, por la insuficiencia de recursos humanos para tramitar un volumen importante de recursos. Por otra, los problemas encontrados en la tramitación telemática de las ayudas.

Realmente, la interoperabilidad se plantea como un medio que permite la simplificación administrativa, pero en ocasiones puede generar situaciones que compliquen el acceso al disfrute de las ayudas. Esto se ha observado en algunas reclamaciones de personas que han visto denegada la ayuda por tener una deuda tributaria (habitualmente de escasa

cuantía) desconocida hasta el momento de la denegación de la ayuda por ese motivo. La interoperabilidad, que busca descargar al administrado de la obligación de aportar documentación que ya obra en poder de la administración, pudiera funcionar aquí en contra de los intereses de la ciudadanía y establecer una diferencia entre quien acepta la interoperabilidad y quien opta por la aportación personal de las certificaciones.

Si la persona interesada ha aceptado (porque no se ha opuesto expresamente) la consulta automática de sus datos por parte del órgano gestor, la Administración va a resolver negativamente su pretensión, sin darle posibilidad de corregir la situación, ya que debe encontrarse al corriente de sus obligaciones tributarias en el momento de la solicitud. Si, por el contrario, la persona solicitante se opusiera a la consulta automática y, en consecuencia, debiera aportar los certificados actualizados que acrediten la condición de hallarse al corriente de sus obligaciones tributarias, al obtener directamente el certificado de la Hacienda correspondiente para después aportarlo al expediente de solicitud de ayuda tendría la información de no hallarse al corriente y podría, por tanto, proceder al cumplimiento de las obligaciones tributarias pendientes para aportar el certificado positivo, previo a que se resuelva su solicitud de ayuda. Por tanto, quien ha aceptado la consulta automática, se encuentra en una situación de desventaja frente al que ha aportado personalmente los certificados. Ciertamente, si la tramitación de la ayuda fuese analógica, y se mantuviese la obligación de aportar la documentación que acredite que está al corriente de sus obligaciones tributarias, no nos encontraríamos en esta situación, ya que sería la propia ciudadana o ciudadano quien obtuviese primero la información tributaria.

Además de las reclamaciones relacionadas con las ayudas económicas para la conciliación y como en anteriores ediciones, la ciudadanía ha trasladado también desacuerdos con permisos parentales (nacimiento y lactancia) y, dado que la regulación de estas medidas de apoyo a la crianza trasciende la competencia autonómica, las quejas tramitadas sólo han abordado casos de personas al servicio de las administraciones públicas vascas. A diferencia de otros años, en esta ocasión ninguna de ellas ha sido objeto de recomendación a la Administración.

1.3. Familias numerosas

Ciudadanas y ciudadanos de los tres territorios históricos han trasladado al Ararteko sus reclamaciones respecto del retraso en la tramitación del título de familia numerosa, lo que les ha ocasionado perjuicios frente a terceros. En este sentido, el Ararteko ha indicado que las renovaciones se están realizando dentro de los plazos legales establecidos y que son estos terceros (compañías eléctricas o de transporte) frente a quienes ha de reclamarse, puesto que la norma establece que los beneficios surtirán efectos desde la fecha de solicitud de renovación.

También nos han trasladado su queja desde composiciones familiares diversas no reconocidas en la [Ley 40/2003, de 18 de noviembre](#), de protección a las familias numerosas, como son las familias monoparentales o las no casadas, pero con tres hijos en común. Esta regulación, que en el caso del Ararteko queda fuera de su ámbito competencial, se encuentra en proceso de revisión y actualización. De hecho, el 14 de diciembre fue aprobado en Consejo de ministros el anteproyecto de la Ley de Familias, un texto que, entre otras cosas, extiende a más familias la protección que hasta ahora se reservaba a las numerosas, pasando a denominar a todas ellas “familias con mayores necesidades de apoyo a la crianza”.

2. Síntesis de las actuaciones del área

Como se puede apreciar, las cuestiones trasladadas por la ciudadanía concernientes a las políticas de apoyo a las familias se mantienen constantes a lo largo de los años: dificultades, en ocasiones atribuibles a falta de información completa, en la tramitación de unas ayudas económicas por hijo o hija a cargo que, teniendo carácter de derecho subjetivo, bien podrían pasar a ser concedidas de forma automatizada; demandas de mejores y más ambiciosas medidas para la conciliación de la vida laboral y familiar, con especial consideración a las especiales dificultades de familias vulnerables; indefinición de las situaciones comprendidas en estas familias señaladas como vulnerables por la legislación autonómica y, en consecuencia, imposibilidad de hacer valer su estatus para ser beneficiario de apoyos particulares en otros ámbitos o desde otras políticas públicas; legislación obsoleta y ajena a nuevas realidades de familias diversas.

Esta reiteración de los problemas nos lleva a insistir también como institución en aquellas recomendaciones que la realidad se empeña en demostrar aún necesarias. Debemos comenzar por aquella que considera indispensable **integrar en todas las políticas públicas la perspectiva de apoyo a las familias**, adaptando dicho apoyo a las variadas necesidades que se derivan de sus diferentes circunstancias y composición, y fortaleciendo una mirada transversal que permita evaluar el impacto de las distintas políticas sociales y económicas en las familias vascas.

A partir de aquí y como propuestas concretas para el avance en las cuestiones arriba señaladas, volvemos a citar algunas de las trasladadas en años anteriores, como son:

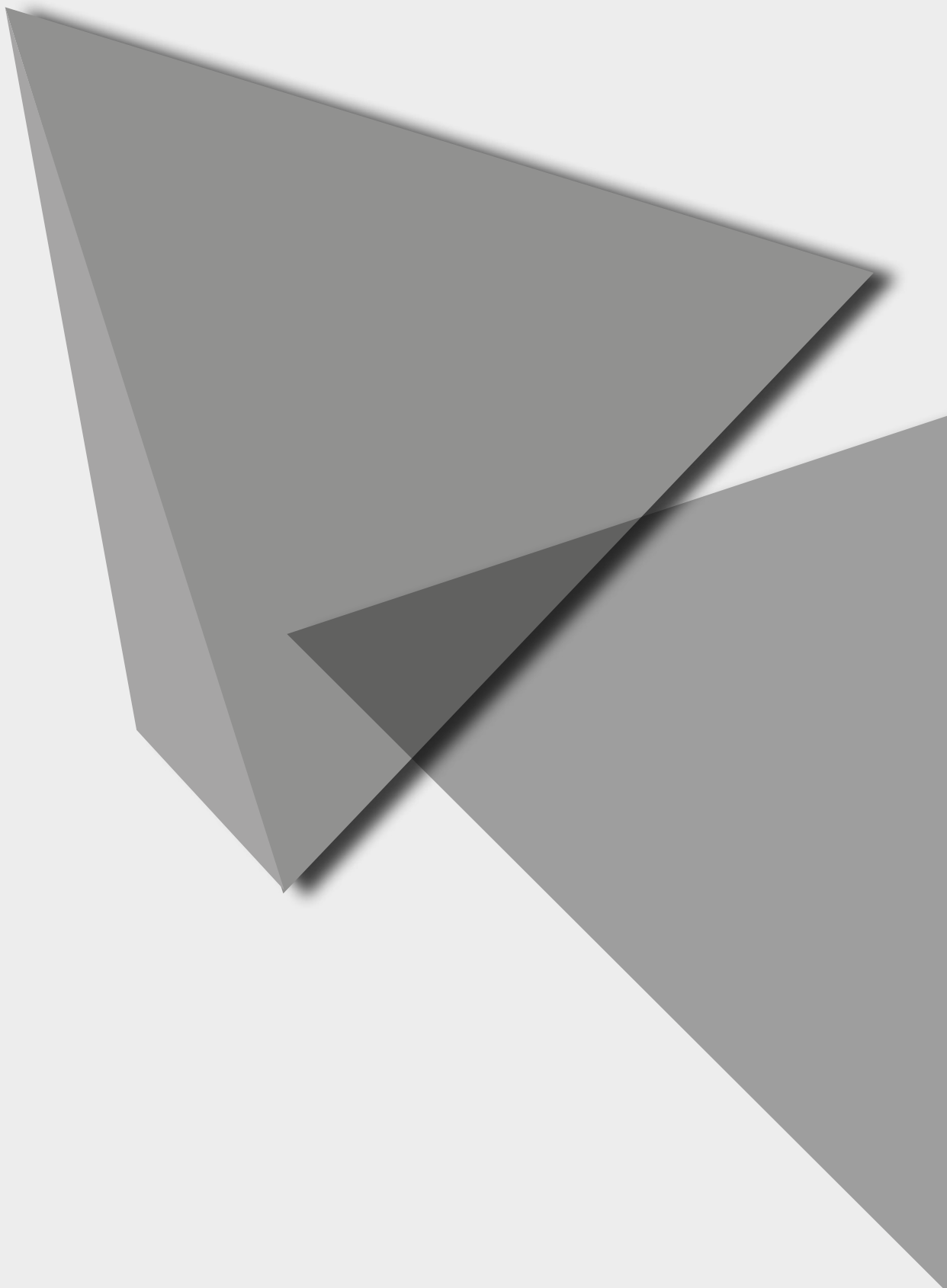
- Continuar incrementando **la inversión económica en las familias con hijos e hijas**. Siendo cierto que el texto en preparación del nuevo decreto regulador de las ayudas por hijo e hija apunta a un incremento importante en las cuantías económicas para el apoyo a la crianza de niños y niñas hasta 7 años, sería deseable que estas ayudas fueran extendiéndose a otros rangos de edad, completando el apoyo a las familias para la crianza de sus hijos e hijas hasta que alcancen la mayoría de edad y tomando en conside-

ración los datos que señalan que este coste aumenta conforme aumenta la edad.

- Con la misma finalidad, cabría avanzar en el desarrollo de medidas innovadoras en materia fiscal, explorando nuevas posibilidades en ellas.
- Clarificar, agilizar y lograr una **simplificación de la tramitación administrativa de las ayudas económicas por hijos e hijas y las ayudas a la conciliación**, haciéndolas más accesible a la ciudadanía y facilitando una tramitación lo más automatizada posible de estas ayudas. De nuevo hay que citar aquí las mejoras que se apuntan en el proyecto de decreto regulador de las ayudas a las familias con hijos e hijas en lo tocante a su tramitación administrativa, que alcanza, además, a algunos aspectos de la tramitación de las ayudas para la conciliación. La aprobación de la norma y, más en concreto, la aplicación de los nuevos criterios y procedimientos a lo largo de 2023 irán dando la información necesaria para la valoración de su eficacia y utilidad.
- Dotar de un **estatuto específico a las familias vulnerables**, con especial mención a las familias **monoparentales**, con objeto de dar una respuesta adecuada a sus necesidades singulares, en todos los ámbitos. La Ley de Familias, próxima a iniciar su trámite parlamentario, plantea una base interesante para el reconocimiento de la diversidad familiar y las condiciones por las que algunas familias puedan ser objeto de ayudas y bonificaciones, dada sus “mayores necesidades de apoyo a la crianza”. Como en el caso del decreto autonómico regulador de las ayudas a las familias con hijos e hijas, los próximos meses mostrarán el alcance e impacto real de estas modificaciones legislativas.
- Mejorar los **criterios de gestión de los títulos de familia numerosa para las familias con progenitores separados o familias reconstituidas**, o en su caso, llevar a cabo una regulación autonómica propia en esta materia.

Para finalizar y pese a no estar vinculadas a demandas concretas formuladas por la ciudadanía en este año 2022, el Ararteko no puede dejar de señalar otras dos propuestas de las recogidas en su informe extraordinario sobre las políticas de apoyo a las familias, que considera aún de plena actualidad:

- Incrementar y mejorar los **servicios públicos y recursos destinados a apoyar a las familias**, con personas mayores, con hijos e hijas, así como a las que tienen en su seno a personas enfermas, discapacitadas o dependientes.
- Continuar impulsando medidas que **favorezcan la conciliación familiar y laboral, así como la corresponsabilidad de mujeres y hombres** en el cumplimiento de las responsabilidades familiares, no sólo mediante ayudas económicas, sino propiciando también mediante estímulos de toda índole un **cambio de valores y una adaptación de las estructuras económicas y de empleo** a las necesidades de cuidado de las personas.



Igualdad e integridad de las mujeres

Capítulo

III

2

Antecedentes



La institución del Ararteko tiene, entre sus cometidos de defensa de los derechos de las personas, la función de proteger y asegurar el cumplimiento del principio constitucional de igualdad de mujeres y hombres ([artículo 14 CE](#)), exigiendo, además, a todos los poderes públicos vascos, que articulen las medidas necesarias para que dicho principio de igualdad y no discriminación por razón de sexo, más allá de su dimensión formal, se materialice de manera real y efectiva, removiendo para ello activamente los obstáculos que dificulten dicho objetivo ([artículo 9.2 CE](#)).

Las funciones del Ararteko en el área de igualdad se centran esencialmente en **controlar las actuaciones, o en su caso la inactividad, de las administraciones públicas vascas** por lo que respecta a **cualquier contravención del derecho de igualdad y no discriminación por razón de sexo, tanto desde una perspectiva formal como material**. En ese ámbito adquiere cada vez más relevancia la exigencia a las distintas administraciones de la puesta en marcha de acciones positivas, específicamente encaminadas al logro de la igualdad material conforme a los parámetros que, en desarrollo de las previsiones constitucionales antes aludidas, han sido sentados por la [Ley del Parlamento Vasco 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres y vidas libres de violencia machista contra las mujeres \(tras su reciente reforma por la Ley 1/2022, de 3 de marzo\)](#) y por la [Ley Orgánica 3/2007, para la Igualdad efectiva entre mujeres y hombres](#).

También resulta imprescindible para este cometido incorporar a toda la labor del Ararteko los estándares fijados por el

[Derecho de la Unión Europea](#) y por el Derecho Internacional, muy especialmente para el ámbito europeo, por el [Convenio Europeo de Derechos Humanos](#), así como por los instrumentos específicos de defensa de la igualdad de género y de eliminación de la violencia contra las mujeres, como son la [Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer](#) y el [Convenio de Estambul](#).

La **violencia machista contra las mujeres** constituye una lacra social y un grave atentado contra los derechos humanos de las mujeres, que tiene su origen en la desigualdad estructural entre hombres y mujeres y en la prevalencia de un sistema de valores sexistas. Dentro de las funciones de esta área, adquieren una relevancia prioritaria la lucha y el esfuerzo dirigidos a promover su erradicación.

1. Quejas destacadas

Las quejas recibidas en 2022 relacionadas con el derecho de igualdad por razón de sexo, aunque no han sido especialmente numerosas, sí resultan significativas por su contenido y por los aspectos que abordan. Con carácter general, en el ámbito de la actividad administrativa no se detectan fácilmente situaciones abiertas de discriminación o preterición de las personas por razón de sexo, que sí pueden producirse, en cambio, con mayor frecuencia en el ámbito de las relaciones entre particulares. Así pues, no es tanto la dimensión negativa o de prohibición de la discriminación por razón de sexo la que se traduce en quejas que llegan al Ararteko frente a las administraciones vascas, como la dimensión positiva del principio de igualdad por razón de sexo, que exige a los poderes públicos vascos una obligación de actuar para eliminar los obstáculos que impiden que la igualdad sea real y efectiva. Esta institución tiene el deber de vigilar que las administraciones vascas cumplan también con esa dimensión positiva del principio de igualdad y no discriminación por razón de sexo, y se ajusten, consecuentemente, a unos estándares que exigen una actitud proactiva para promover la igualdad de mujeres y hombres. Esos deberes positivos afectan con especial intensidad al ámbito de la atención a las mujeres, la prevención y la lucha contra la violencia machista, que constituye hoy en día la más grave, y lamentablemente persistente, vulneración de los derechos humanos de las mujeres.

1.1. Transversalidad de la igualdad en la estructura y actividad administrativa y de las entidades privadas

En 2022 se han planteado ante el Ararteko distintos asuntos que se refieren a las técnicas previstas por la legislación vigente en materia de igualdad para incorporar la perspectiva de género en la actividad de las administraciones públicas, así como respecto a su intervención para que también las entidades privadas incorporen dicha perspectiva en su actividad ordinaria.

Entre estos asuntos, puede destacarse concretamente, por un lado, la demanda relativa a la **dificultad para registrar los planes de igualdad de las entidades privadas**, que, según ha podido comprobar esta institución, apunta a un problema bastante generalizado que está afectando de manera indeseada a diversas empresas en Euskadi, al resultarles –por motivos ajenos a su voluntad– materialmente imposible ajustarse a algunos de los criterios establecidos en el *Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre, por el que se regulan los planes de igualdad y su registro y se modifica el Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios y acuerdos colectivos de trabajo*, singularmente por lo que concierne a la representación de las personas trabajadoras. El Ararteko toma conciencia de la relevancia de esta cuestión para muchas empresas vascas, en especial para las cooperativas, que no encajan en los cánones de representatividad sindical exigidos por el mencionado decreto. Ello suscita preocupación en esta defensoría, pues la imposibilidad de registrar planes de igualdad de las empresas afectadas por este problema, ya elaborados conforme a la ley, podría derivar en sanciones por incumplimiento de las obligaciones legales existentes en materia de igualdad de mujeres y hombres.

Por esa razón, ha considerado esta institución que es necesario dar cuenta de esta situación a las instancias competentes para tomar medidas que impidan que dicho régimen sancionador se active en estas circunstancias de imposibilidad material de registro de los planes de igualdad y para que, en su caso, se plantee una adaptación del referido marco normativo aplicable. Ahora bien, lo cierto es que, tanto el marco jurídico, como las instancias competentes en esta materia, son estatales, lo que impide al Ararteko intervenir frente a ellas, habida cuenta del mandato contenido en la *Ley del Parlamento Vasco 3/1985, de 27 de febrero, por la que se crea y regula esta institución*, que se limita a la supervisión de las administraciones públicas vascas y sus entidades dependientes.

Por esa razón, se ha instado en este asunto la intervención del Defensor del Pueblo, con competencia para intervenir sobre la Administración del Estado, con objeto de que sea dicha defensoría la que demande las acciones necesarias para buscar una solución al problema que se ha planteado en Euskadi. Con todo, a la espera de los resultados de es-

tas gestiones, se trata de un problema que esta institución considera que debe ser cuanto antes conocido por los poderes públicos de Euskadi, en especial, por el Parlamento Vasco.

Otras cuestiones relativas a la incorporación de la perspectiva de género en la actividad administrativa, que resultan recurrentes entre las demandas planteadas a esta institución, son las que atañen a la obligación, legalmente establecida para las administraciones locales vascas, de **dotarse de un personal especializado en igualdad de género**, así como a la adecuada **elaboración de planes de igualdad**, mediante procesos suficientemente participativos.

La primera obligación emana del artículo 10 de la *Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres y vidas libres de violencia machista contra las mujeres*, que establece la obligación de que las entidades locales cuenten al menos con un órgano o una unidad administrativa que se encargue del impulso, planificación, asesoramiento y evaluación de las políticas de igualdad de mujeres y hombres en sus respectivos ámbitos territoriales de actuación, incluidas las relativas a la violencia machista contra las mujeres. Dicho precepto enuncia, así mismo, una serie de funciones mínimas que deberían cubrirse en el ámbito local en materia de igualdad. En estos casos, el Ararteko se ha pronunciado en el sentido de señalar que, en aras de la adecuada incorporación de la perspectiva de género en la actividad administrativa, a pesar de las constricciones que el principio de sostenibilidad financiera comporta para el gasto local, las entidades locales deben asegurar, mediante la adecuada previsión presupuestaria, una cobertura estructural de dichas funciones, sin que sea suficiente su externalización temporal o su cobertura provisional.

En cuanto a la planificación en igualdad, mandato que encuentra su fundamento en el artículo 15 de la *Ley 4/2005* precitada, esta institución ha sido requerida en distintas ocasiones para llevar a cabo la supervisión del proceso de elaboración de los planes para la igualdad de mujeres y hombres. En particular esta supervisión se plantea respecto a la adecuada participación de personas, grupos y sectores concernidos, en la medida en que la ausencia de cauces participativos, o su insuficiencia, puede llegar a deslegitimar aquellas medidas del plan que no encuentren un apoyo claro en este importante parámetro legal. Así, resulta esencial que el resultado del plan de igualdad sea el fruto de un proceso que haya ofrecido suficientes vías de participación a personas y grupos interesados, asegurando su influencia real en las decisiones finales relativas al plan (diagnóstico de situación y medidas para la mejora y el avance en igualdad). Puede afirmarse, no obstante, que, en 2022, en los casos sometidos a nuestra consideración se ha comprobado, en general, un alto grado de diligencia de las administraciones para lograr que tal participación sea amplia y eficaz, y para que los resultados del plan recojan fehacientemente las ideas y opiniones emergidas en el curso de los procesos participativos.

1.2. Demandas ciudadanas relativas a la incorporación de la igualdad en la cultura: la perspectiva de género en las fiestas y en las denominaciones de lugares públicos significativos

Un tema que resulta recurrente en esta área, por el que la ciudadanía ha acudido a esta institución, también en 2022, es el de la igualdad de mujeres y hombres en el ámbito de la vida social y cultural, singularmente en las fiestas locales que se celebran con los alardes de Irun y Hondarribia. Las quejas recibidas planteaban tanto la necesidad de limitar las actividades de asociaciones privadas que dan soporte a los alardes sin mujeres, como en sentido contrario la demanda de que el Ararteko se abstenga de examinar asuntos relacionados con los alardes, habida cuenta de las resoluciones judiciales existentes en ese ámbito.

Esta institución ha tratado de aclarar en todas sus intervenciones cuál es el ámbito competencial que sirve de soporte a las actuaciones del Ararteko orientadas a promover la participación igualitaria de las mujeres en los alardes de Irun y Hondarribia, que, salvaguardando siempre el respeto a los pronunciamientos judiciales en la materia, obliga a esta institución a intervenir para exigir de los poderes públicos una actitud proactiva a la hora de remover los obstáculos que impiden la igualdad de mujeres y hombres en todos los ámbitos de la vida social. Así mismo, para la resolución de estos asuntos, el Ararteko se ha visto obligado a definir cuáles son los límites inherentes al mandato de esta institución respecto a las entidades privadas, cuya fiscalización corresponde, al amparo de la legislación de desarrollo del derecho de asociación, a la jurisdicción civil, sin perjuicio del deber de supervisión e impulso de la igualdad que pueda corresponder en cada caso a los poderes públicos.

También en el ámbito de la vida social y cultural debemos destacar algunas quejas relacionadas con la visibilidad de las mujeres en la denominación de calles y lugares públicos. Se trata de distintos asuntos planteados por la ciudadanía que demuestran la inquietud social existente en torno a la necesidad de dar visibilidad a la historia hecha por las mujeres en lugares emblemáticos de nuestras ciudades, que hoy pueden servir para recordarnos el protagonismo olvidado de las mujeres en la historia social de nuestras comunidades.

Estos asuntos se han resuelto, en general, cuando hemos instado a tratar de agotar las vías para una mejor comunicación entre la ciudadanía y los ayuntamientos afectados. Esta institución ha podido comprobar que, en general, la voluntad municipal por cumplir con los postulados de la igualdad era innegable, de tal suerte que, poniendo los medios para el entendimiento y la buena colaboración entre ciudadanía y responsables locales, se ha llegado a una solución favorable a la inclusión de la perspectiva de género en estas denominaciones.

1.3. El desafío de encauzar la recuperación de la autonomía vital de las mujeres que han sufrido violencia de género

• *La acreditación administrativa de la situación de violencia machista: una cuestión irresuelta*

Un asunto que ha llamado la atención de esta institución en 2022 es la repetida disconformidad de algunas mujeres respecto a su demanda a las administraciones vascas para que se les reconozca la situación de violencia machista vivida, pese a no haber acudido a la vía judicial, con objeto de poder acceder a distintas prestaciones de protección a las mujeres que han sufrido esta clase de violencia. Se trata de la acreditación administrativa prevista en el [Real Decreto-ley 9/2018, de 3 de agosto, de medidas urgentes para el desarrollo del Pacto de Estado contra la violencia de género](#), que modificó el artículo 23 de la [Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género](#), para extender la llamada acreditación por medios judiciales a la acreditación por medios administrativos, es decir, tras una valoración de los servicios sociales, sin necesidad de haber emprendido acciones legales contra el agresor. El fundamento último de esta reforma no era otro que la adaptación del ordenamiento jurídico español a lo dispuesto en el artículo 18.4 del [Convenio de Estambul](#), que dispone que “*la prestación de servicios a las víctimas de violencia de género no dependerá de la voluntad de las víctimas de emprender acciones legales, ni de testimoniar contra cualquier autor del delito*”.

Pues bien, son distintas las quejas que han llegado a esta institución en 2022, que denuncian una respuesta insuficiente a su demanda de acreditación administrativa, o la ineficacia de dicha acreditación -cuando ya la han obtenido- para acceder a ciertas prestaciones, singularmente la ayuda de pago único a víctimas de violencia de género, derivada del artículo 27 de la mencionada Ley Orgánica 1/2004. Lo cierto es que en el curso de nuestra intervención con motivo de estas quejas, hemos podido comprobar que, pese a las pautas establecidas en la [Resolución de 2 de diciembre de 2021 de la Secretaria de Estado de Igualdad, por el que se publica el Acuerdo de 11 de noviembre de 2021 de la Conferencia Sectorial de Igualdad relativo a la acreditación de las situaciones de violencia de género](#), en Euskadi no se está actuando hasta el momento con un procedimiento claro y debidamente coordinado que permita a los servicios sociales llevar a cabo su función de valoración de los casos que solicitan dicha acreditación, ni tampoco se ha llevado a cabo una adaptación de la normativa sectorial que recoge las distintas prestaciones o ayudas a esta nueva forma de acreditación alternativa, que debería servir igualmente para el acceso a dichas prestaciones, al amparo del mencionado convenio internacional. Debe recordarse en este punto que la referida norma internacional, ratificada en 2014 por el Estado español, vincula a las instancias internas y puede ser invocada directamente por las personas interesadas, a falta de una debida adecuación normativa en el Derecho interno.

Si bien no se desconoce que la efectiva implementación práctica del citado artículo 18.4 del Convenio de Estambul puede plantear cierta complejidad, con todo, esta institución considera que este asunto debe ser abordado como una prioridad por las administraciones vascas, en especial por el Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco, que ostenta actualmente las funciones de coordinación en esta materia. Se trata de un asunto del que el Ararteko tratará de hacer seguimiento en el próximo año mediante sus propias herramientas, así como instando a las administraciones vascas implicadas a tratarlo como una prioridad en el seno del III Acuerdo Interinstitucional contra la Violencia Machista contra las Mujeres.

- ***La adecuada coordinación de los servicios de atención en el itinerario individual ante la administración de las mujeres que sufren violencia machista***

La coordinación entre los distintos servicios que atienden a las víctimas de violencia machista es otro tema que subyace a algunas de las quejas formuladas en 2022 y que preocupa especialmente a esta institución, porque genera una profunda desorientación en las mujeres, que puede llegar a determinar que finalmente no se beneficien de los recursos y prestaciones previstos para ayudarlas. Estas quejas relatan la enorme desorientación que sienten las mujeres cuando se enfrentan a itinerarios administrativos largos, esforzados, dispersos y, en ocasiones, contradictorios, ante distintos servicios y recursos de distintos niveles administrativos (servicios sociales municipales, forales especializados y servicios centralizados en el Gobierno vasco), que finalmente resultan infructuosos.

Aunque este no sea un problema generalizado, el Ararteko comprueba la subsistencia de algunos de estos casos, que ponen de manifiesto la necesidad de ofrecer a quienes sufren la violencia machista una respuesta global y coordinada que aporte a las víctimas resultados eficaces. Sin entrar en el detalle de los casos individuales que se plantean en uno u otro sentido, sí merece destacarse aquí la importancia de abordar entre todas las administraciones implicadas fórmulas de coordinación entre los distintos servicios, que tengan en cuenta la perspectiva de las usuarias, atendiendo a la singularidad de sus demandas y circunstancias, y ofreciéndoles un camino claro, diseñado de manera individualizada, con un acompañamiento que les oriente debidamente. Este es un tema conocido para las administraciones y servicios que atienden a las víctimas de violencia machista, pero no por ello superado ni solucionado. El Ararteko considera que el nuevo III Acuerdo Interinstitucional contra la Violencia Machista contra las Mujeres, que entrará en vigor en 2023, debe plantearse como un marco renovado, precisamente para dar respuesta a este importantísimo desafío. La visión de conjunto y el conocimiento de los casos individuales que esta institución adquiere mediante las quejas ciudadanas puede ofrecer, en el marco del mencionado acuerdo, un diagnóstico que resulte útil como punto de partida para esta tarea.

2. Contexto normativo y social

2.1. Medidas más destacadas en el contexto vasco: la reforma de la ley vasca de Igualdad y el nuevo acuerdo interinstitucional contra la violencia machista

En Euskadi, con la aprobación en marzo de 2022 de la [Ley 1/2022, de 3 de marzo, de segunda modificación de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres](#) se ha llevado finalmente a cabo la reforma de la [Ley 4/2005, de 18 de febrero](#), con el fin de adaptarla a los nuevos requerimientos normativos y sociales, especialmente en el ámbito de la lucha contra la violencia machista. La nueva ley pasa ahora a denominarse «*Ley para la igualdad de mujeres y hombres y vidas libres de violencia machista contra las mujeres*».

Se trata de un hito esencial para avanzar en políticas de igualdad en la CAPV y para actualizar las necesidades de las mujeres frente a la violencia machista. Entre sus objetivos, la nueva ley pretende extender las políticas de igualdad a todo el sector público, condicionar el acceso a fondos públicos del sector privado al cumplimiento de la legalidad en materia de igualdad, a través de cláusulas de igualdad en contratos y subvenciones; eliminar las desigualdades que persisten a través del refuerzo en ámbitos clave como la cultura, la educación, el empleo, la salud y los servicios sociales; poner los cuidados en el centro mediante la provisión universal y pública de cuidados; la adecuación de las estructuras del empleo y la corresponsabilidad de los hombres; reforzar la respuesta ante todas las formas de violencia machista, incluyendo también la respuesta frente a la violencia perpetrada contra niñas y niños, así como contra mujeres en situación de vulnerabilidad, e incorporando el derecho a la reparación y la formación obligatoria del personal que atiende a las víctimas de violencia machista.

Así mismo debe destacarse que 2022 ha sido un año clave también para la renovación del [II Acuerdo interinstitucional](#) contra la violencia de género, vigente en Euskadi desde 2009, que se ha visto renovado mediante el [III Acuerdo Interinstitucional](#) contra la Violencia Machista contra las Mujeres, elaborado en 2022, que suscribirán al inicio de 2023, además del poder judicial, la Fiscalía del País Vasco y los Consejos Vascos de Medicina y Abogacía, todas las administraciones vascas y, por primera vez, también la institución del Ararteko, para afrontar de manera coordinada y colaborativa los nuevos retos de la atención a las mujeres que sufren violencia machista.

Ambos instrumentos son un marco necesario y resultarán decisivos a la hora de diseñar las estrategias de futuro para avanzar en igualdad en Euskadi.

2.2. Medidas estatales encaminadas a promover la igualdad de género y la lucha contra la violencia machista

En 2022 se han aprobado distintas medidas estatales que afectan a las mujeres y al objetivo de la igualdad y la eliminación de la violencia machista.

Debemos destacar especialmente la [Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual](#), que, con el objetivo de combatir y dar respuesta a las violencias sexuales perpetradas contra las mujeres, pretende extender y desarrollar todos aquellos aspectos preventivos, de atención, sanción, especialización o asistencia integral que, estando vigentes para otras violencias, no abordaban de forma adecuada y transversal las violencias sexuales. Además, como novedad, se desarrolla el derecho a la reparación, como uno de los ejes centrales de la responsabilidad institucional para lograr la completa recuperación de las víctimas y las garantías de no repetición de la violencia. La ley sirve también de nuevo marco jurídico penal para la renovada tipificación de delitos y definición de penas de las conductas que suponen violencia sexual contra las mujeres.

También cabe mencionar en 2022 la aprobación por el Gobierno de España del [III Plan Estratégico para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres 2022-2025](#), que pretende ser la hoja de ruta del Gobierno y del conjunto de las administraciones públicas estatales, para desplegar las políticas de igualdad. La inversión prevista alcanza los 21.319 millones de euros. El Plan se estructura en torno a cuatro ejes de intervención: el *Buen Gobierno*, para avanzar hacia un modelo de gobierno más inclusivo y democrático, incorporando la perspectiva de género a todas las políticas públicas y la formación en igualdad de todo el personal al servicio de las administraciones; la *Economía para la vida y el reparto justo de la riqueza*, contra la feminización de la pobreza y la precariedad, que contempla medidas por el empleo digno y la reducción de las brechas salarial y de pensiones, y para favorecer la corresponsabilidad de los cuidados y la conciliación de la vida personal, familiar y laboral; las *Vidas libres de violencia machista para las mujeres*, que con el objetivo de erradicar todas las formas de violencia machista, pretende el fortalecimiento de los sistemas de coordinación y respuesta institucional para la detección precoz y la atención integral a las víctimas, tanto de violencia por parte de su pareja o expareja como violencia sexual, explotación sexual y trata; y por último, un cuarto eje que pretende asegurar a todas las mujeres el ejercicio efectivo de sus derechos en todos los ámbitos de la vida, mediante medidas diversas para responder a las realidades y necesidades de mujeres afectadas por otras causas de discriminación, como su orientación sexual, discapacidad u origen étnico o cultural.

Finalmente, también en 2022, se ha aprobado la [Estrategia Estatal para combatir las Violencias Machistas 2022-2025](#), que constituye un instrumento de planificación y ordenación

de todas las actuaciones, y de las políticas públicas destinadas a prevenir y combatir la violencia machista contra las mujeres. La estrategia cuenta con un total de 267 medidas estructuradas en 4 ejes de actuación: actualización y consolidación del marco de responsabilidades y obligaciones de los poderes públicos frente a las distintas formas de violencia machista; sensibilización, prevención y detección de las distintas formas de violencia machista; protección, seguridad, atención y reparación integral; y respuesta coordinada y multinivel para la protección y garantía de los derechos.

2.3. Actuaciones en el contexto europeo para avanzar en la igualdad de mujeres y hombres

Entre las actuaciones más relevantes encaminadas a avanzar en igualdad, que se han generado en el contexto europeo en 2022, debemos destacar las siguientes:

- En el **ámbito de la Unión Europea** destaca el [Informe 2022 sobre Igualdad de Género en la Unión Europea](#), publicado en marzo de 2022, en el marco de la Estrategia de Igualdad de Género 2020-2025. Este informe hace un balance de las principales iniciativas que se han llevado a cabo este último año para promover la igualdad entre mujeres y hombres, y destaca las principales acciones y logros en materia de igualdad de género de las instituciones de la UE y los Estados miembros. Asimismo, ofrece ejemplos inspiradores de los proyectos financiados por la UE en estos ámbitos, presentando las tendencias clave y los datos más recientes disponibles.
- Igualmente, en el contexto de la UE, debe reseñarse la aprobación de la [Directiva \(UE\) 2022/2381](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de noviembre de 2022, relativa a un mejor equilibrio de género entre las personas administradoras de las sociedades cotizadas y a medidas conexas. Se trata de una norma histórica para impulsar la igualdad de mujeres y hombres en las cúpulas empresariales, que afecta a empresas a partir de 250 personas empleadas, y obligará a que el 40% de los puestos de dirección no ejecutiva deba reservarse al sexo menos representado, imponiendo sanciones disuasorias para las empresas que incumplan dichas normas.
- Por su parte, en el ámbito del **Consejo de Europa**, debemos destacar en 2022, la Recomendación del Comité de Ministros a los Estados miembros, sobre protección de derechos de niñas y mujeres migrantes, refugiadas y solicitantes de asilo [CM/Rec \(2022\)17](#). Esta recomendación recopila las obligaciones derivadas de estándares internacionales y del Consejo de Europa, así como las medidas que mejor pueden asegurar el empoderamiento y la protección de los derechos de mujeres y niñas migrantes, refugiadas o demandantes de asilo.

3. Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

3.1. Reuniones con administraciones e instituciones

- *Región europea de la Red de Mujeres de la Federación Iberoamericana de Ombudspersons*: Reuniones a lo largo de 2022 de la adjunta al Ararteko y responsables del área de igualdad con las defensorías que forman parte de la Región Europea de la [Red de Mujeres de la Federación Iberoamericana de Ombudspersons](#) (FIO), en especial para la elaboración de un [informe conjunto](#) sobre actividades y buenas prácticas en el ámbito de igualdad de las instituciones Ombuds, en materia de igualdad de mujeres y hombres. Dicho informe se presentó en la [Conferencia anual de FIO de 2022](#), a la que acudió la adjunta al Ararteko.
- *Acuerdo interinstitucional contra la violencia machista*: El Ararteko, que a partir de 2023 formará parte, [como miembro de pleno derecho](#), de este ámbito de colaboración interinstitucional, ha participado de forma continuada a lo largo de 2022 en los grupos de trabajo de la [Comisión de Seguimiento del II Acuerdo Interinstitucional para la mejora en la atención a mujeres víctimas de maltrato en el ámbito doméstico y de violencia sexual](#), que en 2022 se ha dedicado fundamentalmente a la discusión y elaboración de la adaptación de este marco de colaboración interinstitucional al nuevo contexto social y normativo, mediante el III Acuerdo Interinstitucional. Su vigencia como nuevo marco de cooperación se iniciará en 2023 con la firma de las instituciones participantes, a las cuales se suma de manera novedosa esta institución, después de una larga trayectoria de trabajo colaborativo desde 2011, como miembro observador en este acuerdo.
- *Comparecencia del Ararteko ante las Juntas Generales de Gipuzkoa*: en enero de 2022 se solicitó la comparecencia del ararteko ante este órgano, ante el cual expuso, entre otras cuestiones, cuál era la visión de esta institución sobre los temas más relevantes para Gipuzkoa en el ámbito de la igualdad de mujeres y hombres.

3.2. Otras actuaciones

Declaraciones institucionales y comunicaciones públicas

- *8 de marzo, Día Internacional de las Mujeres*

En su [declaración institucional del 8 de marzo](#) el Ararteko quiso poner en valor la importancia de superar los estereotipos

de género, que someten a las mujeres y niñas a roles predeterminados conforme a criterios sexistas y propician su discriminación. La superación de estos estereotipos, dañinos para mujeres y hombres, niñas y niños, forma parte necesaria del camino hacia la igualdad, que persigue lograr un mundo inclusivo, y libre de sexismo y discriminación.

- *25 de noviembre, Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres*

Con motivo de ese día, el Ararteko publicó una [declaración institucional](#), en la que manifestaba que, pese a los importantes avances legales e institucionales, no será posible revertir las situaciones de violencia machista, si no es concitando el compromiso y la colaboración activa de los hombres y chicos en la lucha por la igualdad de las personas. Igualmente llamó la atención sobre la importancia de asegurar un abordaje institucional sistemático y de largo plazo para sensibilizar y concienciar a toda la sociedad sobre las distintas y variadas formas de violencia machista que existen, incluidas aquellas que se producen en la esfera digital, cuya incidencia y gravedad cada vez afecta a más mujeres y niñas.

4. Síntesis de las actuaciones del área

Son varias las cuestiones derivadas de la experiencia del Ararteko en el ámbito de la igualdad en 2022, en las que merece la pena incidir:

La importancia de trabajar para **eliminar las actitudes y los estereotipos sexistas, que alimentan los valores machistas que subyacen a todas las formas de desigualdad y violencia contra las mujeres**, así como de concitar la alianza de los hombres en dicho trabajo, como recordaba el Ararteko en su declaración institucional del 8 de marzo. Esto incluye la necesidad de continuar trabajando para hacer visible en el ámbito festivo y cultural la contribución histórica y presente de las mujeres a nuestra sociedad, como reclamaban algunas de las quejas planteadas por este motivo en 2022. Ello comporta también conocer, mediante diagnósticos certeros, dónde están ubicados y por qué se enquistan dichos valores contrarios a la igualdad, para lo cual deben empeñarse todas las instituciones, cada una en su ámbito de competencia. Las normas más recientes que innovan nuestro ordenamiento en materia de igualdad apuntan también en la línea de lograr cambios profundos en la cultura de valores, promoviendo la visibilidad, la participación y representación equilibrada de hombres y mujeres en los puestos de decisión, como promueve la recientemente aprobada [Directiva \(UE\) 2022/2381](#), para impulsar la igualdad de mujeres y hombres en las cúpulas empresariales.

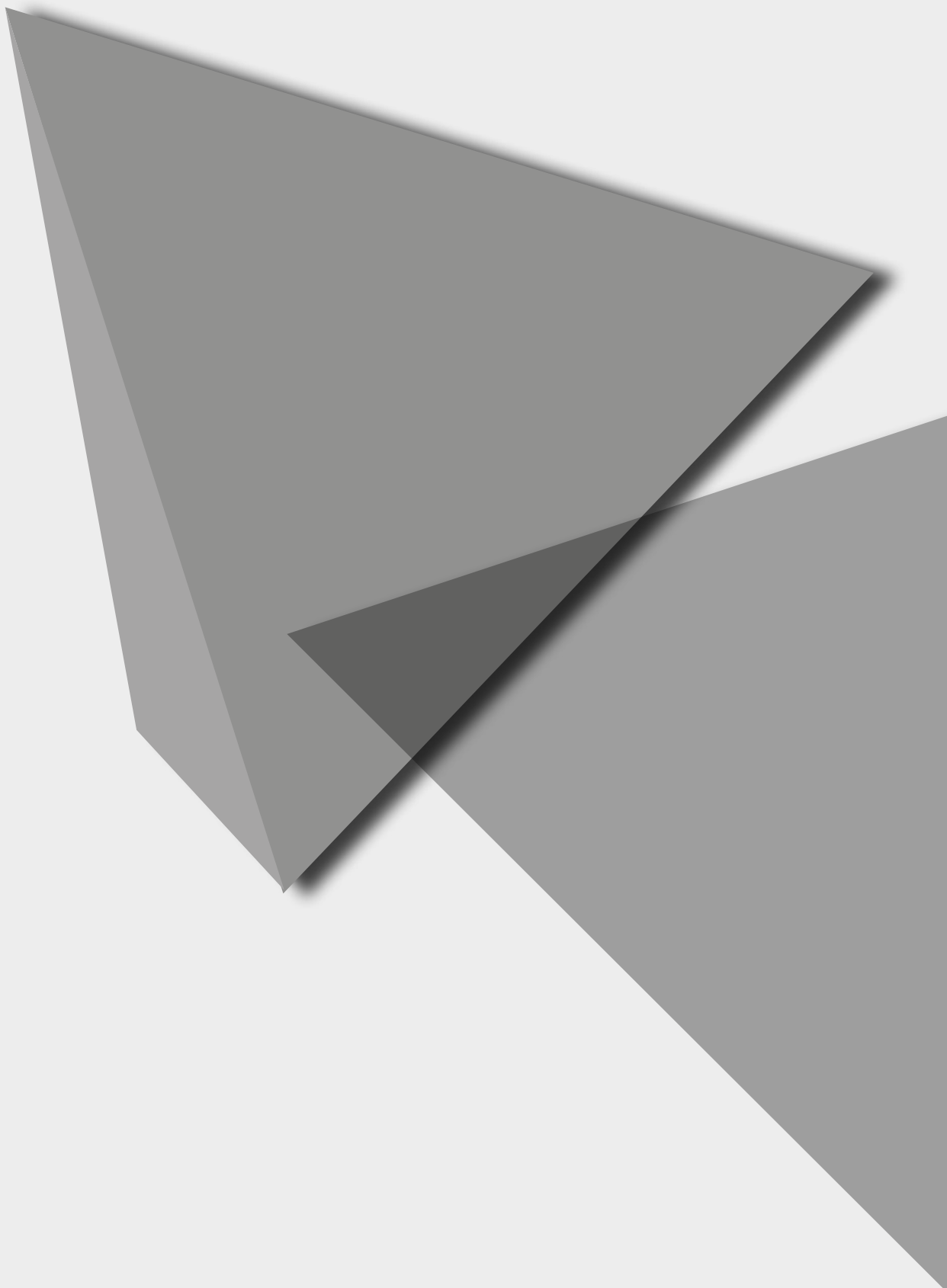
El Ararteko comprueba por las quejas recibidas en 2022 que, para seguir **avanzando en la atención y el apoyo**

adecuado a las mujeres que sufren violencia machista, es indispensable habilitar de un modo suficiente y claro la **acreditación administrativa** de las situaciones de violencia machista, que permita el acceso a todas las prestaciones y recursos que puedan ayudar a estas mujeres a emprender una vida libre de violencia, independientemente de que hayan emprendido acciones legales contra el agresor, tal y como postula el artículo 18.4 del Convenio de Estambul. Igualmente considera necesario continuar impulsando la **coordinación entre las administraciones** implicadas en la prestación de servicios y recursos a estas mujeres y sus hijos e hijas, de tal modo que se tenga en cuenta la perspectiva de las usuarias, atendiendo a la singularidad de sus demandas y circunstancias, y ofreciéndoles un camino claro, diseñado de manera individualizada, con un acompañamiento que les oriente debidamente.

Para ello se abre un nuevo contexto de cooperación interinstitucional más ambicioso con el nuevo **III Acuerdo Interinstitucional contra la Violencia Machista contra las Mujeres**, un espacio de colaboración en el que el Ararteko

participará plenamente en adelante, con el empeño de que las necesidades de mujeres, niñas y niños que sufren violencia machista se aborden de manera integral y coordinada, en toda su complejidad, con perspectiva de género y en clave de derechos humanos, con criterios comunes a todas las instituciones y administraciones que deben atenderlas, tal y como exigen los estándares legales vigentes.

Por último, debe señalarse que el **nuevo marco legal** vasco que se implanta con la **reforma** en 2022 de la *Ley 4/2005, para la Igualdad de Mujeres y Hombres y Vidas Libres de Violencia Machista contra las Mujeres*, formula el desafío de su adecuado desarrollo e implementación, un reto que implica a todas las administraciones vascas, como agentes indispensables para dar contenido y hacer realidad los ambiciosos objetivos de esta nueva ley.



Personas con discapacidad

Capítulo

III

3

Antecedentes



Como en años precedentes, desde este apartado, a través de una visión transversal de los diferentes ámbitos de actuación de esta institución, tratamos de abordar todas aquellas cuestiones que nos han sido planteadas en el año 2022 en defensa de los derechos de las personas con discapacidad.

La institución del Ararteko, en el ejercicio de su función primordial de defensa de los derechos de todas las personas, ha puesto siempre un especial énfasis en la defensa de aquellas personas con mayores dificultades para ejercer sus derechos en igualdad de condiciones y oportunidades.

1. Quejas destacadas

En este apartado tratamos de entrar en detalle sobre la tramitación de aquellas quejas y actuaciones seguidas a lo largo de este ejercicio, que consideramos pueden resultar de interés en este ámbito.

1.1. Accesibilidad urbanística y movilidad en el transporte

1.1.1. Tal y como se recoge en el área de urbanismo de este informe (Capítulo II.16) se siguen planteando quejas sobre los problemas urbanísticos que generan la instalación

de ascensores en edificios ya existentes cuando el proyecto requiere autorizar la ocupación de una parcela pública para su instalación. Las ordenanzas deben fijar con claridad los requisitos y términos de la prueba que debe aportarse por las comunidades para determinar, con carácter previo, que la instalación del ascensor no resulte factible técnica o económicamente en el espacio privado. En opinión de esta institución se debería tener en cuenta, junto con los criterios técnicos, económicos y funcionales que justifican la ocupación de los espacios públicos regulados por el artículo 24.3 del [Real Decreto Legislativo 7/2015, de 30 de octubre](#), por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Suelo y Rehabilitación Urbana, el principio de proporcionalidad en aquellos casos que requieren una mínima ocupación.

En una queja se cuestionaba la tramitación seguida por el Ayuntamiento de Oñati de las consultas urbanísticas presentadas sobre la posibilidad de permitir la instalación de un ascensor en un edificio particular ocupando el espacio público que, según el consistorio, afectaba a la accesibilidad de un itinerario peatonal.

En esa ocasión el Ararteko sugirió al Ayuntamiento de Oñati la oportunidad de estudiar la aprobación de una Ordenanza municipal para regular las condiciones para la instalación de ascensores en edificios existentes de carácter residencial que incluyera los criterios, técnicos o económicos para justificar la ocupación de los espacios públicos para la instalación de ascensores, en los términos regulados por el artículo 24.3 del Real Decreto Legislativo 7/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Suelo y Rehabilitación Urbana.

1.1.2. Por otro lado, hemos de señalar que, en el ámbito del transporte, lamentablemente tenemos que seguir poniendo de manifiesto que los medios de transporte públicos continúan sin eliminar las barreras al libre desenvolvimiento de las personas con discapacidad. Es necesario insistir en la necesidad de garantizar la accesibilidad durante toda la cadena de desplazamiento, desde el origen al destino, independientemente del número de las etapas realizadas y de los modos de transporte empleados. La accesibilidad universal de los sistemas de transporte posibilita una participación activa en la vida social y económica en igualdad de oportunidades a toda la ciudadanía.

En tal sentido, recibimos una queja de una persona usuaria de silla de ruedas en la que denunciaba las dificultades para acceder al metro en determinadas estaciones de la margen izquierda y de la zona minera de Bizkaia por la distancia insalvable entre la unidad de tren y el andén, que consideraba que no se encuentra dentro de los límites permitidos.

Sobre el particular, [Metro Bilbao](#) informó al Ararteko de que dicha entidad tiene como objetivo conseguir la mayor autonomía de los y las usuarias del transporte.

En el caso de las unidades-tren (UT), tratan de controlar la distancia entre la UT y el andén para que esté dentro de los límites que permitan la movilidad de cualquier persona. No obstante, la topografía de algunas estaciones, al parecer, impide que esta distancia sea la óptima.

En tal sentido, desde Metro Bilbao se indicaba que hasta la fecha se han adoptado algunas soluciones para facilitar y mejorar el acceso en las estaciones, tales como los pictogramas de aviso en baldosas de las estaciones o los suplementos de andén en la estación de Neguri. Además de lo anterior, siguen analizando otras alternativas para minimizar la distancia (tanto vertical como horizontal) entre el andén y los coches de la UT. En concreto, informaban de que actualmente están realizando una prueba piloto en las estaciones de Zazpikaleak/Casco Viejo, Astrabudua y Portugaite para minimizar este hueco mediante la colocación de piezas suplementarias (para reducir el hueco horizontal) y la instalación de rampas o rebaje del borde de andén (para el hueco vertical). Se pretende a partir de dicha prueba piloto poder extender la mejor solución al resto de estaciones.

1.2. Derechos Lingüísticos, Cultura y Deporte

1.2.1. Se ha recibido en esta institución una queja promovida por una persona con una discapacidad reconocida como consecuencia de la enfermedad mental que padece (Trastorno Obsesivo Compulsivo), en la que solicitaba la intervención del Ararteko con motivo de su desacuerdo con la demora de [HABE](#) en responder a su solicitud de adecuar el examen de EGA a las necesidades específicas de personas con discapacidad como la suya.

Señalaba la reclamante en cuanto a los exámenes de HABE y sobre las adaptaciones ofrecidas hasta el momento, que no necesitaba una letra más grande en un examen o un espacio adaptado sino mayor flexibilidad. En este sentido, indicaba que, por ejemplo, en el último examen de EGA que se había presentado, le habían proporcionado un tiempo más prolongado para realizar la prueba escrita y esto hacía que su nivel de estrés se redujera, con lo que podía realizar la prueba adecuadamente. Sin embargo, en la prueba oral, manifestaba que una de las pruebas consistía en una conversación improvisada con otra persona y para ello precisaba que se realizara una adecuación de dicha prueba, ya que su nivel de estrés aumenta y se siente bloqueada y

consideraba que no la podía realizar de acuerdo con sus capacidades.

En respuesta a la petición formulada por el Ararteko, HABE nos facilitó la siguiente información:

“HABE ha adaptado la prueba de destreza oral, en los siguientes términos:

- *Dedicar más tiempo al estudio de la destreza oral aumentando en un porcentaje del 33%, tanto para abordar el tema de conversación a tratar inicialmente como para realizar una conversación espontánea.*
- *Realizar una entrevista espontánea en solitario, no por parejas con otra pareja de examinadores, como es habitual, sino con un solo examinador.*
- *Prestar especial atención a la forma de recibir las instrucciones para la realización de la prueba de examen, con explicaciones lentas, claras y precisas.*

Ante situaciones que puedan darse de cara al futuro, con el fin de garantizar la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, se realizarán “ajustes razonables” en determinados casos. Es decir, se facilitarán los cambios técnicos y las medidas de Adiestramiento que sean necesarios y adecuados a las necesidades de cada persona, salvo que supongan una carga desproporcionada o excesiva, con el fin de promover su desarrollo académico y profesional en euskera y su socialización en la comunidad vasca, incluso en la edad adulta”.

El Ararteko considera que HABE está dando los pasos solicitados por el Ararteko en cuanto a las adaptaciones de examen para personas con discapacidad.

1.2.2. El Ararteko tuvo que intervenir ante la queja formulada por los progenitores de una menor con discapacidad auditiva que quería participar en una actividad de deporte escolar y que para dicho fin no disponía de un intérprete de lengua de signos. Tras la petición formulada por el Ararteko, el Departamento de Cultura y Deportes de la Diputación Foral de Álava adoptó las medidas financieras necesarias para que el Club que organizaba el deporte elegido por la menor pudiera disponer de dicho recurso.

1.3. Educación

Se recibió en la institución una queja en representación de un alumno que cursaba enseñanzas de formación profesional. Esta queja, de partida, estuvo motivada por la actitud de silencio de la administración educativa en relación con la solicitud que había sido presentada para que le fuera autorizada una adaptación curricular en consideración a sus necesidades educativas especiales. Sin embargo, la intervención realizada ante los responsables del Departamento de Educación del Gobierno Vasco ha tenido la virtualidad de permitir constatar la evolución que ha tenido lugar en la configuración de la atención educativa prevista para este alumnado.

Para justificar este cambio, los responsables educativos han hecho valer una cautela siempre presente como es la de que la autorización de estas adaptaciones no puede llegar a comprometer los objetivos relacionados con competencias profesionales básicas para el logro de la competencia general para la que capacita el título; si bien ello no obsta a la posibilidad de reconocimiento de una flexibilización del periodo de escolarización.

Cabe mencionar a su vez otra queja tramitada a instancia de la familia de un joven con trastornos del espectro autista que cursaba estudios de segundo curso de educación secundaria obligatoria. La familia se mostraba preocupada por sus posibilidades de escolarización. Finalmente, estas posibilidades se concretaron en un programa de diversificación curricular en un instituto de enseñanza secundaria.

En el ámbito siempre presente de las necesidades educativas especiales, en este año 2022, además de la queja destacada en el Epígrafe del Capítulo II de este informe dedicado al área de Educación sobre adaptaciones curriculares en enseñanzas de formación profesional, se han recibido quejas puntuales en las que se ha planteado la falta o demora en la puesta a disposición de recursos necesarios (intérprete de lengua de signos) o el acceso a servicios complementarios como el de transporte educativo a resultas del traslado a un aula estable de un centro educativo distinto por razones de modelo lingüístico.

1.4. Función Pública

Las dificultades de las personas con discapacidad para acceder al empleo público se han puesto de manifiesto con motivo del tratamiento de quejas relativas tanto al empleo temporal (por la no aplicación de la preferencia prevista en la normativa en los llamamientos de ciertas categorías del Instituto Foral de Asistencia Social de Bizkaia en tanto no se convoquen y resuelvan los procesos selectivos), como al empleo fijo (una persona que no pudo acceder a la condición de personal estatutario fijo de [Osakidetza](#) porque sus dificultades de movilidad imposibilitaban que se desplazara hasta la localidad de destino). De todas ellas se evidencia la necesidad de llevar a cabo un especial esfuerzo en arbitrar los medios precisos que permitan superar los obstáculos todavía existentes y avanzar de manera firme y sin demora en la consecución del objetivo de garantizar la igualdad de oportunidades de todas las personas.

Una persona solicitó el amparo del Ararteko con relación al proceso selectivo convocado por Osakidetza-Servicio Vasco de Salud en la categoría de auxiliar de Enfermería, que iba a celebrarse en 2023 y en el que participaba en el turno de discapacidad intelectual. Esta persona se había presentado también al proceso convocado en la OPE 2016-2017 para esa misma categoría por el turno de discapacidad intelectual, y aprobó el examen de la fase de oposición. Más tarde fue excluida de ese turno e integrada en el de discapacidad general, en una decisión recurrida ante los tribunales

y anulada por medio de una sentencia igualmente recurrida y pendiente de resolver.

La actual convocatoria facultaba a quienes aprobaron la fase de oposición de la OPE 2016-2017 para hacer valer como nota de la oposición del nuevo proceso la nota entonces obtenida, sin tener que volver a realizar el examen. No obstante, a la persona promotora de la queja se le denegó esa posibilidad por participar ahora en el turno de discapacidad intelectual mientras que antes fue excluida de ese turno.

El Ararteko no entendió justificable excluirla del turno de discapacidad intelectual en el primer proceso e incluirla en el segundo, dado que Osakidetza conocía todos los antecedentes cuando adoptó esta última decisión, y que ni el diagnóstico ni la discapacidad habían variado en todo este tiempo, mientras que la documentación aportada parecía avalar el carácter intelectual de esta.

La resolución también subrayó la obligación de las administraciones públicas de remover los obstáculos que impidan el normal desarrollo e integración de las personas con discapacidad, adoptando medidas efectivas que posibiliten, entre otras cuestiones, su acceso al empleo público en condiciones de no discriminación.

Osakidetza aceptó la [recomendación](#) del Ararteko de 16 de noviembre de 2022 y permitió a esta persona conservar la nota.

1.5. Hacienda

El esfuerzo económico y personal que asumen las familias en cuyo seno se ha de atender y cuidar a personas con discapacidad no siempre encuentra el reflejo deseado en la normativa tributaria, y por ello, estas familias trasladan al Ararteko su desacuerdo con la regulación vigente y, en algunos casos, exponen también ante la institución la necesidad de superar el actual marco normativo.

Como ejemplo de estas quejas se puede mencionar la reclamación promovida por una ciudadana que cuestionó la decisión adoptada por la Secretaría de la Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea (UPV/EHU) porque no había equiparado la discapacidad de un familiar con la dependencia de un familiar del alumno o alumna por lo que, en consecuencia, había desestimado su solicitud.

La orden que establece los precios de los servicios públicos de educación superior de la UPV/EHU prevé reducciones en las tarifas que benefician a las familias que tengan a su cargo alguna persona con discapacidad. La redacción del artículo recoge con claridad que cuando las limitaciones sensoriales o funcionales afecten a un familiar directo del alumno o alumna es preciso para acceder al beneficio que se acredite un grado de discapacidad del 65% y que se

aporte la resolución del reconocimiento de la concreta discapacidad padecida.

Dado que no existen en estos momentos convalidaciones entre las incapacidades laborales, el reconocimiento o acreditación de la discapacidad y el reconocimiento de la dependencia, es preciso que, una vez reconocida la incapacidad laboral, estas personas acudan a los Equipos de Valoración y Orientación, en este caso de las diputaciones forales, para que esos órganos les puedan reconocer expresamente la condición de persona con discapacidad y, junto con ello, concreten el grado de discapacidad que les afecta. Esta solicitud expresa de reconocimiento también se ha de presentar para que se pueda acreditar la situación de dependencia para poder acceder a las prestaciones y servicios que establece la Ley de dependencia (Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia).

Como se ha indicado, la discapacidad y la dependencia abordan la atención a las personas en situación de vulnerabilidad desde dos vertientes que unidas resultan complementarias. La valoración de la dependencia se centra en la atención social y sociosanitaria de las personas y, por tanto, está orientada hacia el acceso de la persona -que precisa de atención y asistencia en el desarrollo de las actividades básicas de la vida ordinaria- a las prestaciones, ayudas y servicios que ofrece la legislación en materia de dependencia. La discapacidad aborda, por su parte, otros aspectos de la vida de la persona como son la salud, el empleo, la protección social, la educación, la movilidad, la comunicación, la información y acceso a la cultura, al deporte, al ocio así como de participación en los asuntos públicos y su reconocimiento, permite el acceso a los servicios, ayudas y beneficios que define el [Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, que aprueba el Texto Refundido de Ley General de derechos de las personas con discapacidad](#), en consonancia con la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

En otro orden de cuestiones se ha de indicar que el Ararteko ha solicitado al Órgano de Coordinación Tributaria que analice la actual regulación del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones, con el fin de favorecer un tratamiento más convergente de la discapacidad en este impuesto entre los territorios históricos.

La regulación del impuesto de sucesiones es quizás una de las que más diversidad en su tratamiento incorpora.

Los territorios históricos, han ido centrado su esfuerzo, unos más que otros, en la atención directa e integral de las personas con discapacidad y en sus necesidades, mediante la implantación de nuevos servicios, recursos y ayudas, reforzando los sistemas básicos de atención y mejorando las prestaciones directas, por lo que, puede darse el caso, que alguno de ellos, en una menor medida, haya incidido sobre beneficios, más indirectos, como son los vinculados al tratamiento fiscal de la sucesión en los bienes y derechos, en particular, en los supuestos que afectarían a las situaciones

que ponen de manifiesto una mayor capacidad contributiva de la persona causahabiente con discapacidad.

En todo caso, la institución es consciente de que este tipo de diferencias no se comprenden fácilmente por la ciudadanía, que, a estos efectos, demanda o, al menos, considera como más convenientes, que los tratamientos sean más coincidentes entre los territorios históricos.

2. Contexto normativo y social.

2.1. En primer lugar, hemos de referirnos a la [Estrategia Española sobre Discapacidad 2022-2030](#), para el acceso, goce y disfrute de los derechos humanos de las personas con discapacidad, aprobada por el Consejo de Ministros de 3 de mayo de 2022.

Este documento incluye las acciones estratégicas a llevar a cabo para que el Estado español, a través de sus administraciones y poderes públicos, contribuya a hacer efectivos los derechos humanos de las personas con discapacidad y de sus familias. La estrategia se encuentra enmarcada en el cumplimiento de los derechos recogidos en la Convención ONU sobre los derechos de las personas con discapacidad y en los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 desde una perspectiva de género.

2.2. Por otro lado, el Boletín Oficial del Estado de 1 de abril de 2022 ha publicado [la Ley 6/2022, de 31 de marzo, de modificación del Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social](#), aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, para establecer y regular la accesibilidad cognitiva y sus condiciones de exigencia y aplicación.

El texto parte de la premisa de la accesibilidad como condición previa para que las personas con discapacidad, hombres y mujeres puedan vivir de forma independiente y participar plenamente en la sociedad en igualdad de condiciones.

A pesar de que en España se cuenta con una legislación relacionada con la accesibilidad universal desde el año 2003, en virtud de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad (LIONDAU), aún hoy día, las personas con dificultades de comprensión y comunicación deben hacer frente diariamente a entornos cognitivamente no accesibles, “caracterizados por la presencia de barreras técnicas y ambientales, barreras de un entorno que se encuentran bajo el pleno control de la sociedad”. A estos efectos, se considera que la legislación existente “no resulta suficientemente explícita, ya que, en la práctica, la accesibilidad cognitiva no ha sido considerada a la hora de desarrollar e instaurar actuaciones relacionadas con la accesibilidad universal”.

Esta ley aclara de forma explícita que la accesibilidad cognitiva está incluida en la accesibilidad universal con el objetivo de incorporar a la definición de accesibilidad universal la consideración de accesibilidad cognitiva.

Además, con el propósito de adoptar medidas específicas que garanticen las condiciones de accesibilidad y no discriminación en todos los ámbitos que la Ley enumera, regula las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación, incluyendo la obligación de determinar y regular estas condiciones cuando se trata de accesibilidad cognitiva.

Para el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) la aprobación de esta Ley es un hito legislativo, afirmando que con la misma “*se consigue regular la accesibilidad cognitiva, dimensión de la accesibilidad universal que hasta ahora carecía de reconocimiento legal*”.

2.3. Recientemente, el 13 de julio de 2022, se ha publicado una nueva Ley, que va a tener un impacto muy elevado en el ordenamiento jurídico. Se trata de la [Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y no discriminación](#), que entró en vigor el 14 de julio de 2022.

La Ley tiene por objeto establecer un marco legal adecuado para prevenir y eliminar todas las formas de discriminación, así como impulsar la aplicación transversal de la igualdad de trato en la formulación, ejecución y evaluación de las políticas públicas, la coordinación entre las diferentes administraciones públicas y la colaboración entre las mismas, los agentes sociales y la sociedad civil organizada. Se trata, por tanto, de objetivos muy amplios que afectan a ámbitos importantes de diseño, gestión y aplicación de políticas públicas, que exige para su consecución la corresponsabilidad entre todos los agentes públicos y sociales.

A estos efectos, el artículo 2.1 de la Ley establece como motivos de discriminación que deben ser protegidos conforme a su ámbito de aplicación: por razón de nacimiento, origen racial o étnico, sexo, religión, convicción u opinión, edad, discapacidad, orientación o identidad sexual, expresión de género, enfermedad o condición de salud, estado serológico y/o predisposición genética a sufrir patologías y trastornos, lengua, situación socioeconómica, o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

La nueva Ley integral para la igualdad de trato y la no discriminación permite disponer de un instrumento legal de promoción de la igualdad de trato y la no discriminación con una lista abierta de motivos y con la previsión de una amplia modalidad de conductas y situaciones que pueden ser consideradas como discriminatorias, tanto en el sector público como en el privado y en los diferentes ámbitos en los que se desarrolla la actividad humana (ámbitos económicos, laborales, culturales, de relación administrativa, ocio, entre otros).

2.4. Por último, hemos de referirnos al [Real Decreto 888/2022, de 18 de octubre](#), por el que se establece el procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad, publicado en el BOE

de 20 de octubre de 2022, que entra en vigor el 20 de abril de 2023.

Este nuevo baremo de la valoración de la discapacidad sustituye al que estaba en vigor desde 1999, y se adapta al modelo social de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de Naciones Unidas.

Entre las novedades que recoge este Real Decreto, figura el establecimiento de un trámite de urgencia para la valoración por causas humanitarias, de especial necesidad social, de salud o de esperanza de vida, que incluirá, por ejemplo, a personas con enfermedades degenerativas como la ELA. También permite agilizar y flexibilizar los trámites a través de medios telemáticos, asegurando la accesibilidad universal durante todo el proceso. Asimismo, señala la obligación de garantizar el derecho de los y las menores con discapacidad a ser informados, oídos y escuchados sin discriminación por razón de su edad e incluye a la sociedad civil de la discapacidad como integrante de la Comisión de Valoración de la Discapacidad.

3. Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

3.1. Reuniones con asociaciones

Desde el Ararteko siempre se ha considerado que la labor que desempeñan las asociaciones que trabajan en este ámbito en la CAPV enriquece nuestro quehacer actuando como antenas transmisoras de la realidad del colectivo, por lo que resulta obligado agradecer la colaboración permanente que han mostrado hacia esta institución.

En el presente ejercicio la institución del Ararteko ha tenido la oportunidad de seguir en contacto con las asociaciones [Elkartu](#), [Fekoor](#), [Eginaren Eginez](#) y [Euskal Gorrak](#) con la finalidad de tratar temas que como colectivo de personas con discapacidad les afectan y, en su caso, tramitar las quejas o reclamaciones concernientes.

Este año nos hemos reunido también con la asociación Retina Euskadi-[Begisare](#) que agrupa a tres asociaciones del País Vasco: Retina Araba, Retina Bizkaia y Retina Gipuzkoa.

En dichas entidades tienen cabida las personas con distrofias hereditarias de la retina, además de otras enfermedades causantes de baja visión y ceguera; también son parte de la entidad las personas socias colaboradoras, que juegan un papel imprescindible y, a menudo, se convierten en sus ojos. En total son alrededor de 600 integrantes, que comparten una inquietud común: “Mejorar la calidad de vida de las personas afectadas”.

En este sentido, estas entidades han informado de que trabajan, por un lado, tratando de facilitar una primera acogida, donde se dan a conocer mutuamente y donde se inicia un acompañamiento y seguimiento a la persona (y a la familia, si así lo desean), ofreciendo una atención personalizada e integral. Por otro lado, organizan grupos de encuentro, formación, conferencias con equipos de investigación relevantes y actividades socioculturales y deportivas para las personas asociadas y para su entorno cercano.

4. Síntesis de las actuaciones del área

Como se puede constatar, los asuntos que la ciudadanía ha trasladado al Ararteko solicitando su intervención en la defensa de los derechos de las personas con discapacidad son constantes a lo largo de estos años.

4.1. La accesibilidad universal sigue siendo una asignatura pendiente en nuestra sociedad, en los espacios públicos, en las edificaciones y, en el acceso a los distintos servicios prestados. Nos encontramos con importantes barreras que no permiten a las personas con discapacidad ejercer sus derechos para que puedan desarrollar una vida de forma independiente, participando activamente en la comunidad.

Es por ello por lo que urge que todos los poderes públicos adopten como premisa en sus actuaciones el concepto de accesibilidad universal generando un entorno que responda a la diversidad de las necesidades del conjunto de la ciudadanía, adoptando las medidas necesarias para garantizarla en edificios, establecimientos e instalaciones de concurrencia pública, instrumentos de ordenación del territorio, planes urbanísticos y proyectos de urbanización, así como en los sistemas de transporte.

4.2. Asimismo, es necesario insistir en que la discapacidad reduce la capacidad económica no sólo de quien la padece, sino también de su entorno familiar: ascendientes, cónyuges y descendientes, quienes han de asumir en su día a día una serie de gastos adicionales que limitan su renta real disponible. En este sentido, son deseables medidas fiscales que tomen en consideración ese mayor esfuerzo económico al que tienen que hacer frente las personas con discapacidad, para poder incorporarse a la sociedad y participar en ella de una manera normalizada. No podemos obviar que corresponde a los poderes públicos adoptar las medidas precisas y promover las condiciones para que la igualdad de los individuos y de los grupos en los que se integran sea real y efectiva.

4.3. También, como ha puesto de manifiesto esta institución en numerosas ocasiones, y así ha sido consignado en los distintos informes anuales, es necesario garantizar el derecho a la igualdad de oportunidades en el acceso al empleo público, fijo o temporal, mediante la adopción de medidas de acción positiva encaminadas a garantizar una correcta gestión en este ámbito en la defensa de los dere-

chos de las personas con discapacidad. No debemos obviar la alerta lanzada por distintos organismos internacionales, que advierten de que la destrucción del empleo, por la desaceleración económica causada por la pandemia, puede afectar gravemente al colectivo de las personas con discapacidad ampliándose, más si caben, las desigualdades ya existentes para el acceso y mantenimiento del empleo en condiciones de igualdad de oportunidades.

4.4. El derecho a la educación constituye un derecho fundamental vinculado a la dignidad humana que conforme reconoce el art. 27 de la Constitución Española, tiene por objeto garantizar el pleno desarrollo de la personalidad. En ese sentido, la Constitución Española asumiendo los postulados del Derecho Internacional, atribuye, con carácter general, a “todos” el derecho a la educación, por considerar que, como derecho humano debe ser comprendido con la mayor generosidad.

Por ello, resulta preciso abordar una adecuada regulación en todas las enseñanzas para asegurar que las personas con necesidades educativas especiales dispongan de todas las medidas, recursos y productos de apoyo, así como las adaptaciones que resulten necesarias, para garantizar que el acceso a la educación para todos en condiciones de igualdad resulte efectivo y conforme a los postulados establecidos en el artículo 24 de la Convención de los derechos de las personas con discapacidad. En este sentido dicho precepto determina que para hacer efectivo el derecho universal a la educación para las personas con discapacidad, sin discriminación y con igualdad de oportunidades, se deben establecer sistemas educativos inclusivos a todos los niveles, garantizando también el acceso general a la educación superior y al aprendizaje durante toda la vida, con el fin de reforzar el respeto por los derechos humanos, las libertades fundamentales y la diversidad humana.

4.5. Asimismo, es preciso ahondar en la adopción de medidas de acción positiva que permitan que las personas con discapacidad pueden disfrutar de todos sus derechos y beneficiarse plenamente de una participación en la sociedad. Por ello, las políticas sociales también deben ir dirigidas a facilitar la autonomía de las personas con discapacidad, poniendo a su disposición los recursos y medios que resulten necesarios para que puedan construir o establecer de manera individual su propio modelo de vida.

4.6. Para concluir, un año más, la institución del Ararteko reclama la necesidad de tomar conciencia de que trabajar por garantizar los derechos de las personas con discapacidad exige a las administraciones públicas vascas mantener permanentemente la visión transversal de la diversidad funcional en la agenda institucional, de forma que sea una constante tanto en la planificación como en la ejecución de todas las políticas públicas que pudieran afectarles.

En este sentido, resulta también decisivo que las administraciones públicas desarrollen actuaciones de sensibilización, promoción y formación dirigidas a la transformación cultural del conjunto de la sociedad en clave de igualdad de oportunidades y no discriminación y a posibilitar su mayor conocimiento sobre esta realidad, sus causas y consecuencias.

Personas en prisión

Capítulo

III

4

1. El área en cifras



Desde la creación de la institución del Ararteko las personas en prisión han constituido un colectivo de atención especial por su situación de vulnerabilidad y por la afectación a los derechos fundamentales que conlleva la privación de libertad y el resto de los derechos limitados en la condena¹.

El pasado año 2022, fue el primer ejercicio completo tras el traspaso a la Comunidad Autónoma del País Vasco de la competencia sobre el funcionamiento de los centros penitenciarios vascos, lo que ha producido un aumento significativo de las quejas y consultas de las personas presas en Euskadi, así como de las consultas al Ararteko de personas en prisiones del Estado con origen o arraigo en Euskadi.

Así, en el presente ejercicio se han recibido en esta área un total de 46 quejas y consultas.

Una parte importante de las mismas han hecho referencia a personas en prisión y familiares que han consultado al Ararteko acerca de los pasos legales necesarios para

¹ El artículo 25.2 de la [Constitución española](#) establece que: “El condenado a pena de prisión que estuviere cumpliendo la misma gozará de los derechos fundamentales de este Capítulo, a excepción de los que se vean expresamente limitados por el contenido del fallo condenatorio, el sentido de la pena y la ley penitenciaria”.

ser acercados a cumplir en centros penitenciarios vascos². En estos casos, a pesar de la falta de competencia al estar cumpliendo pena en centros penitenciarios radicados fuera de Euskadi, además de informar y asesorar legalmente a las personas presas y sus familiares y allegados y derivar, en su caso, al Defensor del Pueblo dichos asuntos, el Ararteko ha estado en permanente contacto con el centro directivo de la nueva administración penitenciaria vasca para que se pudieran valorar las posibilidades de acercamiento de los reclamantes en función del arraigo, trayectoria penitenciaria y disponibilidad de plazas en los centros penitenciarios vascos.

Otros temas sobre los que han versado las quejas recibidas están relacionados con las medidas relativas a la pandemia del COVID-19 durante los primeros meses del año (periodo de observación en celda a la vuelta de permisos y salidas, módulos burbuja...), ya que durante el primer trimestre del año aún estaban en vigor medidas muy restrictivas. El día 1 de abril de 2022 se adoptó la *Circular de la Dirección de Justicia, por la que se da publicidad al nuevo protocolo elaborado por el Departamento de Salud del Gobierno Vasco para la vigilancia y control de COVID-19 en centros penitenciarios*, que suavizó³ las medidas más restrictivas, de forma que sólo a finales de 2022 la normalidad de la vida en prisión se había recuperado casi totalmente.

También se han recibido quejas relacionadas con las comunicaciones familiares, de convivencia y acceso de las personas presas a recursos residenciales y sociales en tercer grado, así como cuestiones incidentales de organización régimen y funcionamiento de los tres centros penitenciarios vascos.

² El anexo al [Real Decreto 474/2021, de 29 de junio](#), de traspaso de funciones y servicios de la Administración General del Estado a la Comunidad Autónoma del País Vasco sobre ejecución de la legislación del Estado en materia penitenciaria, establece que la Administración Penitenciaria que ha de recibir al interno solo podrá denegar el traslado por clasificación o destino por considerarlo “*improcedente o por carencia de plazas, según las capacidades máximas previamente establecidas.*”

³ Se establece un periodo de observación en celda de 7 días a la vuelta de permisos, salidas e ingresos y se habilitan “módulos burbuja” posteriores a comunicaciones y visitas, entre otras medidas.

2. Antecedentes

El 1 de octubre de 2021 el Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco asumió la *competencia sobre la gestión de la organización, régimen y funcionamiento de los establecimientos penitenciarios y de reinserción social, así como la ejecución de la legislación penitenciaria* (arts. 10.14 y 12.1 del Estatuto de Autonomía del País Vasco). En consecuencia, el Ararteko, alto comisionado del Parlamento Vasco, es competente desde entonces para el control y/o supervisión de la gestión de los establecimientos penitenciarios radicados en Euskadi. Además, ha comenzado a presentar oficialmente las funciones y marco de actuación de la institución a las personas presas en los tres centros penitenciarios vascos.

Una vez asumida la competencia de prisiones por el Gobierno Vasco y con anterioridad a la materialización de la misma, el Ararteko ha venido trabajando por el **derecho de las personas con arraigo u origen en Euskadi a cumplir en centros penitenciarios vascos** que les permita desarrollar sus procesos de reinserción e inclusión en sus comunidades, en sus propios pueblos y ciudades y acceder al resto de servicios de las administraciones públicas vascas en condiciones de igualdad al resto de la ciudadanía. Los acercamientos producidos, que esta institución valora positivamente, han tenido como primera consecuencia que las personas en prisión están más cerca de sus familias y comunidades, lo que facilita sin duda su reinserción, y como efecto añadido que la población penitenciaria en Euskadi ha aumentado en unas 270 personas en 2022.

Asimismo, la asunción de la competencia ha supuesto un contacto directo y permanente del Ararteko con las autoridades de la administración penitenciaria vasca, con la consecuente agilidad y cercanía en las posibilidades de intervención del Ararteko, lo que ha facilitado nuestro trabajo, que se ha podido desarrollar de forma colaborativa y transparente.

No obstante, según señalan las personas presas, sus familias y las entidades del tercer sector del ámbito penitenciario, la situación en cuanto a la falta de personal penitenciario en los tres centros penitenciarios vascos está afectando a la atención que se presta a las personas en prisión y al grado de estrés y presión al que están sometidos las personas trabajadoras. Antes del traspaso de la competencia se partía de una situación de inicio complicada, pues sólo el 80 por ciento de las plazas de personal penitenciario en los tres centros vascos estaban ocupadas y la apertura del centro penitenciario Araba (Zaballa) no condujo en su día a un redimensionamiento de la plantilla correlativo al aumento de plazas de la nueva cárcel. A esto se han sumado en 2021 y 2022 traslados, jubilaciones y bajas de personal en un contexto de pandemia. Por otro lado, el aumento de la población penitenciaria en Euskadi ha llevado a una situación de sobreocupación en las prisiones vascas que no garantiza la posibilidad de una celda por persona presa como sucede ya en el resto del Estado (principio celular del artículo 13 del [Real Decreto 190/1996, de 9 de febrero](#), por el que se aprueba el Reglamento Penitenciario (en adelante RP).

Esta situación del personal, unido a los avances previstos en las infraestructuras penitenciarias (elaboración del Plan de infraestructuras penitenciarias vascas y apertura del nuevo centro penitenciario de Zubieta prevista en principio para 2023) van a resultar determinantes para poder avanzar hacia un modelo de administración penitenciaria integral en Euskadi.

Por otro lado y relacionado con lo anterior, el Ararteko ha recibido varias quejas de personas vascas en prisiones situadas en otras comunidades autónomas que no han sido acercadas a Euskadi al estar clasificadas en **primer grado penitenciario o régimen cerrado** del artículo 101 del RP por su trayectoria penitenciaria y otras que han sido alejadas de Euskadi a cárceles del Estado tras alguna incidencia grave o reiterada y la posterior regresión de grado y clasificación en primer grado penitenciario⁴. En este sentido, el Ararteko quiere mostrar su preocupación por la inexistencia de establecimientos penitenciarios de primer grado en Euskadi (tampoco previsto para la nueva cárcel de Zubieta) y considera prioritaria la apertura de un módulo de primer grado en el centro penitenciario Araba que, de acuerdo con el nuevo modelo penitenciario vasco tenga una orientación tratamental intensa y no sancionatoria. Este grado penitenciario supone un mayor recorte y afectación de los derechos fundamentales de las personas presas y, su inexistencia en la administración penitenciaria vasca podría llevar a la consecuencia punitiva del alejamiento y la consiguiente paralización de los procesos de inclusión de esas personas en la comunidad, lo que se agrava exponencialmente en el caso de personas extranjeras con arraigo en Euskadi.

Otra de las materias fundamentales que este año ha planteado el Ararteko a las nuevas autoridades penitenciarias vascas es el **acceso de las personas presas a recursos residenciales y de reinserción en la comunidad**. En 2021 se produjo una situación de emergencia ya que, en el marco de la transferencia, los recursos residenciales para personas en prisión de las diputaciones forales se estaban cerrando (caso de los recursos específicos residenciales para presos de la Diputación Foral de Álava) o estaban destinándose a otros colectivos de exclusión social grave sin adaptar las herramientas de valoración de la exclusión a personas en prisión, cuyos tiempos penitenciarios además no casaban con la disponibilidad de plazas, produciéndose de hecho el cumplimiento del tercer grado hasta el licenciamiento de la condena en prisión por falta de acceso a los recursos residenciales forales.

En ese sentido, en línea con la postura defendida por el Ararteko, supone un gran avance la apertura en 2022 de los

⁴ Regulado en el inciso tercero del artículo 101 del [Real Decreto 190/1996, de 9 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento Penitenciario](#) y de la misma manera lo trata el artículo 10 de la [Ley Orgánica general Penitenciaria](#): “existirán establecimientos de cumplimiento de régimen cerrado o departamentos especiales para los penados calificados de peligrosidad extrema o para casos de inadaptación a los regímenes ordinario y abierto... El régimen de estos centros se caracterizará por una limitación de las actividades en común de los internos y por un mayor control y vigilancia sobre los mismos en la forma que reglamentariamente se determine”.

siguientes recursos residenciales en la comunidad para personas presas, concebidos como recursos del tercer sector subvencionados por el Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco:

- Cinco pisos para hombres en Vitoria-Gasteiz y uno para mujeres.
- Financiación y aumento de plazas y apertura de un nuevo piso en Bizkaia.
- Financiación de plazas y apertura de un nuevo centro de día en Gipuzkoa.

Para finalizar este punto hay que agradecer la actitud de colaboración estrecha del centro directivo de la administración penitenciaria vasca del Gobierno Vasco, la Dirección de los tres centros penitenciarios radicados en Euskadi, las entidades del tercer sector del ámbito penitenciario, la [Secretaría General de Instituciones Penitenciarias del Ministerio del Interior](#) y el [Defensor del Pueblo](#), lo que ha permitido al Ararteko desempeñar sus funciones de forma adecuada.

3. Quejas y actuaciones destacadas

3.1. Limitación del acceso a la Renta de Garantía de Ingresos (RGI) que encontraban aquellas personas clasificadas en tercer grado-art.182 del Reglamento Penitenciario (RP) frente a la concesión general a las personas clasificadas en el resto de las modalidades del tercer grado

Queja recibida

La asociación BIDESARI interpuso una queja al Ararteko solicitando su intervención ante los nuevos responsables del Gobierno Vasco del Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales y LANBIDE (Servicio Vasco de Empleo).

La cuestión residía en que, según el tipo de régimen penitenciario, los criterios para tener derecho a cobrar la RGI preveían que las personas que estuvieran clasificadas en tercer grado- art.182 del RP (aplicación a personas en tratamiento de toxicomanías que supone la permanencia en los pisos de acogida, centro de tratamiento o comunidades terapéuticas) no podían percibir la RGI mientras estuvieran en fase de tratamiento, pero sí cuando estuvieran en fase de integración social.

Intervención del Ararteko

Esta institución venía planteando a LANBIDE desde la elaboración del [informe-diagnóstico del Ararteko](#) que sería de interés que se reflexionara también sobre los motivos por los que no aplicaban los mismos criterios en estos casos de personas internas en tratamiento de toxicomanías respecto a otras personas que están en tercer grado, ya que no existían razones que justificasen que no se pudiera solicitar la RGI por parte de este colectivo cuando, salvo el componente sanitario, no hay diferencias con el resto del colectivo. En definitiva, todas ellas son personas que tienen cubiertas las necesidades más básicas, pero no así los gastos derivados del proceso de incorporación social.

Resultado

Tras varias reuniones, en octubre de 2022 LANBIDE actualizó y publicó los [nuevos criterios sobre la RGI](#), estableciendo que:

“Sea cual sea el grado penitenciario al que se encuentre acogida la persona solicitante, tendrá derecho a la RGI y PCV (en caso de disponer de gastos de alquiler) en los supuestos en los que resida ciertos días de la semana en el domicilio familiar/habitual o salga de prisión durante el día pernoctando en el centro penitenciario, y, en consecuencia, deba afrontar gastos relacionados con sus necesidades básicas...”

3.2. Preso en el centro penitenciario de Martutene solicita la intervención del Ararteko con motivo de la imposibilidad de los hijos/ e hijas mayores de 10 años de tener visitas (vis a vis) de convivencia con sus progenitores encarcelados

Queja recibida

El artículo 45 del RP señala que *“se concederán, previa solicitud del interesado, visitas de convivencia a los internos con su cónyuge o persona ligada por semejante relación de afectividad e hijos que no superen los diez años de edad...”*

El preso señalaba que tiene un hijo de tres años y una hija de once y que tanto en su caso como en el de otra persona presa en Martutene, sus hijos desde que habían cumplido 11 años tenían menos derechos al no poder optar a las comunicaciones de convivencia, lo que vulneraba en su opinión sus derechos.

Intervención del Ararteko

Esta institución abordó la cuestión ante las autoridades penitenciarias vascas y destacó en su intervención el principio de la protección del interés superior del menor, postulado básico

de la Convención Internacional de los Derechos del Niño, y solicitó tratar el asunto desde la perspectiva de los derechos de los menores con progenitores en prisión, específicamente recogido en relación con la cuestión, en la [Recomendación del Consejo de Europa CM/REC \(2018\) 5](#) relativa a menores cuyos progenitores están encarcelados”.

Resultado

Con fecha 9 de mayo de 2022 el Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco aprobó y comunicó al Ararteko la *Circular informativa sobre la interpretación relativa a los hijos e hijas que pueden acudir a las comunicaciones de convivencia* para los centros penitenciarios vascos en la que, en base a criterios jurisprudenciales y estándares internacionales, concluyó que debe posibilitarse la autorización de comunicaciones de convivencia de padres o madres encarcelados con sus hijos e hijas mayores de diez años, al menos, en dos supuestos:

- En los casos de comunicaciones de convivencia con hijos e hijas menores de 13 años, que es la edad en la que la [Ley Vasca 3/2005](#), de 18 de febrero, de Atención y Protección a la Infancia y la Adolescencia determina la diferencia entre la infancia y la adolescencia.
- En los casos de comunicaciones de convivencia con un núcleo familiar compuesto por varios hijos e hijas menores de edad, a fin de no quebrantar el vínculo convivencial familiar. Especialmente cuando se venían celebrando con anterioridad a que uno de los menores cumpliera la edad referida en el párrafo anterior.

3.3. Preso en el Centro penitenciario de la Moraleja (Dueñas, Palencia) solicita traslado a Euskadi tras la materialización de la transferencia de prisiones al Gobierno Vasco

Queja recibida

El Ararteko recibió una queja de una persona presa en La Moraleja que señalaba que, siendo natural de Bilbao, con dos hijos y su madre de edad avanzada, llevaba desde 2013 cumpliendo condena siempre en centros penitenciarios de fuera de Euskadi, lo que dificultaba sus relaciones familiares y las visitas de sus hijos y su madre tanto por su edad avanzada como por el estado de salud delicado de la misma (adjuntaba informes de Osakidetza). Señalaba asimismo que la última solicitud de traslado la realizó en noviembre de 2021 y había sido desestimada por falta de plazas.

Intervención del Ararteko

Al estar cumpliendo condena en un centro penitenciario fuera de Euskadi, el Ararteko derivó la queja junto con toda la docu-

mentación remitida por el ciudadano al Defensor del Pueblo, competente en este asunto. No obstante, el Ararteko realizó asimismo una consulta a los responsables del centro directivo de la administración penitenciaria vasca interesándose por la situación de este preso y su solicitud de traslado y la denegación por falta de plazas. En este sentido, el Ararteko transmitió la prevalencia en cuanto al arraigo de la existencia de padrón y las cargas familiares de la persona presa, tanto por los cuidados y visitas a su madre como por la necesaria perspectiva de infancia que debe regir el modelo penitenciario vasco.

Resultado

Una vez las autoridades penitenciarias vascas procedieron a revisar de nuevo dicho expediente de solicitud de traslado a Euskadi fue aprobado su traslado al Centro penitenciario Araba y se materializó de forma inmediata.

4. Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

4.1. Reuniones con asociaciones

Hemos celebrado reuniones en la sede del Ararteko de las tres capitales vascas con las **entidades del tercer sector del ámbito penitenciario** que trabajan en la reinserción de las personas presas de los tres territorios (Pastoral Penitenciaria Bizkaia, Bizitegi, Bestalde, Gizakia, Susterra, Zubiko, Zubietxe, Etorkintza, Bidesari, IRSE, Berriztu, Loiola Etxea, Izan, Iresgi, Arrats, Agipad, Cruz Roja, Adap, Sidalava Etxerat y Salhaketa Araba), así como con los letrados y letradas responsables del Turno de Asistencia Penitenciaria de cada uno de los tres Colegios de la Abogacía vasca.

Estas reuniones nos han posibilitado evaluar conjuntamente la situación tras producirse el traspaso de la competencia de prisiones al Gobierno Vasco, para poder contrastar los ámbitos de mejora y las problemáticas más sistémicas que afectan a las personas en prisión en Euskadi.

4.2. Reuniones con la Administración

Además de los contactos con la administración a los que se ha hecho referencia, debemos destacar las reuniones habidas durante el año con las siguientes instancias:

- El [Servicio Vasco de Gestión de Penas \(SVGP\)](#). Tras manifestar el Ararteko el año pasado su preocupación acerca de la situación de retraso de dicho servicio que gestiona todas las medidas alternativas a prisión en Euskadi y tras realizar el correspondiente seguimiento en 2022 (que ha incluido reuniones y

visitas del personal del área a dicho servicio en Bilbao), el Ararteko ha podido constatar que a lo largo del 2022, la situación del SVGP ha ido mejorando, reduciéndose los tiempos de espera en la gestión de los expedientes de una manera significativa.

- La institución del Ararteko se ha reunido en varias ocasiones con la Dirección de Justicia del Departamento de igualdad, justicia y políticas sociales del Gobierno Vasco. Este año 2022 las reuniones han versado fundamentalmente sobre dos aspectos: la [Estrategia Vasca de Justicia Restaurativa 2022-2025](#) que incluye a los centros penitenciarios vascos y la elaboración por la administración penitenciaria vasca de un **protocolo propio de actuación ante denuncias de malos tratos en prisión**.

4.3. Participación en actos, grupos de trabajo y conferencias

De entre los foros sobre la condición de las personas presas en que esta institución ha tomado parte activa a lo largo del año, cabe destacar el siguiente:

- En cuanto al ámbito de la justicia restaurativa (JR) y el sistema penitenciario, el Ararteko ha venido colaborando habitualmente con el [Instituto Internacional de Sociología Jurídica de Oñati](#) (IISJ). Fruto de dicha colaboración, en 2022 el coordinador de las áreas de justicia y personas en prisión del Ararteko ha sido uno de los ponentes y miembro del comité científico organizador del [congreso internacional “La Justicia Restaurativa en las prisiones: Perspectivas europeas sobre la integración de los enfoques restaurativos en el sistema vasco de justicia penal”](#) los días 5 y 6 de mayo en Bilbao.

5. Síntesis de las actuaciones del área

En primer lugar hay que señalar que el Ararteko ha venido abogando por la materialización del **principio de integridad de las políticas públicas** que vertebra el documento de [“Bases para la implantación del modelo penitenciario en Euskadi](#) que constituye la hoja de ruta del Gobierno Vasco para la implementación de un modelo penitenciario propio. En ese sentido, la administración autonómica, además de ejercer la competencia sobre la gestión de los establecimientos penitenciarios, deberá atender a las personas presas como ciudadanos de pleno derecho junto a las **administraciones foral y municipal**. Asimismo, deberán remover los obstáculos que impiden a aquellas recibir las prestaciones y servicios en condiciones de igualdad con el resto de la ciudadanía, atendiendo a la especial afectación a los derechos fundamentales que conlleva la privación de libertad.

En este contexto, durante el año 2022 el Ararteko ha planteado a los nuevos responsables del sistema penitenciario vasco diversas cuestiones que se suscitan seguidamente:

1. Derechos fundamentales

- **Suicidios y muertes en prisión.** Debemos lamentar la muerte de un preso preventivo en Basauri en junio tres días después de su ingreso. En este caso, el Ararteko se puso inmediatamente en contacto con las autoridades penitenciarias vascas y el centro directivo le remitió toda la información detallada acerca de la actuación de los profesionales penitenciarios. El Ararteko pudo comprobar que se había actuado de acuerdo con los estándares internacionales y protocolos y no observó indicios de irregularidad.
- **Enfermos terminales:** El Ararteko ha venido manifestando la necesidad de planificar y prever algunas plazas de recursos específicos para poder cumplir el tercer grado fuera de prisión para los casos más graves. En este sentido esta defensoría ha tenido conocimiento de que el Gobierno Vasco ha iniciado los trámites con una entidad del tercer sector para crear en 2023 alguna plaza para enfermos graves y terminales en Vitoria-Gasteiz, lo que supone un avance positivo.

2. Acercamientos. El Ararteko ha venido insistiendo en el concepto de arraigo social de las personas migrantes en Euskadi y la necesidad de apertura de un módulo de primer grado como se ha señalado en el punto 2 (antecedentes).

3. Acceso de las personas presas a recursos residenciales y de reinserción en la comunidad (fundamentalmente exclusión social, dependencia y tercera edad). Durante los últimos años el Ararteko ha venido atendiendo quejas ante los departamentos forales de asuntos sociales debido a las dificultades en el acceso de las personas presas a las prestaciones y servicios sociales que dependen de las diputaciones forales de los tres territorios históricos, debido a la diversa aplicación que se viene realizando del [Decreto 185/2015, de 6 de octubre](#), de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales en el ámbito penal y penitenciario.

En cuanto al acceso de las personas presas a recursos residenciales, la apertura por la nueva administración penitenciaria vasca de los recursos residenciales que hemos señalado en el punto segundo es un avance que debe ser destacado. Sin embargo, el Ararteko considera que, a partir de la transferencia de prisiones, el Gobierno Vasco debe garantizar el acceso de las personas presas a los recursos sociales y de reinserción en la comunidad en condiciones de igualdad con el resto de la ciudadanía y para ello se deben dar los pasos necesarios para que existan **servicios sociales normalizados en prisión**, constituyéndose los servicios sociales penitenciarios en red de atención primaria integrada en el sistema vasco de servicios sociales. Asimismo, el Ararteko considera que deben adaptarse cuanto antes los instrumentos de valoración de la exclusión social a las circunstancias de personas presas, valoración que de-

berían hacer en el futuro los propios servicios sociales de prisión. Por otro lado, el Ararteko considera en ese sentido que, además de pisos de intensidad media, en los próximos años deberán dotarse algunas plazas de recursos residenciales de intensidad alta para casos más graves, así como para expresos en libertad total (extendiendo la intervención institucional de la reinserción más allá de la libertad definitiva) pues, de lo contrario, pueden existir casos que estén abocados a la indigencia, situación de calle y exclusión grave, favoreciendo la reincidencia que el propio sistema de reinserción pretende evitar.

4. Salud mental, mujeres y derechos de los menores con progenitores en prisión. Por último el Ararteko quiere señalar que le sigue preocupando especialmente la situación de la salud mental de las personas en prisión⁵ y las recomendaciones recogidas en el Informe Extraordinario del Ararteko sobre *La atención sociosanitaria a la salud mental de las personas privadas de libertad en la CAPV* siguen vigentes.

Por otro lado, otra de las líneas fundamentales del nuevo sistema penitenciario vasco que se quiere implantar son tanto la **perspectiva de infancia** (en la que se han dado avances considerables) como la **perspectiva de género**, que precisa en opinión del Ararteko de un impulso específico decidido para modificar las condiciones del módulo de mujeres de la enfermería de Zaballa o el acceso a recursos residenciales de las mujeres presas en el exterior. La apertura de la unidad de madres en Martutene que pudo visitar *in situ* el Ararteko ha supuesto un avance fundamental y un precedente como modelo para la nueva cárcel de Zubieta pues aúna la perspectiva de infancia (derechos de los menores con progenitores en prisión) y género.

⁵ Según el estudio PRECA de 2011 (Prevalencia de trastornos mentales en centros penitenciarios españoles) un 84% de la población estudiada ha sufrido un trastorno mental en algún momento de la vida, un 76% consumo de sustancias: cocaína y cannabis, un 45% trastorno de ansiedad y un 41% trastornos del estado del ánimo y un 11% trastorno psicótico.

Personas gitanas y otras minorías culturales

Capítulo

III

5

Antecedentes



El Ararteko presta atención especial a las dificultades y necesidades del pueblo gitano, como minoría étnica y cultural más numerosa de los Estados miembros de la Unión Europea, que ha sufrido una marginación social y política durante siglos y que exige de políticas de promoción de igualdad, lucha contra la discriminación y reconocimiento de su identidad cultural. En este apartado recogemos las actuaciones del Ararteko que les afectan y mencionamos algunos elementos significativos del contexto social y político actual.

En la [Estrategia Vasca con el Pueblo Gitano 2022-2026](#) se hace una estimación de que su número podría alcanzar la cifra entre 15.000 y 20.000 personas gitanas, aunque no es posible acotar el número por la imposibilidad de realizar censos étnicos. Estarían distribuidas (siempre de una manera aproximada), 4.000 en Araba, concentradas en Vitoria-Gasteiz, 9.000 en Bizkaia, concentradas en Bilbao y su área de influencia y 4.000 en Gipuzkoa, de manera más dispersa que en los otros dos territorios.

El colectivo gitano conforma una minoría cultural con salud más precaria y menor esperanza de vida que otros colectivos debido a los determinantes sociales en la salud.

Según aproximaciones realizadas en estudios citados en la estrategia, la tasa de paro es más elevada, principalmente la femenina, Además un porcentaje alto trabaja por cuenta propia, principalmente en venta ambulante. Asimismo, los índices de pobreza también son elevados.

En el informe [“Discriminación y diversidad en la CAE: perspectivas, ámbitos y colectivos”](#) de Ikuspegi, Observatorio Vasco de la Inmigración, se señala que la discriminación se percibe destacadamente en el acceso al empleo (42,4%), a una vivienda (46%) y en la realización de trámites legales (15,6%). De hecho, es el colectivo que mayor “incomodidad” declarada despierta entre la población vasca para convivir: al 50% de las personas entrevistadas le incomodaría residir en el mismo vecindario que personas gitanas, dato que está muy por encima del que generan las personas de origen extranjero o de religión musulmana. Más aún, es el colectivo estudiado en el informe con el que menos relaciones de amistad se declaran: sólo un 38,3% lo hace, siendo, de hecho, el colectivo respecto del que se aprecia mayor intolerancia en Euskadi. En el ámbito educativo, el porcentaje de personas gitanas sin estudios era del 35,4% y tan sólo el 7,2% completaba los estudios secundarios. Para 4 de cada 10 personas entrevistadas, ser gitano/a es una fuente de discriminación en el acceso a un puesto de trabajo (40,2%) y, más aún, a uno de cierta responsabilidad (40,8%).

Ikuspegi, además, ha elaborado un [barómetro sobre la diversidad en la CAE](#), en el que recoge las percepciones y actitudes que tiene la sociedad vasca hacia las personas gitanas. En el primer índice vasco de apertura hacia la población gitana 2022, la puntuación obtenida es de 54,36 puntos. Se trata de un índice que se mueve entre los 0 puntos (posiciones más cerradas e intolerantes) y los 100 puntos (posiciones más abiertas y tolerantes). Se destaca entre las conclusiones que la sociedad tiende a considerar insuficientes los esfuerzos institucionales centrados en la integración de las personas gitanas, frente a otros esfuerzos institucionales, como ocurre en materia de diversidad religiosa, integración de las personas inmigrantes y de las personas con discapacidad, así como la lucha contra la discriminación de las personas lesbianas, gays y bisexuales. La sociedad reconoce y denuncia mayoritariamente la existencia de discriminación hacia la población gitana en diferentes dimensiones, al tiempo que tiene posturas ambivalentes en cuanto a diferentes creencias advirtiéndose la vigencia de ideas estereotipadas y altos niveles de actitudes discriminatorias a la hora de compartir espacios y convivir, sobre todo en lo que respecta a las esferas más íntimas; pero también en la vivienda y en el ámbito laboral.

1. Quejas destacadas

El contenido de las quejas que tramitamos afecta fundamentalmente a las áreas de Inclusión Social, Educación y Vivienda. Un número elevado de los problemas que sufren las personas gitanas son similares a los que presenta el conjunto de la ciudadanía. No obstante, debido a la desigualdad social que soportan, se han detectado problemas más graves relacionados con la denegación de la inscripción en el padrón, con el acceso a una vivienda o con la concesión y mantenimiento de prestaciones económicas de garantía de ingresos y emergencia social. En los últimos años hay que añadir las quejas derivadas de la interrupción y limitación de la atención presencial en las oficinas públicas y las dificultades para la comunicación telemática por la generalización de dicho canal para las relaciones con las administraciones públicas y la petición de citas.

1.1. Vivienda

El mayor número de las quejas, que afectan a las personas gitanas, está vinculado a la dificultad para el acceso a una vivienda. Disponer de un alojamiento adecuado es el requisito básico para el desarrollo vital de cualquier persona, para acceder a la formación y capacitación laboral, así como para el acceso a un empleo o la participación en la vida económica; en suma, para la inclusión social. A pesar de las previsiones legales y dotacionales existentes, que son objeto de análisis detallado en el área de Vivienda, en los casos de desahucio o cuando hay un problema de infravivienda, el acceso a una vivienda de promoción pública en alquiler sigue siendo muy complejo y es objeto de reiteradas solicitudes a los servicios sociales municipales y a la Viceconsejería de Vivienda del Gobierno Vasco.

El contenido de las quejas que destacamos es el siguiente:

1.1.1. *Negativa de los servicios sociales a la realización de informes para acudir al procedimiento de adjudicación extraordinario*

Para acudir al procedimiento de adjudicación extraordinario de vivienda es necesario que los servicios sociales municipales elaboren un informe sobre la situación social y sobre la necesidad de vivienda. Ello resulta de la aplicación del [Decreto 11/2021, de 19 de enero de abril](#), por el que se establece la estructura orgánica y funcional del Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco y del [Decreto 39/2008, de 4 de marzo](#), sobre régimen jurídico de viviendas de protección pública y medidas financieras en materia de vivienda y suelo, modificado por la Disposición Final segunda del Decreto 210/2019, de 26 de diciembre. El Ararteko ha recibido quejas presentadas por familias gitanas que trasladan que no hay disposición por los servicios sociales para elaborar el preceptivo informe social. En respuesta a la petición de in-

formación remitida por esta institución los servicios sociales alegan la existencia de incumplimientos en el plan de intervención social o en la acreditación del destino de las AES concedidas, o porque no habían hecho un uso responsable de las prestaciones económicas que recibían para denegar la elaboración del informe. El Ararteko ha recordado la importancia de la facultad que ostentan los ayuntamientos de elevar una solicitud de informe de adjudicación extraordinaria a la Viceconsejería de Vivienda del Gobierno Vasco y del cumplimiento de las garantías previstas en la Ley de Procedimiento Administrativo Común.

En la tramitación de las quejas recibidas, el Ararteko ha trasladado a los ayuntamientos que la negativa a realizar dicho informe, previa solicitud de las personas y familias interesadas, debe estar motivada. Asimismo, ha planteado la necesidad de reflexionar sobre el ejercicio de esta facultad con el objeto de conseguir un planteamiento similar en los diferentes servicios sociales municipales.

1.1.2. *Retrasos en la reubicación por mayor número de miembros de la unidad de convivencia*

La limitación del parque de vivienda protegida, además, hace que el número de solicitudes ciudadanas sea bastante superior a la oferta de la que disponen las administraciones públicas, lo que dificulta también las solicitudes de reubicación, solicitudes que son presentadas, en un porcentaje importante, por la población gitana debido al mayor número de hijos e hijas y en razón a que se supera la ratio de 15 m²/persona. El plazo de espera se suele alargar, al no disponerse de un parque amplio de vivienda de protección pública.

1.1.3. *Discriminación para el acceso a la vivienda en el mercado privado*

Por otro lado, este colectivo sufre serios obstáculos para acceder al mercado privado de alquiler. Ante la importante demanda existente, los propietarios de viviendas optan bien por no arrendar la vivienda a familias gitanas o fijan un precio muy superior al que correspondería a la ubicación y condiciones de la vivienda o, rechazan abiertamente el alquiler de la vivienda.

La residencia en infraviviendas es un problema muy grave, que debería ser objeto de mayor intervención pública para su erradicación porque impide disfrutar de una vida digna y conlleva una violación de derechos humanos. Este problema afecta en mayor medida a la población gitana proveniente de otros países europeos, aunque este año se ha tramitado una queja de una familia vasca que vive en una caravana, con dos hijos a cargo, desde hace tres años. El Ayuntamiento del Valle de Trápaga-Trapagan ha respondido al Ararteko que no dispone de viviendas de emergencia o de inclusión social disponibles, por lo que las opciones que se ofrecen son, únicamente, la posibilidad de pago de la fianza y del primer mes de alquiler o bien el pago de una pensión durante un tiempo limitado. La situa-

ción es que familia afectada afirma que no puede encontrar una vivienda.

Es importante recordar que el derecho a una vivienda adecuada ha sido reconocido como un derecho humano fundamental por ser indisociable de los valores fundamentales de los derechos humanos, como la dignidad, la igualdad, la inclusión, el bienestar, la seguridad de la persona y la participación pública. Asimismo, las diferentes estrategias aprobadas para avanzar en la inclusión social y laboral de las personas gitanas y más en concreto, la [Resolución del Parlamento Europeo, de 5 de octubre de 2022](#), sobre la situación de la población romaní que vive en asentamientos en la Unión, reclaman a las administraciones públicas mayor implicación para evitar que las personas gitanas vivan en condiciones insalubres.

1.2. Prestaciones económicas

1.2.1. Las personas gitanas, en ocasiones, tienen dificultades para acreditar el cumplimiento de determinados requisitos de la normativa que regula las prestaciones de renta de garantía de ingresos (RGI) y prestación complementaria de vivienda (PCV), a pesar de encontrarse en situación de vulnerabilidad y cumplir los requisitos establecidos en el art.1 de la [Ley 18/2008, de 23 de diciembre](#), para la Garantía de Ingresos y para la Inclusión Social, Ley que en el año 2022 ha sido modificada.

La presentación de la documentación con los requisitos exigidos por los criterios de Lanbide conlleva obstáculos insalvables para las personas gitanas cuando desconocen los trámites legales necesarios para su cumplimentación. Las familias gitanas han desarrollado actuaciones de solidaridad y supervivencia entre los miembros de las familias extensas que no se concilian con las exigencias de tramitación de las oficinas de Lanbide. En este sentido las conclusiones del informe del Relator especial sobre la extrema pobreza y los derechos humanos de la Naciones Unidas Olivier De Schutter "[La no percepción de derechos en el contexto de la protección social](#)", son aplicables a la población gitana solicitante de prestaciones.

En su informe denuncia que las prestaciones de protección social a menudo quedan sin utilizarse a pesar de que están diseñadas para proteger a los individuos durante toda su vida, un fenómeno conocido como "no percepción". En su opinión, reducir la no percepción requiere replantear la protección social como un derecho humano y no como una obra de caridad, coordinar las acciones para proporcionar información específica sobre las medidas de protección social, simplificar los procedimientos de solicitud e implicar a los que sufren la pobreza en el diseño, el seguimiento y la evaluación de los planes de protección social.

El Ararteko, tanto en sus intervenciones, como en el informe que presenta anualmente al Parlamento Vasco reitera la necesidad de establecer medidas específicas para garantizar

el derecho de la población gitana al acceso y mantenimiento de las prestaciones económicas de garantía de derechos en los casos en los que hay una necesidad económica y, con mayor intensidad, cuando afecta a niños, niñas y adolescentes.

La complejidad de los trámites y el desconocimiento sobre la manera de cumplir los requisitos o sobre el contenido de las obligaciones que corresponden a las personas titulares de prestaciones económicas está en la base de denegaciones, suspensiones y extinciones de prestaciones económicas al colectivo gitano, que podrían haber tenido otro resultado con un acompañamiento idóneo que tomara en cuenta las circunstancias específicas del contexto familiar gitano. Por ello, anualmente, insistimos en la importancia que tiene que este colectivo disponga de información adecuada, suficiente y adaptada a las circunstancias que permita conocer el contenido de los requisitos y de las obligaciones, tanto a los titulares de la RGI como al resto de las personas miembros de la UC. Consideramos que el esfuerzo que se realice para mejorar la información y comunicación redundará en una mayor eficacia en la gestión, ayudará a la prevención de incumplimientos involuntarios y contribuirá, además, de manera eficaz a la inclusión social y laboral de las personas gitanas.

En la Estrategia Vasca con el pueblo gitano 2022-2026, se prevé expresamente en la Línea 10.1 *Generar un espacio de diálogo e intercambio con la Dirección de Prestaciones e Inclusión de Lanbide*. Ese espacio es una oportunidad para dar respuesta a las preocupaciones y carencias detectadas y para hacer frente al fenómeno de la "no percepción".

Asimismo, en opinión del Ararteko, los compromisos y propuestas para mejorar la atención a la población gitana deberían difundirse adecuadamente entre el personal de las oficinas de Lanbide.

1.2.2. El Ararteko mantiene una discrepancia con Lanbide respecto a la Instrucción JAR—DBE—023, sobre la "fecha en la que da comienzo el cómputo máximo de tiempo que establece el artículo 5.2 del Decreto 147/2010, para las unidades de convivencia con menores a cargo" que entró en vigor el 14 de diciembre de 2020. Esta instrucción ha afectado, especialmente, a las familias gitanas, ya que re-considera la fecha en la que comienza el cómputo de los dos años y propone que se inicie desde el día en el que se produce la situación real de tener un menor de edad a cargo. Esta interpretación de la normativa supone que, si se cambia de domicilio una UC con menores a cargo para ir a vivir a una vivienda de un familiar, se integrarían dentro de la misma UC si los menores tienen más de dos años, y no se consideraría UC especial.

Es necesario recordar que la convivencia en familia extensa y la solidaridad intrafamiliar es un elemento muy significativo en la cultura gitana que no se concilia, en algunos casos, con los requisitos previstos para el acceso y el mantenimiento de estas prestaciones.

La [nueva Ley para la Garantía de Ingresos y para la Inclusión Social](#) ha reducido la extensión de las relaciones familiares que componen la unidad de convivencia titular de las prestaciones económicas, lo que el Ararteko valora de manera favorable. Asimismo, ha aumentado un año la duración de las unidades de convivencia excepcionales, pero sigue manteniendo la fecha del hecho causante como fecha de inicio del cómputo.

Esta defensoría ha trasladado a Lanbide la reflexión sobre las consecuencias derivadas de la imposibilidad de vivir en un mismo marco físico varias unidades de convivencia que tienen lazos de consanguinidad o afinidad entre sí, a causa de los obstáculos existentes para el acceso a una vivienda que sufren determinados colectivos, entre otros, aquellas que pertenecen a minorías culturales que sufren discriminación en el acceso a una vivienda. En opinión del Ararteko, se debería revisar cualquier limitación normativa o de interpretación cuando dificulta directa o indirectamente disfrutar de un alojamiento digno. [Resolución del Ararteko de 11 de marzo de 2022, que no ha sido aceptada.](#)

2. Contexto social y político

Este año se ha aprobado por las Cortes Generales la [Ley 15/2022, de 12 de julio](#), integral para la igualdad de trato y la no discriminación, que tiene por objeto garantizar y promover el derecho a la igualdad de trato y no discriminación, regular derechos y obligaciones de las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas y establecer principios de actuación de los poderes públicos y prever medidas destinadas a prevenir, eliminar y corregir toda forma de discriminación directa o indirecta, tanto en los sectores público y privado. Con la aprobación de esta Ley se dispone de un nuevo marco jurídico para hacer frente a la discriminación que se sufre por los motivos y situaciones que son objeto de protección en la misma.

Asimismo, se ha aprobado la [Ley Orgánica 6/2022, de 12 de julio](#), complementaria de la Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación, de modificación de la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal. En aplicación de esta Ley se considera agravante la comisión de un delito por motivos antigitanos.

En la CAE se ha aprobado la ya mencionada [Estrategia Vasca con el Pueblo Gitano 2022-2026](#).

La estrategia contiene tres bloques, el primero, contextualiza las propuestas de intervención, haciendo una aproximación histórica a la presencia del pueblo gitano en Euskadi y recogiendo los datos existentes sobre su número y prácticas culturales. El segundo bloque contiene la filosofía, el enfoque y la metodología, y el tercer bloque desarrolla la intervención y la descripción de las acciones y calendarización para su realización en los ámbitos educativos, de salud, vivienda, inclusión social, igualdad efectiva, cultura e identidad propia, así como igualdad entre mujeres y hombres. La estrategia pone el foco en medidas para dar

respuesta a la violencia y discriminación que sufren las personas gitanas, y con medidas específicas hacia las mujeres gitanas. El cumplimiento de la nueva estrategia debería ser una prioridad para remover los obstáculos que impiden el disfrute de la igualdad efectiva (artículo 9.2 CE, artículo 9.2 d) EAPV, artículo 1 Ley 15/2022).

El Consejo para la Eliminación de la Discriminación Racial o Étnica ha elaborado una [recomendación](#) sobre medidas para prevenir el racismo, la discriminación racial, la xenofobia, el antisemitismo, el antigitanismo, el racismo antiafro y otras formas conexas de intolerancia y fomentar la comprensión de los valores positivos de la diversidad social y cultural en el ámbito educativo.

En el año 2022 se han publicado diversos estudios que alertan de la discriminación y racismo que sufren las personas de etnia gitana: el [Estudio sobre las percepciones y actitudes racistas y xenófobas entre la población joven de España](#), así como el estudio de Ikuspegi, Neurtu 2022, [Barómetro sobre la diversidad en la CAE Percepciones y actitudes hacia las personas gitanas](#).

El Congreso de los Diputados ha iniciado las comparecencias para el Pacto de Estado contra el antigitanismo y la inclusión del pueblo gitano cuyo objetivo es visibilizar el antigitanismo como problema estructural que afecta tanto a los poderes públicos como a la sociedad. En la CAE también se ha previsto alcanzar un Pacto Social Vasco contra el antigitanismo en el marco de la Estrategia Vasca con el Pueblo Gitano.

Con relación a la UE mencionamos la [Resolución del Parlamento Europeo, de 5 de octubre de 2022, sobre la situación de la población romaní que vive en asentamientos en la Unión](#). Dicha Resolución proporciona a los Estados miembros directrices y objetivos concretos a impulsar, con los recursos financieros existentes, actuaciones que permitan apoyar que las personas puedan salir de situaciones de profunda marginación. La Resolución insta a la Comisión a que intensifique sus esfuerzos para erradicar gradualmente los asentamientos marginales de la población gitana en toda la UE mediante la puesta en marcha de un Plan de Acción Europeo para la erradicación de asentamientos de población gitana hasta 2030, con el objetivo de reforzar el uso de los instrumentos políticos y financieros existentes a tal fin, proporcionando directrices, estableciendo prioridades y objetivos concretos e incluyendo un componente de cooperación transnacional e intercambio de prácticas positivas entre los Estados miembros.

3. Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

Durante el año 2022 se ha avanzado significativamente en la elaboración del estudio sobre Discriminación y Políticas Públicas Antidiscriminatorias en Euskadi, que se publicará en los primeros meses del año 2023.

4. Síntesis de las actuaciones del área

4.1. Las personas gitanas siguen sufriendo tasas de exclusión y pobreza elevada por lo que es urgente redoblar el compromiso por parte de las diferentes administraciones públicas para devolver la dignidad que merecen e impulsar el disfrute de los derechos humanos. En ese sentido, conviene destacar que la finalidad de las diferentes estrategias tanto de la UE, como la estatal y la vasca es la de promover la inclusión social y laboral de la población gitana. Para ello es clave llevar acciones que promueven la igualdad efectiva.

4.2. Los efectos de las crisis tienen mayor impacto en los grupos más vulnerables, como son las personas gitanas, por lo que, para revertir sus efectos, es necesario la implicación de las administraciones públicas y el cumplimiento de las diferentes estrategias, como la reciente Estrategia Vasca con el Pueblo Gitano 2022-2026, que contiene líneas y medidas de actuación en diferentes ámbitos para lograr la inclusión social, laboral y económica de las personas gitanas, su participación y reconocimiento cultural, lo que permitirá avanzar en la igualdad material y promover la igualdad entre hombres y mujeres.

4.3. Un número elevado de quejas que se tramitan en la institución y que afectan a personas gitanas está relacionado con la necesidad de vivienda, bien con la imposibilidad de acceso, o bien con su localización o tamaño. Las personas que formulan las quejas plantean que sufren discriminación, tanto directa como indirecta, en el mercado privado de alquiler.

El acceso a viviendas de protección pública ha permitido la mejora de la situación de un número importante de familias, pero sigue sin darse respuesta a las necesidades de vivienda de muchas familias gitanas, que sufren situaciones de infravivienda, hacinamiento y condiciones de insalubridad.

Además, la dificultad para el acceso a una vivienda sigue siendo un elemento determinante en el reconocimiento del derecho a las prestaciones económicas de garantía de ingresos y para poder iniciar una intervención social y avanzar en procesos de inclusión social, así como para hacer frente a la pobreza infantil y al abandono escolar. **La Resolución del Parlamento Europeo, de 5 de octubre de 2022, sobre la situación de la población romaní que vive en asentamientos en la Unión**, da cuenta de la importancia de la vivienda y de la necesidad de intensificar los esfuerzos por los Estados para que las personas gitanas disfruten de una vivienda adecuada.

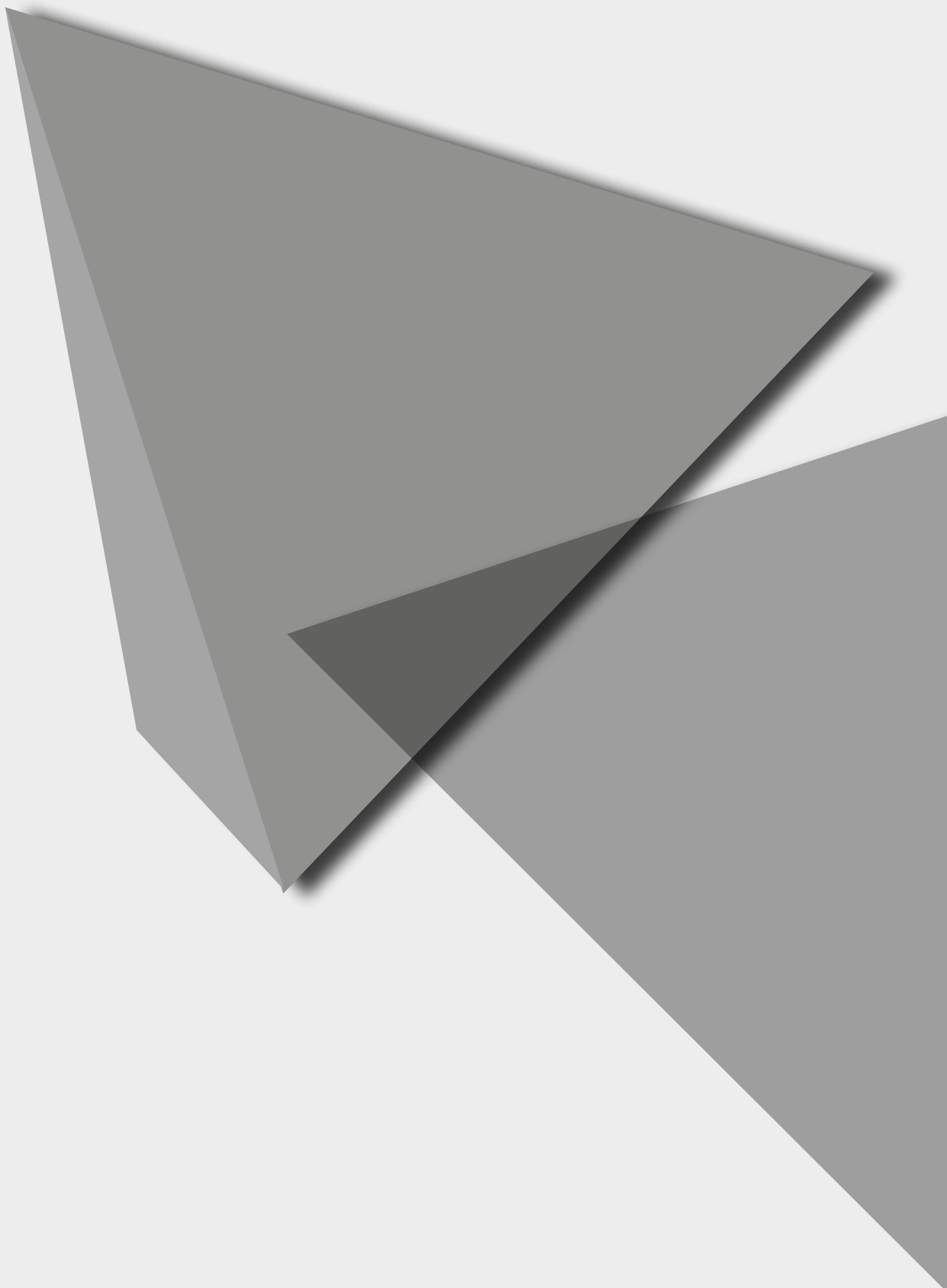
4.4. La concesión de prestaciones económicas de garantía de ingresos es crucial para hacer frente a la ausencia de recursos económicos y para iniciar procesos de inclusión social y laboral. Para poder acceder a estas prestaciones y mantenerlas es necesario cumplir determinados requisitos. Las dificultades para aportar la documentación necesaria, así como para conocer el contenido de las obligaciones que

deben cumplir, conllevan el archivo, denegación y extinción de prestaciones económicas a familias que no disponen de recursos económicos. El Ararteko recibe quejas de familias a quienes se les archiva, deniega o extingue tanto a la RGI como el IMV, a pesar de no disponer de ingresos económicos, por la imposibilidad de presentar la documentación requerida o por incumplimiento de obligaciones, por lo que en el análisis que realiza en estos casos, traslada la reflexión de la importancia de integrar en el diseño de los procedimientos para la concesión de estas ayudas, medidas que acompañen a las familias gitanas en la resolución de los obstáculos que les impiden estar disfrutando de un derecho. Para ello, se considera de utilidad contar con la colaboración con las organizaciones sociales.

4.5. El Ararteko reitera la necesidad de evaluar las intervenciones sociales para detectar mejoras en los procesos para avanzar en los itinerarios de las familias gitanas hacia la inclusión social, ya que la intervención social con familias gitanas tiene elementos específicos que deben ser conocidos, y la utilización de diversas herramientas que faciliten la interlocución y comunicación con las personas gitanas.

4.6. En el año 2022 no se han recibido quejas que ponen de relieve dificultades de convivencia vecinal, lo que puede responder a una mejora de los mecanismos preventivos. El trabajo social y comunitario es una garantía de prevención de conflictos que se valora de una manera muy positiva, así como la participación de las personas gitanas tanto en las organizaciones sociales de defensa a los derechos de las personas gitanas como desde su necesaria interlocución como personas usuarias afectadas por las denuncias o quejas.

4.7. Por último, como elemento de preocupación se pone de relieve las consecuencias de las limitaciones de la atención personal en los servicios públicos, por el alcance en esta población de la brecha digital y por la importancia que tiene en las familias gitanas la comunicación e interlocución directa con el personal al servicio de las administraciones públicas, para que puedan conocer el contenido de los derechos y de las obligaciones que les afectan y detectar situaciones que requieren de una intervención social.



Personas inmigrantes y diversidad cultural

Capítulo

III

6

Antecedentes



En este apartado se recogen las actuaciones del Ararteko que afectan a los derechos de las personas inmigrantes, como personas destinatarias de las políticas de las administraciones públicas vascas. Además, se señalan algunas de las características y novedades más significativas que afectan a la acogida e integración de las personas inmigrantes y refugiadas, así como a sus derechos.

Según la [Panorámica de Ikuspegi](#), a 1 de enero de 2022 había empadronadas en Euskadi un total de 253.038 personas de origen extranjero (44.998 en Álava, 124.766 en Bizkaia, 83.274 en Gipuzkoa), que suponen un 11,5% de la población vasca. Estos datos muestran un incremento de 5.254 personas respecto al año 2021. Pese a ello, la CAE sigue encontrándose por debajo de la media del conjunto del Estado (15,8%), con menor porcentaje que Navarra (16,8%), Valencia (19%) o Cataluña (21,1%). El 52,3% de todas las personas de origen extranjero empadronadas son mujeres. No obstante, este porcentaje varía significativamente en función del área de origen, ya que, por ejemplo, las personas migrantes provenientes de Latinoamérica (60,9%) tienen un origen notablemente feminizado, siendo también la principal área geográfica de origen de las personas extranjeras. Cuando se realiza el análisis por países Marruecos es el país

del que proceden el mayor número de personas migrantes, seguido de Colombia y de Nicaragua. En el año 2021, según la [Panorámica \(86\)](#) de Ikuspegi, 8.800 personas han adquirido la nacionalidad española en la CAE, principalmente de origen latinoamericano. Le siguen Marruecos y Nigeria.

El [barómetro 2022](#) sobre percepciones y actitudes hacia la población de origen extranjero vuelve a poner de relieve la existencia de una actitud mayoritariamente inclusiva y tolerante hacia las personas de origen extranjero, con un valor del 69,28 del índice de tolerancia lo que pone de relieve que la crisis de la COVID-19 y la guerra en Ucrania han incrementado la solidaridad en la sociedad vasca.

A lo largo del año 2022 un número elevado de personas han intentado cruzar las fronteras. Según [Frontex](#), ha habido un incremento del más del 50%. En España han disminuido las entradas por vía marítima frente al 2021 un 25,6%, según datos del Ministerio de Interior, y han aumentado las vías terrestres por Ceuta y Melilla. La organización Human Rights Watch y otras organizaciones han denunciado que existen cada vez más dificultades para rescatar a las personas y acercarlas a Europa, siendo devueltas, con frecuencia, a Libia y a otros Estados. La ausencia de vías seguras para la entrada a Europa sigue provocando la muerte de personas y la vulneración de derechos y el dolor y traumas asociados a todo ello. Según la [Organización Internacional para la Migraciones \(OIM\)](#) 2011 personas han desaparecido o muerto en el Mediterráneo Central en 2022, datos que no coinciden con los de la organización [Caminando Fronteras](#), que señala que en el año 2022 han fallecido o desaparecido 2390 personas en las rutas migratorias de acceso al Estado español, de los que 288 eran mujeres y 101 eran niños. En Euskadi han fallecido dos personas inmigrantes en el año 2022 intentando cruzar el río Bidasoa para pasar a Francia.

Finalmente, hay que destacar que el último [informe](#) de incidentes de odio de Euskadi de 2021, sigue poniendo de relieve la prevalencia, entre los registrados, de los dirigidos contra los colectivos étnicos.

1. Quejas destacadas

1.1. Quejas relativas a la denegación, suspensión, extinción y reclamación de prestaciones económicas de renta de garantía de ingresos y de la prestación complementaria de vivienda

1.1.1. Este año es importante destacar como nota positiva que se han solucionado los problemas derivados de la exigencia como *conditio iuris* del certificado de bienes del país de origen. También se han anulado varias reclamaciones de prestaciones que se habían generado por el cuestionamiento del documento que certificaba la ausencia de bienes en Pakistán.

1.1.2. Otro problema que se ha puesto de manifiesto en los diferentes informes anuales es el derivado de la exigencia de que los cónyuges o parejas con vínculos análogos a los conyugales deben mantener el mismo domicilio para cumplir el requisito de unidad de convivencia. Aunque dicho requisito se exceptúe durante dos años en algunos casos, esta excepción no se produce en todos los supuestos, como por ejemplo sucede cuando la persona contrae matrimonio tras ser beneficiaria de la RGI, y, que salvo que se acredite la ruptura del vínculo matrimonial, tras los dos años se extingüía su prestación, por lo que la imposibilidad en muchos casos de poder obtener la reagrupación familiar conllevaba un impedimento insalvable para el acceso al derecho a la RGI.

La nueva [Ley 14/2022, de 22 de diciembre, del Sistema Vasco de Garantía de Ingresos y para la Inclusión](#) ha previsto, como causa que justifica la residencia en domicilio distinto para poder ser beneficiario/a de la RGI, cuando el cónyuge o pareja no resida en España por imposibilidad de reagrupación familiar. El Ararteko ha valorado de manera muy positiva dicha previsión legal.

1.1.3. En otro expediente, Lanbide-Servicio Vasco de Empleo acordó la extinción del derecho a las prestaciones de RGI y PCV por no haber seguido los trámites judiciales de solicitud de patria potestad exclusiva de su hijo para poder renovar el pasaporte y entender que ello suponía el incumplimiento de la obligación establecida en el artículo 12.1 b) del [Decreto 147/2010, de 25 de mayo](#). Lanbide ha aceptado el criterio del Ararteko por entender que no existe vinculación entre el hecho de no renovar el pasaporte y la obligación de no hacer valer un derecho de contenido económico.

1.1.4. Asimismo, esta institución analizó una queja en la que se había denegado la solicitud de RGI porque la persona solicitante no se identificó con el pasaporte original sino con una copia compulsada, ya que el pasaporte estaba retenido por la jefatura superior de policía (que había incoado un expediente sancionador en virtud de las facultades previstas en la [Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero](#), sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social). Lanbide finalmente, aceptó la copia compulsada del pasaporte como documento identificativo.

1.1.5. Un caso que llegó al Ararteko afectaba a una familia monoparental con un niño de dos años a cargo que no disponía de un documento identificativo. El [Decreto 147/2010, de 25 de mayo](#), de la Renta de Garantía de Ingresos, no exige la presentación de documentación identificativa a los menores de 14 años, con independencia de la nacionalidad, siendo suficiente la presentación del certificado de nacimiento. La obtención de un documento identificativo, en el caso de menores extranjeros, es un problema complejo porque depende de las autoridades consulares y del ordenamiento jurídico que sea de aplicación. La regulación de la filiación extramatrimonial y la posición jurídica de la mujer lleva, en ocasiones, a provocar perjuicios importantes contrarios al interés superior del menor.

1.1.6. En otra queja, el Ararteko ha dirigido una resolución al Departamento de Trabajo y Empleo del Gobierno Vasco en la que le recomienda que revise la extinción acordada por estimar que la extinción de la pensión por incapacidad no contributiva, al no haber renovado la Subdelegación de Gobierno la autorización de trabajo por cuenta propia, no es equiparable a la obligación de hacer valer un derecho de contenido económico.

En opinión del Ararteko, el hecho de no haber aportado la resolución denegatoria de la renovación de la autorización de residencia y trabajo podía suponer a lo sumo un incumplimiento de la obligación de comparecer y colaborar con la administración, pero no se estima que exista un nexo causal entre dicha conducta y el incumplimiento del requisito de hacer valer un derecho de contenido económico. [Resolución del Ararteko, de 22 de junio de 2022](#) (pendiente de respuesta).

1.1.7. Se han recibido quejas respecto a la denegación y archivo de solicitudes de ingreso mínimo vital por no contar todas las personas que conforman la UC con autorización administrativa de residencia, siendo un requisito previsto en artículo 10 de la [Ley 19/2021, de 20 de diciembre](#), por la que se establece el ingreso mínimo vital.

1.1.8. Otro problema relacionado con la ausencia de autorización de residencia y trabajo afecta a ciudadano/as argelinas a quienes su embajada no les renueva el pasaporte hasta que acreditan que han solicitado la autorización administrativa de residencia y trabajo. Lanbide, en estos casos, no les concede prestaciones económicas por entender que no acreditan su identidad, lo que les coloca en una situación desigual frente a otras personas, a consecuencia de la decisión de su autoridad nacional.

1.2. Quejas que afectan a jóvenes extranjeros sin referentes familiares

En el año 2022 hemos seguido recibiendo quejas de jóvenes extranjeros que se han acercado a los servicios sociales del Ayuntamiento de Bilbao tras alcanzar la mayoría de edad. La concentración de demanda de atención social en los servicios municipales de urgencia social, principalmen-

te de Bilbao y Donostia-San Sebastián, pero también de Vitoria-Gasteiz, sigue siendo un problema grave por la saturación de los servicios sociales municipales y la dificultad de una atención social individualizada. Asimismo, la imposibilidad de encontrar un alojamiento y los trámites exigidos para poder acceder al empadronamiento ficticio-social perjudica la continuidad del proceso de inclusión social, tras alcanzar la mayoría de edad y el disfrute de los derechos y servicios que reconoce el sistema vasco de servicios sociales.

La problemática de estos jóvenes fue analizada en el estudio publicado el año 2021 el Ararteko [“Jóvenes migrantes sin referentes familiares en Euskadi”](#).

En el año 2022 el Gobierno Vasco ha aprobado la [estrategia vasca para favorecer la emancipación juvenil](#). En el eje 4 sobre cohesión prevé el desarrollo del programa Trapezitak, de ayuda a personas jóvenes, hasta 25 años sin red de apoyo familiar.

Este programa desarrolla la Estrategia Euskarri para la inclusión sociolaboral de personas menores de edad y jóvenes en situación de vulnerabilidad. El eje 5, sobre resiliencia y creación de un servicio de asesoramiento y acompañamiento, incluye el programa Ameslariak orientado a apoyar proyectos migratorios y de movilidad de jóvenes. El Ararteko valora positivamente la previsión de dichos programas que deberían atender a todos los jóvenes sin referentes familiares, ya que se siguen detectando situaciones de grave vulnerabilidad ante la ausencia de un acompañamiento en los procesos de emancipación tras haber sido tutelados por una administración pública vasca, así como respecto a otras personas jóvenes sin referentes familiares.

1.3. Quejas que afectan a la renovación de la inscripción en el padrón municipal

Se han recibido varias quejas con relación a la caducidad de la inscripción en el padrón municipal, lo que ha permitido realizar un seguimiento de la Recomendación General del Ararteko [“Consideraciones sobre el procedimiento de los ayuntamientos para acordar la inscripción y la caducidad de las inscripciones padronales y la cesión de datos a otras administraciones públicas de las personas extranjeras no comunitarias”](#).

El Ararteko en dicha recomendación general realizó un análisis de la normativa de aplicación y señaló que la declaración de caducidad era una excepción a la normativa que rige exclusivamente en el caso de personas extranjeras que no disponen de autorización de residencia permanente. Recomendó a los ayuntamientos que establecieran garantías para respetar los valores y principios constitucionales y los derechos de las personas extranjeras, que, por su situación de vulnerabilidad y desconocimiento de los trámites, se encuentran en situación de grave vulnerabilidad. Entre las garantías que se señalaban, se destacaba la necesidad de efectuar un trámite de audiencia previo a la declaración

de caducidad. En el seguimiento realizado se ha podido constatar que los ayuntamientos remiten una comunicación previa a la declaración de caducidad. Aún con todo se han continuado recibiendo quejas por parte de personas extranjeras que mantenían su residencia en el domicilio en el que estaban inscritas en el padrón, pero que no habían tenido conocimiento de dicha comunicación previa. El Ararteko ha trasladado a los ayuntamientos la importancia del conocimiento fehaciente del contenido de cualquier comunicación y ha recomendado mayor diligencia en la notificación de las comunicaciones que permita su conocimiento por las personas destinatarias para evitar situaciones de indefensión.

En el año 2022, el Ararteko ha dirigido una recomendación al Ayuntamiento de Vitoria Gasteiz para que deje sin efecto la caducidad de la inscripción en el padrón del promotor de la queja y restaure el alta desde la fecha en que ordenó dicha baja. También ha recomendado que articule un mecanismo de coordinación entre el servicio municipal que gestiona el padrón municipal de habitantes y los servicios sociales municipales, que actúe de garantía y seguridad en los procedimientos de renovación padronal. En opinión del Ararteko, la remisión de cartas informativas, sin garantía de que lleguen a conocimiento del destinatario, no sería suficiente, especialmente en supuestos como el que fue objeto de la resolución, al afectar a una persona usuaria de los servicios sociales. Finalmente, el Ararteko considera que no concurría el supuesto que habilitaba al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz para declarar la caducidad de la inscripción padronal del promotor de la queja al haberse producido una modificación de la inscripción padronal, tras haber comunicado el interesado un cambio en el domicilio de residencia, por lo que el plazo de dos años para comunicar la renovación debe computarse desde la fecha en que se produjo la modificación de la inscripción. [Resolución del Ararteko, de 17 de octubre de 2022, que no ha sido aceptada.](#)

1.4. Quejas que se han abordado en otras áreas del Capítulo II de este informe

En el **Área de vivienda**, se pone de relieve que sigue en vigor el artículo 10 de la [Orden de 15 de octubre de 2012](#), lo que impide la inscripción en el Registro de Solicitantes de Vivienda Protegida “Etxebide” a las personas que se encuentren en situación administrativa irregular.

En el **Área de Educación** se ha recomendado al Departamento de Educación del Gobierno Vasco que la validez de los títulos académicos obtenidos en el extranjero por dos personas en cuanto al acceso a la lista de empleo temporal docente no universitario se determine siguiendo la conclusión del análisis de idoneidad que realice la comisión especializada prevista en la normativa mediante la aplicación de los criterios de concordancia establecidos con carácter general. [Resolución del Ararteko de 6 de abril de 2022, que ha sido aceptada.](#)

Otra queja afectaba a ayudas económicas que el Ayuntamiento de Ordizia viene concediendo a la cooperativa Jakintza ikastola, en particular sobre el convenio suscrito con dicha entidad en 2017. Esta petición se puso en relación con la realidad educativa de la localidad, en la que se produce un desequilibrio en la escolarización del alumnado en los centros sostenidos con fondos públicos de educación infantil y primaria, realidad ésta que había motivado una previa [recomendación](#) de esta institución al Departamento de Educación del Gobierno Vasco.

El Ararteko analiza el régimen de conciertos y las fuentes de financiación del centro educativo en relación con el grave desequilibrio en la escolarización del alumnado en los centros educativos sostenidos con fondos públicos de educación infantil y primaria, que fue objeto de la anterior recomendación y ha dirigido una recomendación al Ayuntamiento de Ordizia para que revise las ayudas económicas que se vienen concediendo al centro educativo Jakintza Ikastola con el fin de evitar la doble financiación de gastos que ya están contemplados en el sistema de conciertos educativos. [Resolución del Ararteko, de 24 de febrero de 2022, que ha sido aceptada.](#)

En el **área de Personas en Prisión**, se ha hecho mención a la posición del Ararteko respecto al cumplimiento de penas privativas libertad en el lugar de arraigo u origen, que mantiene como propuesta el de arraigo social de las personas migrantes en Euskadi y la necesidad de apertura de un módulo de primer grado.

En el **área de Salud** se siguen presentando quejas por personas extranjeras respecto al derecho universal de acceso a la asistencia sanitaria. Estas quejas hacen referencia, sobre todo, a que aprecian que desde los servicios de admisión de los centros sanitarios se ponen impedimentos administrativos o se niega la tramitación de la solicitud de asistencia sanitaria o la solicitud para la admisión al Programa de Protección de la Salud, y a que no se completa la atención prestada en las urgencias de los centros sanitarios.

1.5. Quejas remitidas a la Oficina del Defensor del Pueblo

1.5.1. Quejas relativas a la denegación de apertura de una cuenta de pago básica

En el año 2022 se han seguido derivando quejas de personas que trasladan la dificultad para abrir cuentas de pago básicas, siendo imprescindible disponer de una cuenta corriente para cualquier actividad económica o para percibir prestaciones sociales. El Defensor del Pueblo está llevando a cabo diferentes intervenciones con la Secretaría General del Tesoro y Financiación Internacional del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital con relación a las irregularidades que se están produciendo en algunas entidades bancarias con relación al derecho a acceder a

una cuenta de pago básica de las personas migrantes y solicitantes de protección internacional.

1.5.2. Quejas que afectan al retraso en la resolución de la solicitud de nacionalidad

Al igual que otros años se han recibido quejas con relación a la tardanza en la resolución de la solicitud de nacionalidad española. De conformidad con lo previsto en el artículo 11 del [Real Decreto 1004/2015, de 6 de noviembre](#), por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula el procedimiento para la adquisición de la nacionalidad española por residencia, el procedimiento deberá ser resuelto en el plazo máximo de un año desde que la solicitud haya tenido entrada en la Dirección General de Seguridad Jurídica y Fe Pública. La oficina del Defensor del Pueblo ha llevado a cabo numerosas intervenciones para promover una solución definitiva para los retrasos estructurales en los expedientes de nacionalidad y otros del Registro.

2. Contexto normativo y social

En este apartado destacamos algunas novedades de incidencia en la atención y en los derechos de las personas inmigrantes en el año 2022.

El Consejo de Ministros ha aprobado la [reforma del reglamento](#) de la [Ley Orgánica de Extranjería](#) para mejorar la incorporación al mercado laboral de las personas, reforma que favorece la permanencia de los estudiantes y actualiza las figuras de arraigo y reagrupación familiar e incluye una nueva figura de arraigo por formación. Asimismo, incorpora mejoras respecto a los requisitos exigidos para las personas trabajadoras autónomas y por cuenta ajena y algunos aspectos de la gestión administrativa.

El Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco ha abierto nuevas oficinas de la Red Vasca de Atención Jurídica en materia de extranjería Aholku Sarea facilitando su despliegue territorial.

En el año 2022 se ha aprobado el [VI Plan intercultural de Inmigración y Asilo 2022-2025](#) que comprende diversas medidas estratégicas: acciones relacionadas con el despliegue del Pacto Social Vasco para la Migración, relativas a la puesta en marcha de un Modelo Vasco de Acogida, relacionadas con la Estrategia Euskarri (centrada en la problemática de personas menores y jóvenes mayores de edad, hasta 21 años, y acciones centradas en las mujeres de origen extranjero. Asimismo, incluye medidas organizativas para la sincronización y coordinación de los agentes, instancias y organizaciones que trabajan en el ámbito de la ciudadanía, interculturalidad, inmigración y asilo; y finalmente, medidas programáticas: acciones en diversos ámbitos, así como acciones de apoyo económico para intervenir con colectivos que requieren atención por estar en especial situación de vulnerabilidad.

En el 2022 el Gobierno Vasco ha seguido insistiendo en el **traspaso iniciado de la competencia a la Comunidad Autónoma del País Vasco de las funciones y el servicio de inmigración** para poder ejecutar la legislación laboral en las autorizaciones de trabajo, la inspección y la sanción; así como para desempeñar las labores de acogimiento y atención sociosanitaria, orientación e integración social y lingüística de los inmigrantes que puedan llegar al País Vasco.

Tras la [decisión](#) del Consejo de Europa de 4 de marzo de 2022 por la que se constata la existencia de una afluencia masiva de personas desplazadas procedentes de Ucrania, la UE ha activado la [Directiva 2001/55/CE](#) sobre **protección temporal** a fin de ayudar a las personas que huyen de la guerra en Ucrania. Dicha directiva ofrece protección inmediata y un estatuto jurídico. La Comisión Europea ha acordado, además, determinadas [directivas operativas](#) para su aplicación por parte de los Estados miembros aclarando quiénes son las personas con derecho a la protección temporal, el contenido de determinados derechos, el ejercicio de la libre circulación, o especificando cómo actuar en el caso de menores, o bien proporcionando ayuda para la repatriación, en su caso.

El Gobierno Vasco ha puesto en marcha diversas iniciativas para ayudar a personas y familias ucranianas con estatuto de protección temporal y ha elaborado una [Guía de acogida](#) a personas desplazadas por la invasión de Ucrania.

El Ararteko, por su parte, ha desarrollado distintas actuaciones, algunas por propia iniciativa y otras en el marco de acción compartido con la Red Europea de Defensorías de Infancia ENOC, a la que también pertenece el Comisionado para la Observación de los Derechos del Niño y la Familia de Ucrania. El detalle de lo realizado se puede seguir en el apartado específico del Informe de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia.

En materia de lucha contra delitos de odio se ha acordado el [II Plan de acción de Lucha contra delitos de odio 2022-2024](#) del Ministerio de Interior. En Euskadi se ha elaborado una [Guía](#) de actuación local ante incidentes de odio racista, xenófobo, antigitano y LGTBfóbico por parte del Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco. Tiene por objeto orientar la actuación institucional de las entidades locales, ayuntamientos particularmente, ante incidentes racistas, xenófobos, antigitanos y LGTBfóbicos que se pongan en su conocimiento directo, se den entre agentes privados o particulares y hayan tenido lugar en el término municipal bien sea en el ámbito público o privado, con la finalidad de ofrecer una respuesta adecuada y proporcionada a las consecuencias que haya producido dicho acto en la víctima y en la convivencia comunitaria.

Es preciso destacar que en las primeras [conclusiones](#) del Defensor del Pueblo sobre lo sucedido en Melilla, el 24 de junio, en donde al menos 23 personas fallecieron y muchas otras sufrieron daños, la institución concluye que se efectuó un rechazo en frontera de 470 personas sin contemplarse las previsiones legales.

El Consejo de Europa ha elaborado una [recomendación](#) con relación a las expulsiones que están más allá de los límites del cumplimiento de los derechos humanos.

3. Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

3.1. Seguimiento de recomendaciones generales

Se menciona, por su interés, el [documento de conclusiones](#) del Ararteko de seguimiento de la recomendación general del Ararteko de 5 de junio sobre personas sin hogar y aportaciones a futuro, al que se hace mención en el área de Inclusión Social.

Entre las aportaciones dirigidas a la próxima actualización de la estrategia vasca para personas sin hogar se señalaba la importancia de tener presente los procesos migratorios por las necesidades específicas que presentan y por las dificultades de las personas inmigrantes para acceder y permanecer en situación administrativa regular. Además, se resaltaba la necesidad de una adecuada orientación jurídica para avanzar en el proceso de inclusión social y la importancia de impulsar medidas de colaboración y coordinación entre el Gobierno Vasco y la Administración General del Estado.

3.2. Reuniones con administraciones públicas, servicios públicos y organizaciones sociales

3.2.1. Reunión con personal de la Oficina del Defensor del Pueblo

En la reunión mantenida se debatió sobre la problemática derivada de las dificultades para la inscripción en el padrón por obstáculos en la obtención del pasaporte (mujeres en situación de riesgo de trata por explotación sexual), sobre las dificultades de documentación de niños y niñas en situación de desamparo por la falta de reconocimiento de medidas parentales/de protección españolas por parte de representaciones diplomáticas europeas principalmente cuando sus progenitores son originarios de Estados que no forman parte de la UE (terceros Estados), con relación a la importancia de la identificación electrónica de la población extranjera con pasaporte, así como de los problemas derivados de las devoluciones en frontera con Francia y la preocupación por el perfil étnico de las mismas. En Francia en los últimos años se han intensificado las medidas del control migratorio y ha aumentado la presencia policial, en los puentes internacionales y en las estaciones de los ferrocarriles. Al igual que en otras fronteras, su cierre no disuade a las personas de

cruzarla, lo que hace que este año Euskadi haya vivido de cerca las consecuencias trágicas en la vida de las personas, habiendo fallecido 7 personas en el 2021 y 2 en el 2022 como consecuencias de las limitaciones de la movilidad de personas procedentes de terceros países.

3.2.2. Reunión con la asociación Islamaren adiskideak

Por parte de la asociación se puso en conocimiento del Ararteko las dificultades que tenían las familias musulmanas para que sus hijos e hijas recibieran la enseñanza de la asignatura de religión por no disponer de información por parte del centro educativo, por lo que el sindicato del profesorado es quien se encarga de ofrecer la información a las familias. Al haber un plazo reducido para formalizar la matrícula, la información adecuada y en plazo es importante para que pueda cumplimentarse la solicitud y planificarse su impartición por el Gobierno Vasco en el siguiente curso académico. Según señalaron en la reunión, la impartición de esta asignatura es vista con recelo e incluso algunos centros educativos desalientan a las familias para que presenten la solicitud. En el área de Educación del capítulo II de este informe se ha reflejado también esta problemática. Asimismo, informaron de las limitaciones que sufren para el ejercicio del derecho a la libertad religiosa de los creyentes musulmanes vascos y vascas.

3.2.3. Reunión con la asociación Harresiak Apurtuz

En la reunión se pusieron de relieve las dificultades relativas a los trámites electrónicos con la administración, que afecta especialmente a las solicitudes de autorización de residencia inicial, que exige su presentación presencial salvo que se acuda a profesionales colegiados con convenio para ello, lo que conlleva un gasto económico. A ello se añade el problema de la brecha digital. La ausencia de identificación electrónica en el caso de personas que únicamente disponen de pasaporte como documento de identificación está dificultando las relaciones con las administraciones públicas.

Asimismo, se debatió sobre la problemática relativa a la denegación a abrir cuentas de pago básicas y la importancia de su resolución.

4. Síntesis de las actuaciones del área

4.1. El Ararteko tramita un elevado número de quejas que afecta a personas inmigrantes en las áreas vinculadas a derechos sociales, principalmente, inclusión social, educación y vivienda, como se ha mencionado en el apartado correspondiente. Las administraciones públicas vascas no diferencian para el acceso a derechos, prestaciones y servicios por el hecho de encontrarse en situación administrativa irregular, salvo para el acceso al Registro de solicitantes de

vivienda de protección pública y con relación a determinadas valoraciones y prestaciones derivadas de las mismas, como es la valoración de discapacidad y dependencia. La transferencia del IMV también ha supuesto un trato diferenciado, al exigir el requisito de disponer de autorización de residencia por parte de todas las personas que forman parte de la unidad de convivencia.

Además, la situación de las personas inmigrantes provoca que, en ocasiones, tengan mayores dificultades para cumplir determinados requisitos previstos en la normativa, como el plazo de inscripción en el padrón municipal requerido para acceder a determinadas prestaciones o el certificado de bienes en el país de origen, documento que en el año 2022 ya no se configura como una *conditio iuris* para el acceso al derecho a la renta de garantía de ingresos, lo que se valora de manera muy positiva.

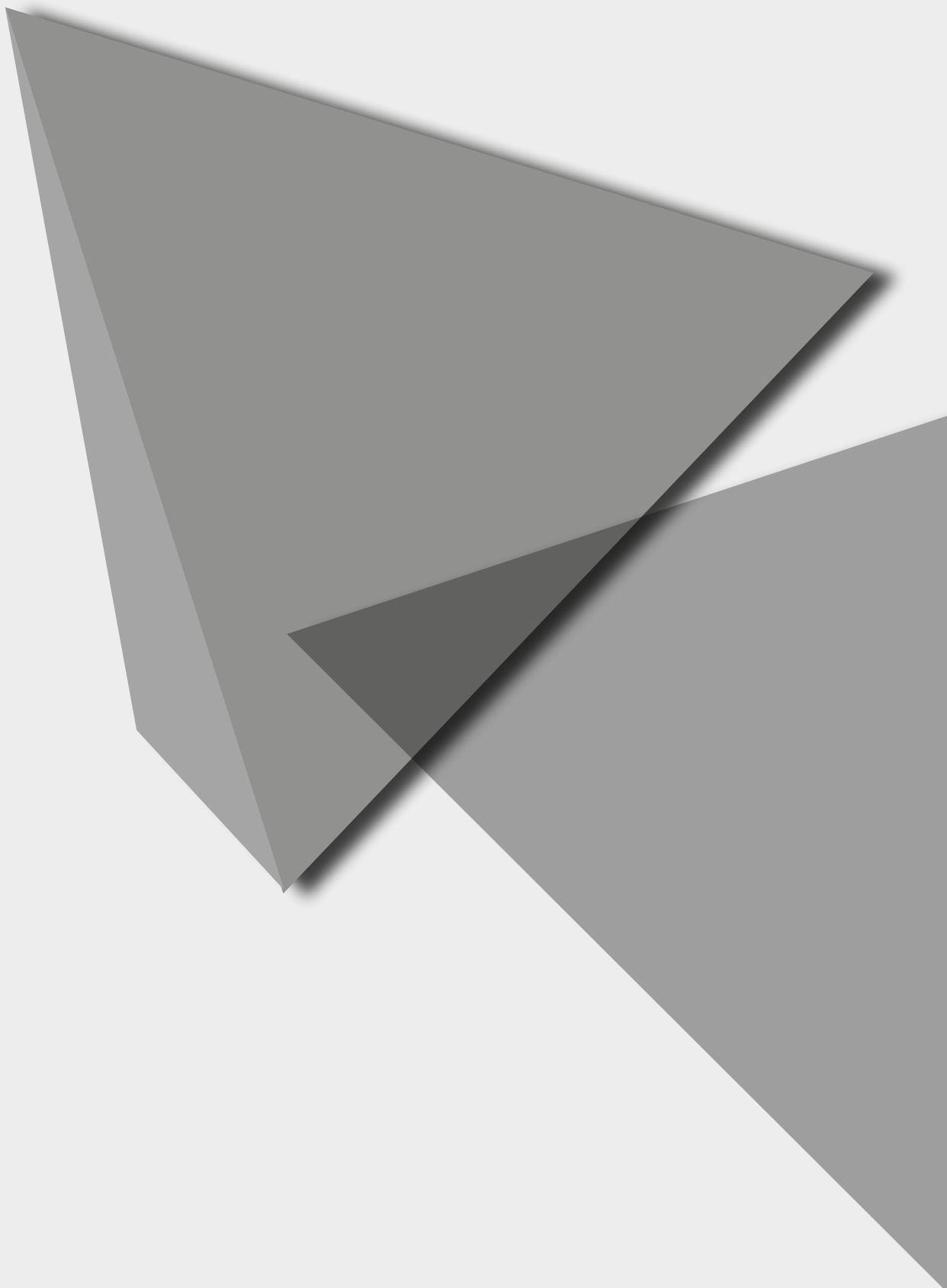
Asimismo, se menciona, con preocupación, la necesidad de llevar a cabo medidas efectivas para hacer frente al sinhogarismo en la próxima actualización de la estrategia vasca para personas sin hogar, que afecta, de manera más intensa, a la población extranjera y que debe incorporar la perspectiva de género.

4.2. Se han seguido recibiendo quejas por parte de jóvenes migrantes sin referentes familiares, por lo que se estima necesario el cumplimiento de las recomendaciones que contiene el **estudio** que elaboró el Ararteko en el 2021 “**Jóvenes migrantes sin referentes familiares en Euskadi**”. La especial vulnerabilidad de estos jóvenes exige insistir en la importancia del cumplimiento de las acciones y medidas previstas en los diferentes programas que se han acordado por parte de las administraciones públicas vascas. El Ararteko valora de manera positiva el esfuerzo que en este sentido están realizando las administraciones públicas vascas. La situación de precariedad y debilidad en la que se encuentran, sin apoyo familiar, les hace ser vulnerables a abusos y a daños múltiples, que determinarán de manera inexorable su futuro, si no hay una intervención pública.

4.3. Este año se han recibido varias quejas que afectan a la caducidad de la inscripción en el padrón municipal por su no renovación en los casos de personas extranjeras sin autorización de residencia de larga duración. El Ararteko en sus intervenciones ha recordado el contenido de la recomendación general *Consideraciones sobre el procedimiento de los ayuntamientos para acordar la inscripción y la caducidad de las inscripciones padronales y la cesión de datos a otras administraciones públicas de las personas extranjeras no comunitarias*” en la que recomendaba a los ayuntamientos que establecieran el trámite de audiencia previo a la declaración de caducidad. Aunque los ayuntamientos, habitualmente, suelen remitir una comunicación previa, en ocasiones, las personas no tienen conocimiento fehaciente de la obligación de renovar, ni de la comunicación o resolución que acuerda la baja, por lo que, en opinión del Ararteko, deberían establecerse mecanismos complementarios y desarrollar mayor diligencia en las notificaciones para asegurar su recepción.

4.4. Entre las preocupaciones del presente año, se deben destacar, la necesidad de protección a las personas refugiadas, tanto procedentes de Ucrania, como de otros lugares, y la importancia y validez de las diferentes iniciativas que se han puesto en marcha por las administraciones públicas vascas (destacando la fórmula del patrocinio comunitario). Se pone de relieve el sufrimiento humano que acompaña a los movimientos migratorios, por las devoluciones en frontera o los riesgos para la integridad o la vida y las vulneraciones de derechos que sufren las mujeres, los niños y niñas y otras personas vulnerables en el cruce de fronteras.

4.5. El cumplimiento de **VI Plan intercultural de Inmigración y Asilo 2022-2025**, así como el **traslado de la competencia** en funciones y servicio de inmigración a la CAE ya acordado, se tornan imprescindibles para poder llevar a cabo una política de acogida e inclusión social y laboral y para garantizar los derechos humanos de las personas inmigrantes en Euskadi.



Lesbianas, gays, bisexuales, transexuales e intersexuales (personas LGBTI)

Capítulo

III

7

Antecedentes



El trabajo que la institución del Ararteko desarrolla en esta área se fundamenta en el principio de igualdad de todas las personas y, en especial, en la prohibición de discriminación por razón de la orientación sexual e identidad de género, principio consagrado, con carácter general, en el [artículo 14 de la Constitución](#), así como en otros instrumentos internacionales, en especial el artículo 14 del CEDH y el [PROTOCOLO N.º 12](#) al Convenio, sobre prohibición general de discriminación, ratificado por España en 2005. Igualmente, el Ararteko se apoya, como guía orientadora, en lo dispuesto en los [Principios de Yogyakarta](#), sobre aplicación de la legislación internacional de derechos humanos en relación con la orientación sexual y la identidad de género. También son estándares de referencia para esta institución las decisiones, directrices y orientaciones de los organismos europeos e internacionales que trabajan por los derechos de lesbianas, gais, bisexuales, transexuales e intersexuales.

La orientación sexual o la identidad de género no pueden ser causa de discriminación, y los poderes públicos vascos están obligados a remover los obstáculos que impidan que la igualdad de todas las personas sea real y efectiva.

El trabajo en esta área se basa en la defensa de la dignidad humana y del derecho humano a la libre orientación sexual e identidad de género de todas las personas. El Ararteko quiere asegurar el ejercicio igual y pleno de todos los derechos ciudadanos de las personas LGBTI. Para ello se

pretende promover que las administraciones públicas vascas refuercen las medidas y actuaciones encaminadas a eliminar cualquier causa de discriminación de estas personas y a lograr que sus derechos se ejerzan en condiciones de igualdad. La actividad del Ararteko se orienta a los siguientes objetivos:

- Vigilar que las administraciones públicas vascas integren en toda su actividad el pleno respeto a la igualdad y no discriminación por razón de orientación sexual e identidad de género, también en su dimensión positiva, que les obliga a emprender las acciones positivas necesarias para eliminar los obstáculos existentes para alcanzar la igualdad real y efectiva.
- Promover en el conjunto de la sociedad vasca una cultura de no discriminación y pleno respeto a los derechos de diversidad afectivo-sexual y de género, difundiendo el conocimiento y la sensibilización hacia las demandas de estas personas.
- Denunciar y combatir públicamente cualquier manifestación de fobia -incluido el discurso de odio- hacia las personas LGBTI.

1. Quejas destacadas

En 2022 no ha habido quejas destacables en esta área, lo que puede atribuirse, sin duda, al hecho de que en el ámbito de la actividad administrativa no se detectan fácilmente situaciones abiertas de discriminación o preterición de las personas por razón de su orientación sexual o identidad de género, que sí pueden producirse con mayor frecuencia, en cambio, en el ámbito de las relaciones entre particulares, que escapan al control directo de esta institución. En todo caso, se espera que el nuevo marco legal estatal de protección de este colectivo frente a la discriminación y discurso de odio, al que se hace referencia más adelante, que se pondrá en marcha el próximo año, genere herramientas mejor diseñadas para favorecer la expresión de las demandas de este colectivo y pueda dar lugar con ello a una mayor movilización ciudadana sobre los asuntos que afectan a sus derechos.

2. Contexto normativo y social

2.1. El contexto vasco

Por lo que respecta al **ámbito vasco**, finalizado 2022, continúa pendiente la actuación legislativa prevista en el [Programa de Gobierno para la legislatura 2020-2024](#) (XII Legislatura), en lo referido al compromiso (nº 96) de promover políticas contra la discriminación por orientación sexual. En concreto, se posterga nuevamente la [modificación de la Ley 14/2012 de no discriminación por motivos de identidad de género y de reconocimiento de las personas transexuales](#), que está aún en comisión parlamentaria, y la adopción por el Consejo del Gobierno Vasco, y su ulterior remisión al Parlamento Vasco, del proyecto de *“Ley Integral de Igualdad en la Diversidad y lucha contra la discriminación por orientación sexual”* (compromiso nº 96, iniciativa 1), cuyo objeto es regular los principios, medidas y medios destinados a garantizar plenamente el derecho a la igualdad real y efectiva de las personas LGTBI, mediante la prevención, corrección y eliminación de toda discriminación por razones de orientación sexual, expresión e identidad de género y características sexuales, en los sectores públicos y privados, en cualquier etapa de la vida y en cualquier ámbito, en particular, en las esferas civil, laboral, social, sanitaria, educativa, económica y cultural. Con el desarrollo de estas iniciativas, el marco legislativo vasco podría incorporar las recomendaciones de mecanismos europeos e internacionales en la materia, y así alcanzar los estándares adecuados de reconocimiento y protección. Además, ello permitiría también integrar una visión transversal y actualizada de las demandas del colectivo de personas LGTBI, y armonizar las leyes vascas con el mencionado proyecto de ley estatal para la igualdad de las personas trans y derechos LGTBI y, en su caso, desarrollar algunos de sus aspectos, ante su inminente aprobación definitiva.

En el entorno social, a pesar de mostrarse abierta a la diversidad sexual y de género, la sociedad vasca no parece ser ajena a la problemática de la discriminación y odio que sufren las personas LGTBI en su vida cotidiana. El [barómetro de Ikuspegi publicado en 2022 sobre percepciones y actitudes hacia la diversidad sexual y de género en la CAE](#) da cuenta de las dificultades añadidas en la búsqueda de empleo de las personas LGTBI. Además, el estudio señala la persistencia de actitudes nocivas y de gravedad respecto a este colectivo, cuando más de la mitad de la población vasca declara haber escuchado o presenciado comentarios negativos o rumores sobre alguien debido a su orientación sexual y/o identidad sexual o de género; un 42,5% de la población también declara haber escuchado o presenciado insultos (como “maricón”, “bollera” o “travelo”); otro 17,9% manifiesta haber tenido conocimiento de amenazas; el 13,5% de agresiones físicas; y el 7,1% de acoso laboral.

En este contexto, los poderes públicos tienen el deber y la responsabilidad de poner los medios adecuados para combatir explícitamente cualquier discriminación y acto o discurso de odio contra las personas LGTBI que golpee nuestra sociedad.

La [Recomendación CM/Rec\(2010\)5 del Comité de Ministros del Consejo de Europa](#) destaca que los Estados miembros deberían velar por que se recopilen y analicen datos pertinentes sobre la prevalencia y naturaleza de la discriminación y la intolerancia por motivos de orientación sexual o identidad de género y, en particular, sobre los delitos de odio y otros incidentes motivados por el odio relacionados con la orientación sexual o la identidad de género. En el plano europeo hay un sentir generalizado de que existe una clara falta de información y datos que desagreguen a las personas encuestadas conforme a su orientación sexual, identidad de género o características sexuales, con el objeto de diseñar medidas antidiscriminatorias, ante la necesidad de poner el foco en la violencia concreta dirigida contra las personas LGTBI y de crear instrumentos legales para responder al discurso de odio y delitos de odio que tiene como objetivo a las personas LGTBI.

Atendiendo a dicha responsabilidad, en 2022 el Ararteko ha puesto en marcha la financiación para la elaboración de un estudio sobre actitudes y discurso de odio contra las personas LGTBI, que permita diseñar medidas concretas antidiscriminatorias en defensa de este colectivo.

2.2. Medidas más relevantes en el ámbito estatal

En el **ámbito estatal**, 2022 cerró a las puertas de la aprobación definitiva del [Proyecto de Ley para la igualdad real y efectiva de las personas trans y para la garantía de los derechos LGTBI](#), con su aprobación por el Congreso de los Diputados, el 22 de diciembre, y pendiente de su discusión en el Senado. Este nuevo marco normativo pretende encauzar la demanda expresada por los colectivos LGTBI de contar con una ley estatal transversal, aplicable tanto al ámbito público como el privado, que ampare sus derechos frente a las variadas situaciones de preterición en que pueden encontrarse por causa de su orientación sexual o identidad de género. Así, aunque no exento de controversia, el proyecto de ley recoge la llamada “autodeterminación de género” de las personas transexuales, por la que se exime la obligación de presentar un diagnóstico médico o psicológico para el reconocimiento jurídico de una nueva identidad sexual, y se niega la necesidad de modificación de la apariencia o función corporal de la persona a través de procedimientos médicos, quirúrgicos o de otra índole. Se afianza la equiparación del derecho de las personas extranjeras al cambio registral en pie de igualdad con las personas españolas y, en el caso de las personas menores de edad, el ejercicio de dicho derecho presenta requisitos adicionales de acompañamiento entre dos horquillas de edad entre los 12 y los 16. Además, se modifica el Código Civil para equiparar a las parejas homosexuales con las heterosexuales en la posibilidad de filiación no matrimonial por declaración conforme, y se otorgan derechos a las personas intersexuales para decidir sobre la atención sanitaria a recibir. Debe destacarse igualmente el amparo de los derechos de las

personas LGBTI frente al discurso de odio en el ámbito de los medios de comunicación social e internet y el deporte.

Durante su tramitación, el proyecto de ley ha suscitado críticas desde diversos sectores que ponen en duda, entre otras cuestiones, que la propuesta normativa ofrezca una protección adecuada a las personas que no se sienten identificadas con su sexo biológico –especialmente a los niños y niñas– con la eliminación del requisito de informe o diagnóstico médico para poder solicitar la rectificación registral de la mención relativa al sexo. También se han alzado significativas voces críticas desde algunos sectores feministas, que alegan que muchas de las disposiciones de este proyecto de ley colisionan con los derechos de las mujeres.

Este nuevo marco legal pretende seguir la línea trazada por la [Estrategia para la Igualdad de las Personas LGBTIQ 2020-2025](#) de la UE, distribuida en cuatro pilares: (I) luchar contra la discriminación, (II) garantizar la seguridad, (III) construir sociedades inclusivas, y (IV) liderar el movimiento a favor de la igualdad por todo el mundo. Con el fin de impulsar la implementación de la estrategia, en 2022 la UE ha lanzado una [guía para la elaboración de estrategias y planes de acción por los Estados miembros que impulsen la igualdad de las personas LGBTI](#).

En lo que respecta a la seguridad de las personas LGBTI, el Gobierno de España en su [declaración institucional](#) con motivo del 17 de mayo, Día Internacional contra la homofobia, la transfobia y la bifobia, sigue alertando sobre el elevado índice de delitos de odio motivados por la orientación sexual e identidad de género de la víctima, siendo éste el segundo motivo más representado entre los delitos de odio en 2022. En respuesta a lo anterior, se ha aprobado el [II Plan de acción de lucha contra los delitos de odio 2022-2024](#) para las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado, donde el eje principal es la “asistencia y apoyo a las víctimas de delitos de odio.

En la esfera de la protección internacional, a raíz de la guerra en Ucrania, el ejecutivo estatal ha centrado sus esfuerzos en ofrecer protección y recursos (formación especializada a personal de recepción y acogida, divulgación de información culturalmente adaptada sobre derechos y recursos específicos) a las personas LGBTI que llegaron a España huyendo de conflictos, y de la persecución por su condición de LGBTI.

2.3. Medidas destacables en el ámbito europeo

En el **ámbito europeo** debemos destacar la [reciente iniciativa de la Comisión Europea](#), anunciada por su presidenta en diciembre de 2022, para crear un Certificado Europeo de Parentalidad válido en los 27 Estados miembros de la UE, que tiene por objeto facilitar los trámites administrativos de las familias que se muden a otros países de la Unión, incluso en aquellos países cuyos derechos no estén reco-

nocidos. Para ello, la Comisión Europea ha adoptado una [propuesta de reglamento](#) destinada a crear un Certificado Europeo de Parentalidad y a armonizar la legislación de los Estados miembros, relativa a reconocimiento de decisiones sobre filiación y parentalidad, con objeto de que la paternidad y maternidad establecida en un Estado miembro de la UE sea reconocida en todos los demás, sin ningún procedimiento especial. Así, el mencionado certificado europeo facilitaría los trámites necesarios para conseguir este objetivo y ayudar así a reconocer los derechos de los hijos e hijas de padres y madres del mismo sexo en todo el territorio europeo.

El reconocimiento legal de los derechos de los hijos e hijas de parejas homosexuales no es una realidad en toda la UE, pues los Estados miembros tienen diferentes legislaciones nacionales sobre la jurisdicción, la ley aplicable y el reconocimiento en el ámbito de la filiación de los hijos e hijas con sus padres y madres. Según la Comisión Europea, esta realidad puede presentar obstáculos jurídicos para las familias que se mueven de un Estado a otro (por ejemplo, en casos de sucesión, derecho a recibir una pensión alimenticia o derechos de custodia en caso de divorcio), especialmente para las familias que se encuentren en situación transfronteriza. Sin duda, el desarrollo y la aplicación de esta nueva regulación europea podrán impactar muy positivamente en estos casos.

3. Otras actuaciones del área

En 2022, la actividad externa del Ararteko ofreció la posibilidad de compartir con defensorías del pueblo de otros países el trabajo que la institución del Ararteko lleva a cabo en materia de protección de personas LGBTI. En noviembre de 2022, en el marco de la Asamblea General y Congreso anual de [Federación Iberoamericana de Ombudsman](#) (FIO) (ver más en Capítulo IV), el [Ararteko participó](#), a través de su adjunta, como ponente en el panel sobre la protección reforzada para grupos de atención prioritaria, para explicar el papel del Ararteko en la defensa y protección de los derechos de las personas LGBTI. En su [ponencia](#), la adjunta al ararteko puso en valor la protección reforzada que merecen las personas LGBTI en virtud del principio de igualdad, tanto formal como material, y la prohibición de discriminación, en la medida en que estas personas se han visto históricamente estigmatizadas, preteridas y discriminadas por motivo de su orientación sexual e identidad de género. La institución del Ararteko quiso recordar la obligación que se desprende del derecho de igualdad, en su vertiente material, para que los poderes públicos adopten una postura proactiva para eliminar los obstáculos que impidan el ejercicio libre e igual de los derechos, y promuevan acciones positivas en esa dirección. Ante la actuación de las administraciones, se plantea al deber de las defensorías de velar por el cumplimiento de la igualdad formal y material de las personas LGBTI, siendo para ello de crucial importancia que las defensorías del pueblo asuman un papel proactivo en la protección y defensa de estas personas, en cumplimiento

del mandato que contemplan los estándares internacionales, como los [Principios de Venecia](#).

En este sentido, se destacó que desde esta institución llevamos años trabajando en el ámbito del impulso, promoción y sensibilización de los derechos de las personas LGTBI, así como velando para que las administraciones públicas vascas intensifiquen su actividad y emprendan acciones positivas hacia la igualdad ([proyectos europeos](#) para la promoción de la diversidad familiar, así como acciones en las escuelas con objeto de combatir los prejuicios y la discriminación contra la diversidad afectivo-sexual en la infancia; elaboración de [informes](#) para promover una cultura de no discriminación y pleno respeto a los derechos; y la denuncia y lucha contra los contextos que puedan dar lugar a cualquier manifestación de fobia.

4. Síntesis de las actuaciones del área

Aunque en 2022 el Ararteko no ha recibido quejas destacables relativas a los derechos de las personas LGTBI, sí considera que se trata de un colectivo que merece una especial atención en las políticas públicas, en aras de una mejora de la situación de sus derechos y de una mayor inclusión de la diversidad en todos los ámbitos sociales, económicos y culturales.

Los poderes públicos no pueden desconocer la persistencia de una preterición social real de las personas por el hecho de su orientación sexual o identidad de género, y deben por ello continuar reforzando sus políticas y medidas que, alineadas con los estándares internacionales de derechos humanos, promuevan la igualdad real y efectiva de las personas LGTBI y la lucha contra toda forma de discriminación. En ese marco de refuerzo de las políticas públicas debe incardinarse la iniciativa legislativa estatal, actualmente a punto de aprobación definitiva por el Senado, así como las iniciativas vascas orientadas a combatir la discriminación, que servirán como herramientas mejor diseñadas para hacer frente al discurso de odio contra las personas LGTBI y poder ofrecer, en última instancia, mayores cotas de protección de sus derechos. Con el desarrollo de estas iniciativas, el marco legislativo vasco podría incorporar las recomendaciones de mecanismos europeos e internacionales en la materia, y así alcanzar los estándares adecuados de reconocimiento y protección. Además, ello permitiría también integrar una visión transversal y actualizada de las demandas del colectivo de personas LGTBI, y armonizar las leyes vascas con el mencionado proyecto de ley estatal para la igualdad de las personas trans y derechos LGTBI y, en su caso, desarrollar algunos de sus aspectos, ante su inminente aprobación definitiva.

A la vista de los datos publicados por el [barómetro de Ikuspegi publicado en 2022 sobre percepciones y actitudes hacia la diversidad sexual y de género en la CAE](#), que

da cuenta de las dificultades añadidas en la búsqueda de empleo de las personas LGTBI y señala la persistencia de actitudes nocivas y de gravedad entre la población respecto a este colectivo, resulta necesario actuar sobre la conciencia ciudadana y sus valores, y poner en valor la diversidad sexual, de género y familiar, desde la convicción de que la inclusión de la diversidad fortalece a nuestras sociedades. En esa labor de sensibilización social, el Ararteko se propone llevar a cabo un estudio sobre las actitudes de la sociedad vasca en lo que respecta al discurso de odio o las actitudes LGTBI-fóbicas, que permita conocer cuáles son las debilidades sociales en Euskadi sobre las que es preciso incidir con medidas públicas debidamente orientadas. En todo caso, esta institución considera que debe reforzarse el respaldo público a las organizaciones de la sociedad civil que trabajan por los derechos de este colectivo, en la medida en que su trabajo puede actuar sinérgicamente con las medidas públicas que se articulen para promover la plena aceptación social de la diversidad LGTBI.

Aunque en Euskadi las condiciones de vida de las personas LGTBI son, sin duda, mejores que en otros lugares del mundo, no cabe olvidar que, en general, la vivencia de la diversidad en la orientación sexual y en la identidad de género condiciona seriamente los derechos de estas personas, que están sobrerrepresentadas en los rangos de pobreza y experimentan con mayor frecuencia problemas de acceso a un empleo digno, a la vivienda y a la salud.

Sin perjuicio de la importancia de que, para abordar medidas que mejoren esa situación, se agilice la tramitación de una ley vasca integral sobre los derechos de las personas LGTBI en Euskadi o, en su caso, de una ley transversal de igualdad y contra la discriminación, lo cierto es que, atendiendo a las recomendaciones europeas, una medida que puede ayudar a detectar mejor la situación real de las personas LGTBI en Euskadi y a conocer de una manera sistemática y contrastada sus concretas demandas es la articulación de fórmulas de participación directa de la sociedad civil organizada en el diseño y evaluación de las decisiones públicas que conciernen a estos colectivos. Para ello sería muy conveniente agilizar la creación de órganos de participación directa en las distintas administraciones vascas, tal y como ya se está haciendo en otros contextos territoriales.

Personas mayores y personas en situación de dependencia

Capítulo

III

8

Antecedentes



Como en ejercicios anteriores, el Ararteko ha abordado las actuaciones en el ámbito de las personas mayores y en situación de dependencia en dos direcciones, en algunos casos coincidentes. Por un lado, la atención prestada por los servicios sociales y sociosanitarios a las personas en situación o en riesgo de dependencia, independientemente de su edad. Así, todas las quejas recibidas sobre esta cuestión se contabilizan en esta área, aunque las concernientes a personas con discapacidad (menores de 65 años) sean objeto de un análisis más detenido e integral en el apartado III.3, relativo a las personas con discapacidad, y el análisis cualitativo respecto a los niños y niñas dependientes que se realiza en el informe de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia.

En segundo lugar, el área también se interesa por todas las cuestiones que afectan específicamente a personas mayores, entre ellas la dependencia. Hay que tener en cuenta que los nuevos enfoques basados en los derechos humanos

(principio de la titularidad de los derechos) tratan de poner el énfasis en el empoderamiento de las personas mayores, considerándolas como sujetos de derecho y no solo beneficiarias de la asistencia social.

Según los datos proporcionados recientemente por el EUS-TAT, la población de 65 y más años se ha multiplicado por 2,5 veces en Euskadi entre 1981 y 2021, llegando al 23% del total.

Por lo tanto, nuestra Comunidad Autónoma no es ajena al profundo proceso de cambio que se viene produciendo en las sociedades desarrolladas como consecuencia del incremento de la esperanza de vida y el envejecimiento de la población; los avances que se han producido en materia de igualdad que han permitido la incorporación de las mujeres al mercado laboral modificando las estructuras de la red familiar de apoyo así como el incremento de las situaciones de soledad; y, como apuntábamos en el párrafo anterior, los nuevos enfoques en derechos humanos. Todos estos factores están provocando cambios en la definición de las políticas sociales y, en concreto, en los modelos de atención a las personas mayores, especialmente a los que se encuentran en situación de dependencia y requieren de apoyos y cuidados de larga duración.

No cabe duda de que el impacto que ha supuesto la COVID-19 en estos últimos años sobre el colectivo de las personas mayores ha contribuido, más si cabe, a reflexionar en torno a los nuevos paradigmas de atención. Los diversos estudios e informes científicos que se han realizado para valorar la incidencia de la grave crisis sanitaria que hemos padecido, han dejado al descubierto importantes déficits tanto en la atención residencial como en las necesidades de las personas mayores para afrontar la dependencia en su domicilio.

1. El área en cifras

En el presente ejercicio se han recibido en esta área un total de 37 expedientes de queja, cifra que se corresponde con el número de asuntos tratados en este ámbito en los años anteriores a la irrupción de la COVID-19 en el año 2020. En este sentido, hemos de apuntar que en este último ejercicio únicamente se ha recibido una queja que tenía que ver con las restricciones adoptadas en el régimen de visitas en una residencia de personas mayores como consecuencia de un brote producido por la pandemia.

El resto de las reclamaciones han tenido por objeto diversas cuestiones: la denegación de prestaciones por incumplimiento de los requisitos para acceso a prestaciones o por incumplimiento de las obligaciones derivadas de la concesión de la ayuda; la disconformidad con la valoración del grado de dependencia, o denegaciones de traslado de residencia, así como por la falta de plazas en recursos asistenciales.

De los expedientes tramitados, en 8 de ellos la administración contra la que se dirigían las quejas ha sido el Departamento de Políticas Sociales de la Diputación Foral de Álava, 17 respecto del Departamento de Acción Social de la Diputación Foral de Bizkaia y 6 referidas al Departamento de Políticas Sociales de la Diputación Foral de Gipuzkoa. También se ha recibido quejas (un caso en cada consistorio) por actuaciones de los ayuntamientos de Bilbao, Donostia/San Sebastián, Mungia, Mutriku y Vitoria-Gasteiz.

2. Quejas destacadas

2.1. Como en ejercicios anteriores se siguen recibiendo quejas que muestran disconformidad con la **valoración de la dependencia**. En esta cuestión, el Ararteko informa a las personas reclamantes de su falta de competencia para llevar a cabo una valoración distinta al respecto, ya que se trata de un supuesto de discrecionalidad técnica de la administración, para el que la institución no dispone de capacidad o elementos de juicio necesarios para poder emitir una opinión diferente sobre los aspectos relativos al diagnóstico técnico. No obstante, se orienta a las personas reclamantes a solicitar el informe técnico de la aplicación del Baremo para la Valoración de la Dependencia (BVD) (en caso de que no haya sido ya aportado con la resolución administrativa donde se recoge el grado de dependencia asignado), con el fin de que puedan indicar expresamente a la administración con la valoración de qué tareas o frecuencias no están de acuerdo, pues difícilmente una revisión de la valoración genérica, sin modificación de las puntuaciones asignadas a cada ítem, dará valoraciones distintas.

Asimismo, hemos recibido quejas por la demora en la tramitación de los expedientes de reconocimiento de la situación de dependencia y de revisión del grado reconocido. A modo de ejemplo, hemos de referirnos a la queja formulada por una vecina de Zarautz en la que denunciaba la ausencia de respuesta (más de cuatro meses) por parte del Depar-

tamento de Políticas Sociales de la Diputación Foral de Gipuzkoa sobre la solicitud de valoración de dependencia que había formulado. En el informe que el citado Departamento facilitó al Ararteko, se pudo constatar que el plazo total del procedimiento había sido de más de tres meses, si bien la mayor parte de ese retraso correspondía a la obtención de la información de salud que debía ser remitida por Osakidetza y que resultaba necesaria para poder llevar a cabo la valoración. La Diputación Foral de Gipuzkoa tiene establecido en el procedimiento de valoración que, tras la recepción de la solicitud en el Departamento, se formule la petición de la información sanitaria a Osakidetza, mediante un sistema electrónico. La solicitud llega a la OSI (Organización sanitaria integrada) correspondiente al municipio de empadronamiento de la persona solicitante y, desde la OSI se abre una cita no presencial al médico o médica de familia de la persona solicitante, para que cumplimente un cuestionario de salud específicamente diseñado para recoger toda la información necesaria y relevante para realizar la valoración, y para que se adjunte, en su caso, los informes de especialista que obren en la historia clínica y que se consideren relevantes. Una vez que la persona facultativa cumplimenta el informe, se remite por el sistema informático al Departamento de Políticas Sociales de la Diputación Foral de Gipuzkoa, quien lo incorpora al expediente, y prosigue con la tramitación del proceso de valoración.

Desde la propia entidad foral se indicaba que la situación de pandemia y la saturación que durante la misma estaban padeciendo los servicios públicos de salud, tanto los hospitalarios como los de atención primaria, habían podido incidir en el retraso ocasionado.

Sobre este particular, la Diputación foral informaba de que: *“El sistema, que permite obtener los informes de salud mediante la comunicación entre administraciones, es fruto del trabajo colaborativo llevado a cabo entre el departamento de políticas sociales de la Diputación Foral de Gipuzkoa y Osakidetza. De esta manera se evita a la ciudadanía el trámite que se tenía que hacer en el sistema anterior, y que era el de solicitar previamente consulta con su médico/a de familia o especialista para la obtención de dichos informes de salud, ya que debía adjuntarlos en el momento de realizar la solicitud de valoración en los servicios sociales de base. Este sistema, en su formato actual fue implantado en 2017, si bien todavía no se ha incorporado la OSI Bidasoa, y en estos momentos se está incorporando la OSI Tolosaldea.*

En el sistema anterior el plazo necesario para la obtención de esos informes en ningún caso era imputable al departamento de políticas sociales ya que debía de obtenerlos la propia persona que solicitaba la valoración con carácter previo a la solicitud.

A juicio del Ararteko el sistema actual previsto por la Diputación Foral de Gipuzkoa en el procedimiento para la valoración de la dependencia está propiciando una mejor atención de los derechos de la ciudadanía, evitando que tengan que realizar trámites que resultan posibles con una adecuada coordinación entre administraciones.

2.2. Se recibieron dos quejas relacionadas con la gestión del Servicio de Ayuda Domiciliaria (en adelante SAD) gestionado por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

En ambos casos, el Ararteko pudo comprobar que se habían producido algunas desavenencias con los horarios previstos para el desarrollo del servicio, así como respecto de las funciones o servicios designados, con motivo del cambio producido en la gestión del SAD en Vitoria-Gasteiz. A partir del 1 de enero de 2022, este servicio es asumido por el Ayuntamiento de acuerdo con el marco establecido por el [Decreto 185/2015, de 6 de octubre](#), de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales. Los desajustes del SAD producidos fueron resueltos adecuadamente.

2.3. La tramitación de una queja relativa al retraso en el acceso a una vivienda comunitaria de una persona valorada con Grado I de dependencia, cuya vivienda no reunía las condiciones de accesibilidad, en el término municipal de Bilbao, ha permitido al Ararteko conocer la gran demanda existente respecto a este tipo de solicitudes, según la información proporcionado por el propio Ayuntamiento de Bilbao.

La vivienda comunitaria se concibe como un equipamiento de carácter colectivo que pretende dar cobertura residencial a personas mayores autónomas o en situación de dependencia (Grado I), con necesidad de alojamiento y sin medios suficientes para ello. El Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales, establece que con este servicio se pretende facilitar la permanencia de las personas usuarias en el entorno comunitario; mejorar el grado de autonomía personal, mantenerlo y prevenir el deterioro de las habilidades y capacidades que permiten su desenvolvimiento autónomo; evitar situaciones de aislamiento y favorecer su sentimiento de seguridad. Por ello, a juicio del Ararteko resulta necesario garantizar la suficiencia financiera de las entidades municipales para que puedan afrontar adecuadamente la prestación de este tipo de servicio.

2.4. Otras quejas que tramitadas en esta institución han tenido por objeto la obligación de reintegro de las prestaciones económicas percibidas de manera indebida, bien porque la persona afectada desconocía que tenía que computarse una prestación (como es la de Gran Invalidez) o porque se había producido un cambio de circunstancias que el perceptor de la prestación ignoraba que tenía que comunicar. Al margen de casos aislados en los que cabría sospechar la posibilidad de existencia de mala fe, advertimos, en general, que la ciudadanía actúa de buena fe y que sus incumplimientos tienen que ver con el desconocimiento de estas obligaciones básicas de comunicación de los cambios. Por ello, el Ararteko ha trasladado a las diputaciones forales concernidas la importancia de que se mejore la información sobre los requisitos que se deben cumplir y que, en todo caso, es importante que se revisen sin dilaciones los expedientes para valorar su adecuación y evitar que den lugar, con el paso del tiempo, a una acumulación elevada de deuda. Así mismo, hemos trasladado la necesidad de que se

cumpla la normativa prevista para tramitar el procedimiento de reclamación por ser una garantía básica de la persona interesada. Hay que tener en cuenta que se trata de un acto administrativo diferente al de modificación de cuantía que cuenta con una regulación propia. Además, debe tomarse en consideración el régimen previsto para la prescripción de la acción de reclamación. Por último, valoramos que en estos casos es procedente facilitar la devolución de la deuda con un fraccionamiento de esta ajustado a su situación personal.

2.5. Varias quejas recibidas estaban motivadas en la disconformidad con la atención recibida en centros residenciales, bien por déficits en la higiene, por la poca supervisión en algunos momentos y lugares, la falta de dotación de personal suficiente, etc. En el presente ejercicio podemos indicar que dichas denuncias han sido formuladas en relación con recursos residenciales situadas en los tres territorios históricos.

En el análisis de las quejas tramitadas se ha podido comprobar que los servicios de inspección de las tres diputaciones forales han intervenido de manera adecuada, investigando los hechos con minuciosidad, proponiendo mejoras en los centros y realizando el seguimiento de su cumplimiento. En este sentido, de las actuaciones que hemos realizado hemos podido deducir que existe un dispositivo administrativo ágil que permite conocer con celeridad las incidencias que se producen en este ámbito, lo que contribuye a una mayor tranquilidad de las personas usuarias y sus familiares.

2.6. El estudio de una queja también ha permitido al Ararteko comprobar que siguen existiendo dificultades en la zona rural alavesa para que los servicios sociales encuentren cobertura suficiente para proveer del apoyo necesario a las personas dependientes en sus domicilios. En ocasiones, a la dificultad de apoyar unos eventuales cuidados prestados desde el entorno familiar se une la dificultad de encontrar profesionales con la cualificación adecuada para la prestación de servicios de atención personal.

3. Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

Presencia en actos foros y jornadas

- Participación del Ararteko en una mesa redonda sobre la atención a las personas mayores en situación de dependencia en el marco del Curso de Verano de la UPV/EHU, organizada por la Asociación [EUSKO-FEDERPEN](#), sobre *“Los modelos de atención a las personas mayores. Si no en casa, como en casa.”*
- Participación del Ararteko en la *“XLVIII Jornada sobre sensibilización, difusión y prevención de los malos tratos y abusos a personas mayores”* organizada por la [Unión de Pensionistas por la Democracia](#) y [Nagusiak](#).

4. Síntesis de las actuaciones del área

4.1. Las investigaciones que se han realizado sobre el impacto de la pandemia han dejado al descubierto importantes déficits tanto en la atención residencial como en las necesidades de las personas mayores para afrontar la dependencia en su domicilio

Por ello, en este ámbito, adquiere una relevada importancia la necesidad de una coordinación intersectorial, especialmente entre los sectores de la salud y los servicios sociales, para asegurar que las políticas públicas que se adopten respondan de manera eficaz a las necesidades y derechos específicos de toda la ciudadanía, incluidos los más vulnerables.

En este sentido, los poderes públicos vascos competentes en articular las políticas sociales de Euskadi deben reforzar suficientemente los recursos destinados a los programas de atención social, apostando decididamente por el aumento en las dotaciones presupuestarias correspondientes para hacer frente a los estragos provocados por la pandemia y poder así garantizar que el Sistema Vasco de Servicios Sociales siga siendo un auténtico pilar del Estado del Bienestar, configurando éste como un sistema de responsabilidad pública y de cobertura universal dirigido a toda la población.

4.2. Sobre la atención residencial a mayores, hemos de insistir en que después de la dura realidad vivida, la crisis de la COVID-19 debe significar un antes y un después. Se deben adoptar las medidas que resulten precisar para avanzar en nuestras organizaciones en el modelo de atención centrada en la persona, otorgando un papel fundamental a la autodeterminación de las personas mayores usuarias de estos servicios. Cada persona y su proyecto vital se constituyen en el centro de la atención y, por tanto, de la organización y de los procesos asistenciales. El respeto a la dignidad de la persona como ser único, a sus derechos, a sus preferencias y la búsqueda del bienestar personal son valores esenciales en este modelo de atención, aun en situaciones de deterioro cognitivo grave. La aplicación de estos principios demanda sensibilización y formación, además de la formulación de nuevos roles profesionales, la revisión de algunos sistemas organizativos y el diseño de intervenciones acordes con este nuevo modelo.

4.3. En este año 2022, en atención a la incidencia de las demandas de la ciudadanía ante esta institución, se hace preciso recordar a las administraciones competentes la conveniencia de incrementar el número de plazas en recursos residenciales para personas en situación de dependencia, dando respuesta así a los objetivos y medidas recogidas en el Plan Estratégico de Servicios Sociales y los distintos Mapas de Servicios Sociales territoriales vigentes. Aun cuando todos ellos ya lo recogen y plantean objetivos de incrementos de cobertura significativos, deseamos destacar la necesidad de plazas en centros residenciales y viviendas con apoyos para personas mayores. La realidad actual es que, dada la escasez de plazas disponibles y el criterio que prioriza la atención a las situaciones más graves, algunas personas –con grados de dependencia no muy severos y ciertos medios económicos– permanecen por tiempo muy prolongado en las listas de espera.

4.4. La preferencia de las personas mayores por afrontar la dependencia en su domicilio es un hecho constatado. Las quejas ciudadanas y la situación de aislamiento que dichas personas están viviendo, continúan alertándonos sobre la necesidad de reforzar todas aquellas medidas encaminadas al mantenimiento de la persona en su hogar: acceso a la PECEF y a la PAP, ayuda a domicilio, productos de apoyo, adaptación de la vivienda, viviendas comunitarias, centros de día, centros ocupacionales, estancias temporales y de fin de semana en residencias y centros de día, programas de apoyo a cuidadores, servicios de promoción de la autonomía personal, etc. Ello exige de los poderes públicos acciones que garanticen su buen funcionamiento, la calidad y adecuación de estos cuidados y la flexibilización de los requisitos de acceso.

4.5. Por último, debemos reiterar que las políticas públicas deben favorecer la participación de las personas mayores y reconocer su contribución a la transformación social otorgándoles el protagonismo y la capacidad de intervención social y de interlocución que merecen. Las distintas iniciativas en las que, con esta finalidad, están comprometidos los poderes públicos vascos, pueden resultar instrumentos relevantes para mejorar la calidad de vida de nuestros mayores y promover su contribución al bienestar social.

Personas víctimas de los grupos terroristas

Capítulo

III

9

1. El área en cifras



Durante el año 2022 se han tramitado cinco expedientes de queja en relación con el área de las personas víctimas de grupos terroristas.

2. Quejas y actuaciones destacadas

En el año 2022 el **Colectivo de Víctimas del Terrorismo (CO-VITE)** ha solicitado la intervención del Ararteko en cuatro ocasiones. Por un lado, un año más, debido a diversas **pintadas y pancartas que pudieran resultar contrarias al derecho a la dignidad de las víctimas del terrorismo** reconocido en el artículo 4.b de la **Ley 4/2008, de 19 de junio**, de Reconocimiento y Reparación a las Víctimas del Terrorismo⁶ (ley vasca) y en el artículo 61 relativo a la **defensa del honor y la dignidad de las víctimas** de la **Ley**

6 Los poderes públicos vascos velarán para que las víctimas sean tratadas con respeto a sus derechos. Para ello: b) Adoptarán medidas apropiadas para garantizar la seguridad, el bienestar físico y psicológico y la intimidad de las víctimas y sus familiares y, en particular, **para prevenir y evitar la realización de actos efectuados en público que entrañen descrédito, menosprecio o humillación de las víctimas o de sus familiares, exaltación del terrorismo, homenaje o concesión pública de distinciones a los terroristas, y actuarán de manera especial contra las pintadas y carteles de tal índole**, y, en su caso, investigarán aquellos que puedan ser constitutivos de infracción penal, quedando abierta la posibilidad del ejer-

29/2011, de 22 de septiembre de reconocimiento y protección integral a las víctimas del terrorismo⁷ (ley estatal).

Las pintadas aparecieron en diferentes momentos del año 2022 en el Campus de la Universidad del País Vasco EHU/UPV en Vitoria-Gasteiz y los términos municipales de Hernani y Oñati. Con ocasión de la tramitación de estas quejas, el Ararteko reiteró su compromiso para intervenir en todas aquellas actuaciones que entrañen descrédito, menosprecio o humillación de las personas víctimas del terrorismo o de sus familiares.

En los tres casos expuestos, las autoridades correspondientes reaccionaron asumiendo los argumentos de esta institución y, en consecuencia, las pintadas fueron eliminadas, las pancartas retiradas e, incluso, en otro supuesto se eliminó una placa de homenaje a una persona condenada

cicio de la acción popular por la Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco para la defensa de este derecho”.

7 Artículo 61. Defensa del honor y la dignidad de las víctimas.

“1. El Estado asume la defensa de la dignidad de las víctimas, estableciendo la prohibición de exhibir públicamente monumentos, escudos, insignias, placas y otros objetos o menciones conmemorativas o de exaltación o enaltecimiento individual o colectivo del terrorismo, de los terroristas o de las organizaciones terroristas.

2. Las Administraciones Públicas, en el ejercicio de sus competencias, adoptarán las medidas necesarias para dar cumplimiento a esta prohibición. Todo ello sin perjuicio de las actuaciones que las víctimas y sus familiares puedan llevar a cabo en defensa de su derecho al honor y dignidad.

3. Asimismo prevendrán y evitarán la realización de actos efectuados en público que entrañen descrédito, menosprecio o humillación de las víctimas o de sus familiares, exaltación del terrorismo, homenaje o concesión pública de distinciones a los terroristas.

4. Los delegados del Gobierno en las Comunidades Autónomas velarán por el cumplimiento de la obligación establecida en los apartados anteriores, por parte de las Corporaciones Locales, a los efectos de su reclamación de oficio ante los Tribunales de justicia que sean competentes.”

por terrorismo, por lo que el Ararteko informó a la asociación reclamante del resultado de su intervención y agradeció a los responsables de las administraciones públicas su actuación y su trabajo para velar por el derecho a la dignidad de las víctimas, fundamental para lograr un futuro de paz y convivencia en Euskadi.

Por otro lado, el Ararteko recibió otra queja presentada, asimismo, por COVITE, en la que solicitaba la intervención del Ararteko para instar la **eliminación de un monolito en homenaje a un miembro del grupo terrorista GRAPO** que se encontraba en el término municipal de Abanto y Ciérvana (Bizkaia).

Señalaba la asociación reclamante que en una plaza de dicho término municipal existe un monolito con una placa dedicada a un miembro del GRAPO, que fue condenado por delitos de terrorismo, robos, atracos y por haber herido a dos policías nacionales. Finalizaba la asociación señalando que, junto al citado monolito, cada año se le realiza un homenaje, el último de ellos en mayo de 2022.

El Ararteko solicitó información al ayuntamiento en relación con la Ley 4/2008, de 19 de junio, de Reconocimiento y Reparación a las Víctimas del Terrorismo que regula el derecho a la dignidad de las víctimas y establece que los poderes públicos vascos deben velar para prevenir y evitar la realización de actos efectuados en público que entrañen descrédito, menosprecio o humillación de las víctimas o de sus familiares, exaltación del terrorismo, homenaje o concesión pública de distinciones a los terroristas.

En su respuesta, la alcaldesa en funciones de la localidad afirmó que en ningún momento el Ayuntamiento ha instalado el citado monolito ni organiza, secunda o patrocina ningún homenaje a ese miembro del GRAPO. Agregaba que el monolito fue instalado hace muchos años por particulares y que consultados los archivos municipales no habían podido localizar ningún documento o antecedente que acreditase que, en su momento, se solicitase o concediese por el Ayuntamiento alguna autorización o permiso a tal efecto.

En las consideraciones realizadas por el Ararteko en este expediente, destacaba cómo la persistencia de pintadas, carteles y monolitos en los pueblos de Euskadi atentan contra la dignidad de las víctimas al ir en contra de los derechos más elementales de las víctimas, por lo que supone de doble victimización y dolor para dichas víctimas y sus familiares y que nos retrotrae como sociedad a épocas pasadas de violencia que fractura la convivencia en Euskadi. De igual modo, vulnera la citada Ley 4/2008, de 19 de junio, de Reconocimiento y Reparación a las Víctimas del Terrorismo.

Por ello, el Ararteko recomendó mediante [Resolución de 7 de diciembre de 2022](#) al Ayuntamiento de Abanto y Ciérvana que procediese a realizar los trámites necesarios para retirar dicho monolito. Con fecha 17 de enero la alcaldesa de dicho municipio informó al Ararteko que aceptaba dicha recomendación y que en consecuencia con la mayor brevedad posible se procedería a su retirada.

Por otra parte, una vez más, este año 2022 han sido objeto de controversia los denominados “**ongi etorris**”, los recibimientos y homenajes celebrados en honor de presos de la organización terrorista ETA cuando regresan a sus municipios tras salir de prisión, situaciones que continúan denunciando los colectivos y asociaciones de apoyo a las personas víctimas del terrorismo y que afortunadamente han ido remitiendo, aunque sin llegar a desaparecer.

En ese sentido, el Ararteko ha venido señalando públicamente que el derecho a la reinserción de las personas presas y el derecho de los familiares y amigos a recibir y acoger a las mismas una vez que han cumplido sus penas debe realizarse de forma que no suponga menosprecio o humillación de las víctimas o de sus familiares ni exaltación u homenaje de estos o de sus actos, en los términos expuestos en este capítulo. Esta institución considera que los poderes públicos deben actuar ponderando este derecho a la dignidad de las personas víctimas del terrorismo con el ejercicio de los derechos fundamentales a la libertad de expresión y reunión, y, en consecuencia, ha venido considerando que el respeto a los derechos de las personas víctimas y sus familiares exigiría que no se realicen recibimientos en lugares públicos y céntricos de los pueblos y ciudades de Euskadi; mucho menos utilizando edificios públicos u oficiales.

Por último, el Ararteko viene participando institucionalmente de forma activa en diversas iniciativas relacionadas con las políticas de paz y convivencia y el **derecho a la verdad y memoria de las personas víctimas del terrorismo y la justicia restaurativa**. En ese sentido se destacaría la participación del responsable de esta área en los encuentros internacionales denominados “**Encounter of the encounters**”.

Desde el año 2019 la institución del Ararteko ha venido colaborando en la organización y facilitación de encuentros restaurativos entre víctimas, victimarios, familiares y personas de la comunidad de Euskadi, Israel y Palestina, Italia e Irlanda, que tienen en común haber participado previamente en sus propios países en diálogos restaurativos tras la violencia política y el extremismo violento.

Este año 2022, esta experiencia internacional ha sido organizada en octubre por la Universidad Católica del Sacro Cuore de Milán, en colaboración con el Ararteko, el [Instituto Vasco de Criminología](#), el [European Forum for Restorative Justice](#) y la asociación Palestina/Israelí [Parents Circle](#). Durante estas jornadas, además de encuentros confidenciales de 70 personas afectadas por la violencia, se compartieron dos diálogos restaurativos, uno con jóvenes universitarios ([Futuros más allá de la violencia](#)) y otro con el público general ([Desarmar el dolor](#)), para dar a conocer esta experiencia y promover una cultura de paz que sustituya los círculos de la violencia mediante experiencias de justicia restaurativa. De este modo, la institución del Ararteko continúa e intensifica, con su participación activa en estos encuentros, la andadura emprendida hace tres años en el ámbito de la justicia restaurativa y la memoria.

3. Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

3.1. Relaciones con asociaciones y fundaciones

Representantes de la institución han asistido durante el año 2022 a diversos homenajes por la memoria de las personas víctimas del terrorismo en Euskadi, así como a distintos actos, foros y seminarios en los que se ha debatido sobre los derechos de las víctimas de grupos terroristas y su papel activo y necesario en las políticas de paz y convivencia actuales para la construcción de un futuro común en Euskadi en torno a un relato respetuoso con la memoria y sus derechos.

De entre todas estas participaciones cabe destacar este año 2022 la asistencia y participación de representantes del Ararteko en el [XX Seminario Fernando Buesa](#) que ha versado sobre la justicia, verdad y convivencia y que ha sido organizado por la [Fundación Fernando Buesa](#) y el [Instituto de Historia Social Valentín de Foronda](#) los días 27 y 28 de octubre en Vitoria-Gasteiz.

3.2. Relaciones con las administraciones públicas

El Ararteko y su equipo han mantenido contactos tanto con la [Viceconsejería de Derechos Humanos, Memoria y Cooperación del Gobierno Vasco](#) como con la [Dirección de Derechos Humanos, Víctimas y Diversidad del Gobierno Vasco](#), para abordar cuestiones relacionadas con la memoria, la convivencia y los derechos de las víctimas.

También se han mantenido relaciones con la [Viceconsejería y Dirección de Justicia](#) del Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco en el ámbito de la justicia restaurativa y el nuevo sistema penitenciario vasco con ocasión de las cuales, el Ararteko ha podido realizar aportaciones en relación al papel de las personas víctimas en la [Estrategia Vasca de Justicia Restaurativa 2022-2025](#) y se prevé su participación en los grupos de trabajo que se configuran en la misma para implantar el sistema en los próximos años.

3.3. Relaciones internacionales

- El Ararteko ha colaborado con el [Consejo de Europa](#) en la organización de un encuentro sobre la reconciliación entre Armenia y Azerbaiyán que tuvo lugar del 16 al 18 de mayo de 2022 en Venecia con dos dele-

gaciones de agentes de paz de la sociedad civil de ambos países. El responsable de personas víctimas del terrorismo del Ararteko participó con la ponencia *“The role of youth in reconciliation and memory policies in the Basque Country”*.

- Cabe destacar asimismo la colaboración con la [European Union Agency for Fundamental Rights \(FRA\)](#), (Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea). Este año 2022 se ha publicado el [resumen en español del informe](#) que dicha agencia europea publicó acerca del **impacto en los derechos fundamentales y libertades** de la aplicación la [Directiva \(UE\) 2017/541 sobre la lucha contra el terrorismo](#) en Europa y que recoge las [aportaciones del Ararteko](#) al mismo.
- Como ha quedado expuesto en el punto 2, el Ararteko por último ha podido trasladar su experiencia internacional en la iniciativa *“Encounter of the encounters”* en los siguientes foros:
- [17º Simposium Internacional de la Sociedad Mundial de Victimología](#), *“Victimización en un mundo digital. Respondiendo y conectando con las víctimas”*, celebrado en Donostia/San Sebastián del 5 al 9 de junio.
- *“Jornada sobre violencia política y justicia restaurativa: usos y abusos”* organizada por la [Cátedra UNESCO de derechos humanos de la UPV](#) y la Diputación Foral de Gipuzkoa en Donostia/San Sebastián el 19 de octubre.
- *“Jornada sobre restablecimiento de la convivencia democrática y la paz social a través de la justicia restaurativa”*. Organizada por la [Universidad Complutense](#) de Madrid el 15 de noviembre.

4. Síntesis de las actuaciones del área

Esta defensoría ha intervenido, también en 2022, realizando gestiones formales e informales conducentes a la eliminación por parte de varios consistorios de pintadas y pancartas que vulneraban el **derecho al honor y la dignidad de las personas víctimas del terrorismo y sus familiares**. En estos casos el Ararteko ha mantenido que el derecho a la libertad de expresión tiene su límite precisamente en el derecho al honor, la intimidad y la propia imagen, y en este caso concreto, el límite establecido en el artículo 4.b de la Ley 4/2008, referido al derecho a la dignidad de las personas víctimas del terrorismo.

Cabe recordar, asimismo, que esta institución ya abordó esta cuestión de forma extensa en el 2009 en el [Informe extraordinario al Parlamento Vasco sobre Atención institucional a las víctimas del terrorismo en Euskadi](#).

En cuanto a los **monolitos de homenaje a personas condenadas por terrorismo**, este Ararteko ya manifestó

su postura en el Informe Anual al Parlamento Vasco correspondiente al año 2020 respecto a la existencia de algunos monolitos con los nombres y apellidos y fecha de defunción de algunos miembros de ETA. Entiende que esos monolitos constituyen un homenaje a los mismos que atenta contra la dignidad de las víctimas según el artículo 4.b) de la *Ley 4/2008, de 19 de junio, de Reconocimiento y Reparación a las Víctimas del Terrorismo* señalado, ya que no se conoce ningún otro mérito público de dichos vecinos del municipio que les haga merecedores de un monolito de recuerdo en un lugar público más allá de su pertenencia a ETA. Este mismo criterio ha sido de aplicación para recomendar al Ayuntamiento de Abanto y Ciérvana la eliminación de un monolito conmemorativo de un miembro de la organización terrorista GRAPO mediante [Resolución de 7 de diciembre de 2022](#).

Respecto a los recibimientos de presos de ETA tras su salida de prisión ("*ongi etorris*") el Ararteko ha venido posicionándose en contra de su realización en el espacio público por suponer una afrenta a las personas víctimas del terrorismo, cuyo dolor y memoria deben ser respetadas, pues esta debe ser la base ética mínima sobre la que poder construir una convivencia democrática respetuosa entre diferentes.

Por otro lado, hay que señalar que el Ararteko sigue manteniendo una posición pública y activa en relación con la defensa de los derechos de las personas víctimas del terrorismo y de víctimas de violaciones de los derechos humanos reconocidos internacionalmente: **derecho a la verdad, justicia, reparación y garantía de no repetición**.

En opinión del Ararteko las víctimas de grupos terroristas tanto individualmente como agrupadas en asociaciones, merecen ser protagonistas de primer orden en la construcción de una memoria compartida acerca de la violencia terrorista que ha sufrido Euskadi en las últimas décadas.

Tanto las víctimas individuales como las asociaciones de víctimas del terrorismo, consideran que para que dicha memoria avance hacia un relato sobre la violencia sufrida en Euskadi con un mínimo común y consensuado, los poderes públicos deben trabajar con las generaciones futuras en la deslegitimación del terrorismo a través de la educación y la memoria en la prevención de la violencia terrorista, pues las propias asociaciones constatan año tras año el desconocimiento y escaso interés que existe en algunos sectores de la juventud acerca del periodo de violencia vivido y las consecuencias que el mismo ha producido en amplios sectores de la población.

Es por ello por lo que el Ararteko participa en iniciativas de justicia restaurativa y memoria como las expuestas a lo largo de todo el capítulo, orientadas al derecho a la verdad y la reparación de las víctimas, la responsabilización y contribución a la justicia y la verdad de los victimarios y la participación responsable de toda la sociedad en dichos procesos, sobre todo con la implicación de las nuevas generaciones de jóvenes vascos. Estas iniciativas deben contribuir en los próximos años a la construcción de un relato plural, democrático y compartido sobre la violencia sufrida en Euskadi. Un relato y una memoria que sostenga los cimientos democráticos que garanticen el derecho a la no repetición de ninguna violación de los derechos humanos en el futuro para la consecución de objetivos sociales o políticos en Euskadi.

OTROS INSTRUMENTOS

del Ararteko para promover el derecho
a una buena administración

Capítulo

IV

Capítulo IV

OTROS INSTRUMENTOS DEL ARARTEKO PARA PROMOVER EL DERECHO A UNA BUENA ADMINISTRACIÓN

Una de las funciones fundamentales de la institución del Ararteko es la resolución de las quejas que la ciudadanía plantea contra la actuación de alguna administración pública, por considerar que se han vulnerado sus derechos o se ha incumplido la legalidad vigente.

Con ser esta su función emblemática, la institución del Ararteko desarrolla una ingente actividad proactiva de control y orientación de la Administración a través de otros instrumentos de propósito general que tienen la vocación de sugerir cambios o buenas prácticas en la actuación de la administración, promover la investigación y el debate sobre el cumplimiento de los derechos ciudadanos en un determinado ámbito, o favorecer la divulgación de los mismos.

En el presente capítulo, se incluye un resumen del resultado de estas actividades durante el año 2022, remitiendo a la página web del Ararteko para quienes deseen disponer de una información más completa de cada una de ellas.

1. Estudios
2. Relaciones con organizaciones sociales
3. Actuaciones con las defensorías del pueblo
4. Curso de verano
5. Otras jornadas y eventos
6. Declaraciones institucionales
7. Publicaciones
8. Otras actividades de relaciones institucionales

1. Estudios

1.1. Estudio del Ararteko: Discriminación y políticas públicas antidiscriminatorias en Euskadi

A finales del pasado año se ha concluido el informe extraordinario en materia de discriminación y políticas públicas que tiene por finalidad primordial establecer un marco conceptual y jurídico en la materia, así como realizar algunas propuestas de actuación a las administraciones públicas vascas.

El informe recoge las actividades desarrolladas hasta la fecha en Euskadi a partir de la información solicitada a 23 administraciones vascas, la normativa, jurisprudencia y las recomendaciones de los organismos internacionales para la lucha contra la discriminación; identifica algunos aspectos destacados del Derecho antidiscriminatorio (especialmente tras la aprobación de la Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación, y de las políticas antidiscriminatorias en el Estado español teniendo en cuenta el reparto competencial entre el Estado y las CCAA; asimismo, señala algunas buenas prácticas existentes; incluye 25 conclusiones derivadas del análisis realizado y realiza 16 recomendaciones a las administraciones públicas vascas, para el diseño, puesta en práctica y evaluación de políticas públicas antidiscriminatorias.

Se prevé que este informe esté publicado en el primer trimestre de 2023.

1.2. Estudio del Ararteko sobre las finalidades de la utilización de cámaras de videovigilancia y su impacto en los derechos de la ciudadanía

La evolución de las tecnologías impacta en el desarrollo y mejora de los sistemas de videovigilancia y de captación de imágenes y sonidos. Resulta evidente que el uso masivo de la videovigilancia para proteger derechos e intereses legítimos como bienes y propiedades e incluso personas puede afectar cada vez más a los derechos fundamentales de las personas, tales como la intimidad y la protección de datos de carácter personal.

En el ámbito del sector público, las administraciones se encuentran legitimadas para utilizar sistemas de videovigilancia que permitan captar imágenes y sonidos de las personas.

Con el objetivo de valorar el uso actual de sistemas de videovigilancia por las administraciones públicas de Euskadi, el Ararteko ha considerado oportuno realizar un estudio sobre las finalidades de la utilización de cámaras de videovigilancia y su impacto en los derechos de la ciudadanía. En él se pretende analizar el marco jurídico de la utilización y despliegue

de cámaras mediante instalaciones fijas y móviles con fines de protección de instalaciones, bienes y personas, seguridad ciudadana, disciplina del tráfico y otros ámbitos. Asimismo, se quiere conocer la situación en las diferentes administraciones, las medidas establecidas para el adecuado ejercicio de derechos por la ciudadanía afectada, para poder concluir un primer análisis de la cuestión, con el objetivo de plantear, en el caso de que se viera conveniente, pautas o mejoras en este ámbito a las administraciones vascas.

El estudio se ha comenzado a finales del año 2022, mediante la petición a una selección de administraciones con competencias en dicha materia para que den respuesta a un cuestionario elaborado por el Ararteko, y se espera que esté finalizado en el verano de 2023.

2. Relaciones con las organizaciones sociales

Las organizaciones no gubernamentales y la sociedad civil organizada constituyen para el Ararteko los ojos y los oídos de los problemas de la sociedad vasca, información que le permite iniciar actuaciones de oficio, y realizar una evaluación más certera de las políticas públicas. Por ello, esta institución siempre ha destacado el gran valor del trabajo que realizan de forma comprometida y entregada estas organizaciones, así como el voluntariado.

El tercer sector de intervención social constituye, un pilar de la sostenibilidad de nuestro sistema social de derechos de las personas en Euskadi. Nunca como en momentos de crisis económica y social como los que vivimos ha sido tan palpable la relevancia de su tarea y nunca, como ahora, se ven tan precisados del apoyo público que requieren para mantener los recursos económicos que les permiten intervenir socialmente. Es de justicia reconocerlo y reivindicarlo ante la sociedad y ante las instituciones, las cuales devienen obligadas a prestar el apoyo requerido a quienes día a día y, de forma desinteresada, evitan con su trabajo que los problemas más graves de la sociedad y de las personas excluidas o en riesgo de exclusión afloren con toda su crudeza.

El Ararteko es una institución pensada por y para las personas, ya que la función de control de las administraciones vascas se aborda, precisamente, con base en los problemas que la ciudadanía presenta. Para poder realizar dichas funciones y conseguir los objetivos pretendidos, las organizaciones sociales constituyen unos colaboradores imprescindibles, razón por la cual se potencia la relación continuada con ellas.

Asociaciones y grupos con los que se han mantenido reuniones en el año 2022

Como viene siendo habitual, también en 2022 se ha cuidado la relación con los agentes sociales, especialmente con aso-

ciaciones, organizaciones y colectivos dedicados al apoyo de personas en situaciones desfavorecidas o a la resolución de problemas sociales de carácter muy variado: colectivos de defensa de los derechos humanos, de apoyo a las personas de origen extranjero, a las privadas de libertad o a las que tienen problemas de marginación, personas sin hogar, etc.

La experiencia de estos años ha demostrado que, de hecho, numerosas asociaciones y colectivos pueden desarrollar un papel clave de intermediación entre sectores especialmente vulnerables de nuestra sociedad e instituciones como la del Ararteko, haciéndoles más conscientes de sus derechos y de las vías de resolución de conflictos, ayudándoles a la hora de expresar sus reivindicaciones, exigiendo el servicio diligente de las administraciones a la ciudadanía y favoreciendo así una mayor confianza en las instituciones y una mayor cohesión social.

Así, a lo largo del año 2022, la institución del Ararteko ha mantenido relaciones de colaboración, más o menos intensas, en unos casos presencialmente y, en otros casos, de forma telemática, con las siguientes asociaciones, organizaciones o grupos sociales:

- ADAP. Asociación de Ayuda al Preso
- ADSIS-Bestalde. Fundación Adsis
- AGIPAD. Asociación Guipuzcoana de Investigación y Prevención del Abuso de las Drogas
- ARABADENDA
- ARGITUZ. Asociación pro derechos humanos
- ARRATS. Recursos sociales y jurídicos
- Asociación DIACONÍA
- Asociación Islamaren Adiskideak
- Asociación ZUBIETXE
- Asociación ZUBIKO
- BERRIZTU
- PASTORAL PENITENCIARIA
- Colegio Abogacía Bizkaia-TAP
- Colegio Abogacía de Gipuzkoa
- Cruz Roja
- EAPN Euskadi. Red europea de lucha contra la pobreza y la exclusión social en Euskadi
- Ekologistak Martxan
- ETXERAT. Familiares y amigos de presos políticos vascos
- EUSKAL GORRAK. Federación vasca de asociaciones de sordos
- Fundación Eguía Careaga – SIIS
- Fundación GIZAKIA-PROYECTO HOMBRE
- HARRESIAK APURTUZ. Coordinadora de ONG de Euskadi de apoyo a inmigrantes

- Hizkuntz Eskubideen Behatokia
- IRSE-EBI. Instituto de Integración Social de Euskadi
- Kalapie Hiriko Txirrindularien Elkarte
- LOIOLAETXEA. Asociación para la integración social
- Retina Euskadi Begisare
- SAVE THE CHILDREN
- SALHAKETA
- SIDALAVA. Comisión ciudadana anti-sida de Álava
- Sindicato Interinok taldea
- SUSTERRA. Asociación para la promoción humana y el desarrollo comunitario de Bilbao

En los diferentes apartados de las áreas de colectivos de atención pública del capítulo III de este informe, se encontrarán referencias más amplias a la colaboración con estas organizaciones.

3. Actuaciones en relación con las defensorías del pueblo

3.1. XXXV Jornadas de Coordinación de los Defensores del Pueblo *La prestación del servicio público de salud en el medio rural*



La ararteko en funciones Inés Ibáñez de Maeztu, junto con una delegación de la institución, participó los días 20 y 21 de octubre en las XXXV Jornadas de Coordinación de los Defensores del Pueblo que se celebraron en León.

En este encuentro, los responsables de defensorías analizaron 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 debe 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.

Si ya de por sí resulta difícil la atención a los problemas de salud del conjunto de la población, esta dificultad se incrementa de forma notable en el medio rural, que cuenta con una población escasa y geográficamente muy dispersa.

Tras analizar y debatir sobre estas cuestiones, los defensores y defensoras del pueblo dieron a conocer las 15 conclusiones del encuentro, entre las que cabe destacar las siguientes:

Primera: Considerando que las personas que residen en el medio rural deben ser atendidas mediante un sistema sanitario público fundado en los principios de equidad, calidad, proximidad y presencialidad, constituido por personal sanitario estable y dotado de medios suficientes, dicho sistema sanitario debe garantizar la atención médica primaria, la atención continuada, unos servicios de urgencias efectivos y suficientes en tiempos razonables y el acceso a la atención especializada de forma adecuada.

Segunda. Las administraciones sanitarias del Estado y de las comunidades autónomas han de establecer mecanismos de colaboración y cooperación permanentes, a fin de atender los problemas específicos que plantea la prestación sanitaria en el medio rural, asegurando la existencia de un modelo acorde a las necesidades de las personas que residen habitualmente en los municipios de menor población.

Tercera. A la vista de la experiencia adquirida, se ha de realizar una evaluación profunda y rigurosa sobre las necesidades actuales de las personas que residen en las zonas rurales en relación con la atención sanitaria, así como de las ineficiencias que existen en el modelo actual de atención urgente y continuada, para la posterior adopción de medidas que, en su caso, den respuesta adecuada a las necesidades detectadas.

Cuarta. Se han de adoptar las medidas oportunas para dotar al sistema sanitario público de los recursos económicos precisos que permitan la prestación de una asistencia sanitaria de calidad a las personas que residen en el medio rural, acorde con los principios de equidad, según proclama la legislación vigente.

Novena. Se ha de establecer y fomentar la colaboración y coordinación entre los servicios públicos sanitarios y socia-

les, para abordar de modo multidisciplinar los problemas de carácter sociosanitario de las personas usuarias del sistema, así como en interés de los profesionales que atienden a la población del medio rural.

En ese sentido, se hace preciso definir un modelo de intervención basada en una planificación integral que implique a la red comunitaria, de salud y de servicios sociales, también que tenga como eje promover el envejecimiento activo, y que favorezca la implantación y el desarrollo de nuevos servicios de proximidad para las personas en situación de fragilidad o dependencia y sus personas cuidadoras.

3.2. XXVII Asamblea General y XXVI Congreso de la Federación Iberoamericana del Ombudsperson



Los organismos de derechos humanos y la garantía de derechos de las personas en desigualdad: Del enfoque de vulnerabilidad a la perspectiva de atención prioritaria

La ararteko en funciones Inés Ibáñez de Maeztu participó los primeros días de diciembre en Ciudad de México en la XXVII Asamblea General y XXVI Congreso de la Federación Iberoamericana del Ombudsperson.

Las defensorías del pueblo participantes en 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 ha referido al papel de las defensorías en la defensa y protección de los derechos humanos de las personas LGTBI.

Ibáñez de Maeztu dijo que, “cuando en la mayoría de los países continúan los obstáculos para el ejercicio libre e igual de los derechos humanos de las personas LGTBI, proteger sus derechos no comporta establecer derechos especiales para estas personas, sino –ante todo defender la garantía de que puedan ejercer la totalidad de sus derechos en condiciones de igualdad respecto al resto”.

Ha explicado 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. Y orienta su intervención, sobre todo al impulso, promoción y sensibilización de este colectivo.

La ararteko en funciones ha concluido su intervención manifestando la importancia de incorporar al mandato y a la misión de las defensorías del pueblo e instituciones de derechos humanos la promoción y defensa inequívoca de los derechos de las personas LGTBI. *“Para ello, -ha dicho- debemos adoptar una posición proactiva de las defensorías, encaminada a exigir a los poderes públicos acciones positivas y medidas firmes hacia la igualdad real y efectiva de las personas LGTBI en todos los ámbitos de la vida social, económica y cultural”.*

4. Curso de verano del Ararteko. *“La atención a la salud mental en Euskadi”*



Dentro de la XLI edición de los Cursos de Verano de la UPV/EHU, el Ararteko ha organizado los días 7 y 8 de julio en el palacio Miramar de 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 del curso, el ararteko Manuel Lezertua se ha referido a la situación social y sanitaria que ha generado la pandemia por el Covid-19 y que ha afectado a toda la población.

Lezertua ha dicho 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 ha añadido 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”.

Como dato que exige una profunda reflexión, en Euskadi en 2020 los suicidios aumentaron un 27,2% con respecto a 2019 y 187 personas se quitaron la vida el pasado año.

Por tanto, 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.

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.

En las dos sesiones del curso se pudo reflexionar de la mano de profesionales relevantes, que aportaron su visión sobre aquellas acciones a emprender o intensificar por parte las administraciones públicas que favorezcan y garanticen el derecho de toda persona al disfrute del “más alto nivel posible de salud”.

Así, se partió del recorrido histórico ofrecido por Mariano Hernández sobre la reforma psiquiátrica y la desinstitutionalización de los pacientes mentales, en una consigna tan fácil de formular como difícil de trasladar a la práctica: *“del hospital a la comunidad”*, y lo que ha significado esa apuesta en la dignificación de las personas.

Jorge Tizón analizó las luces y las sombras del modelo de la *“atención comunitaria a la salud mental”*, que sin haber terminado de desarrollarse está necesitado de reformulaciones urgentes, y se enfrenta a la eclosión de nuevos futuros para los *“cuidados de la psicopatología”* en nuestras sociedades.

En el desarrollo de la primera mesa redonda orientada a aproximarnos al modelo de atención a la salud mental en Euskadi, apuntaba José Antonio de la Rica al circuito socio-sanitario como elemento emergente en las últimas décadas y su papel fundamental en la conceptualización actual del modelo asistencial y comunitario, sobre todo en el caso del trastorno mental grave. Fernando González describió el modelo asistencial en salud mental infantil y de la adolescencia dentro de la organización general de la salud mental en Euskadi. Luis Pacheco desglosó las características de los dos grandes bloques para la atención global a la salud mental en Euskadi: los servicios de psiquiatría de los hospitales generales (donde básicamente se atienden a pacientes en régimen de ingreso hospitalario) y las redes de salud mental (en las cuales se llevan a cabo la mayoría de las consultas ambulatorias). Y Ana González-Pinto destacó cómo la atención en salud mental hospitalaria y extrahospitalaria en Euskadi se basa en el modelo comunitario, lo que significa que hay accesibilidad a los tratamientos y que las formas de atención aproximan al máximo a las personas a su domicilio.

En la segunda mesa redonda, centrada en la prevención y atención y detección temprana, Manuel Hernanz reflexionó sobre la conexión a la vida como medida preventiva contra el suicidio, que se está manifestando últimamente como una de las mayores preocupaciones con las que se encuentran los servicios sanitarios y la sociedad en general. Ander Retolaza recordó que las intervenciones en salud mental tienen un componente social o socio-sanitario imposible de obviar, y que son precisos cambios en el actual sistema de atención para abordar mejor el malestar social y los trastornos mentales. Ana María Jiménez insistió en que una correcta detección e intervención precoz y adecuada a las necesidades concretas es importante para obtener una significativa mejoría en las edades más precoces, y Cristina Erausquin señaló cómo el modelo de trabajo en equipo a nivel comunitario valora y trata al individuo desde una perspectiva integradora e interdisciplinar en el que se tiene en cuenta lo biológico, lo psicológico y lo social y se fomenta su autonomía.

En la tercera mesa se pudo profundizar en una cuestión que se había ido evidenciando desde el inicio del curso: la necesidad de coordinación intersectorial para la atención de la salud mental en las políticas públicas. Para ello, Fernando Fantova señaló que resulta necesaria una distinción que sea clara para toda la ciudadanía acerca del tipo de necesidades a las que se responde desde cada ámbito de actividad, de modo que las personas sepan a qué rama o sistema dirigirse en los diferentes momentos y situaciones de su ciclo vital. José Uriarte puso en evidencia la necesidad de integrar la atención social y sanitaria, especialmente de los colectivos más frágiles, en ámbitos como la discapacidad y la inclusión. María José Cano evocó que la red social de apoyo de las personas que padecen una enfermedad mental es fundamental para posibilitar una buena evolución, y que la vivienda es esencial para que las personas con enfermedad mental puedan realizar su proyecto de vida independiente. Garbiñe Delgado incorporó la disyuntiva de la relación entre salud mental y exclusión social: si el sufrimiento de un problema de salud mental provoca o agrava una situación de pobreza y aislamiento que desemboca en alguna forma de exclusión social o, por el contrario, una vez la persona en situación de exclusión podría producir problemas de salud mental. Por último, Gotzon Villaño constató la escasa o nula repercusión social de las demandas de las personas con enfermedad mental y la invisibilidad de las mismas, y cómo son precisas políticas integrales que garanticen realmente el desarrollo de sus derechos, haciendo que la salud mental sea algo transversal a todos los sistemas, y no solo de lo social o de salud.

La implicación y el nivel de los ponentes fue muy notable, y se pudo contar con una asistencia presencial y virtual destacada, por lo que el balance del Curso fue extraordinariamente positivo para la institución del Ararteko.

5. Otras jornadas y eventos

Jornada Obstáculos y buenas prácticas para garantizar la participación de los consumidores energéticos vulnerables en las comunidades energéticas locales de Euskadi



La institución del Ararteko organizó esta jornada el día 21 de febrero en el Bizkaia Aretoa, durante la semana europea de la pobreza energética, con el especial interés 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.

Las comunidades energéticas locales (CEL) son entidades de consumidores energéticos constituidas para promover el autoconsumo de energía eléctrica procedente de fuentes renovables, de forma colectiva a través de socios locales. Son una oportunidad para permitir una mayor aceptación local de las energías renovables y una mejor participación de toda la ciudadanía en la transición energética.

En este contexto, los poderes públicos deben tener en cuenta el potencial que tienen las CEL para reducir la factura de la electricidad y disminuir la dependencia energética de las familias, en especial, de aquellos colectivos de consumidores más vulnerables.

Conferencia de la defensora del pueblo europeo Emily O'Reilly



La defensora del pueblo europea **Emily O'Reilly**, realizó los días 15 y 16 de marzo una visita institucional en Euskadi, invitada por el ararteko Manuel Lezertua.

Durante el primer día de su visita, tras un encuentro con el lehendakari del Gobierno Vasco y la presidenta del Parlamento Vasco, desarrolló una sesión de trabajo con el ararteko y su equipo, en la que se pusieron en común diversas cuestiones de interés común enmarcadas en la promoción del buen gobierno y la integridad pública y transparencia.

El día 16 de marzo ofreció una conferencia en Leioa, en el paraninfo de la Facultad de Ciencia y Tecnología de la UPV/EHU titulada "Rendición de cuentas, transparencia y participación ciudadana: a la búsqueda de estándares europeos de ética pública". La defensora estuvo acompañada por la rectora de la UPV/EHU **Eva Ferreira** y el ararteko **Manuel Lezertua**.

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. Por ello, considera necesario volver a reforzar los valores de la Unión y su democracia.

Sobre el papel de las defensorías del pueblo ha destacado el compromiso que tienen de nutrir y reforzar valores democráticos. Cree que "a nivel europeo, debemos hacer inventario de lo que tenemos, apreciarlo, protegerlo y reforzarlo para poder transmitirlo a vosotros, nuestra generación futura".

Conmemoración del Día de Europa



El Ararteko, Europe Direct Bizkaia (punto de contacto local de la Comisión Europea), el Área de Juventud del Ayuntamiento de Bilbao y Equipo Europa Euskadi organizaron de manera conjunta una actividad el día 9 de mayo para celebrar el Día de Europa y, en concreto, el Año Europeo de la Juventud, en la sala Bilborock del Ayuntamiento de Bilbao.

El lema ha sido: ¡Haz que tu voz se oiga! 2022, Año Europeo de la Juventud

La adjunta al Ararteko Inés Ibáñez de Maeztu intervino en la apertura del acto y Daniel Toda, técnico de proyectos europeos e internacionales del Ararteko en un coloquio sobre la Carta de Derechos Fundamentales.

Los objetivos de esta iniciativa son celebrar el Día de Europa conversando sobre temas de interés para la ciudadanía y, específicamente, para la juventud y divulgar la Carta de Derechos Fundamentales y sus aplicaciones prácticas en nuestra vida diaria.

Además, coincidiendo con la celebración este año del Año Europeo de Juventud, se dieron a conocer las iniciativas y oportunidades que ofrece Europa a las personas jóvenes.

Fórum ENYA 2022: justicia climática



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)**. La participación es un derecho y uno de los principios de la Convención de los Derechos de la Infancia. El



Consejo de Adolescentes del Ararteko participa activamente en este programa y en esta red desde 2017.

Organizado por la Oficina de Infancia y Adolescencia del Ararteko, **ENYA FORUM 2022** tuvo lugar en Euskadi los días 28, 29 y 30 de 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, desde un punto de vista de defensa de derechos de la infancia y enfoque de derechos humanos. Realizaron recomendaciones sobre la **justicia climática**, enfocadas a:

- *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.*

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

Los territorios participantes este año han sido: Andalucía, Albania, Flandes, Bulgaria, Catalunya, Croacia, Euskadi, Estonia, Francia, Grecia, Italia, Malta, Polonia, Eslovaquia, Irlanda del Norte, Gales, Escocia y Jersey. Ucrania forma parte del programa pero lamentablemente no ha podido participar.

Conferencia de la Asociación Internacional de Comisionados Lingüísticos. 7 de septiembre



Organizado por la institución del Ararteko, estos días se celebró en Bilbao la séptima Conferencia anual de la Asociación Internacional de Comisarios Lingüísticos (IALC)

La adjunta al Ararteko Inés Ibáñez de Maeztu y el comisario de Lenguas Oficiales de Canadá Raymond Théberge inauguraron este encuentro, 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.

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.

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 han participado el pasado día 21 de noviembre en una actividad con parlamentarios y parlamentarias, un encuentro en el que han contrastado opiniones y han planteado sus inquietudes en torno a la justicia climática y derechos de la infancia.

Acompañados por la ararteko en funciones Inés Ibáñez de Maeztu, estos jóvenes han entregado a la presidenta del Parlamento Vasco Bakartxo Tejeria el documento con las recomendaciones a las que han llegado este año tras el trabajo de reflexión sobre cómo la emergencia climática afecta a los derechos de niñas, niños y adolescentes.

El Consejo es el órgano de participación del Ararteko, compuesto por 24 chicas y chicos entre 14 y 17 años procedentes de distintos municipios de Euskadi, que busca implementar el derecho a ser escuchados y a que su opinión sea tenida en consideración en todas las decisiones que afecten a sus vidas. La Oficina de Infancia y Adolescencia del Ararteko incorpora así a su trabajo la visión, inquietudes y aportaciones de chicas y chicos.

Este año, alineados con el tema de trabajo propuesto por la Red Europea de Defensorías de Infancia (ENOC) y habiendo adquirido la Oficina de Infancia y Adolescencia del Ararteko la labor de coordinación del programa de participación de jóvenes asesores (ENYA) de la red, el Consejo de Adolescentes ha trabajado a fondo el tema de la Justicia Climática. Como colofón de ese trabajo, han concluido 5 recomendaciones en materia de “Acción Climática” y dos recomendaciones en materia de “Movilidad sostenible y ordenación del territorio”.

Destaca su primera recomendación en clave de Educación, coincidente con la primera recomendación alcanzada a nivel europeo dentro del programa ENYA, sobre la necesidad de incorporar una asignatura sobre el clima en todos los niveles educativos incluyendo métodos de aprendizaje activo.

Todo el trabajo realizado durante el año ha quedado reflejado en un [documento](#) que apremia a instancias europeas, estatales y autonómicas a redoblar sus esfuerzos para hacer realidad el derecho de los niños y niñas a un medio ambiente saludable y a que sus opiniones sean tenidas en cuenta.

Conferencias con ocasión del 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 ha organizado el día 14 de diciembre 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 Doreste**, 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 intervinieron la ararteko en funciones Inés Ibáñez de Maeztu, la vicedecana del Colegio de la Abogacía de Bizkaia Maite Morillo Carlos y el presidente del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco Iñaki Subijana.

6. Declaraciones institucionales

El Ararteko ha realizado durante el año 2022 ocho declaraciones institucionales, por medio de las cuales hace pública la posición de la institución en relación con determinados temas que afectan, con carácter general, a los derechos humanos de colectivos o personas que requieren acciones de políticas públicas o sensibilización social.

Día internacional de las mujeres. 8 de marzo de 2022



Igualdad de género hoy para un mañana sostenible

Con motivo del Día Internacional de las Mujeres, el Ararteko quiere llamar la atención, este año, sobre la importancia de superar los estereotipos de género, que someten a las mujeres a roles predeterminados conforme a criterios sexistas y propician su discriminación.

Los sesgos de género, los estereotipos sexistas, se expresan en todos los ámbitos de nuestra vida (relaciones, deportes, fiestas, cultura, economía, trabajo, ocio, política, ciencia...) e impactan especialmente sobre los cuerpos de las mujeres y niñas, sometidos a una auténtica presión social para ajustarse a unos cánones artificiales que los cosifica. Estos estereotipos sexistas perjudican, sin duda, especialmente a las mujeres y niñas, sometiéndolas a una enorme e injusta exigencia social para que cumplan con los cánones preestablecidos, atribuyéndoles, además, inexorablemente roles de sometimiento o de menor valor social. Pero, además, constriñen también la libertad de los niños y hombres para desarrollarse ampliamente como personas, en toda la riqueza que nuestra condición humana nos brinda. La superación de estos estereotipos, dañinos para mujeres y hombres, niñas y niños, forma parte del camino hacia la igualdad, que persigue lograr un mundo inclusivo y libre de sexismo y discriminación.

El Ararteko tiene la convicción de que los compromisos por la igualdad de mujeres y hombres que seamos capaces de asumir hoy determinarán la sostenibilidad social de nuestro futuro. Consiguientemente, se suma en ese sentido al mensaje de Naciones Unidas para este 8 de marzo, que proclama la igualdad de hoy para un mañana sostenible. Por ello, considera de especial relevancia el compromiso social y político que para Euskadi se materializará con la reciente aprobación por el Parlamento Vasco de la segunda modificación de la Ley vasca de Igualdad de Mujeres y Hombres. Se trata de una ley que sentará las bases para dotarnos

de mejores herramientas capaces de dar respuesta a las demandas contemporáneas de las mujeres y a los nuevos desafíos que, en general, plantea la igualdad de género para nuestra sociedad vasca. Su efectiva aplicación permitirá avanzar de modo que, entre todos y todas, podamos forjar una sociedad justa e igualitaria para todas las personas

Día Mundial del Medio Ambiente. 5 de junio de 2022



Una Tierra única y limpia, nuestro legado para las futuras generaciones

La institución del Ararteko quiere sumarse a la celebración del Día Mundial del Medio Ambiente que recupera, 50 años después, el lema “Una sola Tierra” que presidió la Conferencia de Estocolmo de 1972.

La Tierra es el único legado que recibimos y el único que dejaremos a las futuras generaciones. Debemos reconocer con humildad y responsabilidad que, en ese tránsito, las próximas generaciones van a recibir un Planeta peor, con una pesada carga de residuos y gases contaminantes y con menos diversidad de especies y hábitats.

En el Día Mundial del Medio Ambiente 2022, el Ararteko quiere unirse a esa marea humana de voces, especialmente jóvenes, que claman a los gobiernos por cambios profundos en sus políticas públicas, para que nuestro oscuro legado se revierta y les dejemos una Tierra más limpia con la que puedan convivir armónicamente.

Esta institución siempre ha abogado porque el punto de vista de nuestros jóvenes sirva de inspiración a las decisiones públicas. En especial, en el ámbito del medioambiente, la opinión de los jóvenes, siempre comprometidos con un futuro sostenible del Planeta Tierra, resulta crucial para la aceptación de las políticas públicas necesarias para la lucha contra la contaminación, el cambio climático y en la protección de los bienes y recursos naturales.

Atenta a sus voces ha estado estos días, en los que el Consejo de Infancia y Adolescencia del Ararteko ha debatido en torno a la justicia climática, y atenta va a estar para recoger todas las aportaciones que se deriven de la celebración, a finales de junio, del encuentro de todos los órganos de participación de la Red Europea de Defensorías de Infancia (ENOC), que el Ararteko acogerá en Bilbao.

Por ello, el Ararteko quiere incidir en este Día en la importancia de poner a las personas jóvenes en el centro del debate público sobre nuestra responsabilidad con las futuras generaciones para impulsar una urgente transición ecológica, justa e inclusiva, que reduzca el daño causado al Planeta y lo restituya.

Declaración institucional del Ararteko con motivo del Día Mundial de Toma de Conciencia del Abuso y Maltrato en la Vejez. 15 de junio de 2022



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. Aunque la existencia de los malos tratos a las personas mayores es una realidad que apenas ha aflorado, los datos que se van conociendo nos indican que posiblemente esté afectando a numerosas personas, vulnerando sus derechos. A veces, incluso, sin que ellas mismas sean conscientes de la situación.

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.

Hablar de malos tratos a las personas mayores nos lleva inexorablemente a plantearnos cómo cuidamos a nuestros mayores. Es de justicia devolver a las personas mayores lo

que ellas dieron a la sociedad. De este modo, el cuidado debe aparecer como valor humano central.

Todo ello impele a abordar una reflexión profunda sobre la respuesta social que merecen las personas cuando envejecen, especialmente las mujeres que quedan solas, así como sobre las políticas públicas adecuadas a este enorme reto, en coherencia con el lema de “no dejar a nadie atrás” (promesa central y transformadora de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible).

Declaración institucional del Ararteko con motivo del día mundial del refugiado. 20 de junio de 2022



El Día Mundial del Refugiado que se conmemora cada 20 de junio ofrece una oportunidad adicional de interpelar a los gobiernos para que redoblen sus esfuerzos en favor de la prevención de los conflictos armados y para confluir en la búsqueda del bienestar social de todas las personas, sin excepciones. 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.

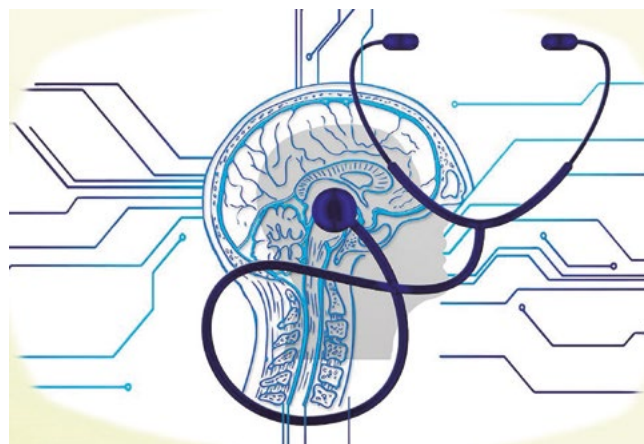
Sin embargo, la protección de estas personas vulnerables y desesperadas dista mucho de estar en el centro de las políticas públicas, a pesar de la existencia de diversos instrumentos internacionales sobre protección de derechos fundamentales y derecho humanitario en vigor en este ámbito: la Convención de Ginebra de 1951 sobre el Estatuto de los Refugiados y el Protocolo de Nueva York de 1967, tratados, estos, de los que son parte la mayoría de los Estados europeos, de obligado cumplimiento, al igual que la normativa de la UE en materia de asilo.

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.

Por ello, en este día el Ararteko se une a las Naciones Unidas en la defensa de los derechos humanos de todas las personas refugiadas, personas que huyen de conflictos armados, de la injusticia o de la miseria extrema, situaciones que no deberían tener cabida en un mundo en el que los ideales humanitarios se han globalizado, donde los avances tecnológicos y de la comunicación permitirían paliarlas, al menos, en sus formas más agravadas.

Declaración institucional del Ararteko en el Día Mundial de la Salud Mental. 10 de octubre de 2022



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.

La propia OMS, en un informe muy reciente sobre la atención a la salud mental en el mundo, nos ayuda a dibujar la hoja de ruta para ayudar al mundo a transformar la salud mental, debiendo insistir en 3 de sus recomendaciones:

1. Profundizar en el valor y el compromiso que atribuimos a la salud mental.
2. Reorganizar los entornos que influyen en la salud mental, como los hogares, las comunidades, las escuelas, los lugares de trabajo, los servicios de atención de salud o el medio natural.
3. Reforzar la atención de salud mental cambiando los lugares, modalidades y personas que ofrecen y reciben atención de salud mental, ampliando las opciones de atención para los trastornos mentales habituales, como la depresión y la ansiedad, que tienen una ratio muy alta de beneficio-coste.

Día Internacional para la Erradicación de la Pobreza. 17 de octubre de 2022



En el Día Internacional para la Erradicación de la Pobreza que se conmemora cada 17 de octubre, 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. Este día fue instaurado por las Naciones Unidas para concienciar sobre las consecuencias de la pobreza y para contribuir a la lucha por la dignidad, la libertad y la igualdad de las personas.

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 nueva Ley para la Garantía de Ingresos y la transferencia del Ingreso Mínimo Vital debería dar respuesta a todas las situaciones de vulnerabilidad económica y de precariedad laboral en Euskadi, en consonancia con el [informe](#) del relator especial sobre la extrema pobreza y los derechos humanos de las Naciones Unidas, Olivier De Schutter, de 19 de abril de 2022, quien propone replantear la protección social **como un derecho humano** y no como una obra de caridad.

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.

La Comisión Europea, en la [Recomendación del Consejo](#) de 28 de septiembre de 2022, señala haber constatado el incremento de personas en riesgo de pobreza en Europa, reconoce que ha disminuido el impacto de las transferencias sociales y plantea que las medidas derivadas del confinamiento han tenido un impacto desproporcionado en las mujeres y en situaciones de vulnerabilidad. Por ello, propone diversas medidas para garantizar unos ingresos mínimos para todas las personas en situación de riesgo y exclusión social o con salarios precarios, así como políticas activas de empleo y de inclusión 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.

Día Internacional para la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres. 5 de noviembre de 2022

En este día, el Ararteko quiere recordar, un año más, que la violencia contra las mujeres es una frontal y gravísima vulneración de los derechos humanos que se extiende universalmente y que persiste también en nuestra sociedad vasca, por más que los avances en igualdad y en la garantía de los derechos para las mujeres sean innegables. La reciente reforma de la *Ley vasca de Igualdad* (que eleva los estándares de protección de mujeres, niñas y niños contra

esta clase de violencia en el marco del *Convenio de Estambul*), así como el proceso actual de elaboración de un *III Acuerdo Interinstitucional* contra esta clase de violencia, constituyen medidas singularmente relevantes en el ámbito vasco para hacer frente a esta gravísima y persistente vulneración de los derechos de las mujeres.

Con todo, el Ararteko toma conciencia de que, pese a estos importantes instrumentos legales e institucionales, no será posible revertir las situaciones de violencia machista que demasiadas mujeres, niñas y niños siguen sufriendo, si no es concitando el compromiso y la colaboración activa de los hombres y chicos en la lucha por la igualdad de las personas. Por ello, el Ararteko se alinea en este punto con la campaña conjunta emprendida por las instituciones vascas y recuerda, así mismo, algunos de los postulados más relevantes de la reciente *Declaración de Dublín*, de septiembre de 2022, en la que los altos y altas representantes de Justicia de todos los Estados de la UE formularon una serie de compromisos esenciales para poner fin a la violencia machista en Europa.

De todos ellos el Ararteko quiere destacar, especialmente, la necesidad de que el entramado institucional y social vasco asuma la promoción activa de una política institucional y cultural que rechace frontalmente la discriminación por razón de género, así como las dinámicas sociales y personales basadas en la violencia, el sexismo y los estereotipos de género, tanto en el ámbito público como privado.

Igualmente, considera esencial asegurar que las estrategias de lucha y prevención contra la violencia machista se orienten, también, a comprometer el papel activo de chicos y hombres desarrollando, junto con las medidas de apoyo y empoderamiento de las mujeres, medidas específicas orientadas a implicar a los varones.

Finalmente, el Ararteko quiere llamar la atención sobre la importancia de asegurar un abordaje sistemático y de largo plazo para sensibilizar y concienciar a toda la sociedad sobre las distintas y variadas formas de violencia machista que existen, incluidas aquellas que se producen en la esfera digital, cuya incidencia y gravedad cada vez afecta a más mujeres y niñas.

Día Internacional del Euskera. 3 de diciembre de 2022

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

El día internacional del euskera se celebró por primera vez el 3 de diciembre de 1949, organizado por la [Sociedad de Estudios Vascos-Eusko Ikaskuntza](#) para promover el euskera como patrimonio de toda la sociedad vasca y también de toda la humanidad.

En este día, el Ararteko quiere manifestar que el euskera como lengua minoritaria aporta diversidad y cohesión a

nuestra sociedad y al mundo, tal y como señala el mural con un mapa de Europa junto a Tabakalera (Donostia): *Hizkuntza txikiek mundua handitzen dute* (Los idiomas pequeños hacen que el mundo sea más grande).

Por otro lado, 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, recogidos en su artículo 5 y que es pertinente recordar en este aniversario. Esto es: derecho a relacionarse en euskera o en castellano con la administración, a recibir la enseñanza en ambas lenguas oficiales, a recibir en euskera publicaciones periódicas, programaciones de radio y televisión y de otros medios de comunicación y derecho a desarrollar actividades profesionales, laborales, políticas y sindicales en euskera.

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.

7. Publicaciones

7.1. Publicación del Ararteko de las ponencias y materiales del curso de verano celebrado en 2021 en Donostia-San Sebastián: *Instrumentos para avanzar hacia una administración más cercana a la ciudadanía*



Esta publicación recoge las ponencias presentadas en el curso organizado por el Ararteko, dentro de los *XL Cursos de Verano de la UPV/ EHU*, el mes de 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.

7.2. Publicación del Ararteko de las ponencias y materiales del curso de verano de 2022. *La atención a la salud mental en Euskadi. Modelo de abordaje, recursos existentes, necesidades detectadas y coordinación entre sistemas*



Esta publicación recoge las ponencias del curso organizado por el Ararteko, dentro de los *XLI Cursos de Verano de la UPV/ EHU*, los días 7 y 8 de julio del pasado año 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.

8. Actividades de colaboración institucional

Actividades más relevantes del ararteko y la adjunta relativas a la actividad parlamentaria, intervenciones y participación en actos organizados por administraciones y organizaciones sociales

En su labor de promoción de una cultura de valores y de derechos humanos, la institución del Ararteko lleva a cabo durante todo el año un importante número de actividades, como la participación en actos organizados por organizaciones sociales, la realización de conferencias en diferentes foros sobre temáticas relacionadas con los derechos humanos, la presencia en actos institucionales estrechamente vinculados con los objetivos de la institución, etc.

Puede consultarse el catálogo completo de estas actividades en el [apartado correspondiente del sitio web](#) y en el capítulo V de este informe que recoge las actividades relacionadas con el ámbito europeo e internacional.

8.1. Actividades desarrolladas por el ararteko Manuel Lezertua para la promoción de los derechos humanos en el ámbito autonómico

Comparecencias en el Parlamento Vasco y juntas generales

Parlamento Vasco:

- Entrega a la presidenta del Parlamento Vasco del informe anual correspondiente al año 2021. 29-03-2022.



- Comisión de Instituciones, Gobernanza Pública y Seguridad. Comparecencia escrita del ararteko con el objeto de realizar aportaciones al proyecto de ley de la potestad sancionadora de las administraciones públicas vascas. 14-02-2022.
- Comisión Derechos Humanos Igualdad y Justicia. Comparecencia del ararteko para dar cuenta del informe sobre la actividad de la institución del Ararteko en 2021. 01-06-2022.
- Comisión de Trabajo y Empleo. Comparecencia del ararteko para realizar aportaciones sobre el Proyecto de Ley del Sistema Vasco de Garantía de Ingresos y para la Inclusión. 14-06-2022.

Juntas generales:

- Juntas Generales de Gipuzkoa. Aportaciones del ararteko sobre justicia social. 25-01-2022.
- Juntas Generales de Bizkaia. Comisión de Acción Social. Comparecencia del ararteko para informar sobre el estudio realizado por la institución sobre el Impacto del COVID-19 en los centros residenciales para personas mayores en Euskadi. 21-03-2022

Asistencia a actos

- Asistencia al acto de celebración del 40 Aniversario del Estatuto Orgánico del Ministerio Fiscal. Bilbao. 2022-03-07.
- Presencia en el Acto de entrega del Premio Emakunde a la Igualdad. Palacio Euskalduna. Bilbao. 09-05-2022.
- Acto de homenaje a agentes de la Ertzaintza que han fallecido en servicio, entrega de condecoraciones y mención a los felicitados y felicitadas. Academia Vasca de Policía y Emergencias de Arkautte. 05-06-2022.
- Clausura del acto de memoria y reconocimiento a las Víctimas del Terrorismo. VITEPAZ. Vitoria-Gasteiz. 07-06-22.

8.2. Actividades desarrolladas por la adjunta al ararteko Inés Ibáñez de Maeztu Izaguirre¹

Intervenciones:

- Participación en la jornada del Ararteko sobre comunidades energéticas locales y consumidores vulnerables. Bilbao. 21-02-2022.
- Apertura del acto “¡Haz que se oiga tu voz!” con ocasión del Día de Europa. Bilborock. 09-05-2022.

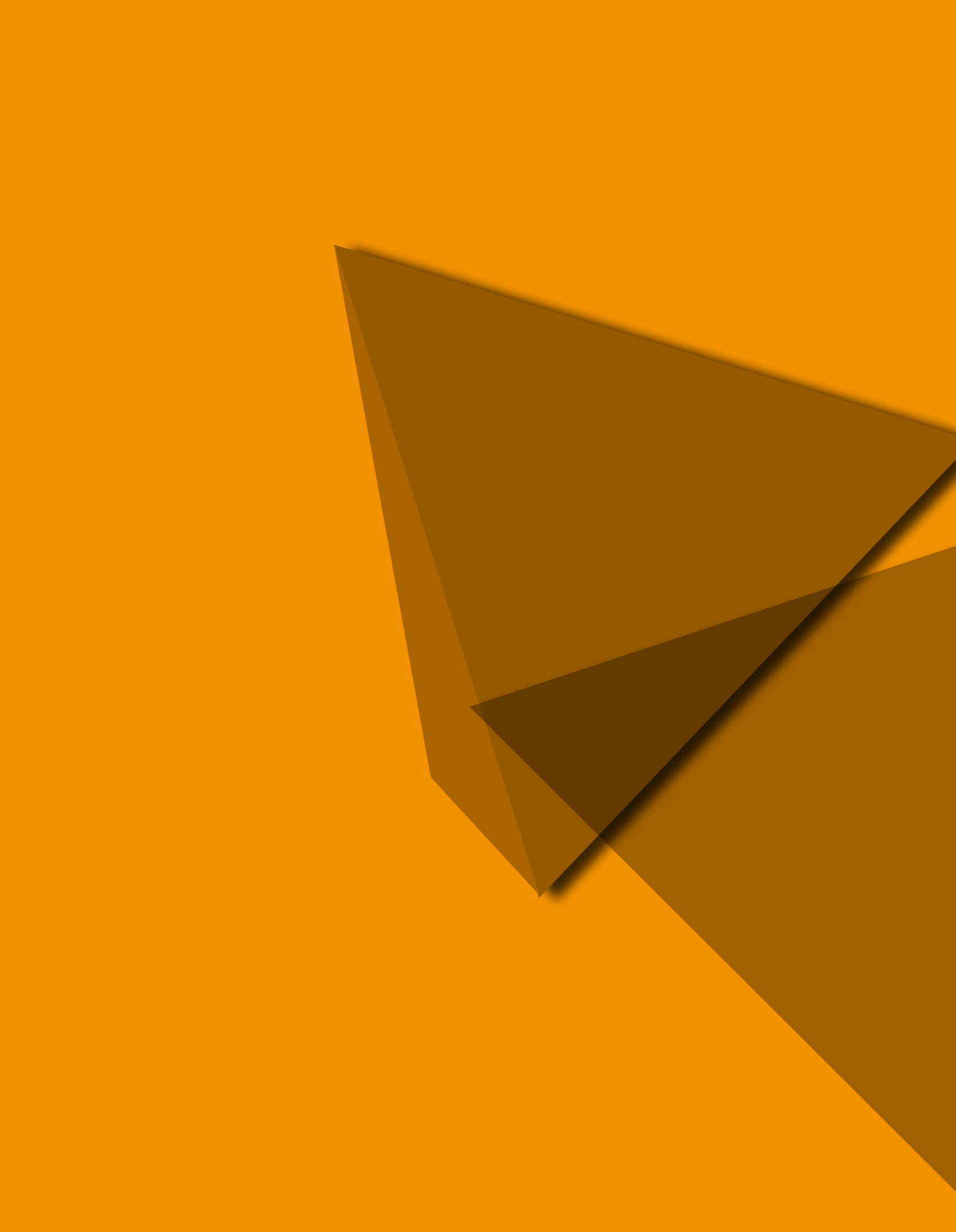
¹ Ararteko en funciones mediante la resolución de delegación del ararteko entre 12 de septiembre y 31 de diciembre de 2022.

- Presentación del Ararteko con motivo del VI Encuentro de participación de personas en situación de exclusión de Euskadi 2022. Bilbao. 03-06-2022.
- Clausura de la jornada organizada por Euskofederpen “Prevención malos tratos personas mayores”. Bilbao. 07-06-2022.
- Apertura de la conferencia de la Asociación Internacional de Comisionados Lingüísticos. Bilbao. 07-09-2022.
- Curso UPV/EHU: Modelos de atención a las personas mayores. Si no en casa, como en casa. Mesa Redonda: “Atención a las personas mayores, en situación de dependencia”. 14-09-2022.
- Acto conmemorativo por del Día Mundial de la Salud Mental celebrado por Salud Mental Euskadi (FEDEAFES). Bilbao. 10-10-2022
- Clausura XVII Jornadas en homenaje al magistrado José María Lidón Corbí: “La eutanasia a debate”. 11-11-2022.
- Presentación de la institución del Ararteko a las personas presas en el centro penitenciario de Bizkaia. Basauri. 15-12-2022.
- Proyección y coloquio del documental “Asesinato en febrero”. Vitoria-Gasteiz. 18-03-2022.
- Toma de Posesión del defensor del pueblo de la Comunidad Foral de Navarra. Pamplona. 23-03-2022.
- Presentación del documental “Las buenas sombras, los escoltas frente al terrorismo”. Vitoria-Gasteiz. 24-03-2022.
- Actos por el 40º aniversario de la Ertzaintza. Bilbao. 28-03-2022.
- Acto conmemorativo por el Día de Recuerdo y Reconocimiento de las Víctimas del Franquismo en Vitoria. Vitoria-Gasteiz. 31-03-2022.
- Sesión Inaugural 19º Festival de Cine y Derechos Humanos de San Sebastián. Donostia/San Sebastián. 01-04-2022.
- Acto de celebración por el Día de Europa: La importancia de una Europa unida y en paz: Visiones de Estonia, Lituania y Ucrania. Vitoria-Gasteiz. 09-05-2022.
- Jornada organizada en conmemoración del Día del Tercer Sector Social de Euskadi. Vitoria-Gasteiz. 11-05-2022..
- Acto por el 40 aniversario de EITB. Bilbao. 16-05-2022.
- Asistencia al 30 aniversario del SAV (Servicio de Asistencia a la Víctima) y presentación del Documental “De víctimas a supervivientes”. Bilbao. 19-05-2022.
- Asistencia a la toma de posesión de la fiscal jefe de la Fiscalía Provincial de Álava. Palacio de justicia. Vitoria-Gasteiz 20-05-2022.
- Jornada anual celebrada por el Ilustre Colegio de Abogados de Gipuzkoa. Donostia/San Sebastián. 27-05-2022.
- Premios Fundación Anesvad HEALLTH a la solidaridad y cooperación. Bilbao. 01-06-2022.
- Acto de homenaje a agentes de la Ertzaintza que han fallecido en servicio, entrega de condecoraciones y mención a los felicitados y felicitadas. Academia Vasca de Policía y Emergencias de Arkaute. 05-06-2022.
- 17 Simposium Internacional de Victimología, de la Sociedad Mundial de Victimología (WSV). Donostia/San Sebastián. 06-06-2022.
- Asistencia a la presentación del pacto de país por la igualdad y vidas libres de violencia contra las mujeres. Bilbao. 15-06-2022.
- Asistencia a la inauguración de la exposición “60 años de terrorismo en España. El terror a portada”. Ermua. 17-06-2022.
- Inauguración de los 41 Cursos de Verano de la UPV/EHU. Donostia/San Sebastián. 21-06-2022.

Asistencia a actos:

- Premio René Cassin de Derechos Humanos 2021. Vitoria-Gasteiz. 19-01-2022.
- Apertura del seminario “Los grupos parlamentarios: evolución y perspectivas de futuro”. Vitoria-Gasteiz. 24-01-2022.
- Inauguración de la exposición: “Buesa. El valor de la palabra. El valor del compromiso”. Vitoria-Gasteiz. 03-02-2022.
- XXII aniversario in memoriam por Fernando Buesa y Jorge Díez. Vitoria-Gasteiz. 20-02-2022.
- Acto institucional con motivo del 8 de marzo, organizado por la Diputación Foral de Álava. Vitoria-Gasteiz. 05-03-2022.
- Entrega de los Premios Zirgari 2022. Bilbao. 07-03-2022.
- Asistencia a la toma de posesión de los cargos de la nueva Junta de Gobierno del Ilustre Colegio de la Abogacía Alavesa. Vitoria-Gasteiz. 08-03-2022.
- Participación en la concentración convocada por Eudel para manifestar la oposición del Ararteko a la invasión de Ucrania. Vitoria-Gasteiz. 09-03-2022.
- Presentación de “Ardatz-Plan Estratégico de Gobernanza, Innovación Pública y Gobierno Digital 2030”. Bilbao. 10-03-2022.
- Inauguración oficial del XV Encuentro de la Red Estatal de Ciudades Educadoras (RECE) bajo el título “Consolidando la Ciudad Educadora”. Vitoria-Gasteiz. 17-03-2022.

- Acto en homenaje a todas las víctimas del COVID-19. Bilbao. 22-06-2022.
- Acto de celebración del centenario del nacimiento de Juan San Martín, primer ararteko. Eibar. 22-06-2022.
- Asistencia al Foro Empleo, presentación del anteproyecto de la Ley Vasca de Empleo. Vitoria-Gasteiz. 24-06-2022.
- Asistencia al alarde de Irun. 30-06-2022.
- Conferencia de la Asociación Internacional de Comisionados Lingüísticos. Bilbao. 07-09-2022.
- Asistencia al Alarde de Hondarribia. 08-09-2022.
- Visita oficial a la Casa de Juntas de Gernika con los asistentes a la Conferencia de la Asociación Internacional de Comisionados Lingüísticos. Gernika. 09-09-2022.
- Participación en el acto de recuerdo y reconocimiento a las víctimas de la COVID-19. Vitoria-Gasteiz. 21-09-2022.
- Presencia en el pleno de política general. 22-09-2022.
- Participación en el acto de reconocimiento al trabajo que se lleva a cabo en los centros penitenciarios vascos. Centro penitenciario Álava/Araba. 26-09-2022.
- IV Foro Jurídico. “Más derechos para las personas con discapacidad” organizado por El Diario Vasco. 27-09-2022.
- Apertura del año judicial. Tribunal Superior de Justicia del País Vasco. Bilbao. 03-10-2022.
- Acto de la festividad de los Santos Ángeles Custodios, Día de la Policía. Centro policial de Betoño. 04-10-2022.
- Jornada “Justizia gurea: una Justicia con y para todas las personas”. Presentación del Plan Estratégico de Justicia 2022-2028. Tribunal Superior de Justicia del País Vasco. Bilbao. 05-10-2022.
- Presentación de la Nueva etapa para UNESCO Etxea. Palacio Euskalduna. 24-10-2022.
- Asistencia a la inauguración del V Congreso de Empleo -“Transformando las políticas vascas de empleo para un trabajo digno en una economía sostenible y competitiva”. Palacio de Congresos del Kursaal. Donostia/San Sebastián. 27-10-2022.
- Participación en la presentación del documento “Bases compartidas para la construcción social de la memoria en Euskadi”, organizado por Gogora con motivo del Día de la Memoria 2022. Bilbao. 10-11-2022.
- Asistencia en el acto de Reconocimientos Menina País Vasco 2022 a la labor desempeñada contra la violencia de género. Palacio de Aiete. Donostia/San Sebastián. 18-11-2022.
- Asistencia a la Gala del 60º aniversario de APDEMA. Vitoria-Gasteiz. 19-11-2022.
- Acto de entrega de credenciales del curso de ingreso a la categoría de agente de la escala básica de los Cuerpos de Policía del País Vasco. Academia vasca de policía y emergencias. Arkaute. 23-11-2022.
- Acto de toma de posesión de la secretaria coordinadora provincial de Bizkaia. Palacio de Justicia. Bilbao. 24-11-2022.
- Participación en el EITB Maratoia que, bajo el lema Somos imparables, este año tiene como causa la esclerosis múltiple. 15-12-2022.



DIMENSIÓN EUROPEA E INTERNACIONAL

de la actividad del Ararteko

Capítulo



Capítulo V

DIMENSIÓN EUROPEA E INTERNACIONAL DE LA ACTIVIDAD DEL ARARTEKO

1. La actividad externa de proyección europea e internacional del Ararteko

Durante el año 2022 el Ararteko ha recuperado buena parte de su actividad ordinaria en el ámbito europeo e internacional, tras los años en que dicha actividad quedó recortada por el imperativo de la pandemia. No obstante, la adaptación a los formatos telemáticos que se llevó a cabo durante dicho tiempo ha consolidado una nueva forma de configurar las relaciones en las redes internacionales y los eventos de difusión y promoción de la actividad internacional del Ararteko, favoreciendo con ello –en convivencia con los formatos presenciales– un elenco más amplio de posibilidades para desplegar la actividad que le es propia a esta institución en el ámbito europeo e internacional. Además, este año 2022 ha servido también para tomar un nuevo impulso en nuestras relaciones internacionales, al dar acogida a distintas visitas institucionales de relevancia en este ámbito, como la visita de la Defensora del Pueblo Europeo a Euskadi, la organización del encuentro de jóvenes de ENYA, o la acogida de la organización de la conferencia anual de IALC, también en nuestro territorio, como se reseñará seguidamente con más detalle.

1.1. Participación en redes internacionales

La actividad ordinaria que viene desplegando el Ararteko dentro de las redes europeas e internacionales en las que participa se ha mantenido en toda su intensidad durante el año 2022. Así, el Ararteko participó en el Congreso y Asamblea general de la [región europea del Instituto Internacional del Ombudsman \(IIO\)](#), que tuvo lugar en mayo de 2022. La asamblea acogió la firma del [Memorando de Manchester](#), el cual recoge un sistema de auditoría mutua (*peer review*) para apoyar a las defensorías en la evaluación de sus fortalezas institucionales y de las áreas de mejora, y una reflexión sobre cómo acercar las instituciones Ombuds a la ciudadanía en situaciones de vulnerabilidad. En el ámbito del IIO, el Ararteko asistió también a un [seminario](#), organizado por la

Defensoría del Pueblo de Ontario (Canadá) con patrocinio del IIO, dedicado a la aplicación de los [Principios de Venecia](#) –directrices elaboradas por la Comisión del Consejo de Europa para la Democracia a través del Derecho ([Comisión de Venecia](#))– para reforzar las defensorías del pueblo, en especial su independencia, imparcialidad y eficacia. Estos principios, creados en primer lugar en Europa, ya han sido recomendados por la [Asamblea General de las Naciones Unidas](#) a Estados y defensorías de todo el mundo.

La participación de esta institución también se mantuvo en la [conferencia anual](#) de la [Red Europea de Defensorías del Pueblo \(ENO\)](#), por sus siglas en inglés, liderada por la [Defensoría del Pueblo Europeo](#). El Ararteko participó, en abril de 2022, en la Conferencia Anual de ENO, donde [intervino en la mesa redonda](#) dedicada al papel de las defensorías del pueblo en el marco de la digitalización de las administraciones públicas. A raíz de esta conferencia, la Defensoría del Pueblo Europeo y la [Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos \(OCDE\)](#) elaboraron el estudio “[Hacia principios de buenas prácticas para la transparencia de los Gobiernos en el uso de los fondos de recuperación](#)”, que ofrece orientación a los gobiernos sobre la manera de garantizar la transparencia y la rendición de cuentas en el uso de los fondos de recuperación del COVID-19 de la Unión Europea. El estudio recoge las sugerencias del Ararteko sobre el papel que podrían jugar las defensorías del pueblo en el control del uso de dichos fondos, a la luz de la experiencia de nuestra institución en cuestiones relacionadas con el acceso a la información y la participación ciudadana en la elaboración de políticas medioambientales. El Ararteko participó, además, en la conferencia académica organizado por la Defensoría del Pueblo Europeo en colaboración con el [Instituto Universitario Europeo](#) de Florencia sobre el “[La evolución del papel de la Defensoría del Pueblo Europeo](#)”. La conferencia congregó a representantes de la comunidad académica, de las instituciones y agencias de la Unión Europea y de la Defensoría del Pueblo Europeo para poner en común reflexiones sobre la transparencia y la independencia de las instituciones europeas en sus funciones, así como la capacidad de la Defensoría del Pueblo Europeo de influir sobre las mismas.

En 2022 se estrecharon particularmente los lazos de colaboración con la [Red Europea de Defensorías de la Infancia](#)

(ENOC, por sus siglas en inglés), en cuyo marco el Ararteko asumió un papel protagonista liderando el proyecto de participación juvenil de la red ENOC, [ENYA](#) (*European Network of Young Advisors*), tal y como se detalla en la siguiente sección. Así, el Ararteko participó en el grupo de trabajo de ENOC, que diseñó y supervisó el desarrollo del trabajo de investigación sobre justicia climática y derechos de la infancia en los países miembros de ENOC. [Este estudio](#) sirvió como fundamento de la declaración que, bajo el título “[Los derechos de la infancia y adolescencia y la justicia climática](#)”, se aprobó en la [Asamblea General de la red ENOC](#) en septiembre. El personal de la Oficina de Asuntos Europeos e Internacionales, así como de la Oficina de Infancia y Adolescencia de esta institución, junto con una representante del [Consejo de la Infancia y la Adolescencia del Ararteko](#), participaron activamente en los grupos de trabajo que elaboraron la declaración. El Ararteko, además, asistió a un seminario del proyecto [Advancing Child Rights Strategic Litigation](#) sobre buenas prácticas en el ámbito del litigio estratégico para la promoción de los derechos de la infancia, y su personal se benefició de un [curso virtual](#) organizado por [UNICEF](#), en colaboración con ENOC, de formación de formadores para instituciones de derechos humanos con mandato sobre derechos de la infancia y adolescencia. El objetivo del curso era formar al personal especializado en infancia de las defensorías, entre ellas el Ararteko, para que lideren la réplica de la capacitación recibida en sus instituciones correspondientes. Finalmente, en lo que respecta a ENOC como organización, el Ararteko se ha implicado en el trabajo relativo a propuestas de desarrollo institucional.

En noviembre de 2022, la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México acogió la XXVII Asamblea General y XXVI Congreso de la [Federación Iberoamericana de Ombudsmen](#) (FIO), bajo el título “*Los organismos de derechos humanos y la garantía de derechos de las personas en desigualdad: Del enfoque de vulnerabilidad a la perspectiva de atención prioritaria*”. En este evento estuvo [presente la institución del Ararteko de manera activa](#) a través de su adjunta, quien [intervino como ponente](#) en el panel sobre la protección reforzada para grupos de atención prioritaria, explicando el papel del Ararteko en la defensa y protección de los derechos de las personas LGTBI, además de participar en la reunión de la Red de Defensorías de la Mujer. La Federación Iberoamericana del Ombudsman reúne a más de 100 defensorías nacionales y regionales de 22 países, constituyéndose así en foro para la cooperación, el intercambio de experiencias, la promoción, difusión y fortalecimiento de las instituciones Ombuds. A lo largo del año, el Ararteko ya había tomado parte en las diferentes redes y grupos organizadas por dicha federación, en concreto en la red de mujeres, la red de infancia y el grupo de trabajo sobre personas mayores. En el caso de la red de mujeres, las aportaciones del Ararteko sobre actuaciones destacables de la institución en materia de igualdad y protección de las mujeres fueron recogidas en los [informes anuales](#) correspondientes, y presentadas a la asamblea. Entre dichas aportaciones, cabe destacar en especial el [círculo restaurativo](#) celebrado en el Ararteko en el ámbito de la atención a las mujeres víctimas de violencia machista como posible práctica sostenible.

1.2. Organización de eventos internacionales en Euskadi

En 2022, la actividad externa de la oficina ha estado muy marcada por los eventos con dimensión internacional que el Ararteko ha organizado en Euskadi. En marzo de 2022, el Ararteko acogió a la [defensora del pueblo europeo en su visita a Euskadi](#), que sirvió para estrechar los lazos entre las dos instituciones y poner en común vías de colaboración, como las consultas y las investigaciones paralelas. La oportunidad de la visita se originó en 2021, a raíz de la aportación sustancial del Ararteko a una [investigación paralela](#) que la defensora del pueblo europeo lanzó sobre el uso de fondos europeos para la promoción de la vida independiente de personas mayores y con discapacidad, y la posterior [ponencia del Ararteko en un seminario](#) organizado a propósito de dicha investigación paralela. Como resultado, la defensora del pueblo europeo expresó al ararteko su interés por visitar Euskadi, que al cabo de unos meses tuvo la oportunidad de materializarse. La visita de la defensora incluyó un encuentro de intercambio con el personal jurídico de la institución del Ararteko, una cita de acogida en el Parlamento Vasco, un encuentro personal con el Lehendakari, así como una ponencia sostenida por Emily O'Reilly en una [conferencia en la Universidad del País Vasco](#).

A lo largo del año, a través de su Oficina de la Infancia y Adolescencia, el Ararteko fue facilitador del [proyecto de participación juvenil ENYA](#) “*Hablemos de jóvenes, ¡hablemos de justicia climática!*”, donde participa el [Consejo de la Infancia y la Adolescencia del Ararteko](#), y cuyo eje de trabajo giró en torno a la justicia climática. En junio, el Ararteko acogió la [organización del Foro ENYA 2022](#), un encuentro internacional que reunió a 34 representantes de 17 regiones de Europa en Euskadi, dos de ellos representando al Consejo del Ararteko. El foro sirvió para poner en común las reflexiones de adolescentes y jóvenes sobre el derecho a participar en las decisiones medioambientales y sobre el hecho de que el cambio climático actúe como agente multiplicador de desigualdades, entre otras cuestiones que fueron debatidas en dicho foro. Aprovechando la celebración de este encuentro internacional, la institución del Ararteko acogió la visita de Defensorías de la Infancia de diferentes regiones de Europa. Como resultado de dicho foro ENYA, se aprobaron posteriormente en la conferencia anual de ENOC en Reikiavik una serie de [conclusiones](#) que animan a instituciones como la nuestra a continuar impulsando acciones para la justicia climática.

En septiembre de 2022, y tras tres años de silencio ocasionado por la pandemia, el Ararteko acogió como anfitrión la organización en Bilbao de la [Conferencia y Asamblea de la Asociación Internacional de Comisionados Lingüísticos](#) (IALC, por sus siglas en inglés). El evento sirvió para compartir las experiencias sobre el impacto de la pandemia del COVID-19 en los comisionados lingüísticos y en los derechos lingüísticos, los retos y las oportunidades que presentan las redes sociales, y el papel de las lenguas oficiales como parte de las funciones de las instituciones Ombuds, entre otros.

1.3. Participación en otros eventos internacionales

Fuera ya de las redes internacionales de las que forma parte el Ararteko, destaca, entre aquellos eventos internacionales en los que ha participado el Ararteko en 2022, la colaboración en la organización y facilitación de los [encuentros restaurativos internacionales](#) celebrados en Milán. Esta experiencia internacional fue organizada por la [Universidad Católica del Sacro Cuore de Milán](#), en colaboración con el Ararteko, el [Instituto Vasco de Criminología](#), el [European Forum for Restorative Justice](#) y [The Parents Circle](#). Durante estas jornadas, además de encuentros confidenciales de 70 personas afectadas por la violencia, se compartieron dos diálogos restaurativos, uno con jóvenes estudiantes de Universidad ([Futuros más allá de la violencia](#)) y otro con el público general ([Desarmar el dolor](#)), para dar a conocer esta experiencia y promover una cultura de paz que sustituya los círculos de la violencia mediante experiencias de justicia restaurativa. El responsable del área de justicia del Ararteko ejerció como facilitador junto con otras siete personas, lo cual proporcionó a la institución la oportunidad de intensificar en la escena de la justicia restaurativa su compromiso con este tema. En ese mismo ámbito, otra actuación de relevancia fue la participación en la [Conferencia bienal del European Forum for Restorative Justice](#) celebrada en Sassari (Italia). El Ararteko presentó el [primer círculo restaurativo](#) celebrado por la institución en respuesta a la queja de una ciudadana por el funcionamiento de un recurso residencial para víctimas de violencia machista, como ejemplo de experiencia pionera a nivel internacional entre las instituciones Ombuds, que ha recibido [reconocimiento internacional](#).

Además de esto, a lo largo del año, la participación del Ararteko en eventos internacionales ha tenido lugar en torno a otros temas de interés:

- En el ámbito de la defensa de los derechos de la infancia, el Ararteko fue una de las cinco defensorías que, a través de ENOC, se benefició de una invitación del Gobierno italiano para asistir a la presentación de la [nueva estrategia de derechos de la infancia del Consejo de Europa](#).
- En el ámbito del desarrollo institucional y la mejora continua de nuestras herramientas y funciones en el mandato que nos es propio como defensorías, se asistió a un evento virtual organizado por la [Red Europea de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos](#) (ENNHRI, por sus siglas en inglés) y la Defensoría del Pueblo de Georgia, dedicado a la discusión sobre el papel de las defensorías en el impacto del COVID-19 en las personas con discapacidad. También se participó en seminarios virtuales organizados por el [African Ombudsman Research Center](#), patrocinado por el IIO, dedicados a compartir experiencias sobre gestión de quejas y [buenas prácticas sobre cómo gestionar actitudes difíciles](#).
- En el ámbito de la pacificación de conflictos internacionales, cabe destacar la colaboración del Ararteko con el [Consejo de Europa](#) en la organización del encuentro sobre la reconciliación entre Armenia y Azerbaiyán, que tuvo lugar del 16 al 18 de mayo de 2022 en Venecia, con dos delegaciones de agentes de paz de la sociedad civil de ambos países. Un representante del Ararteko participó como experto en los debates, que se organizaron en cuatro sesiones temáticas: sobre el proceso político, la contribución de las mujeres, la contribución de la juventud y el papel de los intercambios culturales.
- En el área de justicia, el Ararteko ha continuado participando activamente a lo largo del año (al igual que lo hizo el año anterior), dentro del Grupo de Trabajo de personas expertas sobre extremismo violento ([Violent Extremism-Working Group, VE-WG](#)) del [Foro Europeo para la Justicia Restaurativa](#) (EFRJ por sus siglas en inglés).
- Finalmente, en el ámbito de los estándares y mecanismos de garantía de derechos internacionales más relevantes para la actividad del Ararteko, la institución participó en el [seminario virtual organizado por la Oficina de la Alta Comisionada para los Derechos Humanos](#) sobre los efectos negativos de la corrupción en el disfrute de los derechos humanos. Asimismo, el Ararteko asistió a la [conferencia que el Relator Especial de las Naciones Unidas sobre los derechos humanos de las personas migrantes](#) ofreció en Euskadi, dedicado a reflexionar sobre los nuevos retos en la protección de los derechos humanos de las personas migrantes.

1.4. Aportación de información a otras defensorías

En el marco de las redes internacionales en las que participa, el Ararteko ha recibido solicitudes de información de distintas defensorías extranjeras que, en su trabajo, desean recabar información sobre legislación o políticas públicas de otras jurisdicciones, o sobre la actuación de otras defensorías del pueblo ante determinados problemas. La institución se encargó de dar respuesta a estas solicitudes:

- A través de la red del IIO, se respondieron dos consultas: una proveniente de la Defensoría de Armenia sobre sanciones por vejación o agresión a agentes de fuerzas y cuerpos de seguridad; y la otra, proveniente de la Defensoría de Croacia sobre la tipificación del ecocidio en ordenamientos jurídicos extranjeros.
- Dentro de la red ENOC, se respondió a una consulta de la Defensoría de la Infancia de los Países Bajos sobre la puesta en práctica del [protocolo de la Convención de los Derechos del Niño sobre reclamaciones individuales](#).

2. La actividad interna: la integración del Derecho europeo e internacional en el trabajo de la institución

Durante 2022, el Ararteko ha continuado impulsando la incorporación del Derecho europeo e internacional en los diferentes ámbitos de trabajo de la institución, en especial en el análisis jurídico de los asuntos que se someten a su consideración. Estas actividades se enmarcan dentro del programa diseñado para el periodo 2022-2023, orientado a incorporar la dimensión europea e internacional a la actividad global del Ararteko.

2.1. Apoyo técnico a la asesoría en la incorporación de estándares europeos e internacionales en la resolución de quejas

Como el año pasado, la Oficina de Asuntos Europeos e Internacionales de la institución ha servido de soporte para la incorporación efectiva del Derecho europeo e internacional a la actividad general de análisis jurídico que lleva a cabo esta institución, aportando esa perspectiva a las resoluciones emitidas por el Ararteko en procedimientos de queja.

Así, se ha apoyado el análisis de distintos asuntos aportando la perspectiva jurídica europea e internacional a un total de 25 resoluciones o peticiones de información en procedimientos de queja individual. Así, se ha incorporado la jurisprudencia del Tribunal Europeo de Derechos Humanos en asuntos relativos a la obligación positiva del Estado de investigar denuncias, a la Carta Social Europea y a las prestaciones sociales de Lanbide, así como la doctrina del Comité Europeo de Derechos Sociales sobre la mejora de los procedimientos de prestaciones de ayudas de emergencia social, y la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea sobre el reconocimiento de títulos expedidos por Estados de la Unión Europea para el acceso a un puesto de trabajo de la administración pública. Igualmente se ha tenido en cuenta el Informe de la Relatoría Especial de las Naciones Unidas sobre el concepto y requisitos de una vivienda adecuada.

Además, en nueve resoluciones, se ha incorporado la doctrina del Ararteko relativa a estándares europeos o internacionales elaborada con motivo de intervenciones anteriores. Esto demuestra que mediante el apoyo técnico que se brinda a la asesoría jurídica se está logrando una incorporación rutinaria de los estándares jurídicos europeos e internacionales al examen de las quejas, intensificando así progresivamente la perspectiva europea e internacional en la resolución de los asuntos que llegan a esta institución. En

estos casos, la doctrina general del Ararteko se refería a las obligaciones de desarrollo progresivo bajo la Carta Social Europea, a la jurisprudencia del Tribunal Europeo de Derechos Humanos en asuntos relativos a prestaciones sociales, a estándares europeos de buena administración, al Informe de la Relatoría Especial de las Naciones Unidas sobre la extrema pobreza en relación con la percepción de derechos en el contexto de la protección social, así como a la incorporación del Derecho internacional al Derecho interno y a la obligación de las administraciones autonómicas de aplicar dicho Derecho.

En cuanto a las respuestas dadas por la Administración a algunas de estas recomendaciones, se observa que solo en muy raras ocasiones hacen referencia a los argumentos de Derecho internacional incorporados a las resoluciones del Ararteko, y que no los abordan realmente, lo que suscita la necesidad de continuar sensibilizando a las administraciones públicas vascas sobre la importancia de tener en cuenta los parámetros derivados del Derecho europeo e internacional para lograr un sometimiento de la actividad administrativa al ordenamiento jurídico en su globalidad.

2.2. Apoyo a la asesoría y a otras unidades en un nivel consultivo

Más allá de lo mencionado respecto al incremento en la actividad de resolución de quejas concretas, interesa destacar también que distintas áreas o unidades de la institución han integrado estándares europeos e internacionales, también en otros asuntos, distintos a las quejas, que iban suscitando la necesidad de un posicionamiento de la institución:

- El área de medioambiente consideró, en el marco de su actividad general, la Directiva (UE) 2019/1937, de 23 de octubre de 2019, también llamada Directiva Whistleblower, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión Europea. La propuesta de transposición de la directiva por parte de España (pendiente de aprobación)¹, impone al Estado el establecimiento de canales protegidos de información en el seno de organizaciones tanto públicas como privadas, con el fin de proteger a todas aquellas personas que informen sobre corrupción o fraudes y violaciones del Derecho de la Unión Europea y del ordenamiento jurídico interno.
- Para una comparecencia del Ararteko ante las Juntas Generales de Gipuzkoa, se incorporó la perspectiva europea e internacional en la preparación de la intervención sobre los retos sociales de cara al futuro, enriqueciendo con ello la visión sobre los desafíos que se plantean en ese ámbito para el Ararteko.

¹ El 13 de octubre de 2022, el Consejo de Ministros aprobó el Proyecto de Ley "reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción", para transponer la citada Directiva.

- En el marco de un curso de verano sobre la reforma de ley de la renta de garantía de ingresos (RGI), se tuvo en cuenta la doctrina del Tribunal Constitucional Federal de Alemania a propósito de sanciones en materia de prestaciones de garantía de ingresos.
- En el área de salud, se consideró la doctrina del Tribunal Europeo de Derechos Humanos sobre la eutanasia en el marco de la intervención del Ararteko en las jornadas homenaje a José María Lidón.

2.3. Apoyo a la asesoría mediante recursos documentales

El Ararteko ha seguido también desarrollando este año recursos de carácter documental para facilitar internamente al personal de asesoría jurídica la consulta, comprensión y aplicación de estándares de Derecho europeo e internacional pertinentes para los asuntos que tramitan.

- La biblioteca interna se ha seguido alimentando con nuevos documentos de relevancia internacional con objeto de nutrir el trabajo jurídico de la institución. Cuenta con una estructura elaborada desde criterios jurídicos europeos y/o internacionales, pero también sustanciada en criterios materiales que se corresponden con las áreas de trabajo existentes en la institución. En la actualidad esta biblioteca de acceso interno está dotada de más de 1.000 documentos.
- Repasos de jurisprudencia: durante el año 2022, se han elaborado cuatro repasos de jurisprudencia ([octubre-diciembre de 2021](#), [enero-marzo](#), [abril-junio de 2022](#) y [julio-septiembre 2022](#)), que consisten en resúmenes de sentencias dictadas por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea y el Tribunal Europeo de Derechos Humanos durante el trimestre anterior, clasificadas de acuerdo con las áreas de trabajo del Ararteko para las que son relevantes, y con enlaces al texto completo. Este año, como novedad, los repasos de jurisprudencia están disponibles en euskera y castellano en la página web para todo el público en general.
- Prontuario de estándares internacionales aplicables a la renta de garantía de ingresos: finalización del documento elaborado en 2021 sobre la relevancia del artículo 13 de la [Carta Social Europea Revisada](#) y el Artículo 1 del Protocolo 1 al [Convenio Europeo de Derechos Humanos](#) para diversos supuestos relativos a la RGI que se plantean recurrentemente. Además de estudiar la jurisprudencia relativa a los dos artículos, los pronunciamientos jurídicos se han adaptado a la casuística identificada mediante el estudio al que se hace referencia a continuación.
- Guía sobre la Carta Social Europea en el Derecho interno: A raíz de la entrada en vigor de la Carta Social Europea Revisada, esta guía para uso de la asesoría jurídica pretende abordar las preguntas existentes a propósito del valor jurídico de la mencionada

carta en el Derecho interno, en concreto respecto a la aplicabilidad directa y la justiciabilidad de sus disposiciones. Se está valorando actualmente la posibilidad de adaptar este documento para poder compartirlo en 2023 en nuestra web con el público general, dado su interés.

2.4. Apoyo a la formación de la asesoría

Con la firme voluntad de lograr un alineamiento de su actividad jurídica con los estándares europeos e internacionales, el Ararteko ha intensificado en 2022 su actividad de formación interna, desde una perspectiva del Derecho Europeo e Internacional. Siguiendo con lo planteado por el programa antes mencionado se han realizado tres sesiones de formación interna de la asesoría: Como cierre de ciclo formativo sobre la [Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea](#), se recapituló el contenido de las tres sesiones anteriores celebradas desde finales de 2020 y se propuso una metodología para facilitar su uso interno. Además, se organizó la segunda sesión sobre la Carta Social Europea Revisada, esta vez dedicada a la aplicabilidad directa. Finalmente, a la luz de la acumulación de casos judiciales por problemas en la ejecución de sentencias del Tribunal Europeo de Derechos Humanos (TEDH) en España, se impartió un seminario sobre ejecución de sentencias del TEDH.

3. Actuaciones en el ámbito de la comunicación relativas a la actualidad europea e internacional en materia de derechos de las personas

Con objeto de sensibilizar a la ciudadanía y a las administraciones públicas vascas de la relevancia de la escena internacional y europea para el avance en la defensa de los derechos de las personas, el Ararteko ha desarrollado en 2022 diferentes acciones de comunicación con dimensión europea e internacional.

3.1. Notas de actualidad

A lo largo de 2022, el Ararteko ha informado sobre la actualidad internacional en materia de derechos humanos mediante un gran número de [notas breves](#) publicadas en su página web, en las que se recogen y explican novedades consideradas de especial relevancia. En estas notas se ha dado cuenta, por ejemplo, de sentencias y otros pronunciamientos de instituciones internacionales competentes en materia de derechos humanos, o de nuevos desarrollos en

este ámbito, así como de informes de interés o relativos al cumplimiento de obligaciones internacionales en materia de derechos humanos, que conciernen al Estado español.

Debe destacarse la [última nota de actualidad del año 2022](#), referida a un informe recientemente emitido por la Agencia Europea de Derechos Fundamentales (FRA) sobre la inteligencia artificial, un asunto que esta institución considera de máxima relevancia presente y futura, tal y como se explica en la referida nota.

3.2. Eventos de sensibilización

El 9 de mayo, con motivo del [Día de Europa](#), el Ararteko organizó un evento de sensibilización en colaboración con Europe Direct Bizkaia, el Ayuntamiento de Bilbao y Equipo Europa Euskadi. En respuesta a la convocatoria del Comité de las Regiones de la Unión Europea, y en el marco del año europeo de la juventud, el evento se dedicó a reflexionar sobre la Carta de Derechos Fundamentales de la UE y sobre las oportunidades que ofrece Europa a la juventud.

Además, el 14 de diciembre, en conmemoración del [Día internacional de los Derechos Humanos](#), el Ararteko organizó un conversatorio sobre litigación estratégica como acción por la justicia climática, en colaboración con el Ilustre Colegio de Abogados de Bizkaia y el Tribunal Superior de Justicia del País Vasco. La [intervención inaugural](#) de la adjunta al ararteko (que actuó como ararteko en funciones) dio cuenta del sentido y contenido principal que la institución del Ararteko quiso dar a esa jornada, en la que los dos abogados ambientalistas, Jaime Doreste y Lorena Ruiz-Huerta, expusieron el litigio estratégico puesto en marcha en nombre de distintas asociaciones ecologistas para avanzar estratégicamente en las ambiciones de España para la reducción de gases que contribuyen al calentamiento global.

3.3. Reflexiones sobre derechos humanos

Con la finalidad de difundir conceptos básicos relativos a la protección internacional de los derechos humanos, de manera didáctica y accesible pero al mismo tiempo rigurosa, en 2022 se han publicado sendas reflexiones sobre [las dificultades en la lucha contra la violencia machista en el ámbito europeo](#) y sobre el [significado del Convenio Europeo de Derechos Humanos y su Tribunal con ocasión de la salida de Rusia del sistema de protección de derechos](#).

3.4. Actividades de difusión en el extranjero de la actividad del Ararteko

En 2022 se ha procurado la difusión de actividades y documentos del Ararteko en el extranjero, a través de las redes a las que pertenece esta institución, extractando y tradu-

ciendo para ello los textos correspondientes que se han remitido para su publicación a los boletines y sitios web de las redes internacionales pertinentes. En este sentido, se han desarrollado las siguientes actuaciones de difusión internacional: se han traducido y difundido el artículo que relata la [primera experiencia de círculo restaurativo en el ámbito del Ararteko](#), el artículo sobre el [Foro ENYA sobre justicia climática](#) organizado por el Ararteko en Bilbao, las [recomendaciones del Consejo de Europa sobre defensorías del pueblo](#) e instituciones nacionales de derechos humanos, el informe anual de 2021 y el artículo sobre la [Conferencia de IALC](#) organizada en Euskadi. Destaca nuevamente la [difusión del informe anual](#) del Ararteko de 2021, puesto que se ha elaborado una versión en inglés y otra en francés de su revista-resumen con el fin de difundirlas en el extranjero, una actividad a la que se pretende dar continuidad en el futuro para dar a conocer mejor nuestra institución y alinearnos además con otras defensorías europeas que, con la intención de difundir y compartir su actividad con otras instituciones homólogas, y con el público en general, publican anualmente sus informes anuales, o extractos de los mismos, traducidos a lenguas de común conocimiento internacional, como el inglés o el francés.

4. Síntesis de las actuaciones del Ararteko con dimensión europea e internacional

Durante el año 2022 la actividad del Ararteko de proyección europea e internacional se ha enmarcado en las líneas maestras contenidas en el programa bienal de desarrollo de la estrategia marco diseñada por la Oficina de Asuntos Europeos e Internacionales de esta institución; un programa fijado para el marco temporal de 2022 y 2023, que persigue ahondar en los objetivos generales de mejorar las relaciones internacionales con instituciones homólogas y organismos de derechos humanos, nutrir al trabajo interno de la institución con la actualidad más relevante en el plano europeo e internacional, especialmente en materia de estándares de derechos humanos, y sensibilizar y difundir entre la sociedad vasca y sus instituciones dichos estándares europeos e internacionales, contribuyendo con ello, en última instancia, a impulsar con mayor fuerza la misión de defensa de los derechos ciudadanos que esta institución tiene encomendada.

En 2022 el Ararteko ha continuado avanzando, después de las dificultades objetivas para las relaciones externas experimentadas durante el periodo de pandemia, en la consolidación y expansión de sus actividades con dimensión europea e internacional, tanto en el ámbito interno como externo.

En el plano externo, la mejor muestra de ese nuevo impulso que esta proyección internacional del Ararteko ha tenido en 2022 es la condición de anfitrión, que esta institución ha asumido para recibir a una figura tan relevante en el ámbi-

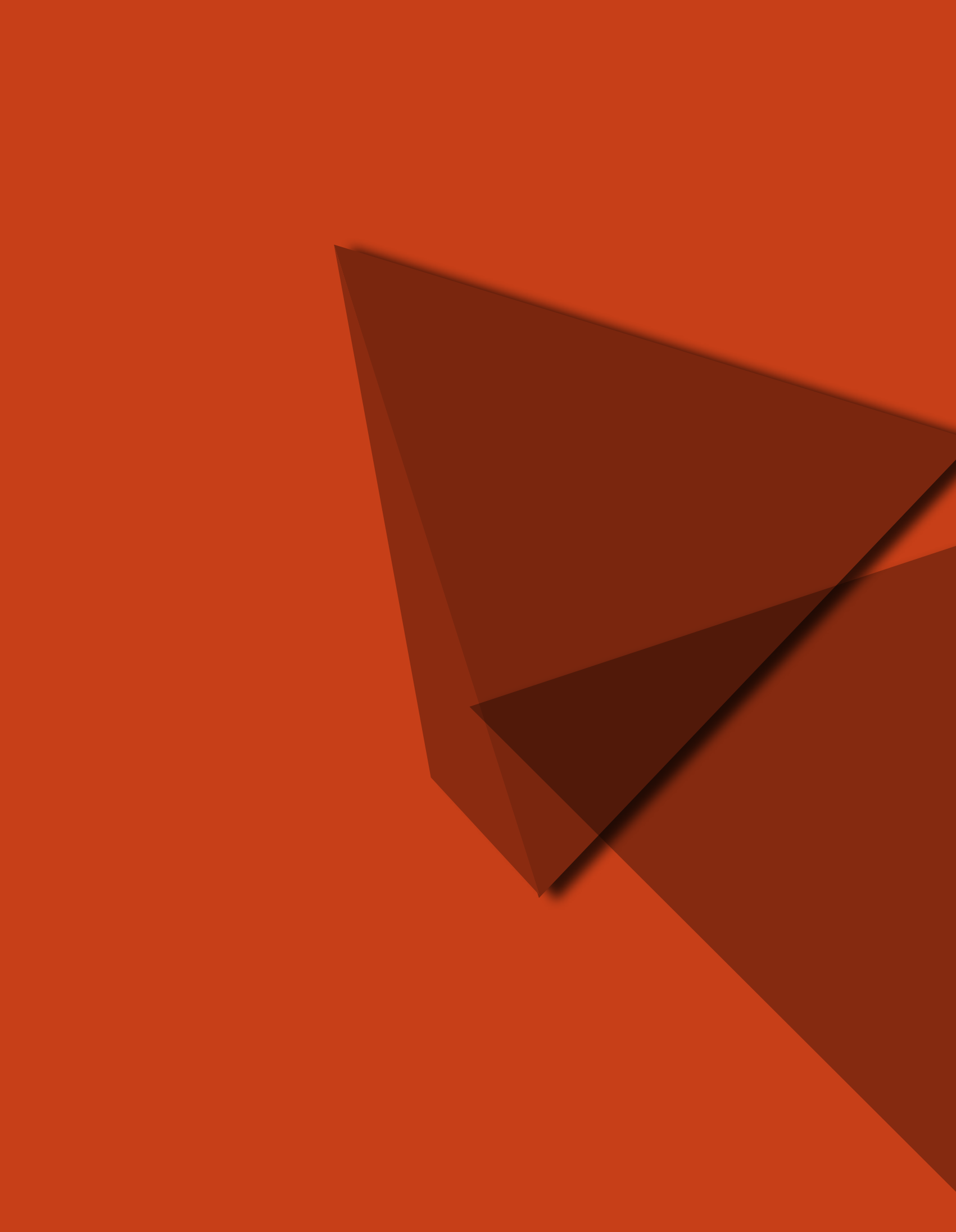
to europeo, como la Defensora del Pueblo Europeo, Emily O'Reilly, que ha querido visitar personalmente Euskadi de la mano del Ararteko y difundir su visión de los derechos de la ciudadanía europea entre estudiantes de la Universidad e instituciones vascas de primer nivel (Parlamento Vasco y Lehendakari). Igualmente debe destacarse la asunción por la institución del Ararteko de la organización del Foro ENYA sobre justicia climática, que tuvo lugar en Bilbao, acogiendo a niños y niñas de distintos países europeos para discutir y hacer propuestas sobre este tema. Tales propuestas fueron posteriormente incorporadas por la organización de defensorías de la infancia ENOC a su declaración anual, con amplia difusión internacional, y presentadas igualmente ante el Parlamento Vasco por el Consejo de Infancia y Adolescencia del Ararteko. Una última muestra del protagonismo que el Ararteko ha tenido en la escena internacional en 2022 ha sido la asunción de la organización y acogida de la conferencia anual de la Red Internacional de Comisionados Lingüísticos (IALC), que también se celebró este año en Bilbao, auspiciada por nuestra institución.

Además, los intercambios del Ararteko dentro de las redes internacionales de defensorías de las que forma parte, IOI, ENO y FIO, han sido este año especialmente proliferos, con su asistencia y participación activa en conferencias y distintos seminarios temáticos, así como mediante colaboraciones varias en investigaciones e informes sobre derechos ciudadanos impulsados desde dichas redes. Ese papel activo y constructivo del Ararteko se ha extendido igualmente a la colaboración y al intercambio con organismos europeos relevantes en el ámbito de los derechos de las personas, como la Agencia Europea de Derechos Fundamentales FRA o el Consejo de Europa.

Por lo que respecta al ámbito interno, podemos afirmar que la transversalización del Derecho Europeo e Internacional en el trabajo general de la institución se ha visto definitivamente consolidada en 2022, como una práctica asimilada ya en el trabajo cotidiano de la institución por lo que se refiere a la tramitación de quejas, así como en los informes

y recomendaciones, y en muchos de los posicionamientos que el Ararteko ha ido tomando en distintos foros y en el marco de sus relaciones interinstitucionales. La actividad formativa y el apoyo consultivo de los distintos operadores jurídicos de la institución, para integrar una visión europea e internacional en la defensa de los derechos de las personas, ha continuado a lo largo de 2022, consolidándose un modus operandi cuyos resultados son cada vez más visibles en las resoluciones e informes del Ararteko.

En el terreno de la comunicación, debe destacarse especialmente que algunos de los recursos documentales dirigidos inicialmente a lograr en el ámbito interno del Ararteko el conocimiento y la profundización en las fuentes del Derecho Europeo e Internacional, y en sus criterios de aplicación, actualmente ya no sólo se comparten internamente, sino que se está trabajando igualmente en su difusión al público general, mediante la publicación de numerosos de estos recursos en nuestra página web. Con ello se pretende explorar nuevos caminos y posibilidades para acercar el Derecho europeo e internacional a la ciudadanía, a la sociedad civil y a otras instituciones propias de la CAPV, con el fin de mejorar su conocimiento, y en última instancia, su aplicación. Ese ha sido justamente el sentido, también, de impulsar foros de debate y reflexión, como el organizado este año con motivo del Día de Europa sobre “Europa y Juventud”, junto con la Oficina de Europa Direct, o la jornada organizada con motivo del Día Internacional de los Derechos Humanos, sobre “Litigación Estratégica para la Justicia Climática”.



CUMPLIMIENTO

de las recomendaciones
y sugerencias del Ararteko

Capítulo

VI

CAPÍTULO VI

CUMPLIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS DEL ARARTEKO

1. Introducción

El artículo 11.b) de la Ley 3/1985, de 27 de febrero, por la que se crea y regula la institución del Ararteko establece la posibilidad de *“dirigir recomendaciones o recordar los deberes legales a los órganos competentes, a los funcionarios o a sus superiores para procurar corregir los actos ilegales o injustos o lograr una mejora de los servicios de la Administración”*.

Por ello, cuando al examinar las quejas llegamos a la conclusión de que la actuación administrativa no ha sido correcta, dirigimos una recomendación o una sugerencia a la administración afectada, solicitándole que modifique su actuación.

Las recomendaciones se reservan para aquellos supuestos en los que se detecta una conculcación del ordenamiento jurídico, una irregularidad en sentido estricto o una omisión grave y se requiere a la administración concernida a que proceda a la oportuna revisión de tal actuación. También se realizan bajo esta fórmula los recordatorios de legalidad.

Las sugerencias, en cambio, se emplean en aquellos casos en los que, aun cuando la administración afectada haya podido actuar conforme a legalidad, la salvaguarda de derechos o la buena administración demandan otro tipo de actuación. Se incluyen también en esta categoría las propuestas de cambio normativo dirigidos a una sola administración y ligadas a un expediente de queja concreto.

No obstante, conviene señalar que no siempre es necesario llegar a dictar una recomendación o sugerencia. En muchas ocasiones, la Administración, con sólo recibir un escrito de petición de información de esta institución sobre una concreta actuación y comprobar que su actuación no ha sido acorde con la legalidad, reconoce, sin más dilación, que su obrar no ha sido correcto, reponiendo a la persona reclamante en el derecho que le había sido conculcado. Esta forma de solucionar los problemas, que no exige el pronunciamiento expreso de una recomendación o sugerencia, ha supuesto que el 88,50% de actuaciones administrativas en las que se había detectado irregularidad se hayan solucionado sin necesidad de dictar recomendación o sugerencia alguna.

En lo que se refiere al cumplimiento de las recomendaciones y sugerencias emitidas, de las 61 dictadas en el año 2022,

así como de las 11 que quedaron pendientes según los datos del informe del año 2021, cerca del 27% (19) han sido aceptadas, el 46% (33) no han sido aceptadas y casi el 27% (19) siguen pendientes de respuesta o decisión definitiva.

Por tanto, el índice global de aceptación de las recomendaciones y sugerencias dictadas asciende con respecto al registrado el año 2021, ya que, como se indicaba, el índice de no aceptación se sitúa en el 46%, frente al 59% del año precedente, si bien debe destacarse, en sentido negativo, el incremento del porcentaje de resoluciones que se encuentran pendientes de respuesta por las administraciones.

Las recomendaciones emitidas en el área de inclusión social el año 2022 suponen un porcentaje del 18% del total. Se ha observado una disminución respecto a los años precedentes, que han afectado especialmente, como es habitual, a Lanbide. Si a estas primeras se añaden las recomendaciones que quedaron pendientes en 2021 en esta misma área de inclusión social, cabe destacar que el índice de recomendaciones no aceptadas supera el 35%. Para completar esta información, es necesario precisar, no obstante, que casi el 65% de los expedientes relacionados con el Departamento de Trabajo y Empleo del Gobierno Vasco cerrados en 2022 se han solucionado sin necesidad de dictar recomendación o sugerencia alguna, porque Lanbide, como consecuencia de la intervención del Ararteko, ha modificado su decisión inicial.

Al valorar estos resultados, no podemos olvidar que las recomendaciones y sugerencias formuladas por esta institución no tienen carácter vinculante y que, en consecuencia, sólo disponemos de la persuasión como arma para intentar reponer las situaciones jurídicas de las personas que han solicitado nuestra intervención.

Por ello, queremos destacar la importancia que esta institución otorga a la necesidad de motivar adecuadamente las resoluciones que dirige a las administraciones públicas, en particular cuando lo que se solicita es una modificación de una decisión o la variación de determinados criterios de intervención. Siempre hemos indicado que la carencia de capacidad coercitiva nos lleva a desarrollar mayores esfuerzos dialécticos, a profundizar en nuestros análisis, a contrastar las discrepancias jurídicas y a reiterar nuestros argumentos cuando observamos reticencias injustificadas a la hora de cumplir nuestras recomendaciones y recordatorios.

Siempre hemos admitido que cuando la institución del Ararteko recomienda o sugiere la modificación de una actuación administrativa, la Administración pueda no compartir la interpretación jurídica de la recomendación y/o sugerencia y argumentar cuáles son sus motivos de discrepancia.

Otra valoración distinta merecen aquellos supuestos -a los que nos hemos referido anteriormente- en los que la administración afectada no contesta si acepta o no la recomendación o sugerencia. En estos casos se presume que la falta de respuesta puede estar relacionada con una negativa no explícita a su cumplimiento por lo que desde el Ararteko se le comunica a la administración que, de persistir en su actitud de no contestar, se entenderá por no aceptada la recomendación o sugerencia y se hará constar esta circunstancia en el informe anual al Parlamento. Este año 2022, 6 resoluciones se han dado por no aceptadas debido a dicha falta de contestación.

Otra forma nada deseable de finalizar los expedientes es la de aquellos casos en los que se produce la falta de aceptación de las recomendaciones sin que la administración requerida vierta argumentos suficientes que fundamenten su negativa.

Preocupados por esta realidad, que el Ararteko se ha propuesto revertir con diversas iniciativas, debemos insistir una vez más en que este tipo de actitudes suponen una fractura en el reconocimiento de las funciones que nos han sido encomendadas como institución comisionada del Parlamento Vasco. Asimismo, en nuestra opinión, estas conductas muestran una actitud desconsiderada para con aquellos ciudadanos y ciudadanas que, utilizando uno de los mecanismos de los que se ha dotado el Estado de Derecho para resolver los problemas, han acudido a esta institución solicitando amparo para que se reconozcan sus derechos y se cumpla el ordenamiento jurídico. En este sentido, conviene recordar que cada recomendación o sugerencia que no es aceptada no sólo supone un impedimento de la función garantista de esta institución, sino que implica fundamentalmente la persistencia en el incumplimiento de la legalidad o en la vulneración de los derechos de la ciudadanía, impidiendo la reposición en sus legítimos derechos.

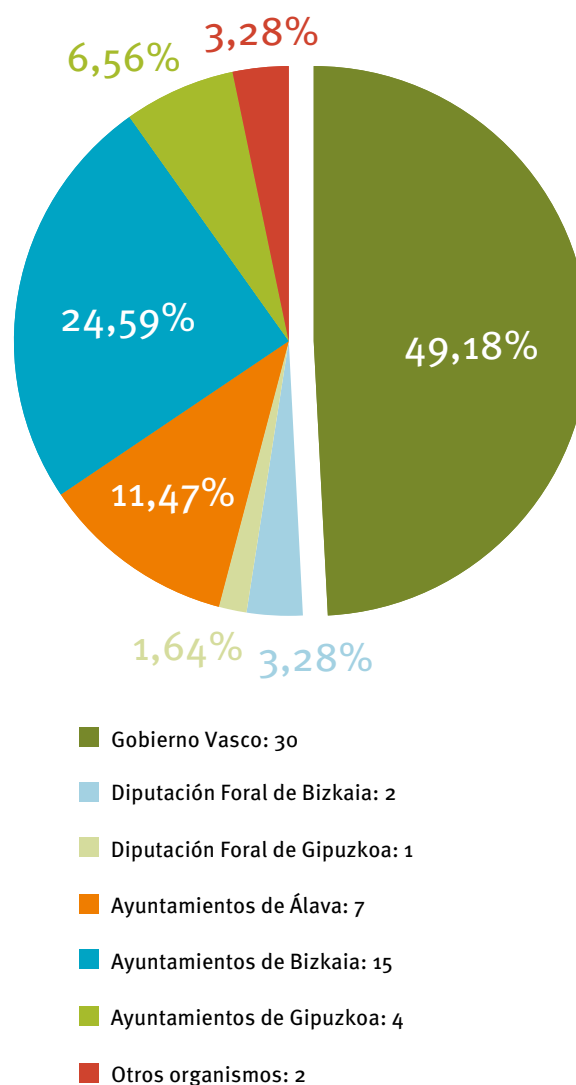
En los siguientes epígrafes efectuamos una reseña del estado de las recomendaciones y sugerencias dictadas en el año 2022 y de aquellas que quedaron pendientes al ultimar el informe de 2021.

Todas las resoluciones pueden consultarse a texto completo en nuestra página web.

2. Recomendaciones y sugerencias dictadas en el año 2022

Durante el pasado año, el Ararteko ha dictado 61 recomendaciones y sugerencias dirigidas a las administraciones públicas vascas.

Gráfico 17.
Recomendaciones y sugerencias dictadas, por administraciones afectadas



TOTAL 2022

61

Desglosados estos datos por administraciones, más del 50% de estas resoluciones corresponden a diferentes departamentos y organismos autónomos del Gobierno Vasco. Este porcentaje se corresponde con la distribución de quejas tramitadas por administraciones afectadas que se contiene en la estadística del capítulo I de este informe.

Destacan, en segundo lugar, por su número las resoluciones referidas a ayuntamientos del Territorio Histórico de Bizkaia.

Tabla 13.
Recomendaciones y sugerencias dirigidas a los departamentos del Gobierno Vasco

Departamento	
Trabajo y Empleo	11
Planificación Territorial, Vivienda y Transportes	9
Seguridad	2
Educación	8
Total	30

De las 30 recomendaciones y sugerencias dirigidas en 2022 al Gobierno Vasco, el mayor número, como siempre, corresponden al departamento responsable de la gestión de las prestaciones económicas por parte de Lanbide.

Tabla 14.
Recomendaciones y sugerencias dirigidas a las instituciones forales

Diputación Foral de Bizkaia 	
Infraestructuras y Desarrollo Territorial	2
Total	2

Diputación Foral de Gipuzkoa 	
Infraestructuras Viarias	1
Total	1

A lo largo de 2022 se han dirigido 2 recomendaciones a la Diputación Foral de Bizkaia, y 1 recomendación a la Diputación Foral de Gipuzkoa.

Tabla 15.
Recomendaciones y sugerencias dirigidas a las administraciones locales

Ayuntamientos de Araba/Álava 	
Vitoria-Gasteiz	4
Amurrio	1
Artziniega	1
Urkabuztaiz	1

Ayuntamientos de Bizkaia 	
Bilbao	2
Durango	3
Abanto y Ciervana-Abanto Zierbena	1
Basauri	1
Barakaldo	1
Bermeo	1
Erandio	1
Gorliz	1
Gordexola	1
Ondarroa	1
Orduña	1
Sestao	1

Ayuntamientos de Gipuzkoa 	
Deba	2
Ordizia	1
Otro municipio	1
Total	26

Entre los ayuntamientos a los que se han dirigido recomendaciones y sugerencias en 2022, destacan por porcentualmente las referidas a los ayuntamientos de Bizkaia, si bien en un análisis individualizado por entidades locales, el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz es el que más recomendaciones ha recibido (4).

Tabla 16.
Recomendaciones y sugerencias dirigidas a otros organismos de la CAPV

Ente Vasco de la Energía	1
Osakidetza	1
Total	2

Tabla 17.
Recomendaciones y sugerencias dictadas atendiendo a las áreas de actuación

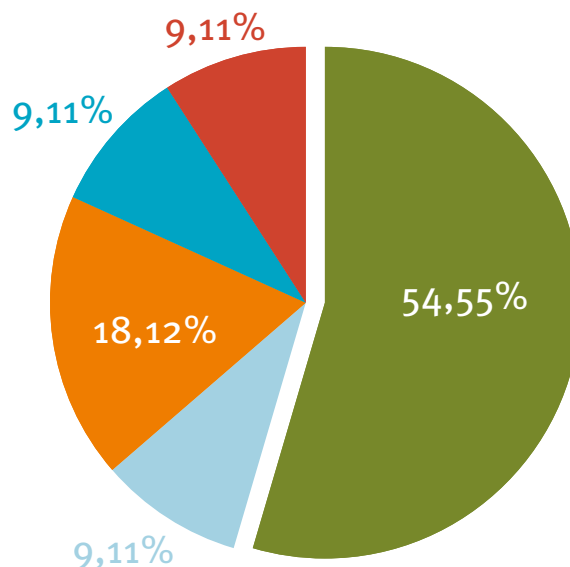
Área	Total	%
Inclusión social	12	19,67
Personal al servicio de las administraciones públicas	11	18,03
Vivienda	9	14,75
Seguridad	7	11,47
Hacienda	5	8,20
Administración electrónica, protección de datos, transparencia y buen gobierno	5	8,20
Medio ambiente	3	4,92
Urbanismo y ordenación del territorio	3	4,92
Educación	2	3,28
Personas Víctimas de los grupos terroristas	1	1,64
Obras públicas, transportes e infraestructuras	1	1,64
Ordenación de la actividad económica	1	1,64
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	1	1,64
Total	61	100

Como viene siendo habitual en los últimos años, el área de inclusión social aglutina un porcentaje elevado de las quejas recibidas en el Ararteko (más del 20% en 2022, como puede apreciarse en el capítulo I de este informe). En consecuencia, un porcentaje importante de las recomendaciones y sugerencias dictadas se refieren a esta área, alcanzado prácticamente el 20%, si bien se constata en 2022 un incremento notable de las recomendaciones referidas al área de Personal al servicio de las administraciones públicas.

3. Cumplimiento de las recomendaciones y sugerencias dictadas en 2022 y de las que quedaron pendientes del año anterior

En este apartado se analiza el cumplimiento de las 61 recomendaciones y sugerencias emitidas durante 2022, así como de las 11 que quedaron pendientes del 2021.

Gráfico 18.
Recomendaciones y sugerencias que quedaron pendientes del 2021, por administraciones afectadas

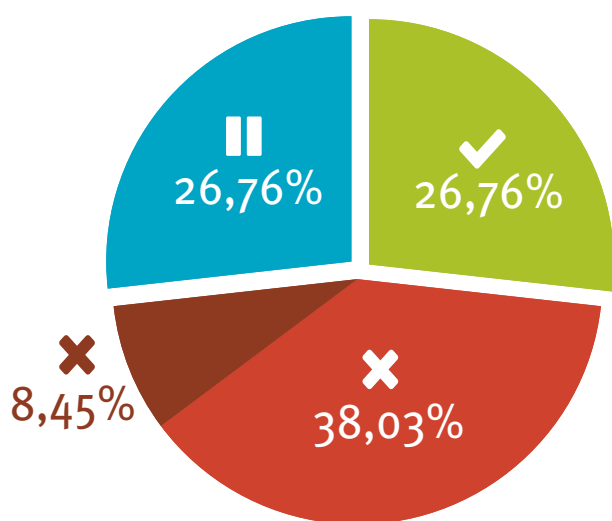


- Gobierno Vasco: 6
- Diputación Foral de Bizkaia: 1
- Administración local de Álava: 2
- Ayuntamientos de Bizkaia: 1
- Otros organismos: 1

TOTAL
anteriores a 2021
11

Al cerrarse el informe anual del Ararteko correspondiente a 2021, se encontraban pendientes de respuesta 11 recomendaciones; correspondiendo más del 50% al Gobierno Vasco.

Gráfico 19.
Análisis del cumplimiento de las recomendaciones y sugerencias que quedaron pendientes de 2021 y de las dictadas en 2022



Total no aceptadas
46,48%

- Pendientes: 19
- Aceptadas: 19
- No aceptadas: 27
- No aceptadas, sin respuesta: 6

TOTAL
71¹

Han sido aceptadas cerca del 27% de las recomendaciones y sugerencias analizadas; se encuentran pendientes prácticamente el 27%, y se consignan como no aceptadas más del 46% (bien por haberse pronunciado en tal sentido la administración afectada o por falta de respuesta).

¹ Una de las recomendaciones se ha suspendido, por lo que no se recoge en este apartado



Tabla 18.
Análisis de las recomendaciones y sugerencias dirigidas al Gobierno Vasco

Departamento	Total	Aceptada	No aceptada		Pendiente
				Sin respuesta*	
Trabajo y Empleo	14	-	4	2	8
Planificación Territorial, Vivienda y Transportes	10	2	5	2	1
Educación	9	3	6	-	-
Seguridad	3	1	1	1	-
Total	36	6	16	5	9

*En aquellos supuestos en los que la administración afectada **no ha contestado** si acepta o no la recomendación o sugerencia, se ha entendido que ha sido **no aceptada**.

Entre los departamentos del Gobierno Vasco a los que se han dirigido estas resoluciones, destaca el menor porcentaje de aceptación de los departamentos de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes y de Educación, seguidos del departamento responsable de la gestión de la renta de garantía de ingresos (RGI) y la prestación complementaria de vivienda (PCV).

Tabla 19.
Análisis de las recomendaciones y sugerencias dirigidas a las instituciones forales

	Total	Aceptada	No aceptada		Pendiente
				Sin respuesta*	
Diputación Foral de Bizkaia 					
Acción Social	1	1	-	-	-
Infraestructuras y Desarrollo Territorial	2	2	-	-	-
Total DFB	3	3	-	-	-
Diputación Foral de Gipuzkoa 					
Infraestructuras Viarias	1	1	-	-	-
Total DFG	1	1	-	-	-
Total administración foral	4	4	-	-	-


*En aquellos supuestos en los que la administración afectada **no ha contestado** si acepta o no la recomendación o sugerencia, se ha entendido que ha sido **no aceptada**.

En este año 2022, cabe destacar que todas las recomendaciones dirigidas a las instituciones forales han sido aceptadas.

Tabla 20.
Análisis de las recomendaciones y sugerencias dirigidas a las administraciones locales de la CAPV

	Total	Aceptada	No aceptada		Pendiente
				Sin respuesta*	
Administraciones locales de Araba/Álava 					
Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz	4	-	3	-	1
Ayuntamiento de Ribera Baja	1	-	1	-	-
Junta Administrativa Ullibarri Ganboa	1	-	1	-	-
Ayuntamiento de Amurrio	1	-	1	-	-

	Total	Aceptada	No aceptada		Pendiente
				Sin respuesta*	
Ayuntamiento de Artziniega	1	-	1	-	-
Ayuntamiento de Urkabuztaiz	1	-	-	-	1
Total Araba/Álava	9	-	7	-	2

Ayuntamientos de Bizkaia 					
Bilbao	2 ²	-	1	-	1
Durango	3	-	-	-	3
Abanto y Ciervana-Abanto Zierbena	1	1	-	-	-
Basauri	1	-	-	-	1
Barakaldo	1	1	-	-	-
Bermeo	1	-	-	-	1
Erandio	1	1	-	-	-
Gorliz	1	-	1	-	-
Gordexola	1	1	-	-	-
Ondarroa	1	-	-	-	1
Orduña	1	-	-	-	1
Sestao	1	-	-	1	-
Total Bizkaia	15	4	2	1	8

Ayuntamientos de Gipuzkoa 					
Deba	2	1	1	-	-
Ordizia	1	1	-	-	-
Otro municipio	1	1	-	-	-
Total Gipuzkoa	4	3	1	-	-
Total ayuntamientos de la CAPV	28	7	10	1	10

*En aquellos supuestos en los que la administración afectada **no ha contestado** si acepta o no la recomendación o sugerencia, se ha entendido que ha sido **no aceptada**.

Más del 35% de las recomendaciones y sugerencias dirigidas a los ayuntamientos vascos no han sido aceptadas.

² Se han notificado 3 pero 1 de las recomendaciones se ha suspendido por haberse planteado ante los tribunales.






Tabla 21.
Análisis de las recomendaciones
y sugerencias dirigidas a otras
administraciones de la CAPV

	Total	Aceptada	No aceptada		Pendiente
				Sin respuesta*	
Ente Vasco de la Energía	1	-	1	-	-
Haurreskolak	1	1	-	-	-
Osakidetza	1	1	-	-	-
Total	3	2	1	-	-

*En aquellos supuestos en los que la administración afectada **no ha contestado** si acepta o no la recomendación o sugerencia, se ha entendido que ha sido **no aceptada**.

4. Listado de recomendaciones y sugerencias emitidas en 2022

	Aceptada
	No aceptada
	Pendiente

Resolución 2022R-2469-19 del Ararteko de 2 de febrero de 2022, por la que recomienda al **Departamento de Trabajo y Empleo del Gobierno Vasco** que revise la resolución de suspensión del derecho a la prestación de renta de garantía de ingresos y prestación complementaria de vivienda durante 9 meses, por entender que no se ha incumplido ninguna obligación como titular de prestaciones. Además estima necesario que se mejore el procedimiento de elaboración y resolución de los convenios de inclusión activa y que se tengan en cuenta las circunstancias específicas de las personas gitanas en atención a las diferentes estrategias y planes acordados para la lucha contra la discriminación y para su inclusión social.

SIN RESPUESTA

Resolución 2022R-2003-20 del Ararteko, de 10 de febrero de 2022, que recomienda al **Departamento de Educación del Gobierno Vasco** que determine la validez de los títulos académicos obtenidos en el extranjero por dos personas en cuanto al acceso a la lista de empleo temporal docente no universitario siguiendo la conclusión del análisis de idoneidad que realice la comisión especializada prevista en la normativa mediante la aplicación de los criterios de concordancia establecidos con carácter general.

Resolución 2022R-2204-21 del Ararteko, de 24 de febrero de 2022, que recomienda al **Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco** que revise un proceso selectivo convocado para la constitución de una bolsa de trabajo.

SIN RESPUESTA

Resolución 2022R-589-21 del Ararteko, de 24 de febrero de 2022, por la que recomienda al **Ayuntamiento de Ordizia** que revise las ayudas económicas que se vienen concediendo al centro educativo Jakintza ikastola.

Resolución 2022R-1251-21 del Ararteko, de 11 de marzo de 2022, que recomienda al **Ayuntamiento de Gorliz** que revise un proceso selectivo.




<p>Resolución 2022R-116-21 del Ararteko, de 11 de marzo de 2022, que recomienda al Departamento de Trabajo y Empleo que revise la fecha en la que da comienzo el cómputo máximo de tiempo de las unidades de convivencia especiales con niños y niñas a cargo.</p>	✘	<p>Resolución 2022R-2094-19 del Ararteko, de 21 de abril de 2022, por la que recomienda al Ayuntamiento de Deba la revisión de una resolución de suspensión de ayudas de emergencia social y recuerda el deber de colaborar con el Ararteko.</p>	✔
<p>Resolución 2022R-463-21 del Ararteko, de 16 de marzo de 2022, por la que recomienda al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco que revise la denegación de una solicitud de reconocimiento de necesidad específica de cambio de vivienda <i>SIN RESPUESTA</i></p>	✘	<p>Resolución 2022R-857-19 del Ararteko, de 22 de abril de 2022, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Erandio que revise el requerimiento de justificación complementaria de las ayudas de emergencia social y devuelva la cantidad abonada.</p>	✔
<p>Resolución 2022R-953-21 del Ararteko, de 25 de marzo de 2022, por la que recomienda al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco que revise la denegación de una solicitud de reconocimiento de necesidad específica de cambio de vivienda.</p>	✘	<p>Resolución 2022R-382-21, de 12 de mayo de 2022, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz que deje sin efecto una sanción por infringir la normativa de tráfico.</p>	✘
<p>Resolución 2022R-1787-20 del Ararteko de 31 de marzo de 2022, por la que recomienda al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco que revise la denegación de una solicitud de reconocimiento de necesidad específica de cambio de vivienda. <i>SIN RESPUESTA</i></p>	✘	<p>Resolución 2022R-1162-20 del Ararteko, de 24 de mayo de 2022, por la que recomienda al Departamento de Trabajo y Empleo del Gobierno Vasco que revoque la decisión de suspender cautelarmente el abono de la renta de garantía de ingresos y la prestación complementaria de vivienda de la promotora de una queja por entender que la misma no se ajusta a Derecho.</p>	
<p>Resolución 2022R-74-20 del Ararteko, de 6 de abril de 2022, que recomienda al Departamento de Educación del Gobierno Vasco que indemnice a una persona de la lesión producida como consecuencia de la adjudicación errónea de un puesto de trabajo.</p>	✘	<p>Resolución 2022R-2550-2019, de 26 mayo de 2022, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz que deje sin efecto una sanción por infringir la normativa de tráfico.</p>	✘
<p>Resolución 2022R-453-21 del Ararteko de 6 de abril de 2022, por la que recomienda al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco que revise la decisión del delegado territorial de Vivienda de Bizkaia de excluir una solicitud de participación en un procedimiento de adjudicación de viviendas de protección social en régimen de arrendamiento.</p>	✔	<p>Resolución 2022R-2033-20 del Ararteko, de 27 mayo de 2022, que recomienda al Departamento de Educación del Gobierno Vasco que extienda la concesión del permiso para atender a familiares con enfermedad crónica o problemas de movilidad al personal funcionario interino docente que no ocupa un puesto de trabajo vacante de curso completo.</p>	✘
<p>Resolución 2022R-218-22 del Ararteko, de 11 de abril de 2022, por la que recomienda al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco que revise la decisión del delegado territorial de Vivienda de Bizkaia de excluir una solicitud de participación en un procedimiento de adjudicación de viviendas de protección social en régimen de arrendamiento.</p>	✔	<p>Resolución 2022R-1689-21 del Ararteko, de 31 de mayo de 2022, por la que recomienda Departamento de Educación del Gobierno Vasco que revise el Decreto 98/2020 por el que se regula la obligatoriedad de la tramitación electrónica exclusiva en las solicitudes y demás trámites de becas para realizar estudios universitarios.</p>	✘
<p>Resolución 2022R-1678-21 del Ararteko, de 11 de abril de 2022, que recomienda al Ayuntamiento de Bilbao que revise un proceso selectivo. <i>SUSPENSIÓN POR INTERVENCIÓN JUDICIAL</i></p>		<p>Resolución 2022R-1577-21 del Ararteko, de 9 de junio de 2022, que recomienda al Departamento de Educación del Gobierno Vasco que extienda al personal funcionario interino docente la figura de la reducción de horas lectivas motivada por edad, y que revise las actuaciones relativas al curso 2022-2023 que se hayan adoptado sin tener en cuenta esa extensión.</p>	✘
<p>Resolución 2022R-292-22 del Ararteko, de 19 de abril de 2022, recomienda al Ente Vasco de la Energía que revoque una denegación de una solicitud de ayuda para la adquisición de un vehículo dentro del Plan Renove de Vehículos 2021.</p>	✘	<p>Resolución 2022R-2152-2021 del Ararteko, de 22 de junio de 2022, por la que se recomienda al Departamento de Seguridad que formalice una denuncia y adopte las medidas necesarias para garantizar que la información que se facilita al denunciante sobre los trámites posteriores sea clara y no deje margen a la duda</p>	✔

<p>Resolución 2022R-1477-2021 del Ararteko, de 22 junio de 2022, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Deba que revise la Ordenanza reguladora de la utilización privativa o el aprovechamiento especial del dominio público local mediante el estacionamiento de vehículos en zonas reguladas de la villa (OTA), en lo relativo al diferente tratamiento que otorga a los residentes empadronados y a los vacacionales.</p>	✘	<p>Resolución 2022R-1650-21 del Ararteko, de 28 de julio de 2022, que recomienda al Departamento de Educación del Gobierno Vasco que revise y deje sin efecto la Instrucción de 30 de junio de 2021, de la directora de Gestión de Personal sobre la duración de los permisos de reducción de jornada, suspensiones transitorias y excedencias, y que resuelva de manera expresa las solicitudes y recursos que las personas interesadas hayan presentado a tal efecto.</p>	✔
<p>Resolución 2022R-2470-20 del Ararteko, de 22 de junio de 2022, que recomienda al Departamento de Trabajo y Empleo del Gobierno Vasco que revise la decisión de Lanbide-Servicio Vasco de Empleo que declara la extinción del derecho a la renta de garantía de ingresos del reclamante, tras concluir que ha quedado acreditado que la pérdida del derecho a la pensión por incapacidad permanente no ha tenido lugar por una causa imputable a él.</p>		<p>Resolución 2022R-1280-22 del Ararteko, de 28 de julio de 2022, por la que recomienda al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco que revise la denegación de una solicitud de reconocimiento de necesidad específica de cambio de vivienda.</p>	✘
<p>Resolución 2022R-361-21 del Ararteko, de 23 de junio de 2022, que recomienda al Ayuntamiento de Bilbao que modifique la tarifa general de la tarjeta horaria de aparcamiento, apartados 1.1.1 y 1.2.1 de su Ordenanza fiscal, ya que la tarifa así configurada contraviene el principio de igualdad y el de capacidad económica.</p>		<p>Resolución 2022S-316-22 del Ararteko, de 8 de agosto de 2022, que sugiere al Ayuntamiento de Durango que revoque de oficio el recargo girado en el recibo del IBI del año 2021 al reclamante, porque, si bien la vivienda no tiene la condición de residencia habitual, se han acreditado los consumos mínimos que fijaba el apartado 11 de los criterios de no aplicación de este recargo.</p>	
<p>Resolución 2022R-678-22 del Ararteko, de 23 de junio de 2022, que recomienda al Ayuntamiento de Artziniega que impulse la tramitación del procedimiento para restablecer la legalidad urbanística en una parcela en el suelo no urbanizable de Artziniega.</p>	✘	<p>Resolución 2022R-893-22 del Ararteko, de 16 de agosto de 2022, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Basauri que revoque de oficio la liquidación girada en concepto de Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana a la reclamante, porque la cuota a abonar supera el incremento patrimonial realmente obtenido por la contribuyente con la transmisión de la vivienda.</p>	
<p>Resolución 2022R-687-22 del Ararteko, de 27 de junio de 2022, que recomienda a un ayuntamiento de Gipuzkoa que revoque una resolución sancionadora por infracción de la normativa reguladora de la tenencia y protección de animales</p>	✔	<p>Resolución 2022R-226-20 del Ararteko, de 24 de agosto de 2022, por la que recomienda al Ayuntamiento de Amurrio no incorporar datos personales de denunciantes a las notificaciones de procedimientos administrativos.</p>	✘
<p>Resolución 2022R-1023-21 del Ararteko, de 11 de julio de 2022, por la que recomienda al Ayuntamiento de Barakaldo que modifique el formulario de solicitud de ayudas de emergencia social.</p>	✔	<p>Resolución 2022R-1671-20 del Ararteko, de 8 de septiembre de 2022, que recomienda al Departamento de Educación del Gobierno Vasco que resuelva de manera expresa y motivada, siguiendo el procedimiento establecido y en un plazo máximo de tres meses, dos solicitudes de modificación de los requisitos de acceso a la lista de sustituciones docentes y el consiguiente acceso de las personas interesadas.</p>	✘
<p>Resolución 2022R-1113-20 del Ararteko, de 12 de julio de 2022, por la que recomienda al Departamento de Trabajo y Empleo del Gobierno Vasco que revise la decisión de Lanbide-Servicio Vasco de Empleo que declara la extinción del derecho subjetivo a la renta de garantía de ingresos. <i>SIN RESPUESTA</i></p>	✘	<p>Resolución 2022R-1087-22 del Ararteko, de 12 de septiembre de 2022, que recomienda al Ayuntamiento de Gordexola que estime el derecho de acceso a la información urbanística obrante y que impulse la tramitación del procedimiento para restablecer la legalidad urbanística en una parcela en suelo no urbanizable.</p>	✔
<p>Resolución 2022R-1108-22 del Ararteko, de 27 de julio de 2022, que recomienda al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco que revise una resolución del delegado territorial de Vivienda de Bizkaia que declara la extinción de la denominada prestación económica de vivienda y la obligación de devolver cantidades indebidamente percibidas.</p>	✘		

<p>Resolución 2022R-924-2022 del Ararteko, de 30 de septiembre de 2022, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Sestao que revoque de oficio la liquidación girada en concepto de tasa por retirada de vehículos, y que se reintegre al afectado la cantidad indebidamente cobrada, porque no se ha acreditado que se haya producido el hecho imponible que justifica su exacción. <i>SIN RESPUESTA</i></p>	✘	<p>Resolución 2022R-376-21 del Ararteko, de 17 de octubre de 2022, por la que recomienda al Ayuntamiento de Vitoria Gasteiz que deje sin efecto la caducidad de la inscripción padronal y restaure el alta desde la fecha en que ordenó dicha baja.</p>	✘
<p>Resolución 2022R-1245-22 del Ararteko, de 4 de octubre de 2022, por la que recomienda al Departamento de Infraestructuras y Desarrollo Territorial de la Diputación Foral de Bizkaia que introduzca cambios en la tramitación de las subvenciones destinadas a personas físicas usuarias de las infraestructuras viarias sometidas a peaje, de acuerdo con los principios y obligaciones del procedimiento administrativo a través de medios electrónicos y presenciales.</p>	✔	<p>Resolución 2022S-1326-21 del Ararteko, de 20 de octubre de 2022, que sugiere al Departamento de Trabajo y Empleo que revise la denegación de la solicitud de renta de garantía de ingresos y prestación complementaria de vivienda a un ciudadano por estimar que ha acreditado el cumplimiento del requisito de padrón y residencia efectiva ininterrumpida durante los tres años anteriores, aun habiendo permanecido en su país de origen durante 5 meses como consecuencia de la pandemia por la COVID-19.</p>	
<p>Resolución 2022R-2141-21 del Ararteko, de 5 de octubre de 2022, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Durango que requiera al promotor de una actividad de bar para que certifique el cumplimiento de las medidas correctoras impuestas en la licencia de actividad.</p>		<p>Resolución 2022R-465-22 del Ararteko, de 3 de noviembre de 2022, por la que recomienda a Lanbide dar cumplimiento a la resolución de la Comisión Vasca de Acceso a la Información Pública y facilite los datos solicitados por el reclamante.</p>	
<p>Resolución 2022R-1265-22 del Ararteko, de 6 de octubre de 2022, por la que recomienda al Departamento Infraestructuras Viarias de la Diputación Foral de Gipuzkoa que habilite medios y canales no electrónicos para la exacción, gestión y recaudación del canon de uso de infraestructuras viarias a través de Bidegi, de acuerdo con el principio de multicanalidad, a fin de impedir restricciones o discriminaciones de la ciudadanía en la relación con la administración.</p>	✔	<p>Resolución 2022R-183-21 del Ararteko, de 3 de noviembre de 2022, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Urkabustaiz que dé una respuesta efectiva a las denuncias formalizadas por la reclamante para garantizar que la actividad de un establecimiento de hostelería se adecue a los términos y objeto de la licencia de actividad y que garantice el cumplimiento de las medidas correctoras exigidas en el conjunto del bar respecto a su vivienda.</p>	
<p>Resolución 2022R-1520-21 del Ararteko, de 10 de octubre de 2022, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Ondarroa que resuelva expresamente el contenido de la solicitud que presentó la contribuyente con fecha 28 de diciembre de 2018, y en cuyo contenido ha insistido por escrito (el 16 de septiembre de 2020 y el 9 de abril de 2021), ante la falta de una respuesta formal.</p>		<p>Resolución 2022R-1716-22 del Ararteko, de 10 de noviembre de 2022, por la que recomienda al Departamento de Infraestructuras y Desarrollo Territorial de la Diputación Foral de Bizkaia que tramite los procedimientos administrativos de denegación de subvenciones para utilizar infraestructuras viarias sometidas a peaje de acuerdo con los principios y reglas de la administración electrónica.</p>	✔
<p>Resolución 2022R-75-20 del Ararteko, de 11 de octubre de 2022, por la que recomienda al Departamento de Trabajo y Empleo que revise la resolución de suspensión temporal de la renta de garantía de ingresos, y su extinción posterior, por no haber causa para acordarla, ya que ha colaborado con la administración y ha justificado la imposibilidad temporal de abono de la pensión de alimentos de manera completa, sin que pueda equipararse dicha imposibilidad con el incumplimiento de la obligación de toda persona titular de administrar responsablemente los recursos con el fin de evitar el agravamiento de la situación económica o de la situación de exclusión.</p>		<p>Resolución 2022R-1393-21 del Ararteko, de 11 de noviembre de 2022, que recomienda al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco que revise la actuación de la sociedad pública Alokabide en una convocatoria de ayudas al alquiler para personas en exclusión residencial grave.</p>	
		<p>Resolución 2022R-257-21 del Ararteko, de 14 de noviembre de 2022, por la que recomienda al Departamento de Trabajo y Empleo del Gobierno Vasco que revise la vigencia del período de suspensión de la renta de garantía de ingresos y de la prestación complementaria de vivienda de la promotora de una queja por entender que la misma no se ajusta a Derecho.</p>	

<p>Resolución 2022R-1182-21 del Ararteko, de 14 de noviembre de 2022, que recomienda al servicio Durango Kirolak del Ayuntamiento de Durango que devuelva a la persona reclamante el importe abonado en concepto de reserva de pista de pádel.</p>	<p>II</p>	<p>Resolución 2022R-4-22 del Ararteko, de 20 de diciembre de 2022, por la que recomienda al Departamento de Trabajo y Empleo del Gobierno Vasco, que revise una extinción de la renta de garantía de ingresos y la prestación complementaria de vivienda, por no haber incurrido en causa de extinción al no existir una doble suspensión de la renta de garantía de ingresos en el periodo de vigencia y haberse vulnerado tanto el principio de proporcionalidad, como el interés superior del menor.</p>	<p>II</p>
<p>Resolución 2022R-564-21 del Ararteko, de 15 de noviembre de 2022, que recomienda al Departamento de Trabajo y Empleo que revise una resolución que declara la obligación de reintegrar prestaciones en concepto de renta de garantía de ingresos y prestación complementaria de vivienda por carencias en el procedimiento seguido para su reclamación, así como debido al prolongado tiempo transcurrido desde que Lanbide tuvo conocimiento de los hechos que motivaron la obligación de reintegro y hasta que ha procedido al cobro de la deuda.</p>	<p>II</p>	<p>Resolución 2022R-865-22 del Ararteko, de 27 de diciembre de 2022, por la que recomienda al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz que deje sin efecto una sanción impuesta por infringir la normativa sobre espectáculos públicos y actividades recreativas, y que se reintegre al afectado la cantidad indebidamente cobrada.</p>	<p>II</p>
<p>Resolución 2022R-2050-22 del Ararteko, de 16 de noviembre de 2022, que recomienda a Osakidetza-Servicio Vasco de Salud que posibilite que la persona promotora de la queja conserve para la OPE 2018-2019 la nota obtenida en la fase de oposición del proceso selectivo de la OPE 2016-2017.</p>	<p>✓</p>		
<p>Resolución 2022R-979-22 del Ararteko, de 28 de noviembre de 2022, que recomienda al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco que deje sin efecto una baja en el Registro de Solicitantes de Vivienda Protegida "Etxebide".</p>	<p>✗</p>		
<p>Resolución 2022R-1645-21 del Ararteko, de 29 de noviembre de 2022, que recomienda al Departamento de Educación del Gobierno Vasco que abone a una persona el complemento retributivo correspondiente al desempeño de la jefatura de departamento durante el tiempo en el que estuvo desarrollando tales funciones.</p>	<p>✓</p>		
<p>Resolución 2022R-1009-22 del Ararteko, de 30 de noviembre de 2022, que recomienda al Ayuntamiento de Orduña que resuelva de forma motivada la petición de incoación de un expediente de modificación del régimen de protección del patrimonio catalogado respecto un edificio incluido con protección básica en el Plan Especial de Rehabilitación del Casco Histórico de Orduña.</p>	<p>II</p>		
<p>Resolución 2022R-2012-2019, del Ararteko, de 5 de diciembre de 2022, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Bermeo que deje sin efecto dos sanciones por sendas infracciones a la normativa de tráfico.</p>	<p>II</p>		
<p>Resolución 2022R-1276-22 del Ararteko, de 7 de diciembre de 2022, por la que recomienda al Ayuntamiento de Abanto y Ciérvana-Abanto Zierbena que retire un monolito de homenaje a un miembro del GRAPO sito en su término municipal.</p>	<p>✓</p>		

5. Listado de recomendaciones y sugerencias que quedaron pendientes en el informe de 2021

	Aceptada
	No aceptada
	Pendiente

<p>Resolución 2019R-597-19 del Ararteko de 6 de noviembre de 2019, que recomienda al Departamento de Educación del Gobierno Vasco que evalúe el impacto que puedan tener las decisiones de planificación que ya han sido adoptadas para el curso 2019-2020 en el caso de los centros educativos sostenidos con fondos públicos de educación infantil y de primaria de Ordizia, y que adopte las medidas correctoras que puedan contribuir a favorecer un mayor equilibrio entre dichos centros en la distribución del alumnado escolarizado.</p>	✘
<p>Resolución 2020R-1668-19 del Ararteko, de 20 de enero de 2020, que recomienda al Consortio Haurreskolak que equipare la situación de suspensión transitoria de funciones propia de los funcionarios interinos docentes a la situación de excedencia a efectos de la puntuación dispuesta en relación con la situación laboral de los progenitores o tutores legales en los procesos de admisión de nuevas niñas y niños y que, en el caso concreto de la familia reclamante en queja, revise la decisión adoptada mediante Acuerdo 03/10-2019.</p>	✔
<p>Resolución 2021R-218-20 del Ararteko, de 3 marzo de 2021, que recomienda al Ayuntamiento de Ribera Baja/Erriberabeitia que revise las tarifas de las actividades deportivas y culturales que programa, con el fin de eliminar la referencia al empadronamiento, como criterio de acceso a las tarifas bonificadas que ofrece a las personas usuarias de esas actividades y servicios públicos municipales.</p>	✘
<p>Resolución 2021R-1688-20 del Ararteko, de 24 de marzo de 2021, que recomienda al Departamento de Acción Social de la Diputación Foral de Bizkaia que revise un proceso selectivo para adecuar la puntuación de su fase de concurso a los límites legalmente establecidos.</p>	✔

<p>Resolución 2021R-742-20 del Ararteko, de 11 de junio de 2021, por la que se recomienda al Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco que investigue el fallecimiento de un recluso en el Hospital Santiago Apóstol de Vitoria-Gasteiz cuando se encontraba bajo la custodia de la Ertzaintza, y aclare cuáles fueron los medios coercitivos utilizados durante la custodia.</p>	✘
<p>Resolución 2021R-2368-19 del Ararteko, de 2 de septiembre de 2021, por la que recomienda al Departamento de Trabajo y Empleo del Gobierno Vasco, que revise una resolución de suspensión de las prestaciones de renta de garantía de ingresos y prestación complementaria de vivienda de un trabajador autónomo, a quien se le ha imputado un rendimiento ficticio de su actividad, a pesar de haber acreditado estar en situación de crisis, con los efectos económicos que conlleve tal revisión.</p>	✘
<p>Resolución 2021R-1075-20 del Ararteko, de 13 de septiembre de 2021, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Bilbao que resuelva, conforme a los parámetros que se señalan, una solicitud de devolución de la cantidad abonada para cancelar una denuncia por infringir la normativa de la OTA, y devuelva a la interesada el importe citado más los intereses de demora correspondientes.</p>	✘
<p>Resolución 2021S-819-20 del Ararteko, de 15 de noviembre de 2021, por la que sugiere al Departamento de Trabajo y Empleo del Gobierno Vasco, que revise la resolución de extinción del derecho a la prestación de renta de garantía de ingresos y prestación complementaria de vivienda, por entender que no se ha incumplido el requisito de no contar con recursos suficientes, al haberse acreditado que los bienes recibidos en herencia, al estar gravados con un usufructo vitalicio, son de difícil realización.</p>	✘
<p>Resolución 2021R-1849-21 del Ararteko, de 13 de diciembre de 2021, que recomienda al Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco que revise la antigüedad de una inscripción del Registro de Solitantes de Vivienda Protegida "Etxebide".</p>	✘
<p>Resolución 2021R-2111-20 del Ararteko, de 16 de diciembre de 2021, que recomienda a la Junta Administrativa de Ullibarri-Gamboa que gire los recibos de la tasa de agua a las personas abonadas al servicio, de acuerdo con las concretas lecturas de los consumos reflejadas en sus contadores.</p>	✘
<p>Resolución 2021R-2361-19 del Ararteko, de 20 de diciembre de 2021, por la que recomienda al Departamento de Trabajo y Empleo del Gobierno Vasco que revise la resolución de extinción de prestaciones, por no ser conforme a Derecho, y que establezca medidas adecuadas de coordinación con otros servicios públicos y controles internos, para proteger adecuadamente a las personas con problemas de salud mental y asegurar que gocen plenamente y en condiciones de igualdad del derecho a la prestación de renta de garantía de ingresos, más si cabe cuando dichas barreras afectan a familias monoparentales con personas menores de edad a su cargo.</p>	✘



ANEXOS

Capítulo

VII

Índice de gráficos

<i>Gráfico 1.</i>	
Quejas y consultas planteadas al Ararteko en 2022.....	21
<i>Gráfico 2.</i>	
Número de quejas y consultas presenciales y asesoramiento telefónico en las oficinas de atención directa	23
<i>Gráfico 3.</i>	
Distribución de los expedientes tramitados por administraciones afectadas	25
<i>Gráfico 4.</i>	
Distribución territorial de los expedientes tramitados contra las instituciones forales.....	27
<i>Gráfico 5.</i>	
Evolución de la distribución territorial de los expedientes de queja registrados según su origen (2010-2022)	30
<i>Gráfico 6.</i>	
Distribución territorial de las reclamaciones escritas registradas por cada 10.000 habitantes (2010-2022)	30
<i>Gráfico 7.</i>	
Expedientes de queja concluidos en 2022	31
<i>Gráfico 8.</i>	
Situación de los expedientes de queja.....	31
<i>Gráfico 9.</i>	
Distribución de las quejas recibidas según las características de las personas reclamantes	33

<i>Gráfico 10.</i>	
Distribución de las quejas según la lengua utilizada	33
<i>Gráfico 11.</i>	
Distribución de las quejas según su forma de presentación por la ciudadanía.....	33
<i>Gráfico 12.</i>	
¿Cómo valora la atención dispensada por el personal del Ararteko (accesibilidad, trato, empatía...)?.....	34
<i>Gráfico 13.</i>	
¿Cómo valora usted globalmente la intervención del Ararteko? (el interés demostrado, su disponibilidad, las gestiones realizadas...)?.....	34
<i>Gráfico 14.</i>	
¿Recomendaría usted a alguna persona con problemas con la Administración que acudiera al Ararteko?	34
<i>Gráfico 15.</i>	
¿Cómo valora usted el tiempo transcurrido desde que presentó la queja hasta la finalización del proceso?.....	35
<i>Gráfico 16.</i>	
¿Cómo valora usted la profesionalidad de las personas del Ararteko?	35
<i>Gráfico 17.</i>	
Recomendaciones y sugerencias dictadas, por administraciones afectadas	292
<i>Gráfico 18.</i>	
Recomendaciones y sugerencias que quedaron pendientes del 2021, por administraciones afectadas.....	294
<i>Gráfico 19.</i>	
Análisis del cumplimiento de las recomendaciones y sugerencias que quedaron pendientes de 2021 y de las dictadas en 2022	295

Índice de tablas

<i>Tabla 1.</i>	
Total de actuaciones del Ararteko en 2022	22
<i>Tabla 2.</i>	
Grado de eficacia de la intervención de la institución del Ararteko	22
<i>Tabla 3.</i>	
Quejas escritas rechazadas y circunstancias	23
<i>Tabla 4.</i>	
Distribución de los expedientes de queja abiertos diferenciados por áreas de actuación	24
<i>Tabla 5.</i>	
Distribución por áreas de los expedientes tramitados contra la Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)	26
<i>Tabla 6.</i>	
Distribución por departamentos de los expedientes tramitados contra la Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)	26
<i>Tabla 7.</i>	
Distribución por áreas de los expedientes tramitados contra las instituciones forales	27
<i>Tabla 8.</i>	
Distribución de los expedientes tramitados contra las administraciones locales	28
<i>Tabla 9.</i>	
Expedientes tramitados contra ayuntamientos y juntas administrativas de la Comunidad Autónoma del País Vasco	28
<i>Tabla 10.</i>	
Expedientes tramitados contra otras administraciones de la Comunidad Autónoma del País Vasco	29
<i>Tabla 11.</i>	
Distribución de las quejas según provengan de la capital o de otros municipios del territorio	30

<i>Tabla 12.</i>	
Distribución por áreas de los expedientes de oficio	32
<i>Tabla 13.</i>	
Recomendaciones y sugerencias dirigidas a los departamentos del Gobierno Vasco	293
<i>Tabla 14.</i>	
Recomendaciones y sugerencias dirigidas a las instituciones forales	293
<i>Tabla 15.</i>	
Recomendaciones y sugerencias dirigidas a las administraciones locales	293
<i>Tabla 16.</i>	
Recomendaciones y sugerencias dirigidas a otros organismos de la CAPV	294
<i>Tabla 17.</i>	
Recomendaciones y sugerencias dictadas atendiendo a las áreas de actuación	294
<i>Tabla 18.</i>	
Análisis de las recomendaciones y sugerencias dirigidas al Gobierno Vasco	295
<i>Tabla 19.</i>	
Análisis de las recomendaciones y sugerencias dirigidas a las instituciones forales	296
<i>Tabla 20.</i>	
Análisis de las recomendaciones y sugerencias dirigidas a las administraciones locales de la CAPV	296
<i>Tabla 21.</i>	
Análisis de las recomendaciones y sugerencias dirigidas a otras administraciones de la CAPV	297

Publicaciones del Ararteko

Informes anuales

- Volúmenes: 1989, 1990, 1991, 1992, 1993, 1994, 1995, 1996, 1997, 1998, 1999, 2000, 2001, 2002, 2003, 2004, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022.
- Sugerencias y recomendaciones: 1991, 1992, 1993, 1994, 1995, 1996.
- Recomendaciones: 2002, 2003, 2004.

Informes extraordinarios

- Los calabozos. Centros de detención municipales y de la Ertzaintza. 1991.
- Los psiquiátricos. Situación de los enfermos mentales en los hospitales psiquiátricos. 1992.
- Las residencias de tercera edad en la Comunidad Autónoma Vasca. 1994.
- Informe extraordinario sobre la asistencia no residencial a la tercera edad en la Comunidad Autónoma del País Vasco. 1996.
- Las residencias de tercera edad en la Comunidad Autónoma Vasca. (2a ed.).1996.
- Situación de las cárceles en el País Vasco. 1996.
- Atención a la infancia y a la adolescencia en situación de desprotección en la Comunidad Autónoma Vasca. 1997.
- Intervención con infractores menores de edad penal. 1998.
- La situación de los servicios sociales de base en la CAPV. 1999.
- Protección de la calidad del agua en los embalses del sistema Zadorra. 1999.
- Atención comunitaria de la enfermedad mental. Las personas con enfermedad mental crónica que reciben atención no hospitalaria en la CAPV 2000.
- La respuesta a las necesidades educativas especiales en la CAPV. 2001.
- Situación de la población temporera en Álava. Condiciones del trabajo temporero en las campañas de vendimia y recolección de patata. 2002.
- Accesibilidad en edificios de uso público de la Comunidad Autónoma del País Vasco. 2003.
- La integración laboral de las personas con discapacidad en la CAPV. 2003.
- Respuesta institucional a la violencia contra las mujeres en la CAPV. 2003.
- Atención a personas mayores en la CAPV: servicio de asistencia domiciliaria, centros de día y centros residenciales. 2005.
- Situación de los menores extranjeros no acompañados en la CAPV. 2005.
- Convivencia y conflictos en los centros educativos. Informe extraordinario del Ararteko sobre la situación en los centros de Educación Secundaria de la CAPV. 2006.
- Respuesta a las necesidades básicas de las personas sin hogar y en exclusión grave. 2006.
- Las políticas públicas de vivienda dirigidas a la población joven en la CAPV. 2007.
- Atención sociosanitaria: una aproximación al marco conceptual y a los avances internacionales y autonómicos. 2008.
- Condiciones de trabajo en el tercer sector de intervención social. 2008.
- Atención institucional a las víctimas del terrorismo en Euskadi. 2009.
- La situación de las personas transgénero y transexuales en Euskadi. 2009.
- La transmisión de valores a menores. 2009.
- El papel de las instituciones vascas respecto a los consumos de drogas de la adolescencia. 2010.
- La situación de los servicios sociales de base en la Comunidad Autónoma del País Vasco. 2010.
- Diagnóstico de accesibilidad del sistema de transporte público en la CAPV. 2011.
- Infancias vulnerables. 2011.
- La aplicación de la ley de promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia en la CAPV. 2011.
- E-inclusión y participación ciudadana en las esferas social y pública a través de las TIC en Euskadi. (CD-ROM). 2013.
- La atención sociosanitaria a la salud mental de las personas privadas de libertad en la CAPV. (CD-ROM). 2014.
- Políticas de apoyo a las familias en Euskadi: análisis y propuestas. (CD-ROM). 2014.

- La situación de los servicios sociales municipales en la Comunidad Autónoma de Euskadi. Situación actual y propuestas de mejora. (Internet). 2016.
- Diagnóstico de accesibilidad en los hospitales de la CAPV para las personas con discapacidad. (Internet). 2017.
- La transición energética del País Vasco hacia un modelo sostenible. (Internet). 2018.
- La praxis de la mediación en la Comunidad Autónoma del País Vasco. (Internet). 2019.

Estudios y otros informes

- Estudio sobre el sistema de garantías en el ámbito de la detención incomunicada y propuestas de mejora. (Internet). 2011.
- Aproximación a la atención de la salud mental de la infancia, adolescencia, juventud y vejez en la CAPV desde la perspectiva del Ararteko: retos y oportunidades. (Internet). 2012.
- Los derechos humanos como base de las políticas públicas en tiempos de crisis económica. (Internet). 2012.
- Verdad, justicia y reparación para las víctimas de la dictadura franquista: significado y políticas públicas en la Comunidad Autónoma del País Vasco. (Internet). 2012.
- El impacto de la crisis en la infancia: la realidad vasca: un estudio cuantitativo. (Internet). 2013.
- Documento de bases para la reflexión sobre los locales de jóvenes de ocio juvenil: propuestas del Ararteko para una adecuada intervención administrativa. (Internet). 2014.
- Estudio del Ararteko sobre el tratamiento de la salud mental en el proyecto de reforma del Código Penal. (Internet). 2014.
- Consideraciones para la mejora de la atención a niños y niñas infractores menores de 14 años por parte de las administraciones vascas. (Internet). 2015.
- Las urgencias hospitalarias en el sistema nacional de salud: derechos y garantías de los pacientes. Estudio conjunto de los Defensores del Pueblo. (Internet). 2015.
- Informe complementario al V y VI Informe de España relativo a la Aplicación de la Convención sobre los Derechos del Niño de Naciones Unidas y sus Protocolos Facultativos. (Internet). 2017.
- Informe-diagnóstico con propuestas de mejora sobre la gestión de las prestaciones de renta de garantía de ingresos y prestación complementaria de vivienda por Lanbide. (Internet). 2017.
- Recomendaciones y sugerencias del Ararteko en materia de prestaciones de renta de garantía de ingresos y prestación complementaria de vivienda durante el año 2019. (Internet). 2020.

- Recomendaciones y sugerencias del Ararteko en materia de prestaciones de renta de garantía de ingresos y prestación complementaria de vivienda durante el año 2020. (Internet). 2021.
- Jóvenes migrantes sin referentes familiares en Euskadi. Diagnóstico y propuestas de actuación. (Internet). 2021.
- Servicios de protección para niños, niñas y adolescentes extranjeros no acompañados en Europa. Informe del Ararteko para IOI Europa. (Internet). 2021.
- Administración digital y relaciones con la ciudadanía. Su aplicación a las administraciones públicas vascas Resumen ejecutivo del estudio. (Internet). 2021.
- El impacto de la pandemia del COVID-19 en los centros residenciales para personas mayores en Euskadi. (Internet). 2021.
- Recopilatorio y resumen de las recomendaciones y sugerencias del Ararteko en materia de prestaciones de renta de garantía de ingresos y prestación complementaria de vivienda durante el año 2021. (Internet). 2022.
- Recopilatorio y resumen de las recomendaciones y sugerencias del Ararteko en materia de prestaciones de renta de garantía de ingresos y prestación complementaria de vivienda durante el año 2022. (Internet). 2023.

Colección Derechos Humanos «Juan San Martín» (Becas de investigación)

- Septién, J. M. Una escuela sin fronteras. La enseñanza del alumnado inmigrante en Álava. 2006.
- Bacigalupe, A. y Martín, U. Desigualdades sociales en la salud de la población de la CAPV. La clase social y el género como determinantes de la salud. 2007.
- Fuentes, J. L. y Vicente, T. L. (directores). La población magrebí en el País Vasco. Situación y expectativas. 2007.
- Leturia, F. J. y Etxaniz, N. Los derechos de las personas mayores y la prevención del maltrato. 2009.
- Orbegozo, I., Pérez, A. I. y Pego, L. La suspensión individual de derechos en supuestos de terrorismo: especial consideración de la detención incomunicada. 2009.
- Gozalo, A., Jiménez, E. y Vozmediano, L. ¿Menores o extranjeros? Análisis de las políticas de intervención sobre menores extranjeros no acompañados. 2010.
- Arnoso, M., Mazkiaran, M., Arnoso, A., Luciani, S., Villalón, A. y Otaegi, A. Acceso de la población inmigrante en la Comunidad Autónoma Vasca a los servicios y prestaciones. 2011.
- Farapi: Rodríguez, A. B., García, O., Benito, A., Rodríguez, A., Elías, N. y Pecharromán, B. Aplicación de los

derechos de las personas usuarias y consumidoras en la Comunidad Autónoma del País Vasco. (CD-ROM). 2012.

- Lucas, S., Sobotovicova, S. y Zarauz, C. La situación de las personas refugiadas en la CAPV. (Internet). 2020.
- Orbegozo, I. La trata de personas con fines de explotación sexual en la Comunidad Autónoma del País Vasco. (Internet). 2020.

Colección Derechos Humanos «P. Francisco de Vitoria» (Becas de investigación)

- Ruiz, E. J. El derecho al ambiente como derecho de participación. 1993.
- Encinas, M. Á. Viviendas de protección oficial y arrendamientos en el País Vasco (1982-1991). 1994.
- Varona, G. La inmigración irregular. Derechos y deberes humanos. 1994.
- Bergara, A. Hezkuntza- eta Hizkuntza-eskubideak indarreko lege-araubidean. 1996.
- Fernández de Landa, M^a J. El control interinstitucional en la Unión Europea. 1996.
- Sánchez, I. P. Rechazo social hacia las personas seropositivas en la CAPV. 1998.
- Morquecho, J. Intervención comunitaria en Euskadi. Acercamiento a la acción social sobre la exclusión. 1999.
- Moreno, G. Trabajo y ciudadanía. Un debate abierto. 2003.
- Olarte, A. Alternativas a la cárcel en Euskadi: el trabajo en beneficio de la comunidad. 2006.
- Sicilia, B. Derechos fundamentales y Constitución Europea. 2006.
- Mujika, I. Visibilidad y participación social de las mujeres lesbianas en Euskadi. 2007.
- Zarauz, J. Incidencia del padrón municipal en el ejercicio de los derechos de las personas extranjeras en situación irregular. 2007.

Colección Derechos Humanos «Francisco de Vitoria» Foros de Reflexión y Participación

- La convivencia y los conflictos en el ámbito escolar. (Bilbao, 2007). 2008.
- Adolescentes y jóvenes lesbianas, gays, transexuales y bisexuales: dificultades y rechazos en su desarrollo personal, en sus relaciones y en su socialización. (Bilbao, 2008). 2009.

- Cannabis. Usos, seguridad jurídica y políticas. (Donostia-San Sebastián, 2011). 2012.

Jornadas

- La actualidad de los derechos sociales. (Leioa, 2008). 2009.
- Los retos de las políticas públicas en una democracia avanzada. (Bilbao, 2009). 2011.
- Los derechos sociales en tiempos de crisis. (Bilbao, 2012. CD-ROM). 2012.
- El Estado social y la vida digna. (Bilbao, 2014. CD-ROM). 2015.

Colección «Jornadas sobre derechos humanos» (Cursos de verano)

- El derecho a la no discriminación por motivo de raza. (Donostia-San Sebastián, 1997). 1997.
- Vigencia y futuro de la Declaración Universal de los Derechos Humanos en su 50 aniversario. (Donostia-San Sebastián, 1998). 1999.
- Los derechos no caducan con la edad: el año internacional de las personas mayores. (Donostia-San Sebastián, 1999). 1999.
- Una cultura de paz: cimiento para los derechos humanos. (Donostia-San Sebastián, 2000). 2000.
- Responsabilidad penal de los menores: una respuesta desde los derechos humanos. (Donostia-San Sebastián, 2001). 2001.
- Derechos humanos y nuevas tecnologías. (Donostia-San Sebastián, 2002). 2003.
- La prevención y erradicación de la tortura y malos tratos en los sistemas democráticos. (Donostia-San Sebastián, 2003). 2004.
- El trabajo en el siglo XXI: perspectivas de futuro. (Donostia-San Sebastián, 2004). 2006.
- Nuevas familias y principio de igualdad: un debate abierto. (Donostia-San Sebastián, 2005). 2009.
- El Ararteko: un Ombudsman para el siglo XXI. (Donostia-San Sebastián, 2006). 2009.
- La participación ciudadana en las decisiones sobre infraestructuras de incidencia ambiental o con impacto social. (Donostia-San Sebastián, 2007). 2009.
- Salud mental y derechos de las personas. (Donostia-San Sebastián, 2008). 2009.
- Los sistemas de protección de la infancia y sus retos. (Donostia-San Sebastián, 2009). 2011.
- Hacia una revisión de las políticas públicas de apoyo a la conciliación de la vida laboral, familiar y personal. (Donostia-San Sebastián, 2010). 2011.

- Las enfermedades raras: luces y sombras de una realidad que precisa de atención pública. (Donostia-San Sebastián, 2011). 2012.
- Los derechos de las personas consumidoras y usuarias y la prestación de servicios de interés general por empresas privadas. (Donostia-San Sebastián, 2012. CD-ROM). 2012.
- La protección de los derechos de las personas en sus relaciones con las entidades financieras. (Donostia-San Sebastián, 2013. CD-ROM). 2013.
- Las familias y sus necesidades y retos en el actual entorno social y económico: respuesta de los poderes públicos. (Donostia-San Sebastián, 2014. CD-ROM). 2015.
- Dificultades de la juventud vasca para el ejercicio efectivo de sus derechos de ciudadanía, especialmente los ligados a la construcción de su proyecto de vida autónoma. (Donostia-San Sebastián, 2015. CD-ROM). 2016.
- Europa, ¿tierra de asilo? Desafíos y respuestas. (Donostia-San Sebastián, 2016. CD-ROM). 2016.
- Problemas derivados del régimen de protección de los bienes culturales en el País Vasco. (Donostia-San Sebastián, 2017. Internet). 2017.
- El abuso sexual infantil. Una realidad compleja que interpela a toda la sociedad. (Donostia-San Sebastián, 2018. Internet). 2018.
- Los derechos de las personas al final de la vida. (Donostia-San Sebastián, 2019. Internet). 2019.
- La soledad no buscada. Modelos de políticas públicas y compromiso de la ciudadanía. (Donostia-San Sebastián, 2020. Internet). 2020.
- Instrumentos para avanzar hacia una administración más cercana a la ciudadanía (Donostia-San Sebastián, 2021. Internet). 2021.
- La atención a la salud mental en Euskadi: modelo de abordaje, recursos existentes, necesidades detectadas y coordinación entre sistemas. (Donostia-San Sebastián, 2022. Internet). 2022.

Materiales didácticos

- Convención sobre los derechos de la infancia: de 20 de noviembre de 1989. 1989
- Declaración Universal de los Derechos Humanos: 10 de diciembre de 1948. 1998.
- Azkarate, G., Errasti, L. y Mena, M. Materiales para la educación en Derechos Humanos. Ejercicios prácticos para diferentes áreas y líneas transversales. Educación Secundaria, ESO y Bachillerato 2000.
- IPE. Nuestros derechos. Materiales educativos basados en la Convención sobre los Derechos de la Infancia. Educación Primaria. 2001.

- Acero, E. y Mier, I. Los derechos humanos en juego. Materiales para la educación en derechos humanos. Educación Secundaria. 2001.
- Mugarik Gabe. Generando. Materiales didácticos sobre los derechos de las mujeres. (CD-ROM). 2004.
- Nuestros derechos. Trabajos de alumnos. 2004.
- CyberBullying. Material didáctico para la prevención del acoso por medio de las nuevas tecnologías. (CD-ROM). 2008.
- Ventanas. Una Aventura real en un mundo virtual. Disfrutar de Internet... sin caer en la Red. (CD-ROM). 2008.
- La Convención sobre los derechos de las niñas y los niños. 2014.
- RainbowHas. Rights through alliances: innovating and networking both within homes and schools. 2015.

Facsímiles

- Jaquin-bide Iritarautia Españiaco Neurquidaren edo Constitucio berriaren erara adrezatua erritarren arguidorarako, gazteen icasbiderako, eta escola-maisuen usorako. (Reproducción facsímil del manuscrito de 1820). 1991
- Gayo. Gaii Institutionum, La instituta de Gayo. (De la primera edición española, Madrid, 1845). 1992.
- Vitoria, Francisco de. De indis insulanis. De iure belli. (De la primera edición en Lyon, 1557). 1993.
- Foronda, Valentín de. Cartas sobre la policía. (De la 2ª edición en Pamplona, 1820). 1998.
- Lardizábal y Uribe, Miguel de. Apología por los Agótes de Navarra y los Chuetas de Mallorca, con una breve digresión á los vaqueros de Asturias. (De la primera edición en Madrid, 1786). 2000.
- Lardizábal y Uribe, Manuel de. Discurso sobre las penas contrahido á las leyes criminales de España, para facilitar su reforma. (De la primera edición en Madrid, 1782). 2001.
- Munibe, Javier María de. Discursos inéditos. 2002.
- Catalin de Rita de Barrenechea y otras voces de mujeres en el siglo XVIII. 2006.

Otras publicaciones

- Normas de redacción. 1992.
- Tercera Conferencia Europea del Ombudsman. La importancia del Ombudsman regional. (Vitoria-Gasteiz, 1993). 1993.
- Cinco años de la institución del Ararteko en el País Vasco: 1989-1994. 1994.

- San Martín, J. Dichos y hechos. 1994.
- XV Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo. (Vitoria-Gasteiz, 2000). 2001.
- La institución del Ararteko cumple 20 años. 2009.
- Decálogo de derechos de la ciudadanía para relacionarse con las administraciones públicas por medios electrónicos. (Internet). 2012.
- 25 años sirviendo a los derechos de las personas. (USB). 2014.
- 30 artículos son la llave. (Castellano, euskera, inglés, francés y árabe). 2017.
- Defendemos tus derechos. 2017.
- Ley 3/1985, de 27 de febrero, por la que se crea y regula la institución del Ararteko. (Castellano, euskera, inglés, francés. Internet). 2017.
- 30 aniversario de la institución del Ararteko. 2019.

ararteko

Herriaren Defendatzailea
Defensoría del Pueblo

www.ararteko.eus