

ararteko

Herriaren Defendatzailea · Defensoría del Pueblo

Informe anual al Parlamento Vasco 2017

www.ararteko.eus



INFORMES ANUALES



Informe anual al Parlamento Vasco 2017

Vitoria-Gasteiz 2018

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, [RTF](#) y [XML](#)

Edición en euskera: [Eusko Legebiltzarrarentzako urteko txostena 2017](#)

Edición divulgativa: [Resumen del Informe anual al Parlamento Vasco 2017](#)

Publicado en volumen aparte: [Informe de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia 2017](#)

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: Eps-Comalpa-Irudi, UTE

ISSN-e 2255-4920



Índice

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	15
CAPÍTULO I. La actividad de la institución del Ararteko en cifras	19
CAPÍTULO II. Supervisión de la actuación de las administraciones públicas en el ámbito del País Vasco	45
CAPÍTULO III. Actuaciones del Ararteko en defensa de los colectivos de atención pública	195
CAPÍTULO IV. Otros instrumentos del Ararteko para promover el derecho a una buena administración	289
CAPÍTULO V. Relaciones con la sociedad y actividades de colaboración institucional	299
CAPÍTULO VI. Cumplimiento de las recomendaciones y sugerencias del Ararteko	315
ANEXOS	
Resoluciones dictadas	331
Índice de gráficos y tablas	339
Publicaciones del Ararteko	345

PRESENTACIÓN	15
CAPÍTULO I.	
La actividad de la institución del Ararteko en cifras	19
1. Observaciones y datos generales	21
2. Actividad de las oficinas de atención directa (quejas presenciales y asesoramiento a través del servicio telefónico)	23
3. Quejas escritas registradas	23
4. Estadística por áreas	24
5. Estadística por administraciones afectadas	25
A. Expedientes tramitados contra el Gobierno Vasco	26
B. Expedientes tramitados contra las instituciones forales	27
C. Expedientes tramitados contra la Administración local	28
D. Expedientes tramitados contra otras administraciones de la CAPV	30
6. Estadística territorial (distribución territorial de las quejas escritas presentadas)	30
7. Estadística procedimental (situación de los expedientes de queja escritos)	32
8. Expedientes de oficio	33
9. Estadística sociológica. Tipología de las personas reclamantes y formato de las reclamaciones	34
10. Opinión de las personas usuarias	35
10.1. Resultado de la encuesta a personas usuarias	35
10.2. Sugerencias recibidas a través del formulario web de la carta de servicios del Ararteko	38
11. El deber de informar	38
11.1. Administraciones y otros organismos afectados por quejas a los que no se ha efectuado requerimiento en 2017... ..	39
A. Gobierno Vasco	39
B. Diputaciones forales	39
C. Ayuntamientos y juntas administrativas	40
D. Otros organismos públicos	41
11.2. Administraciones y otros organismos afectados por quejas a los que se ha efectuado requerimiento en 2017	41
A. Gobierno Vasco	41
B. Diputaciones forales	42
C. Ayuntamientos y juntas administrativas	42
D. Otros organismos públicos	43

CAPÍTULO II.

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

	45
1. Derechos lingüísticos, cultura y deporte	49
2. Educación	59
3. Hacienda	67
4. Inclusión social	75
5. Justicia	89
6. Medio ambiente	99
7. Obras públicas, transportes e infraestructuras	107
8. Ordenación de la actividad económica	115
9. Personal al servicio de las administraciones públicas	125
10. Protección y tenencia de animales	133
11. Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	137
12. Sanidad	145
13. Seguridad	153
14. Transparencia, participación ciudadana, buen gobierno y protección de datos	163
15. Trabajo y Seguridad Social	173
16. Urbanismo y ordenación del territorio	177
17. Vivienda	185

CAPÍTULO III.

Actuaciones del Ararteko en defensa de los colectivos de atención pública

	195
1. Familias	199
2. Igualdad e integridad de las mujeres	207
3. Personas con discapacidad	217
4. Personas con enfermedad mental o trastornos mentales	227
5. Personas en prisión	233
6. Personas gitanas y otras minorías culturales	243
7. Personas inmigrantes y diversidad cultural	253
8. Lesbianas, gays, bisexuales, transexuales e intersexuales (personas LGBTI)	265
9. Personas mayores y personas en situación de dependencia	275
10. Personas víctimas de los grupos terroristas	283

CAPÍTULO IV.

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

289	
1. Informes extraordinarios.....	292
1.1. Informe publicado durante el año 2017.....	292
1.2. Informes extraordinarios en elaboración durante el año 2017.....	292
2. Estudios.....	293
2.1. Consideraciones para la mejora de la atención a niños y niñas infractores menores de 14 años por parte de las administraciones vascas.....	293
2.2. 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.....	293
2.3. Informe-Diagnóstico con propuestas de mejora sobre la gestión de las prestaciones de RGI y PCV por Lanbide, 2017.....	293
3. Curso de verano del Ararteko.....	294
4. Jornadas del Ararteko.....	295
4.1. “Las garantías del proceso penal a la luz de la normativa de la unión europea y la jurisprudencia del tribunal europeo de derechos humanos”.....	295
4.2. “La pobreza energética en Euskadi: medidas y buenas prácticas”.....	295
4.3. El ararteko conmemora el 69 aniversario de la Declaración Universal de los Derechos Humanos.....	296
4.4. Conferencia de presentación de las conclusiones del Informe del Comité Europeo para la Prevención de la Tortura.....	296
5. Publicaciones del Ararteko.....	297
– Ponencias del XXXVI Curso de Verano celebrado en julio de 2017.....	297
6. Boletín digital.....	297

CAPÍTULO V.

Relaciones con la sociedad y actividades de colaboración institucional.....

299	
1. Relaciones con las organizaciones sociales.....	301
– Asociaciones y grupos con los que se han mantenido reuniones en el año 2017.....	301
2. Dimensión europea e internacional de la actividad del Ararteko.....	302
2.1. Contexto y marco conceptual: el Ararteko ante los desafíos globales.....	302
2.2. Objetivos y estrategias en el marco de las actividades de dimensión europea e internacional desarrolladas a lo largo del año 2017.....	304
2.3. Valoración de la implicación del ararteko en estas actividades con dimensión europea e internacional.....	307
3. Actuaciones en relación con las Defensorías del Pueblo del Estado.....	307
3.1. Los defensores autonómicos y la crisis de las personas refugiadas.....	307
3.2. XXXII Jornadas de coordinación de defensores del pueblo.....	308
4. Otras actividades.....	310
– Actividades más relevantes del ararteko y la adjunta relativas a la impartición de charlas y a la participación en actos organizados por administraciones y organizaciones sociales.....	310

CAPÍTULO VI.

Cumplimiento de las recomendaciones y sugerencias del Ararteko 315

1. Recomendaciones y sugerencias aceptadas	318
A) Gobierno Vasco.....	318
B) Administración foral	319
C) Administración local.....	320
2. Recomendaciones y sugerencias no aceptadas	321
A) Gobierno Vasco.....	321
B) Administración foral	324
C) Administración local.....	324
3. Recomendaciones y sugerencias pendientes	325
A) Gobierno Vasco.....	325
B) Administración foral	326
C) Administración local.....	327

CAPÍTULO VII.

Anexos..... 329

Resoluciones dictadas..... 331

Índice de gráficos y tablas

Publicaciones del Ararteko 345

PRESENTACIÓN

Los derechos humanos están inscritos en los corazones de las personas; estaban ahí mucho antes de que los legisladores escribiesen su primera proclamación. Mary Robinson.

La presentación de las actividades desarrolladas por esta institución en 2017 representa para el Ararteko un motivo de satisfacción y una ocasión privilegiada de dar cuenta del trabajo realizado por el equipo de personas que conforman esta institución. Es, sin duda, una oportunidad única de presentar al Parlamento Vasco, y a la ciudadanía en general, la valoración que realiza el Ararteko sobre la situación de los derechos humanos en Euskadi y sobre la actuación de las administraciones públicas vascas.

Por lo que se refiere al primero de los aspectos, hay que destacar, nuevamente, el incremento del número de actuaciones del Ararteko (que se viene produciendo desde 2010) y que ha alcanzado en 2017 casi las 13.500, determinando un **incremento de la actividad del Ararteko de un 22% durante el año objeto del presente informe**. Si se analizan, de forma específica, las quejas y consultas realizadas (unas 9.600) hay que hablar de un crecimiento de un 17%.

Igualmente, el número de ciudadanos y ciudadanas que se acercan a las oficinas de atención ciudadana aumenta año tras año, especialmente en la oficina de Bilbao. En 2017 han acudido a nuestras oficinas casi **6.600** personas.

Además, el Ararteko ha atendido cerca de **3.600** consultas telefónicas que demandaban información y orientación; se han celebrado 78 reuniones con organizaciones sociales y 82 reuniones con diferentes administraciones, así como diversas iniciativas como: participación en actividades externas, organización de jornadas, cooperación con otras defensorías y colaboraciones en el ámbito internacional, que alcanzan en total 168 actuaciones.



Personal del Ararteko ha realizado, además, **9 visitas de inspección** mediante las cuales se ha evaluado el funcionamiento, recursos, programa de gestión, y seguimiento de las recomendaciones del Ararteko de la comisaría de la Ertzaintza de Galdakao, de la Policía Local de Llodio y de los centros de acogida de Bidebarrieta, Sansoheta, Uba, así como del centro de menores de Ibaiondo.

El número de **expedientes de queja** en los que, de manera expresa, se cita la presencia o se encuentran implicados niños, niñas y adolescentes en 2017 fue de **492**, más del 16% del total de los presentados al Ararteko, de lo cual se hace eco el Informe de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia que, así mismo, se presenta.

La distribución por áreas temáticas de estas reclamaciones muestra que el 50% se refieren a situaciones de precariedad económica en las que se encuentran las familias de estas niñas y niños. De ellas, un 20% tienen por objeto diversas cuestiones del sistema educativo, un 7% están referidas a los servicios sociales para infancia en desprotección, el 6% a las políticas de apoyo a las familias, y un 5% a sanidad (el resto de los ámbitos: ocio y deporte, justicia, discapacidad etc. constituyen menos del 5%).

Precisamente, los niños, niñas y adolescentes que viven en **situación de precariedad socio-económica** vienen siendo una de las mayores preocupaciones de esta institución en los últimos años. Como en todos los contextos, los indicadores de la pobreza infantil en Euskadi se sitúan siempre por encima de los indicadores aplicables a la población en general y, por añadidura, han crecido a mayor ritmo que aquellos. Además, la pobreza infantil tiene mayor impacto en familias monoparentales y familias extranjeras.

Parfraseando de nuevo a Mary Robinson, quien fuera alta comisionada de la ONU para los derechos humanos, “La pobreza es por ella misma una violación de numerosos derechos humanos básicos”.

Los efectos de la pobreza generados por la reciente crisis económica se manifiestan aún en las numerosas quejas recibidas relacionadas con el **Sistema de protección social en Euskadi**, las cuales siguen centrando una parte importante del trabajo y de la atención del Ararteko. El Sistema vasco de protección social ha permitido paliar de manera significativa los efectos de la crisis ayudando a mantener vigentes los principios del Estado social y de Derecho, pero presenta aún algunas insuficiencias, que hacen que un porcentaje nunca desdeñable de personas en situación de exclusión social no pueda acceder a las prestaciones.

Por tanto, la reducción de las **desigualdades sociales** ha seguido siendo en 2017 una prioridad de esta institución. El objetivo de reducción de la desigualdad debe, además, ir acompañado de políticas activas destinadas a apoyar a los grupos más vulnerables, en especial las destinadas a apoyar a las mujeres, y, en consecuencia, a sus hijos e hijas, ya que son quienes soportan mayores dificultades socioeconómicas.

En el informe se constata nuevamente que la **violencia contra las mujeres** constituye la más grave violación de sus derechos, destacando la necesidad de renovar el compromiso de todas las instituciones firmantes del acuerdo interinstitucional actualmente vigente en Euskadi en este terreno. Además, desde el punto de vista del Ararteko, se hace necesaria su revisión para adaptarlo al nuevo marco estatal, así como a los requerimientos internacionales y europeos, dotándolo de unas bases más sólidas en favor de la indispensable coordinación institucional contra la violencia de género, así como en favor de la protección de los **niños, niñas y adolescentes expuestos a la misma**.

En el Informe de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia, el Ararteko insiste en la imprescindible atención a cualquier clase de **abuso sexual a niños, niñas y adolescentes**. Precisamente para poder debatir con personas expertas y analizar la situación actual, analizando las políticas públicas en la materia y promoviendo las buenas prácticas desarrolladas para su erradicación, el Ararteko ha decidido abordar este problema en su curso de verano que se celebrará en julio de 2018.

La profundización en los valores de la **diversidad** en todas sus vertientes, constituye una perspectiva permanentemente presente en la acción del Ararteko, con el objetivo de evitar la discriminación por razón de sexo, de identidad, expresión o comportamientos de género no normativos. Todo ello conlleva la necesidad de que las administraciones vascas sean capaces de garantizar la igualdad de todos los integrantes de la sociedad y de valorar sus diferencias, como elemento indisociable de una sociedad democrática moderna, decente y comprometida con el respeto de los derechos humanos.

Año tras año el Ararteko reitera en su Informe al Parlamento Vasco 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. Conforme se va incrementando el porcentaje de población vasca de edad superior a la de la población potencialmente activa, esta necesidad deviene cada vez más perentoria.

El pasado año ha sido pródigo en actuaciones del Ararteko en favor de la transparencia en el funcionamiento de esta institución y en la adopción de compromisos en este ámbito. Ello se ha llevado a cabo mediante diversos instrumentos:

- **Portal de transparencia**, que incluye información sobre su trabajo, actividades, organización, presupuesto y gestión económica, así como el procedimiento para ejercer el derecho de acceso a la información pública de esta institución.
- Resolución del Ararteko de 18 de mayo de 2017, que establece la **política de transparencia de la institución y el procedimiento para ejercer el derecho de acceso a la información pública** y la reutilización de su información, preferentemente a través de medios de carácter electrónico.
- **El Código de buena conducta administrativa del Ararteko**, publicado el 27 de septiembre de 2017, con el que se visibilizan las características básicas de la buena administración: accesibilidad, transparencia, agilidad, simplificación, mejora continua, responsabilidad, cortesía, colaboración y participación.

Por otra parte, en 2017, se ha profundizado en un aspecto que constituye una prioridad para el Ararteko: **las relaciones con las organizaciones sociales**, que constituyen una fuente de información de primer orden y, además, contribuyen de manera decisiva a mejorar las condiciones del ejercicio de los derechos ciudadanos; en este sentido, cabe decir, con propiedad, que coadyuvan al cumplimiento de las funciones de esta institución.

Los **desafíos que plantea la pertenencia** a una comunidad supraestatal vinculada por un sistema común de valores, principios, políticas y normas, como la **Unión Europea**, y la consolidación plena en el ámbito vasco del sistema europeo de garantías, o la defensa activa de la efectividad y eficacia en la aplicación de las normas, principios y valores de la UE, **motivan la iniciativa del Ararteko en la participación y habilitación de ámbitos de cooperación, intercambio de buenas prácticas y reflexión compartida con otros actores del ámbito europeo**.

Por ello, en 2017 el Ararteko ha realizado una apuesta firme, de corte estratégico, que tendrá su continuidad en estos próximos años, por reforzar la interrelación del Ararteko con otros defensores de derechos y con organizaciones

multilaterales europeas e internacionales de defensa de derechos humanos. En consecuencia, ha intensificado las relaciones con el IOI (International Ombudsman Institute), la ENO (Red de Ombudsman de la UE), la FIO (Federación Iberoamericana del Ombudsman), la IALC (Asociación Internacional de Comisionados Lingüísticos), la Red Europea de Defensorías de Infancia (ENOC), así como sus contactos bilaterales con otros organismos internacionales y con Ombudsman de varios países europeos. En el capítulo V se dedica un apartado específico a dar cuenta **del importante número de actividades de dimensión europea e internacional desarrolladas el pasado año.**

Desde esta perspectiva internacional, dos hitos destacan sobre la actividad habitual de la Oficina de Infancia y Adolescencia del Ararteko. El primero es la presentación ante el **Comité de Derechos del Niño de Naciones Unidas** del informe sobre la realidad de los derechos de niños, niñas y adolescentes en Euskadi, elaborado con toda la información a la que la institución ha accedido en el período objeto de análisis. El segundo es la incorporación de la Oficina a la **Red Europea de Defensorías de Infancia (ENOC).**

El Ararteko debe consignar, con satisfacción, que **las administraciones públicas competentes han sido receptivas a sus propuestas.** En un porcentaje cercano al 88% de los casos, sus resoluciones y recomendaciones durante el pasado año han sido aceptadas, a pesar de que las administraciones no están obligadas a ello y de que, en muchas ocasiones, las actuaciones que son corregidas no han contravenido directamente la ley, sino que son el resultado de una interpretación restrictiva del ordenamiento jurídico, que ha dificultado la garantía debida de los derechos de la ciudadanía.

Por ello, quisiera, por último, expresar un deseo: que todas las administraciones vascas, entiendan que colaborar con el Ararteko es una manera particularmente eficaz de colaborar con la protección de los derechos humanos, las libertades fundamentales y el respeto de la dignidad humana. Son estos los pilares básicos de la convivencia, que están permanentemente amenazados y que pueden y deben ser mejorados y reforzados continuamente.

Manuel Lezertua Rodríguez
ARARTEKO

La actividad de la institución del Ararteko en cifras

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 2017.

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 señalan los datos más significativos de la información cuantitativa que comprende la actividad de la institución del Ararteko durante el pasado año 2017.

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 casi 107.000 visitas, con alrededor de 200.000 páginas vistas en este año, y cerca de 87.000 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 4.400 seguidores en Twitter, y las 730 personas que siguen al Ararteko en su página en Facebook abierta en 2014.

En términos globales, las actuaciones relacionadas con la atención a la ciudadanía y el control de las administraciones cuantificadas durante 2017 son 13.437, de las cuales 9.582 corresponden a quejas y consultas, determinando un incremento de la actividad del Ararteko en esta anualidad de más de un 22%.

Gráfico 1.
Quejas y consultas planteadas al Ararteko en 2017



A lo largo de 2017, los ciudadanos y ciudadanas han presentado un total de 9.545 quejas y consultas ante el Ararteko y se ha iniciado la tramitación de 37 expedientes de oficio. De esa información puede deducirse que, respecto del año 2010, en el que se comenzaron a visibilizar los efectos más graves de la crisis, se ha producido un incremento de quejas ciudadanas de un 70%, debido a múltiples razones, pero, principalmente, al gran peso de las quejas relativas a las prestaciones sociales de contenido económico.

Gráfico 2. Total de actuaciones del Ararteko en 2017



Durante el año 2017 se han realizado 3.518 actuaciones de consultas telefónicas que demandaban información y orientación, y hemos celebrado 78 reuniones con organizaciones sociales de muy diferente tipo (el detalle de las mismas puede consultarse en el capítulo V relativo a las relaciones con la sociedad del Informe anual) y se han mantenido 82 reuniones con diferentes administraciones: departamentos y direcciones del Gobierno Vasco, diputaciones, ayuntamientos, y otras entidades.

También se han realizado 9 visitas de inspección mediante las cuales se ha evaluado el funcionamiento, recursos, programa de gestión, seguimiento de las recomendaciones del Ararteko, etc. de las comisarías de la Ertzaintza de Galdakao, de la Policía Local de Llodio y de los centros de acogida de Bidebarrieta, Sansoheta, Uba y del centro de menores de Ibaiondo.

Además, se ha participado activamente en diferentes actos, jornadas y eventos de diferente tipo, relacionados básicamente con iniciativas promovidas por las administraciones, organizaciones sociales y defensorías, tanto a nivel autonómico, como estatal y europeo, habiéndose participado el pasado año en 159 actividades de este tipo; todo lo cual 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 29 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 2017, se han resuelto 1.490 expedientes de queja escrita, y, además, se han dictado 1.174 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 2017 ha sido de 50 días, acortándose significativamente los plazos año tras año.

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 cercano al 48%** de las quejas escritas analizadas (con un pequeño incremento respecto del 2016, que alcanzaba el 46%) y como **no incorrectas más del 52%** de ellas.

La administración afectada ha corregido y modificado la actuación que originó la reclamación en un porcentaje cercano al **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 1.
Grado de eficacia de la intervención de la institución del Ararteko

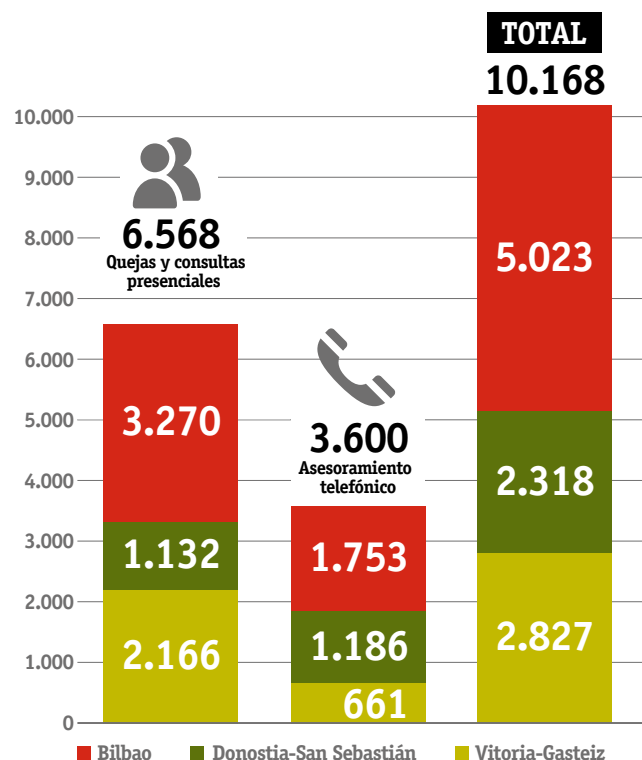
	%	%
Actuación incorrecta resuelta		87,61
Sin recomendación	90,49	
Recomendación aceptada	9,51	
Actuación incorrecta no resuelta		12,39

2. Actividad de las oficinas de atención directa (quejas presenciales y asesoramiento a través del servicio 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 2017 se han realizado un total de 10.168 servicios en las oficinas de atención ciudadana. De ellos, 6.568 han sido las quejas y consultas presentadas presencialmente ante alguna de las tres oficinas, y 3.600 han consistido en asesoramiento e información a través del servicio telefónico.

Gráfico 3.
Número de quejas y consultas presenciales y asesoramiento telefónico en las oficinas de atención directa



Si se analizan comparativamente los datos de actividad de las oficinas en 2017 con los de los años anteriores, se constata el permanente incremento de actividad, que en el año que se informa alcanza el 24%.

3. Quejas escritas registradas

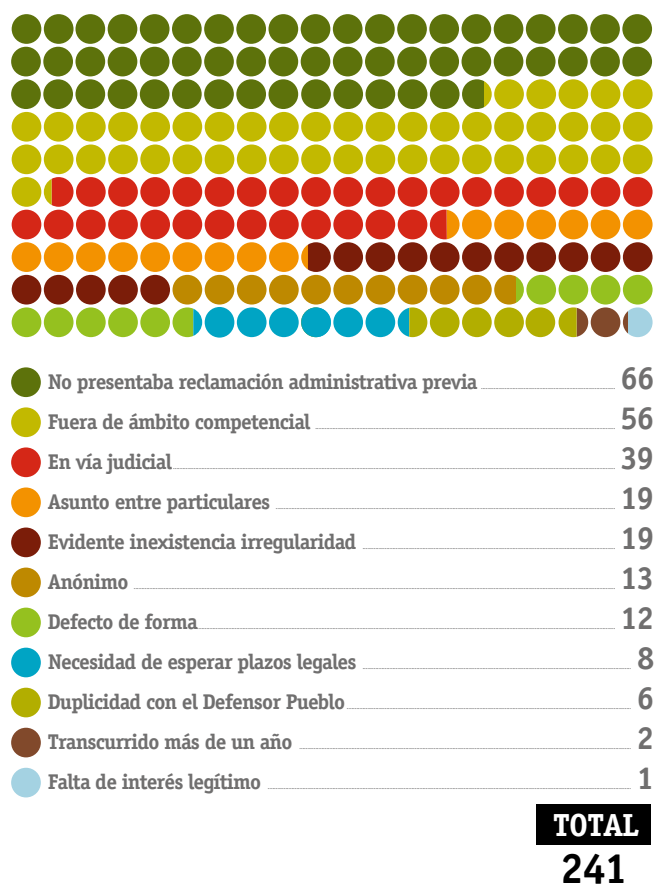
Durante el año 2017 se han registrado un total de 2.977 quejas escritas a instancia de la ciudadanía vasca. Además, se han iniciado 37 actuaciones de oficio, lo que supone un incremento del 19% en el último año.

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.

Gráfico 4.
Quejas escritas rechazadas y circunstancias



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, hay quejas que se han enviado al Defensor de los Derechos de Francia y 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	63
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 que, con respecto al año anterior, se incrementa nuevamente el conjunto de expedientes de quejas escritas tramitados que tienen que ver con el ámbito social, que si bien no aparecen englobadas en una única categoría, están presentes en diferentes áreas, no solo en el de inclusión social sino también en personas inmigrantes y diversidad cultural, personas con enfermedad mental, infancia y adolescencia, personas mayores, vivienda, personas en prisión, personas con discapacidad, etc.

Así, en el año 2017 se han incrementado nuevamente las reclamaciones relacionadas con los dispositivos de lucha contra la exclusión social: **829** (frente a las 790 de 2016), si bien aún lejos de las 883 del año 2013, y de las 1.100 de 2012). De los 829 expedientes de queja escrita, **802** (esto es, cerca del 97%) se refieren a problemas diversos relacionados con el mal funcionamiento de **Lanbide** y a sus actuaciones en materia de gestión de la Renta de Garantía de Ingresos (RGI), así como de la Prestación Complementaria de Vivienda (PCV).

Las áreas que, además de la de **inclusión social**, presentan una elevada actividad son las de **educación, personal de las administraciones públicas, hacienda, régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas, vivienda, sanidad, medio ambiente y seguridad**. También, las quejas escritas referidas a los **colectivos de atención pública** constituyen un número importante de las gestionadas en 2017.

Más del **61% de los expedientes** de queja tramitados por el Ararteko tienen relación con **derechos sociales** (educación, sanidad, inclusión social, vivienda, etc.).

Cabe subrayar, asimismo, que en torno al **35%** de dichos expedientes (incluyendo los del área de inclusión social) guardan relación con las **políticas públicas** dirigidas a garantizar la **igualdad real y efectiva** de todas las personas, removiendo los obstáculos que impiden o dificultan el ejercicio de ese derecho a determinadas personas: mujeres, personas mayores, niños, niñas y adolescentes, personas con discapacidad, personas LGBTI, personas inmigrantes, personas gitanas, etc.

Tabla 2.
Distribución de los expedientes de queja abiertos diferenciados por áreas de actuación*

Área		%
Inclusión social	829	31,05
Educación	606	22,69
Personal al servicio de las administraciones públicas	156	5,84
Hacienda	135	5,05
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	121	4,53
Colectivos de atención pública: personas con discapacidad, mayores, igualdad, personas inmigrantes y diversidad cultural, personas en prisión, etc.	111	4,16
Vivienda	109	4,08
Sanidad	105	3,93
Medio ambiente	88	3,29
Seguridad	83	3,11
Obras públicas, transportes e infraestructuras	81	3,03
Urbanismo y ordenación del territorio	58	2,17
Ordenación de la actividad económica	44	1,65
Justicia	35	1,31
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	34	1,27
Infancia y adolescencia	30	1,12
Trabajo y Seguridad Social	15	0,56
Familias	14	0,52
Transparencia, participación, buen gobierno y protección de datos	12	0,45
Protección y tenencia de animales	5	0,19
Total	2.671	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 2017 (cerca del 65%), se han mantenido las referidas a actuaciones de los ayuntamientos de la Comunidad (superior al 24%) y cerca del 9% 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.

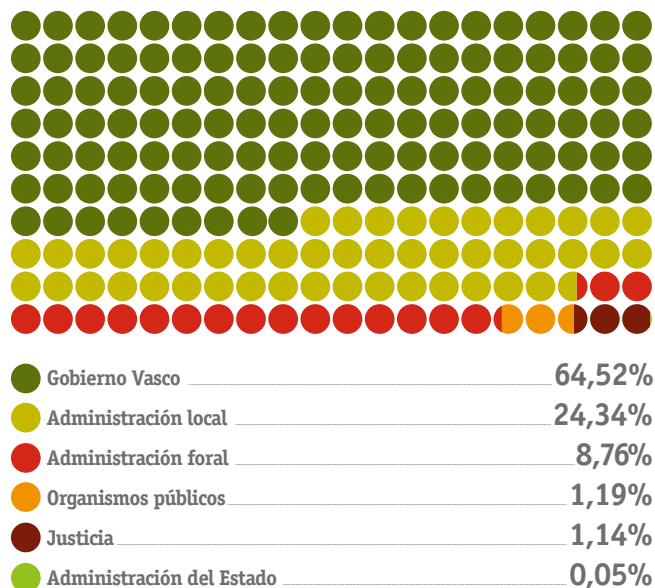
Cómo interpretar correctamente el número de expedientes de queja dirigidos a cada área y administración

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 5.
Distribución de los expedientes tramitados por administraciones afectadas



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

Distribución por áreas

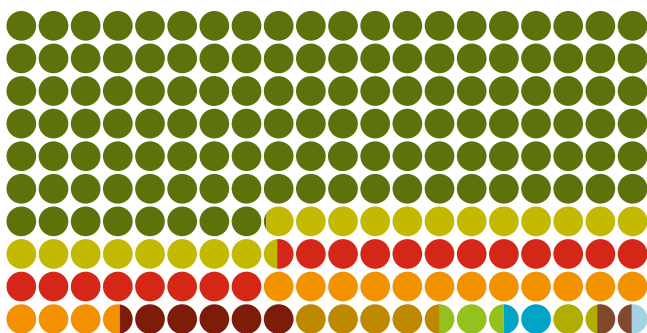
Las áreas en las que Gobierno Vasco tiene amplias competencias (protección social y empleo, educación, vivienda, sanidad, personal al servicio de las administraciones públicas y seguridad), son las que acaparan el mayor número de expedientes de queja escrita.

Tabla 3.
Distribución por áreas de los expedientes tramitados contra la Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)

Área		%
Inclusión social	744	62,06
Sanidad	103	8,59
Educación	90	7,51
Vivienda	84	7,01
Personal al servicio de las administraciones públicas	63	5,25
Seguridad	25	2,09
Ordenación de la actividad económica	14	1,17
Obras públicas, transportes e infraestructuras	12	1,00
Trabajo y Seguridad Social	11	0,92
Medio ambiente	10	0,83
Personas con discapacidad	10	0,83
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	9	0,75
Familias	6	0,50
Justicia	6	0,50
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	6	0,50
Urbanismo y ordenación del territorio	3	0,25
Hacienda	1	0,08
Igualdad e integridad de las mujeres	1	0,08
Transparencia, participación, buen gobierno y protección de datos	1	0,08
Total	1.199	100

Distribución por departamentos

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



Empleo y Políticas Sociales	768	(64,05%)
Salud	122	(10,18%)
Educación	118	(9,84%)
Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda	94	(7,84%)
Seguridad	32	(2,67%)
Desarrollo Económico y Competitividad	27	(2,25%)
Gobernanza Pública y Autogobierno	12	(1,00%)
Trabajo y Justicia	8	(0,67%)
Turismo, Comercio y Consumo	8	(0,67%)
Cultura y Política Lingüística	7	(0,58%)
Hacienda y Economía	3	(0,25%)

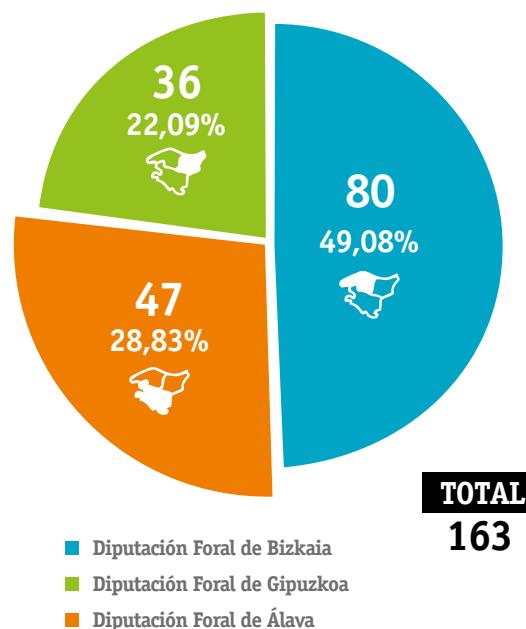
TOTAL
1.199

B) Expedientes tramitados contra las instituciones forales

Distribución territorial

Entre las reclamaciones contra las diputaciones forales, destaca el incremento de las quejas escritas tramitadas contra las diputaciones forales de Bizkaia y Gipuzkoa, decreciendo las referidas a la de Álava.





Gráfico 7.
Distribución territorial de los expedientes tramitados contra las instituciones forales



Distribución por áreas

Se ha modificado la tendencia de los últimos años en la tipología de las quejas escritas referidas al ámbito foral, minoriándose las referidas a las áreas de hacienda, manteniéndose las que afectan a personas mayores, e incrementándose ligeramente las referidas a infancia y adolescencia.

Tabla 4.
Distribución por áreas de los expedientes tramitados contra las instituciones forales

Área	ARABA ÁLAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA	CAPV	%
					
Hacienda	5	19	6	30	18,40
Personas mayores y personas en situación de dependencia	6	13	6	25	15,34
Infancia y adolescencia	5	4	12	21	12,88
Personas con discapacidad	3	13	3	19	11,66
Obras públicas, transportes e infraestructuras	2	7	8	17	10,43
Derechos lingüísticos, cultura y deporte	2	12	2	16	9,82
Personal al servicio de las administraciones públicas	7	–	4	11	6,75
Inclusión social	2	5	1	8	4,91
Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas	3	2	–	5	3,07
Medio ambiente	–	1	3	4	2,45
Familias	1	1	1	3	1,84
Personas en prisión	–	1	1	2	1,23
Ordenación de la actividad económica	–	1	–	1	0,61
Trabajo y Seguridad Social	–	1	–	1	0,61

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 5.
Distribución de los expedientes tramitados contra las administraciones locales




		%
Ayuntamientos de Bizkaia	213	46,92
Ayuntamientos de Gipuzkoa	121	26,65
Ayuntamientos de Araba/Álava	88	19,38
Mancomunidades, consorcios y parques de Bizkaia	22	4,85
Juntas administrativas de Araba/Álava	6	1,32
Mancomunidades, consorcios y parques de Gipuzkoa	3	0,66
Mancomunidades, consorcios y parques de Álava	1	0,22
Total	454	100

Tabla 6.
Expedientes tramitados contra ayuntamientos* de la Comunidad Autónoma

Ayuntamientos de Araba/Álava		
Vitoria-Gasteiz		64
Amurrio		3
Ribera Alta / Erribera Goitia		3
Alegria-Dulantzi		2
Aramaio		2
Laudio / Llodio		2
Zigoitia		2
Otros*		10
Total		88

Ayuntamientos de Bizkaia 	
Bilbao	53
Getxo	19
Barakaldo	15
Erandio	12
Santurtzi	9
Sopela	8
Bermeo	6
Mungia	6
Sestao	5
Galdakao	4
Amorebieta - Etxano	3
Durango	3
Etxebarri	3
Gorliz	3
Igorre	3
Lekeitio	3
Mundaka	3
Ondarroa	3
Ortuella	3
Portugalete	3
Otros*	46
Total	213

Ayuntamientos de Gipuzkoa 	
Donostia - San Sebastián	34
Erreterria	10
Zarautz	10
Arrasate / Mondragón	7
Hondarribia	5
Azpeitia	4
Eibar	4
Tolosa	4
Bergara	3
Irun	3
Soraluze - Placencia de las Armas	3
Zestoa	3
Anoeta	2
Beasain	2
Deba	2
Hernani	2
Lezo	2
Oiartzun	2
Orio	2
Pasaia	2
Usurbil	2
Otros*	13
Total	121

* 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, medio ambiente, hacienda, seguridad, urbanismo y ordenación del territorio.

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](#).

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

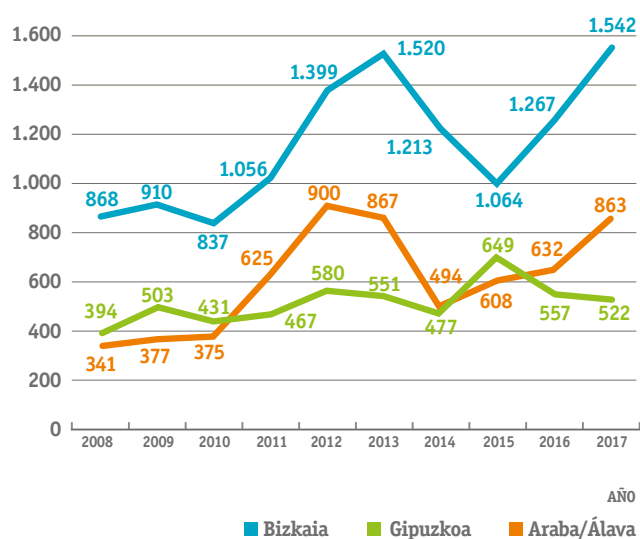
Se ha producido un decremento considerable de las quejas contra otras administraciones de la CAPV, hasta casi reducirse a la mitad su número respecto de 2016. En el caso de las quejas presentadas contra la Universidad del País Vasco, se ha reducido respecto del año precedente.

Tabla 7.
Expedientes tramitados contra otras administraciones de la Comunidad Autónoma del País Vasco

Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea	9
Ilustre Colegio de Abogados del Señorío de Bizkaia	3
Haurreskolak	2
URA – Agencia Vasca del Agua	2
Agencia Vasca de Protección de Datos	1
BIDEGI	1
Colegio Oficial de Agentes de la Propiedad Inmobiliaria de Bizkaia	1
Consejo Vasco de la Abogacía	1
Ilustre Colegio de Abogados de Gipuzkoa	1
IZENPE	1
Total	22

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

Gráfico 8.
*Evolución de la distribución territorial de los expedientes de queja registrados según su origen (2008-2017)**



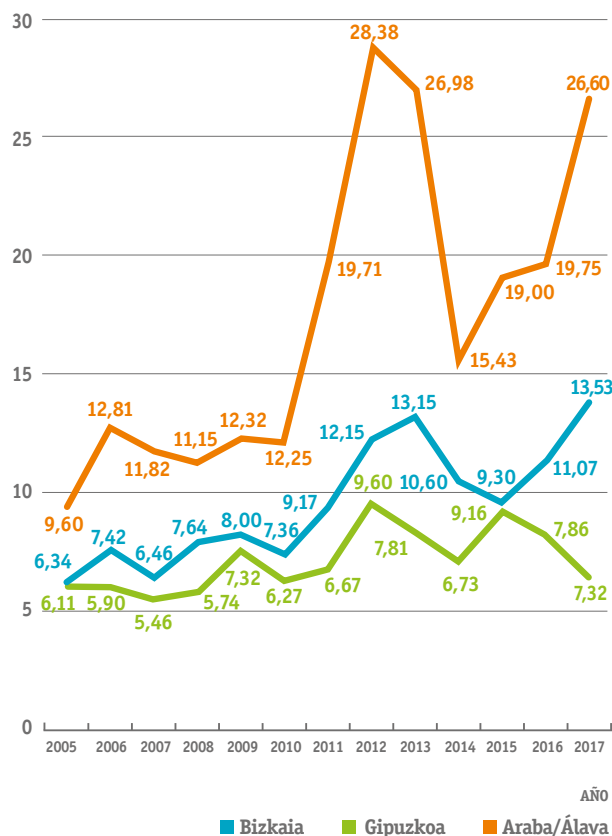
* Los datos de evolución desde el inicio de la actividad del Ararteko (1989) pueden consultarse en la página web del Ararteko en la [estadística completa](#).

Distribución territorial de las reclamaciones 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 reclamaciones 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.

Como en años anteriores, constatamos el mayor índice de presentación de reclamaciones escritas en el Territorio Histórico de Araba/Álava, hasta casi alcanzar el doble que en Bizkaia, y más que triplicar a Gipuzkoa, pese a ser el que menor población acoge.

Gráfico 9.
*Distribución territorial de las reclamaciones escritas registradas por cada 10.000 habitantes (2005-2017)**



* 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 90% de las quejas las han planteado personas vecinas de Vitoria-Gasteiz.

Tabla 8.
Distribución de las quejas según provengan de la capital o de otros municipios del territorio

Araba/Álava			%
Vitoria-Gasteiz		779	90,27
Otros Municipios		84	9,73
Total		863	100

Bizkaia			%
Bilbao		535	34,70
Otros Municipios		1.007	65,30
Total		1.542	100

Gipuzkoa			%
Donostia-San Sebastián		189	36,21
Otros Municipios		333	63,79
Total		522	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 y de otros Estados, en un total de 38.

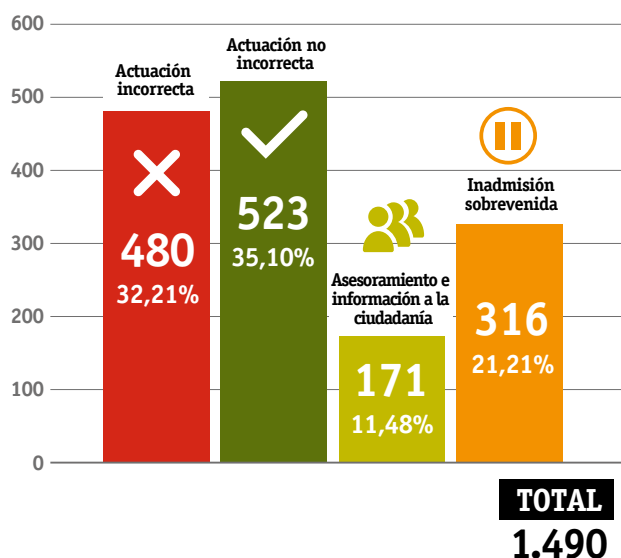
7. Estadística procedimental (situación de los expedientes de queja escritos)²

A continuación vamos a analizar en qué fase de la tramitación se encuentran los expedientes tramitados en 2017.

Durante el año 2017 se han concluido 1.490 expedientes de queja y se han emitido 1.174 resoluciones. Analizando estas resoluciones adoptadas por el Ararteko, en 480 casos existía alguna actuación incorrecta de la administración afectada, esto es, casi el 48% de ellos, porcentaje ligeramente superior al del año pasado (46%). Por el contrario, no se ha detectado actuación incorrecta alguna en un porcentaje superior al 52% de los expedientes analizados (frente al 54% del pasado año).

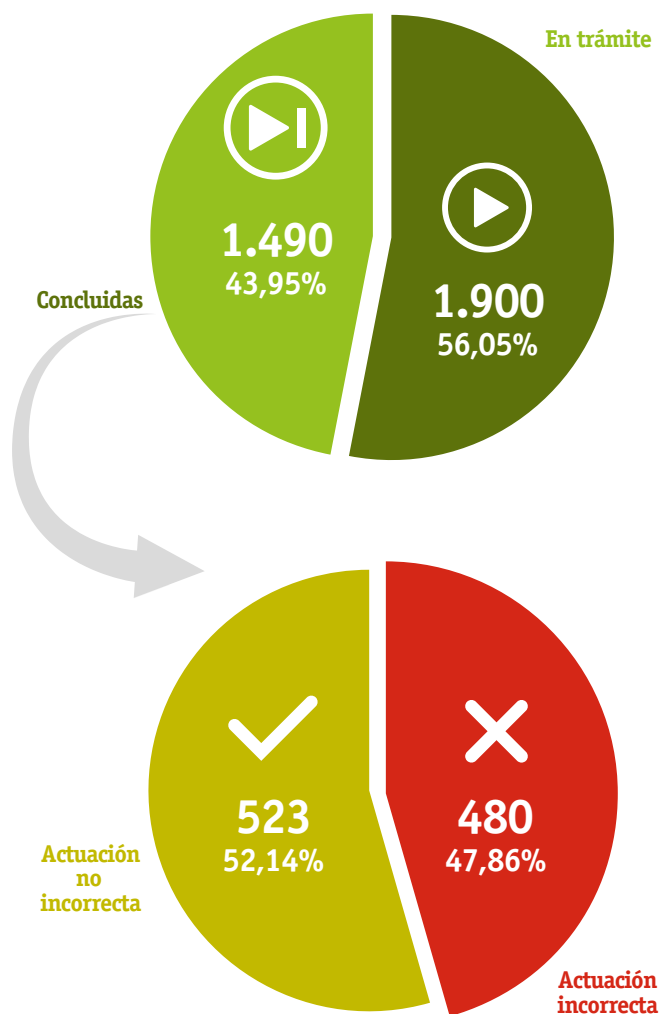
En algunos expedientes en trámite, han aparecido una serie de circunstancias después de iniciarse el estudio de la queja, que impiden continuar con su investigación (duplicidad con otros defensores, cuestiones pendientes de resolución judicial o con sentencia firme, inicio de vía judicial, etc.). Esos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

Gráfico 10.
Expedientes de queja concluidos en 2017



Situación de los expedientes de queja y actuaciones correctas e incorrectas de las administraciones públicas vascas

Gráfico 11.
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 2017, se ha concluido que existía actuación incorrecta en 480 casos, esto es, casi en el 48% de ellas.

² Los datos completos de la estadística procedimental pueden consultarse en la página web del Ararteko en la [estadística completa](#).


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 2017 se ha iniciado la tramitación de 37 expedientes de oficio, destacando por áreas los correspondientes a la Oficina de la Infancia y la Adolescencia, seguridad, inclusión social y hacienda.

Tabla 9.
Distribución por áreas de los expedientes de oficio

Área		%
Infancia y adolescencia	12	32,43
Seguridad	10	27,02
Inclusión social	4	10,81
Hacienda	3	8,11
Educación	2	5,41
Medio ambiente	2	5,41
Personas mayores y personas en situación de dependencia	2	5,41
Defensor del Pueblo	1	2,70
Vivienda	1	2,70
Total	37	100

Como puede apreciarse, es prevalente la actividad de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia en el inicio de actuaciones de oficio ante situaciones o problemáticas que se habían detectado, tales como la destinada a analizar el funcionamiento del centro para infancia en desprotección de Sansoheta, el de primera acogida de Zornotza, –al que se han girado varias visitas de inspección–, o los centros de Bidebarrieta y de acogida de urgencia de Uba.

A instancia del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura, se realizó acompañamiento a dicho organismo en la visita al centro de justicia juvenil de Ibaiondo.

Igualmente, se ha realizado el seguimiento de varias de las recomendaciones contenidas en el informe extraordinario de infancias vulnerables, solicitando información a las tres diputaciones forales, con el fin de conocer las medidas desplegadas para asegurar la atención a la diversidad cultural en los servicios sociales para la infancia en desprotección.

ACNUR solicitó el pasado año la intervención del Ararteko en relación con los menores extranjeros no acompañados refugiados provenientes de los campamentos de refugiados de Grecia e Italia, lo que motivó que el Ararteko iniciara una actuación de oficio, con objeto de conocer la situación de los menas llegados a Euskadi y las posibilidades de incrementar el número de plazas.

En el área de seguridad se han realizado visitas de inspección a las comisarías de la Policía Local de Llodio y de la Ertzaintza de Galdakao, e iniciado varias actuaciones de oficio en diversos municipios relacionadas con el derecho de estacionamiento de personas con discapacidad en zonas de estacionamiento reservado.

Las actuaciones de oficio impulsadas en el área de medio ambiente se han referido, principalmente, a molestias por ruido a los vecinos y vecinas de una discoteca, así como en varias zonas de Bilbao.

Destacamos, así mismo, las actuaciones abordadas en el área de inclusión social sobre la extensión de los miembros de la unidad de convivencia, o sobre las prestaciones que afectan a periodos que han prescrito. También se ha promovido una iniciativa ante el Defensor del Pueblo acerca de las dificultades de algunas personas inmigrantes para abrir cuentas bancarias.

En el área de hacienda se han promovido iniciativas dirigidas a las diputaciones forales de Araba, Bizkaia y Gipuzkoa, acerca de la eliminación de la deducción general y su incidencia en las autoliquidaciones del impuesto, cuando los rendimientos obtenidos en el ejercicio fiscal provienen única y exclusivamente de rentas del capital.

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.

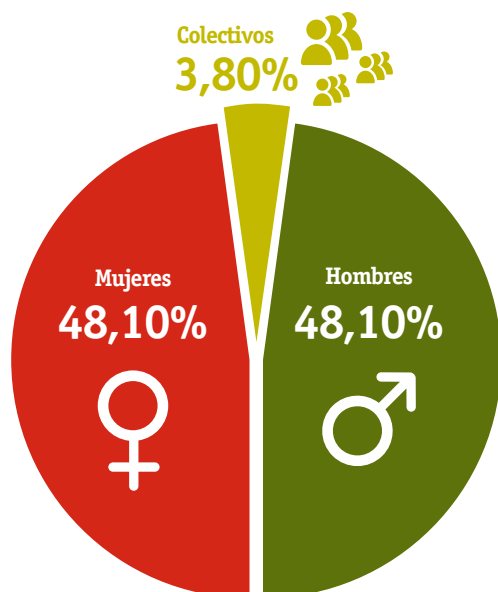
9. Estadística sociológica. Tipología de las personas reclamantes y formato de las reclamaciones

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 2017 no presenta variaciones sustanciales respecto de años anteriores.

Gráfico 12.
Distribución de las quejas recibidas según las características de las personas reclamantes

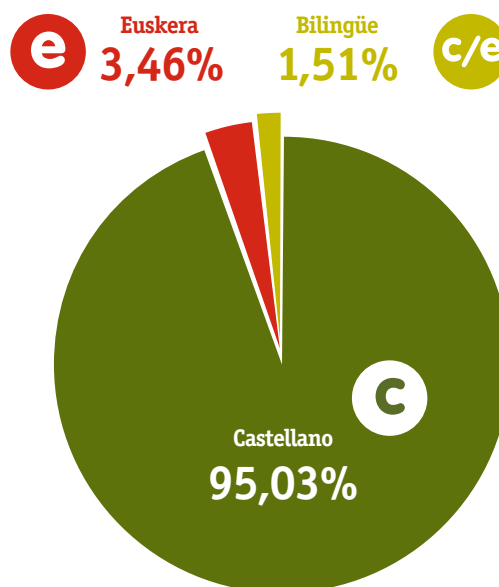


Lengua utilizada en la redacción de la queja

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 13.
Distribución de las quejas según la lengua utilizada



Forma de presentación de las quejas

La forma de presentación de las quejas supone un cambio en la tendencia respecto de los últimos años, ya que únicamente el 49% de las quejas se han presentado de modo presencial en las tres oficinas de atención ciudadana del Ararteko, al tiempo que casi un 32% se han presentado a través de Internet.

Gráfico 14.
Distribución de las quejas según su forma de presentación por la ciudadanía

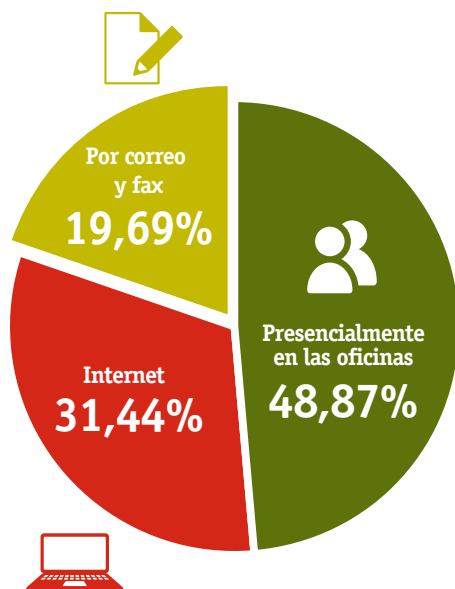
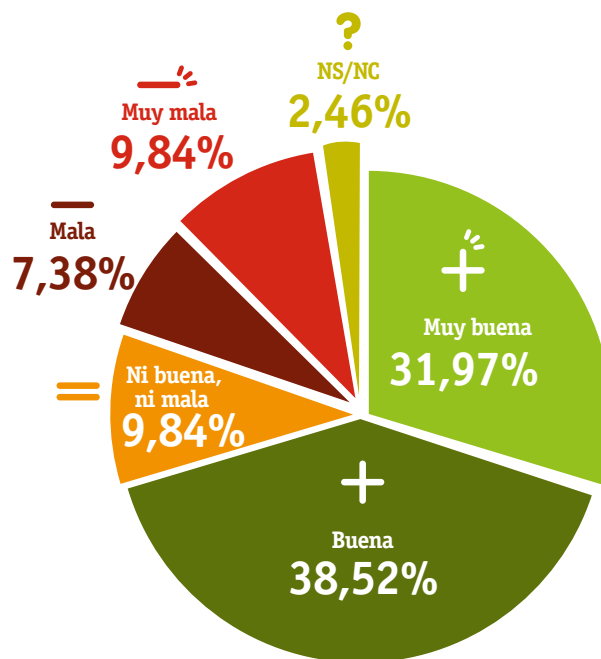


Gráfico 15.
¿Cómo valora usted la información recibida desde el Ararteko?



De lo cual se concluye que más del 70% de los ciudadanos y ciudadanas que han presentado alguna reclamación y cuya tramitación ha finalizado considera que *“la información recibida ha sido buena o muy buena”*.

10. Opinión de las personas usuarias

10.1. Resultado de la encuesta a personas usuarias

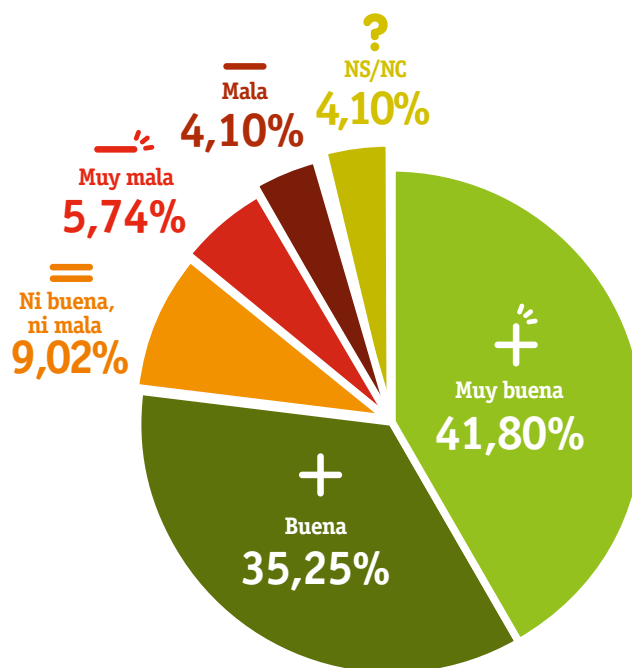
Desde hace ya algunos años, iniciamos una vía de acercamiento a la ciudadanía, con el fin de conocer la opinión de las personas que han requerido nuestra intervención. El objetivo es conocer los puntos débiles en el funcionamiento de la institución y tratar de mejorar el servicio que ofrecemos.

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 2017, en el porcentaje cercano al 48% de los casos se ha estimado que existía alguna actuación incorrecta de la administración afectada.

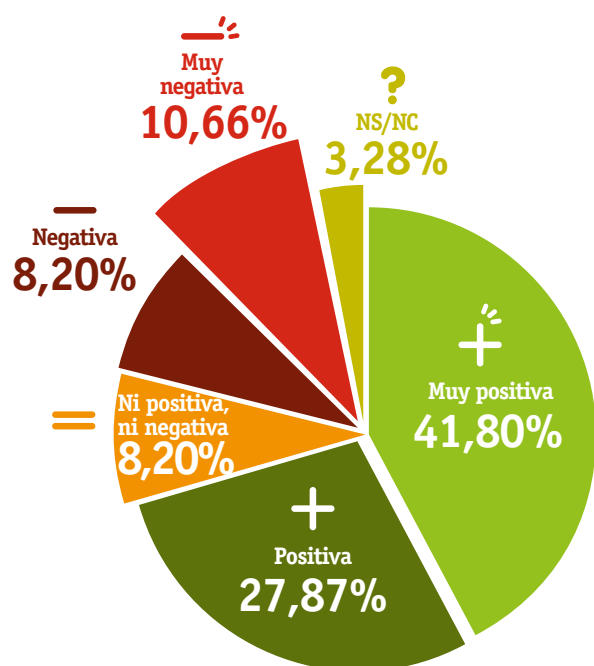
La valoración ciudadana de la intervención del Ararteko durante el año 2017 no puede sino calificarse de muy positiva, como puede deducirse de las respuestas dadas por las personas usuarias del Ararteko que han cumplimentado la encuesta.

Gráfico 16.
¿Cómo valora la atención dispensada por el personal del Ararteko (accesibilidad, trato, empatía)...?



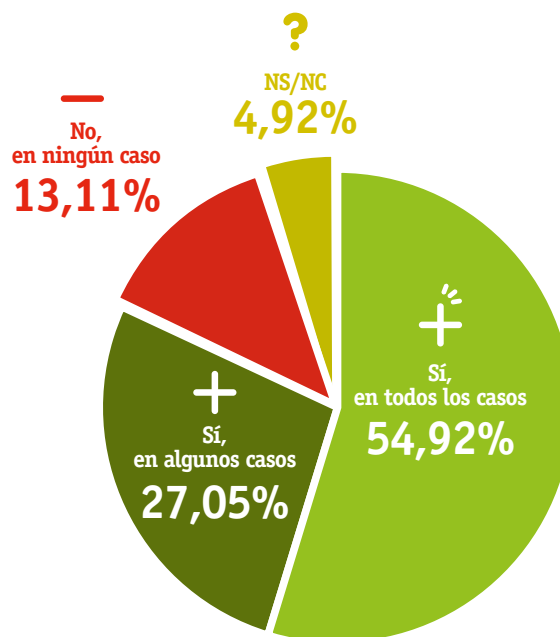
La muestra más palpable de la alta valoración del servicio que presta el Ararteko es que más del 77% de las personas reclamantes ha valorado como buena o muy buena la atención recibida.

Gráfico 17.
¿Cómo valora usted globalmente la intervención del Ararteko? (el interés demostrado, su disponibilidad, las gestiones realizadas...)



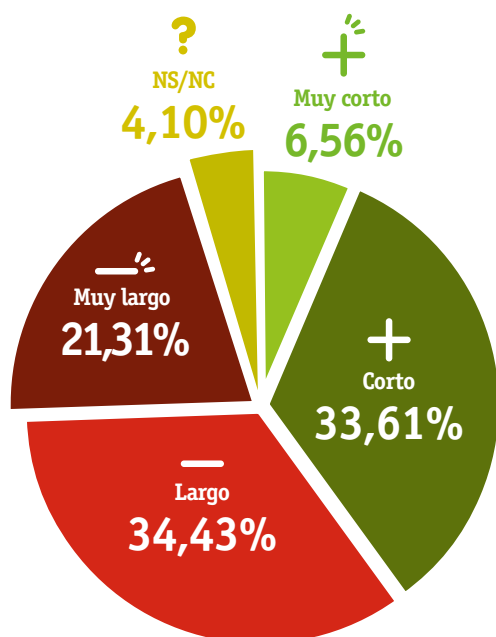
Es decir, que prácticamente el 70% de las personas que han respondido la encuesta consideran muy positiva o positiva la intervención del Ararteko, y casi un 9% de ellas la considera ni positiva ni negativa.

Gráfico 18.
¿Recomendaría usted a alguna persona con problemas con la Administración que acudiera al Ararteko?



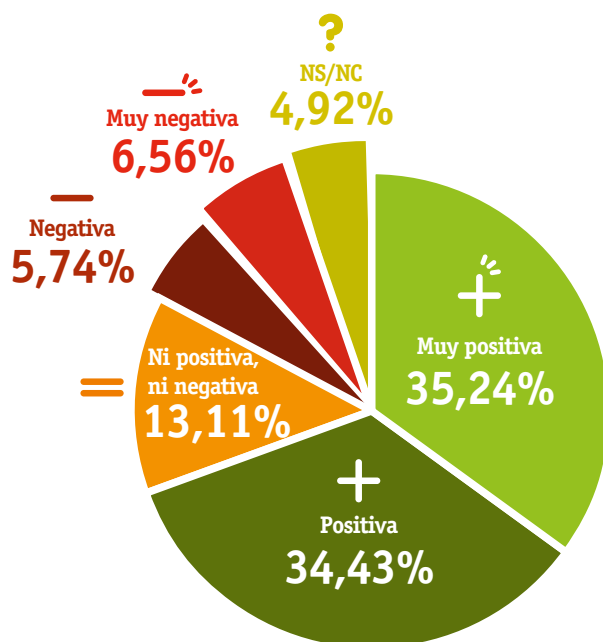
De donde se deduce que casi el 84% de los casos, se recomendaría acudir al Ararteko para cualquier problema con la Administración.

Gráfico 19.
¿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 40% valora el tiempo transcurrido como corto o muy corto.

Gráfico 20.
¿Cómo valora usted la profesionalidad de las personas del Ararteko?



Conscientes de la importancia de conocer la valoración de la profesionalidad del personal del Ararteko por parte de sus usuarios y usuarias, en los últimos años, hemos incluido esta pregunta. De ello resulta que prácticamente el 70% de quienes han respondido la encuesta (122 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 un 45% 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 aún es conocida únicamente por el 35% 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, con un porcentaje positivo superior al 80%.

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 (más del 55% consideran que el tiempo transcurrido ha sido largo o muy largo), pese a que el tiempo medio de duración de la tramitación de un expediente en el Ararteko es de 50 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.

Dentro de las opiniones y sugerencias de mejora recibidas sobre el funcionamiento de la institución, se incluyen varias relativas al buen trato recibido y a la profesionalidad del personal técnico.

Asimismo, proponen hacer una mayor difusión de la institución y sus funciones, al entender que trasciende poco a la opinión pública su actividad de defensa de las personas más vulnerables.

En otros casos, se sugiere la ampliación del horario en las oficinas de atención ciudadana, para evitar tener que esperar, o que se facilite información más periódica a lo largo del procedimiento. En algún caso se discrepaba respecto a la resolución del Ararteko.

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. Sugerencias recibidas a través del formulario web de la carta de servicios 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 ARCO](#), relacionados con los datos personales que obran en poder de la institución del Ararteko.

El pasado año, se han presentado nueve sugerencias.

En cuatro de ellas se mostraba disconformidad con algunos aspectos relacionados con la atención prestada desde el Ararteko; en otra se solicitaba información sobre el destino de la documentación presentada junto a la queja, y otra sugería actualizar una información en euskara en la página web del Ararteko. Así mismo, en una de estas sugerencias se mencionaban dificultades en la presentación de una queja en la sede electrónica del Ararteko; finalmente, dos de dichas comunicaciones se referían a la lengua vehicular en la que se anunciaba una jornada organizada por el Ararteko.

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

En ejercicio de los Derechos ARCO, una persona solicitó la cancelación de sus datos personales que pudieran estar en poder del Ararteko, que se resolvió, favorablemente, en un plazo muy breve.

El pasado año hemos recibido una solicitud de acceso a la información pública en poder del Ararteko, en ejercicio de los derechos derivados de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, que fue gestionada de forma inmediata, facilitando la información solicitada en la forma y plazos legales.

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. Pero, lamentablemente, no faltan ocasiones en las que se pone de manifiesto una evidente falta de diligencia que denota una actitud irrespetuosa hacia la función de control de esta institución y, por ende, hacia los derechos de las personas reclamantes. Es en estos casos cuando la institución se ve obligada a recurrir a la figura última del apercibimiento con el fin de advertir de las consecuencias penales que se pueden seguir de la falta de colaboración (Código Penal art.502.2).

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 2017 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 2017 (2).

Como dato positivo, este año 2017 merece ser destacado que el número de apercibimientos se ha reducido de forma extraordinaria en comparación con los realizados tanto en 2016 como en todos los años precedentes. La institución únicamente ha tenido que acudir a esta figura en tres ocasiones y, al momento de cerrarse la elaboración de este informe, todos los apercibimientos han sido debidamente atendidos.

11.1. Administraciones y otros organismos afectados por quejas a los que no se ha efectuado requerimiento en 2017

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 2017 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	
Gobernanza Pública y Autogobierno IVAP/HAEE	7
Cultura y Política Lingüística EITB	5 1
Desarrollo Económico e Infraestructuras Red Ferroviaria Vasca	5
Educación UNIBASQ	1
Hacienda y Economía	4
Presidencia	1
Seguridad	24

B) Diputaciones forales

Diputación Foral de Álava	
Diputado General	1
Euskara, Cultura y Deportes	2
Fomento del Empleo, Comercio y Turismo y de Administración Foral	1
Hacienda, Finanzas y Presupuestos	4
Infraestructuras Viarias y Movilidad	1

Diputación Foral de Bizkaia	
Administración Pública y Relaciones Internacionales	1
Desarrollo Económico y Territorial	4
Empleo, Inserción Social e Igualdad	1
Hacienda y Finanzas	16
Sostenibilidad y Medio Natural	2

Diputación Foral de Gipuzkoa	
Cultura, Turismo, Juventud y Deportes	1
Gobernanza y Comunicación con la Sociedad	5
Hacienda y Finanzas	6
Infraestructuras Viarias	2
Medio Ambiente y Obras Hidráulicas	1
Movilidad y Ordenación del Territorio	2

C) Ayuntamientos y juntas administrativas

Territorio Histórico de Araba/Álava



Ayuntamientos de Araba/Álava 	
Alegría-Dulantzi	1
Arratzua-Ubarrundia	1
Artziniega	1
Baños de Ebro / Mañueta	1
Barrundia	1
Elburgo / Burgelu	1
Labastida / Bastida	1
Ribera Alta / Erribera Goitia	2
Salvatierra / Agurain	1
Zigoitia	1

Juntas administrativas de Araba/Álava 	
Etxegoien	1
Paul	1
Rivabellosa	1
Santa Cruz de Campezo / Santikurutze Kanpezu	1


Territorio Histórico de Bizkaia

Ayuntamientos de Bizkaia 	
Abanto y Ciérvana – Abanto Zierbena	2
Alonsotegi	2
Arrigorriaga	2
Artea	1
Atxondo	1
Balmaseda	1
Basauri	3
Bermeo	5
Berriz	1
Bilbao	32
Ea	1
Ermua	1
Galdakao	3
Galdames	1
Gautegiz Arteaga	1
Igorre	2
Karrantza Harana / Valle de Carranza	1
Lekeitio	2
Lezama	1
Mallabia	1
Orozko	1
Portugalete	1
Santurtzi	7
Sestao	4
Trucios-Turtzioz	1
Urduña / Orduña	1
Zalla	2
Zamudio	1
Zeanuri	1

Territorio Histórico de Gipuzkoa



Ayuntamientos de Gipuzkoa 	
Aia	1
Anoeta	2
Arrasate / Mondragón	3
Astigarraga	1
Ataun	1
Bergara	1
Deba	1
Eibar	1
Errenteria	7
Getaria	1
Hernani	4
Irun	1
Lasarte-Oria	1
Mutriku	1
Ordizia	1
Pasaia	2
Tolosa	5
Villabona	1
Zestoa	2

D) Otros organismos públicos



	
Agencia Vasca de Protección de Datos	1
Consejo Vasco de la Abogacía	1
Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia	3
Consorcio de Aguas de Rioja Alavesa	1
Consorcio de Transportes de Bizkaia	2
ESS Bilbao, Centro de Tecnologías Neutrónicas	1
Haurreskolak	1
Ilustre Colegio de Abogados de Gipuzkoa	1
Ilustre Colegio de Abogados del Señorío de Bizkaia	1
Mancomunidad Enirio Aralar	1
Mancomunidad Municipal de Lea Ibarra	1
Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea	4

11.2. Administraciones y otros organismos afectados por quejas a los que se ha efectuado requerimiento en 2017

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:

-  (1) número de expedientes en los que se ha efectuado alguna petición de información en el año 2017.
-  (2) número de expedientes con petición de información en el año 2017 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 2017.

A) Gobierno Vasco

Departamento	(1) 	(2) 	(3) %
Desarrollo Económico e Infraestructuras	12	1	8,33
Euskotren	7	1	14,29
Educación	111	24	21,62
Empleo y Políticas Sociales	605	222	36,69
Gobernanza Pública y Autogobierno	6	2	33,33
Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda	70	21	30
Salud	17	1	5,88
SVS / Osakidetza	51	11	21,57
Trabajo y Justicia	6	1	16,67
Turismo, Comercio y Consumo	5	1	20
Kontsumobide	5	1	20

B) Diputaciones forales**Diputación Foral de Álava**

	(1)	(2)	(3)
			%
Servicios Sociales	20	10	50

Diputación Foral de Bizkaia

	(1)	(2)	(3)
			%
Servicios Sociales	20	5	17,86
Euskera y Cultura	2	1	50
Transportes, Movilidad y Cohesión del Territorio	4	1	25

Diputación Foral de Gipuzkoa

	(1)	(2)	(3)
			%
Políticas Sociales	13	2	15,38
Promoción Económica, Medio Rural y Equilibrio Territorial	2	1	50

C) Ayuntamientos**Territorio Histórico de Araba/Álava**

	(1)	(2)	(3)
			%
Ayuntamientos de Araba/Álava			
Iruña Oka / Iruña de Oca	1	1	100
Laudio / Llodio	5	1	20
Okondo	1	1	100
Valdegovía / Gaubea	1	1	100
Vitoria-Gasteiz	47	7	14,89

Territorio Histórico de Bizkaia

	(1)	(2)	(3)
			%
Ayuntamientos de Bizkaia			
Amorebieta-Etxano	3	1	33,33
Barakaldo	15	1	6,67
Busturia	1	1	100
Dima	2	1	50
Durango	3	1	33,33
Erandio	8	2	25
Etxebarri	2	1	50
Gernika-Lumo	5	4	80
Getxo	18	5	27,78
Gorliz	3	1	33,33
Izurtza	1	1	100
Mundaka	2	1	50
Mungia	6	3	50
Ondarroa	3	1	33,33
Ortuella	3	2	66,67
Plentzia	2	2	100
Sondika	3	1	33,33
Sopela	8	3	37,50
Urduliz	2	2	100

Territorio Histórico de Gipuzkoa

	(1)	(2)	(3)
Ayuntamientos de Gipuzkoa			%
Azpeitia	2	1	50
Beasain	2	1	50
Donostia-San Sebastián	30	6	20
Hondarribia	5	1	20
Lezo	1	1	100
Oiartzun	5	1	20
Orio	1	1	100
Usurbil	1	1	100
Zarautz	8	2	25

D) Otros organismos públicos

	(1)	(2)	(3)
			%
Mebisa - Metro de Bilbao	2	1	50
URA – Agencia Vasca del Agua	2	1	50

Supervisión

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

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 vulnere la legalidad vigente.

Durante el año 2017 han sido 9.545 las quejas y consultas de todo tipo presentadas por la ciudadanía. A lo largo del año se han iniciado, además, **37 expedientes de oficio**, destacando por áreas los correspondientes a la iniciativa de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia, así como a las de medio ambiente y seguridad.

En este capítulo se estructuran todas estas actuaciones agrupándolas según las diferentes áreas materiales (17) 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, observamos que en el año 2017 se mantienen en los altos niveles presentes ya en años anteriores las demandas relativas a los dispositivos de lucha contra

la exclusión social, destacando especialmente, las referidas a problemas de funcionamiento de Lanbide y sus actuaciones en materia de Renta de Garantía de Ingresos y de Prestación Complementaria de Vivienda.

Este año se refuerza la estructuración del 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, implantado a partir del año 2010, que progresivamente 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 2017 en cada área material.

Merece la pena hacer 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 hecho, en la estadística de rechazos consignada en el capítulo precedente, aparece como causa de inadmisión en 6 de dichos supuestos la duplicidad con el Defensor del Pueblo, de forma que mediante el estudio individualizado de cada queja, está garantizada la evitación de 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

1

1. El área en cifras

En el área se han abierto un total de 34 nuevos expedientes de queja en 2017, que representan un 1,27% del total de los admitidos a trámite por el Ararteko durante el año. A continuación se expone su distribución por temas:

- Derechos lingüísticos de la ciudadanía en sus relaciones con las administraciones vascas..... 15
- Actividades deportivas..... 10
- Otros aspectos..... 4
- Protección del patrimonio cultural, industrial y artístico.... 4
- Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo..... 1

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

TOTAL	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
66	54	12	5	6	-	1

La distribución de las quejas recibidas en el área no ha variado respecto a años anteriores, estando relacionadas en su mayoría con la defensa de los **derechos lingüísticos derivados de la cooficialidad del euskera y el castellano**.

En cuanto a las políticas para **fomentar y acreditar el conocimiento del euskera**, el Ararteko ha continuado este año interviniendo en un doble sentido: por un lado, a efectos de mejorar el régimen de **ayudas públicas a su aprendizaje**, propiciando nuevos acuerdos con las administraciones competentes con el fin de hacerlas accesibles, con criterios de igualdad, al mayor número posible de personas; por otro lado, en relación con la información que se ofrece a las personas que participan en las **pruebas de aptitud lingüística que lleva a cabo el Instituto para la Euskaldunización y Alfabetización de Adultos HABE**, tanto por lo que se refiere a los criterios seguidos en su corrección, como a la posibilidad de disponer, de cara a su preparación, de los modelos de examen ya utilizados. En este sentido, el Ararteko instó y obtuvo de HABE la ampliación y actualización de

los materiales que a tales efectos publica en su página web, la cual fue mejorada en 2017 para incluir más exámenes y herramientas didácticas a disposición de quienes desean presentarse a dichas pruebas.

Diversas han sido, por otra parte, las solicitudes recibidas para que esta institución se pronunciase sobre actuaciones que las administraciones vascas habían desarrollado, a través de la financiación con cargo a fondos públicos, en materia de **promoción de la cultura y el deporte**. Es preciso tener en cuenta que dicha financiación representa una tarea prestacional, que cobra sentido en el contexto de una política cuya planificación y ejecución corresponde, en sus distintos niveles competenciales, tanto a las autoridades locales como a las forales y las autonómicas. En consecuencia, la actuación del Ararteko en estos casos ha consistido en velar por que nuestros poderes públicos respetaran, en el ejercicio de esas competencias, el marco normativo que se les atribuye, con especial atención a las exigencias de motivación y coherencia con los fines a los que estaban ordenadas, así como a los de transparencia, publicidad, igualdad y no discriminación. Ahora bien, cuando la acción u omisión objeto de queja, aun no siendo la única que la Administración podría haber llevado a cabo, no contravenía el ordenamiento en ninguno de estos aspectos, no hemos entrado a valorar las prioridades a las que respondía, pues el mandato de esta Defensoría no incluye favorecer uno u otro de los posibles modelos de intervención; optar entre ellos forma parte de las facultades de la Administración para diseñar sus políticas, y es en el plano del debate político donde deben discutirse las objeciones que al respecto puedan plantearse.

En materia de **protección del patrimonio cultural**, la labor del Ararteko se ha dirigido a asegurar el cumplimiento de su régimen de protección con ocasión de intervenciones urbanísticas. Asimismo hemos tramitado expedientes relativos a la identificación y selección de bienes para su declaración de interés cultural, tanto a instancias de particulares como de iniciativas ciudadanas para la preservación de los mismos. Los criterios de valoración, la participación ciudadana y los plazos de tramitación son los tres aspectos en los que hemos tenido ocasión de intervenir al respecto, tanto ante el Departamento de Cultura del Gobierno Vasco como ante los Ayuntamientos de Donostia-San Sebastián y Bilbao, y las diputaciones forales de los tres territorios históricos.

De entre el resto de quejas recibidas en el área, cabe destacar las planteadas en materia de **disciplina deportiva**, así como en torno al **deporte y las actividades de tiempo libre para niños y niñas**.

2. Quejas destacadas

2.1. La atención a la ciudadanía por parte de la Ertzaintza en los dos idiomas oficiales de nuestra Comunidad

Situación denunciada

Una ciudadana de Vitoria-Gasteiz presentó una queja ante el Ararteko, manifestando que sus derechos lingüísticos no habían sido respetados cuando, al llamar por teléfono a la comisaría principal de la Ertzaintza de su ciudad, no fue atendida en euskara.

Según señalaba la reclamante, tanto al identificarse como al explicar el motivo de su llamada, se había dirigido en vasco al agente que le atendía, a pesar de lo cual este le había respondido en castellano, no teniendo otra alternativa que continuar la conversación en dicho idioma al no ser transferida su llamada a personal euskaldun.

Intervención del Ararteko

El Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco respondió diligentemente a la petición de colaboración del Ararteko, mediante un informe que no cuestionaba la esencia del relato de la reclamante. Señalaba en él que la ertzaintexea aludida contaba con agentes bilingües, ninguno de los cuales se encontraba atendiendo al público en el momento de los hechos, y a los que tampoco les fue transferida la llamada en aras de no dilatar la recogida de la información.

El Ararteko advirtió que ya en su [Recomendación 32/2012, de 1 de marzo](#), había expuesto al Departamento de Interior del Gobierno Vasco la conveniencia de que la Policía Vasca organizara sus recursos humanos de forma que en todo momento estuviera en condiciones de ofrecer un servicio bilingüe, si no inmediatamente, sí al menos por medio de una derivación ágil que posibilitase la atención en un tiempo razonable. El Departamento había aceptado esta recomendación. Por ello resultaba especialmente significativo que, en el presente caso, su informe sostuviera que la llamada de la reclamante no había sido transferida con el fin de evitar la pérdida de tiempo que ello habría supuesto, sin especificar las circunstancias que hubieran permitido, en su caso, valorar la razonabilidad de dicha espera. Ello impedía considerar justificada la actuación objeto de queja, y daba cuenta de la necesidad de reiterar nuestras recomendaciones al respecto, requiriendo la adopción de medidas específicas y evaluables dirigidas a minimizar las posibilidades de que algo así vuelva a ocurrir.

Así lo recogió esta institución en su [Resolución de 5 de diciembre de 2017](#), por la que se recomiendan al Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco medidas para garantizar la atención a la ciudadanía en los dos idiomas oficiales de nuestra Comunidad.

Resultado

El Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco aceptó la recomendación del Ararteko, al que comunicó que actuaría en consecuencia, de manera que el programa de euskaldunización de la Ertzaintza vaya acompañado de criterios organizativos dirigidos a garantizar la presencia de personal bilingüe en los distintos servicios y puestos de atención a la ciudadanía, distribuidos en atención a factores objetivos y evaluables, como el contexto sociolingüístico y número de habitantes del lugar en que se ubiquen, la dotación de personal y su mayor o menor interacción con el público, en virtud de la tarea desarrollada.

2.2. Denegación de una ayuda económica a la excelencia deportiva

Situación denunciada

Se dirigió al Ararteko un club de deporte rural vasco, en queja porque el Patronato de la Fundación Bizkaia Bizkaialde, de la Diputación Foral de Bizkaia, le había denegado una ayuda económica que convoca con carácter anual, destinada a apoyar a aquellas entidades deportivas cuyos equipos compitan en las máximas categorías de su especialidad. El club reclamante refería que sus logros deportivos le hacían merecerla, al acreditar haber obtenido la medalla de plata en la categoría de 640 kilos en el campeonato del mundo de sokatira celebrado en Malmö (Suecia), compitiendo en representación de Euskadi.

La Administración no negaba este hecho, pero justificaba la denegación de la ayuda solicitada afirmando que, para obtenerla, era preciso *ser campeón de España y/o quedar dentro de las tres primeras posiciones en competiciones oficiales por equipos del calendario de la federación internacional*, mientras que la competición en que el club reclamante había obtenido el segundo puesto, aunque formaba parte del calendario oficial internacional, reunía a selecciones nacionales y no a clubes.

Intervención del Ararteko

El Ararteko planteó a la Fundación Bizkaia Bizkaialde que, al sostenerlo así, incurría en una interpretación no acorde a Derecho de la normativa de aplicación, tanto desde la perspectiva de su finalidad como de la de su literalidad:

- Siguiendo un criterio teleológico, la exigencia de haber logrado un puesto de pódium en una competición internacional estaba destinada a acreditar, entre otras vías previstas a tal fin en la convocatoria, que las entidades solicitantes de esta ayuda tenían el nivel de excelencia exigido para recibirla. Siendo esto así, denegársela a una entidad porque la competición internacional en la que había quedado segunda no había sido entre clubes, sino entre naciones, supondría tanto como entender que, de acuerdo con la normativa de

aplicación, el nivel que refleja la obtención de una medalla es superior cuando un club la logra compitiendo contra clubes de otros países, que cuando lo hace en representación de Euskadi frente a los equipos que integran a los mejores tiradores o tiradoras de esos países. No parece haber razón alguna para entenderlo así, sino más bien al contrario.

- Frente a lo que sostenía la Administración en su informe al Ararteko, las bases de la convocatoria no estipulaban que dicha clasificación debiera haberse obtenido en competiciones *por equipos*, sino únicamente “en competiciones oficiales del calendario de la federación internacional correspondiente a la disciplina en la que acredite los méritos”. Era cierto que esta forma de acreditar la excelencia correspondía, según señalaban las bases en otro párrafo, a los méritos logrados en *competiciones por equipo*. Sin embargo, el tenor literal de dicha expresión no limitaba tales méritos a los que un club hubiera obtenido en liza contra otros clubes, mientras que permitía entenderla referida a los que la entidad solicitante hubiera logrado *compitiendo como equipo*, en contraposición a los obtenidos por sus afiliados en *competiciones individuales*. De hecho, esta interpretación era la única que cabía hacer de la versión en euskera de dicho párrafo. Por todo ello, el Ararteko trasladó a la Administración su criterio de que dicha exigencia, de acuerdo con su literalidad, debía considerarse satisfecha siempre que los méritos alegados por un club hubieran sido logrados por uno de sus equipos, ya fuera compitiendo en su propio nombre o, como aquí era el caso, en representación de Euskadi.

Resultado

Si bien la ayuda denegada no pudo ser concedida a la entidad reclamante, al haber sido ya adjudicada, el organismo foral le ofreció un acuerdo consistente en ceder sus espacios deportivos, con ocasión de diversas jornadas de sokatira, para la instalación en ellos de publicidad institucional. Ello permitió al club, en la práctica, obtener el apoyo económico que precisaba para mantener su nivel competitivo.

3. Contexto normativo y social

En 2017 vieron la luz dos estudios que resultan referenciales, a nuestro juicio, a efectos de **contextualizar las quejas que el Ararteko recibe en materia de derechos lingüísticos**:

- La versión completa de la [VI Encuesta Sociolingüística del conjunto del territorio del Euskera](#), que incluye datos referidos al conjunto de Euskal Herria en materia de competencia lingüística, transmisión y uso de nuestro idioma propio, así como sobre la actitud de la población con respecto a su fomento.

- La [VII Medición del Uso de las Lenguas en la Calle](#), realizada por el [Clúster de Sociolingüística](#).

Combinando los datos que se desprenden de una y otra, se confirma una tendencia de la que esta institución se ha hecho eco en sus últimos informes: mientras en los últimos 25 años el euskera ha ganado 223.000 nuevos hablantes, sobre todo en la franja de 16 a 24 años, no ha aumentado en la misma medida su uso entre la población. De hecho, en los espacios públicos ha disminuido en un 12'6% en los últimos diez años, siendo más acusado precisamente en las zonas que cuentan con mayor porcentaje de personas vasco parlantes.

A la hora de explicar esta evolución, ha de tenerse en cuenta que las personas bilingües, y todas las vasco parlantes lo son, tienden a usar un idioma u otro dependiendo de su facilidad para expresarse en ellos. Pues bien, un hecho significativo que se desprende de estos estudios, y que el Ararteko ha tenido especialmente en cuenta este año en sus recomendaciones, es que esa facilidad ha cambiado desde principios de los años noventa del siglo pasado. Hace 25 años, el porcentaje de bilingües que se desenvolvían mejor en euskera era bastante similar al de los que lo hacían mejor en castellano (34,6 % versus 37,8 %). Hoy, por el contrario, la proporción de personas bilingües que se expresan con más facilidad en castellano es superior en 17 puntos al de las bilingües que se manejan mejor en euskera (26,8 % versus 44 %). Es entre la población joven donde más se advierte este fenómeno, que afecta a un 55,7 % de las personas vasco hablantes de entre 16 y 24 años, frente al 25,3 % cuya fluidez es mayor en euskera que en castellano. La tendencia parece creciente, por otra parte, en los territorios en que la proporción de castellano hablantes monolingües supera a la de vasco hablantes, lo que constituye un reto que requiere especial atención.

Todo ello habrá de ser tenido en cuenta, de hecho, por el [Sistema de Indicadores del Euskera \(EAS\)](#), una nueva herramienta que fue presentada a final de año con el fin de ofrecer, a través de internet, información continua y unificada sobre la salud del euskera en diferentes ámbitos de Euskadi, Navarra y el País Vasco francés. Su novedad no es, en todo caso, lo único que hace relevante este instrumento a los efectos del presente informe. También debe destacarse que su creación se inscribe en una tendencia que se vio significativamente reforzada en 2017: la cooperación entre los distintos territorios del euskera, que además compartieron su financiación junto con las tres diputaciones forales de nuestra Comunidad y con la Unión Europea. Su colaboración busca crear un marco de reflexión compartido en ámbitos como la educación, la investigación sociolingüística y el desarrollo de políticas lingüísticas en el marco europeo, y quedó plasmada en el mes de julio por medio del [Convenio para el impulso del euskera](#), suscrito por los gobiernos vasco y navarro junto con el Organismo Público del Euskera de Ipar Euskal Herria.

Por otra parte, es preciso mencionar en este apartado la aprobación por el Gobierno Vasco de la [Agenda Estratégica del Euskera 2017-2020](#). Entre sus metas, articuladas a través de nueve objetivos estratégicos, se encuentra la de que

a su término se alcance la cifra de 788.000 vascoparlantes, así como que el 75% de los menores de 25 años sea euskaldun dentro de tres años.

Otro compromiso relevante para el trabajo del Ararteko fue el que alcanzó el Parlamento Vasco para abordar la **reforma integral de EITB**, materia sobre la que tanto particulares como diversas entidades se han dirigido a esta institución a lo largo del año. Será abordada en el seno de una ponencia que inició sus trabajos en el mes de mayo, y que para finales de 2018 tiene previsto tener listo el informe final que sustente la correspondiente proposición de ley, cuya aprobación se preveía al cierre de este informe para comienzos de 2019.

Por último, y en el ámbito del **deporte escolar**, hemos de citar la nueva regulación que en 2017 fue aprobada para Gipuzkoa, territorio en el que se habían planteado la mayor parte de las quejas que el Ararteko ha recibido en la materia. Las recomendaciones a las que estas dieron lugar han constituido la aportación de esta institución al proceso de reflexión que se concretó en la nueva normativa, y en el que participamos con el objetivo de reafirmar el carácter educativo del deporte escolar, así como la necesidad de que responda prioritariamente a los intereses y necesidades de las y los menores, evitando la especialización temprana, priorizando el proceso formativo sobre el resultado a corto plazo y garantizando el acceso universal de niñas y niños a la iniciación deportiva. Son dos, fundamentalmente, las normas a las que nos referimos:

- [La Orden Foral 02-113/2017, de 28 de agosto](#), cuya relevancia de cara a las quejas presentadas ante el Ararteko se cifra, fundamentalmente, en su regulación de la movilidad de los y las escolares entre clubes y equipos de distintas localidades. En su virtud, el límite territorial para hacer deporte hasta los 14 años, que se aplicará de forma progresiva, será el propio **municipio de residencia o del centro de estudios** en el que se esté matriculado el niño o la niña, si bien podrá ser inferior en los casos de ciudades de más de 50.000 habitantes. Con ello se busca preservar su interés prioritario a una edad en que la práctica deportiva debe primar el factor lúdico y de formación en valores, evitando los largos desplazamientos que se producen cuando los clubes, buscando mejorar su rendimiento competitivo, pugnan por incorporar a sus filas a niños y niñas de otros municipios.
- [La Orden Foral 02-118/2017, de 25 de septiembre](#), reguladora de las unidades de tecnificación deportiva. Su aprobación se inscribió en el debate en torno a la obligatoriedad de que los y las menores practican multideporte en su centro escolar, como requisito para poder entrenar un deporte específico en una de las escuelas especializadas que, habitualmente, se encuentran vinculadas a clubs que compiten en alguna de las modalidades deportivas mayoritarias. Las federaciones que los agrupan, así como algunas familias, entendían que ello impedía a los niños y niñas centrarse en la modalidad que realmente querían realizar. Otras veces, en cambio, consideraban que a estas edades

es preciso evitar la especialización, pues lo prioritario es que prueben distintas opciones deportivas y que relacionen su práctica con el disfrute, de manera que cuenten con una perspectiva amplia cuando, a una edad más adulta, se decanten en su caso por una de ellas.

4. 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:

- Clubs deportivos.
- Comisión de euskera del Colegio de Abogados de Bizkaia.
- Euskararen Gizarte Erakundearen Kontseilua
- El observatorio de derechos lingüísticos Hizkuntz Eskubideen Behatokia, con quien venimos colaborando en relación con las quejas que reciben por dificultades de la ciudadanía para relacionarse en euskara con las administraciones, así como con vistas al diagnóstico en general sobre los aspectos más necesitados de políticas activas para lograr la efectividad de tal derecho.

En cuanto a la presencia internacional en el ámbito de los derechos lingüísticos de la ciudadanía, cabe destacar tres aspectos:

- El trabajo desarrollado en el marco de la [Asociación Internacional de Comisionados Lingüísticos \(IALC\)](#). A este respecto debemos reseñar tanto las tres sesiones de trabajo *on line* que hemos compartido a lo largo del año con el resto de miembros de la IALC, como el encuentro anual de dicha Asociación celebrado en Cardiff (Gales), en el que esta institución participó activamente y presentó una ponencia que abordó, partiendo de la experiencia del Ararteko, la incidencia de las tecnologías del lenguaje en el ámbito de la Administración vasca y su contribución a la efectividad de los derechos lingüísticos de la ciudadanía.
- La visita de estudio que el Ararteko organizó en el mes de mayo junto con el Programa de Reconciliación del [Consejo de Europa](#), con el fin de presentar la estrategia vasca de normalización lingüística a académicos/as y responsables culturales de Georgia y Abjasia. Debe agradecerse la activa colaboración que para ello brindaron al Ararteko los Departamentos de Educación y de Cultura y Política Lingüística del Gobierno Vasco, así como Euskaltzaindia.
- La colaboración con el [Ombudsman de Gales](#) en el estudio del Libro Blanco del gobierno de aquel país sobre política lingüística y propuestas de mejora de las instituciones de control de los derechos lingüísticos. En torno a esta cuestión tuvo lugar, asimismo, una sesión de trabajo entre delegaciones del Ararteko y del [Ministerio para el Idioma Galés y el Aprendizaje Permanente](#) del País de Gales.

Nos hemos reunido asimismo con la Viceconsejería de Política Lingüística del Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura del Gobierno Vasco, que ha colaborado satisfactoriamente en la resolución de cuantos casos han sido motivo de queja ante esta institución, tanto en relación con las administraciones vascas como con la estatal. En esa misma línea debemos hacer mención al trabajo conjunto que el Ararteko ha venido desarrollando con el [Servicio para la Garantía de Derechos Lingüísticos Elebide](#), en virtud del vigente convenio de colaboración.

La colaboración con las entidades locales vascas ha incluido este año la desarrollada con la [Mancomunidad de Municipios Vascoparlantes \(JEMA\)](#), a la que hemos de agradecer su contribución a la difusión y cumplimiento de las recomendaciones emitidas por esta institución, en relación con las políticas lingüísticas que nuestros pueblos y ciudades desarrollan al amparo de las facultades que al respecto les otorga la [Ley 2/2016, de 7 de abril](#), de Instituciones Locales de Euskadi.

Cabe citar por último la colaboración recibida de la Dirección de Personal de Osakidetza, con la que nos hemos reunido en torno a la evaluación de su plan de euskera, así como la implementación de las medidas recomendadas por esta institución.

5. Valoración del estado de los derechos ciudadanos

5.1. Áreas más deficitarias en materia de normalización lingüística

Por lo que se refiere a la efectividad del derecho de la ciudadanía a utilizar el euskera en su relación con los poderes públicos, son tres los ámbitos que concitan, un año más, la preocupación de esta institución. Más allá de las soluciones que el Ararteko haya sido capaz de arbitrar ante las quejas presentadas, los tres adolecen de problemas estructurales, que es preciso insistir en señalar porque su superación, a pesar de los avances registrados, sigue siendo tarea pendiente:

- **Ertzaintza:** Desde que en 2014 se aprobó su [Plan de Uso del Euskera](#), el presupuesto para avanzar en su normalización lingüística se ha triplicado, habiendo aumentado en cinco puntos, hasta alcanzar un 43%, el porcentaje de agentes que acreditan algún perfil lingüístico en euskera. A pesar de estos datos esperanzadores, el Ararteko sigue recibiendo quejas de personas que no habían sido atendidas en euskera por la policía vasca, tanto fuera como dentro de las comisarías. Las recomendaciones que venimos formulando al respecto quedan recogidas en la recomendación emitida al resolver una de ellas, de la que damos cuenta en el punto 2.1. Fue aceptada por el Departamento de Seguridad, lo que a juicio de esta institución resulta particularmente relevante en relación con dos criterios fundamentales de mejora:
 - Atender en euskera a la ciudadanía en ningún caso debería percibirse como algo distinto ni subordinado a la calidad del servicio que se le ofrece, pues constituye parte integral de la que se debe a los usuarios y usuarias de todos los servicios públicos en Euskadi.
 - Cuando una persona no es atendida en euskera por la Ertzaintza, el motivo no es solo que haya agentes que desconozcan este idioma, problema que solo con el tiempo podrá solucionarse; también se debe a que los que sí lo conocen se encontraban asignados de tal modo a los distintos servicios que, en el momento de los hechos, ninguno de ellos estaba disponible para atender a esa persona en un tiempo razonable. Es poniendo el foco ante todo en este aspecto como estaremos en condiciones de identificar las medidas organizativas que entretanto es posible implementar, y que pasan por garantizar la presencia de personal bilingüe en los distintos servicios y puestos de atención a la ciudadanía, distribuidos en atención a factores objetivos y evaluables, como el contexto sociolingüístico y número de habitantes del lugar en que se ubiquen, la dotación de personal y su mayor o menor interacción con el público, en virtud de la tarea desarrollada.
- **Salud:** En esta materia sigue siendo constatable el desfase entre los derechos que se derivan de la cooficialidad lingüística y su grado de efectividad. Unos derechos que Osakidetza, con buen criterio, anima a ejercer a la ciudadanía informándole de que puede elegir el idioma en que desea ser atendida. A finales de año esta opción había sido ejercida ya por 194.000 personas, lo que hay que celebrar junto con los avances de que da cuenta la [Evaluación intermedia \(2013-2017\) del Segundo Plan de normalización del uso del euskera en Osakidetza](#). Sin embargo, el logro de sus objetivos continúa estando en riesgo por causa de problemas estructurales, cuya persistencia hemos podido constatar al tramitar algunas de las quejas recibidas y que coinciden en señalar distintos operadores sociales y sindicales:
 - Siendo imprescindible el compromiso de la Dirección de Osakidetza con la normalización lingüística, no es sin embargo condición suficiente para la efectividad de muchas de las medidas recogidas en el plan. Es en los ámbitos intermedios de responsabilidad donde, en ocasiones, se observa la falta de conocimiento o implicación que habría que superar.
 - La sustitución del personal que se jubila representa una oportunidad para la normalización lingüística, pero solo en la medida en que recaiga en personas capaces de trabajar en los dos idiomas oficiales. De lo contrario supone un problema, que de acuerdo con las quejas recibidas, viene afectando a puestos de responsabilidad en la atención médica y, en particular, a nivel de jefaturas de servicios.
 - La política de contratación resulta fundamental a estos efectos. Y con vistas a la externalización de servicios, es particularmente relevante que exista un control y seguimiento del cumplimiento de los cri-

terios lingüísticos exigidos, pues de ello depende, en la práctica, la virtualidad de los derechos de la ciudadanía.

- **Administración de Justicia:** Si bien en el año del que se informa el Ararteko no ha recibido quejas por denegación del derecho a usar el euskera ante nuestros juzgados y tribunales, lo cierto es que al término del [Plan General de Normalización Lingüística de la Administración de Justicia de la CAPV \(2008-2017\)](#), se constata un importante desfase entre la disponibilidad de documentos y formularios en euskera, que ha pasado del 35% al 65% en los últimos cuatro años, y su uso efectivo, que resulta testimonial. También lo es el número de demandas y de resoluciones en euskera, sin que además se observe una tendencia al alza.

La razón se encuentra en que las personas usuarias de nuestros tribunales, en el contexto que describimos en el apartado siguiente, se ven disuadidas de ejercer su derecho a litigar en euskera a la vista de las molestias, dilaciones y pérdida de inmediación que ello sigue suponiendo en la práctica, y que todos los operadores consultados coinciden en atribuir, en última instancia, al escaso conocimiento del idioma por parte de los cuerpos funcionariales no transferidos: así, al finalizar el año solo el 7% de los jueces había acreditado el nivel 3 de perfil lingüístico –equivalente al EGA–, nivel que no alcanzaba sino el 2% de los fiscales y el 9% de los letrados de la Administración de Justicia; todo ello en contraste con el personal que depende del Gobierno Vasco, el 34,5% del cual acreditaba un PL3.

Por todo ello debemos insistir, con el [Comité de Expertos de la Carta Europea de Lenguas Regionales o Minoritarias](#), en la necesidad de más jueces, fiscales y letrados de la Administración de Justicia que hablen ambas lenguas oficiales, así como de una modificación legislativa que garantice que los procedimientos judiciales se realicen en euskera cuando una de las partes así lo solicite.

5.2. Libertad de opción en contextos de diglosia

No deja de resultar significativa, en términos de mejora, la normalidad con que en ocasiones la Administración responde en castellano a quien se dirige a ella en euskera. Ciertamente no cabe afirmar que estos comportamientos resulten mayoritarios, y las quejas que provocan, afortunadamente, tienden a remitir. Pero en aras de su definitiva superación es preciso que todos los poderes públicos, lejos de normalizarlos, se aseguren de que su personal asume en todo momento que, en materia lingüística, no es la persona usuaria la que debe adaptarse a la Administración, sino al revés.

Entre las directrices que debieran impartirse a tal efecto, debe insistirse en la importancia del ofrecimiento activo de la posibilidad de optar entre ambos idiomas oficiales, así como la de ser conscientes de que la ciudadanía no está ejercitando

libremente dicha opción cuando, tras haberse dirigido a un servicio público en euskera y haberle respondido este en castellano, decide continuar la conversación en este último idioma.

Esta necesidad se aprecia más, según tenemos constatado, cuanto menor sea el grado de normalización lingüística del servicio público de que se trate. Y es que en esa medida, la atención en euskera exigirá un esfuerzo adicional por parte de quien la presta, bien por ser su fluidez en este idioma y/o registro lingüístico menor que en castellano, bien por tener que requerir la ayuda de otro compañero o compañera que, a su vez, deberá desatender las tareas que le ocupaban. Esfuerzo que no sería necesario si el usuario vasco parlante optara por el castellano, idioma que no desconoce. El personal, consciente de ello, puede verse tentado de pedirle que utilice dicha lengua con el fin de abreviar, sobre todo en momentos de acumulación de trabajo o escasez de recursos humanos, que no son inhabituales en nuestros servicios públicos, o en situaciones de urgencia que, casi por definición, resultan propias de los tres ámbitos a los que en el apartado anterior nos hemos referido como especialmente deficitarios. Se trata de un fenómeno ampliamente constatado por la ciudadanía, y que en nuestra experiencia guarda relación con dos características comunes a todos ellos:

- Por un lado, y debido a razones sociales y culturales relacionadas con la naturaleza misma de la labor encomendada a jueces, policías y personal sanitario, resulta mayor que en otros ámbitos la importancia relativa que en ellos puede llegar a alcanzar, desde la perspectiva de las personas usuarias, el paradigma de “poder” sobre el de “servicio”. En estas condiciones, el hecho de que el personal que los presta responda en castellano a quien se ha dirigido a él en euskera puede tener un efecto disuasorio, en la medida en que la persona usuaria teme que aquel pueda llegar a atribuirle una actitud poco colaboradora, cuando no un deseo de cuestionar su labor profesional, por el hecho de que, a pesar de poder valerse de un idioma común, insista sin embargo en utilizar una lengua que dicho personal desconoce o no domina. Con independencia de que se trate de una sensación puramente subjetiva, lo relevante a los efectos que aquí tratamos es que no resulta en modo alguno infrecuente, y que desalienta la asertividad en el ejercicio de sus derechos por parte de la población vasco parlante. Una población, no lo olvidemos, para la que el castellano no sólo no es una lengua desconocida; de hecho, en registros lingüísticos formales y especializados como son los utilizados en estos tres ámbitos, y ya sea por formación o por costumbre, no es extraño que le resulte más familiar que el euskera, cuyo empleo, en esta medida, puede responder más a su dimensión de afirmación identitaria que a una necesidad puramente comunicativa o a simples razones de eficacia.
- Por otro lado, los problemas que obligan a la ciudadanía a hacer uso de estos servicios tienen que ver, por regla general, con cuestiones básicas –la vida, la salud, la libertad, la seguridad– lo que le lleva a priorizar dicha eficacia a la hora de acudir a los mismos,

posponiendo en muchos casos su opción por expresarse en el idioma propio para otra ocasión en que no estén en juego derechos e intereses tan graves.

Es un elemental principio de realidad, por tanto, el que exige tener presente estas consideraciones para comprender el coste que para la ciudadanía puede suponer, en determinadas circunstancias, interactuar en euskera con los poderes públicos. Un coste que está presente cada vez que el personal policial, sanitario o judicial responden en castellano a quien se han dirigido a ellos en euskera, y ante el que nuestras administraciones tienen el deber de adoptar medidas efectivas para prevenirlo, detectarlo y minimizar su impacto sobre los derechos lingüísticos de sus usuarios y usuarias.

5.3. Apoyo al aprendizaje del euskera

En el año del que informamos se han producido importantes avances en la racionalización de las ayudas al aprendizaje del euskera. En este sentido, y en el marco del seguimiento de la [Recomendación general del Ararteko 3/2015, de 20 de abril](#), hemos valorado como positivo el acuerdo firmado en septiembre entre Lanbide y HABE para facilitar el aprendizaje de euskera a personas en situación de desempleo, que pretende mejorar, en línea con las recomendaciones de esta institución, la empleabilidad de las personas desempleadas.

En la misma línea se inscribe la ampliación de las ayudas que otorgan diversos municipios para el aprendizaje del idioma. Entre ellas debemos destacar, por su impacto cuantitativo, la que acordó el Ayuntamiento de Bilbao para las personas perceptoras de la Renta de Garantía de Ingresos o con ingresos inferiores a la misma. Se trata de medidas muy positivas y en las que es preciso profundizar, pues al tiempo que fomentan el conocimiento y uso del euskera, contribuyen a la integración laboral de las personas beneficiarias.

5.4. Políticas municipales de normalización lingüística

La [Ley 2/2016, de 7 de abril](#), de Instituciones Locales de Euskadi, recoge en su art. 7 las competencias de las entidades locales y de los municipios respecto al uso del euskera. Las controversias sobre su interpretación, en interacción con la [Ley 10/1982, de 24 de noviembre](#), básica de normalización del uso del Euskera, han dado lugar a diversas quejas en torno a actuaciones municipales monolingües en uno u otro idioma, ya sea con ocasión de actos públicos, ya de la difusión de informaciones relevantes para el ejercicio de derechos.

Sobre todo ello se ha pronunciado el Ararteko, en [resoluciones como la que dirigió al Ayuntamiento de Dima](#) sobre criterios en materia de uso de los idiomas oficiales en su comunicación con la ciudadanía. Siempre con estricto res-

peto a la ley, los criterios en los que se fundamentan tratan de fomentar un consenso social que, si es conveniente para reforzar la legitimidad de las políticas públicas en general, resulta imprescindible en un ámbito fundamental de la convivencia social, como es la convivencia lingüística. Se trata de una labor inacabada, en la que habremos de continuar y para la que hemos recibido la colaboración, que agradecemos sinceramente, tanto de la Viceconsejería de Política Lingüística del [Departamento de Cultura y Política Lingüística del Gobierno Vasco](#), y en particular su Servicio [Elebide](#), como de UEMA, la [Mancomunidad de Municipios Vascoparlantes](#).

5.5. Deporte y actividades de tiempo libre

Esta institución comparte plenamente el carácter educativo que el [Decreto 125/2008, de 1 de julio](#), impone a todas las actuaciones del deporte escolar en Euskadi. Su definición como componente de la educación integral de la niña y el niño y medio para la transmisión de valores positivos resulta coherente con que la oferta de tecnificación deportiva dirigida a estas edades esté coordinada con la del deporte escolar. Se trata con ello de lograr un cierto equilibrio entre las diferentes modalidades e itinerarios deportivos, evitando que los y las menores, al decantarse demasiado pronto por uno de ellos en clave de rendimiento, pierdan ocasión de conocer otras posibilidades, y de vivir el deporte como juego y escuela de valores.

En esta línea valoramos la opción de la Diputación Foral de Gipuzkoa, que en ejercicio de su potestad para definir la forma concreta en que se desarrollarán los programas de deporte escolar en su territorio, ha establecido mediante orden foral la obligatoriedad de la participación en las actividades organizadas por el centro educativo como requisito para la inscripción en actividades de iniciación al rendimiento para los niños y niñas alevines de 2º año.

Por otra parte, una vez más debemos informar de los **problemas para inscribir en el deporte federado a los y las menores nacidos en otros países**. Continúan en este sentido las quejas recibidas de familias cuyos hijos adoptados, por el hecho de haber nacido en el extranjero, son tratados de forma distinta a sus hijos biológicos, al exigírseles por parte de determinadas federaciones un empadronamiento previo (o una declaración jurada en tal sentido) que en muchos casos no se corresponde con la realidad), requisito sin el cual no se les permite jugar.

Se trata de una prevención impuesta por la FIFA, destinada a evitar determinadas prácticas abusivas por parte de grandes clubes de fútbol. Pero como venimos reiterando año tras año ante las autoridades deportivas, debe evitarse su aplicación indiscriminada a supuestos que nada tienen que ver con tales prácticas, pues no solo resulta disfuncional en relación con el interés del menor, sino también ilegal al desconocer el significado jurídico de la adopción y sus efectos.

La Dirección de Deportes del Departamento de Cultura y Política Lingüística del Gobierno Vasco ha colaborado diligentemente con el Ararteko para resolver todos los casos que se han denunciado a lo largo del año. Su reiteración, sin embargo, nos lleva a plantear la necesidad de que el citado Departamento dé un paso más ante las federaciones deportivas vascas, y en particular las de fútbol, de manera que este sea el último informe en que debamos hacernos eco del problema que los causa.

5.6. Reforma de EITB

Son varias las quejas e iniciativas que el Ararteko ha recibido en torno a la programación y la objetividad informativa de EITB, así como sobre su línea editorial o la pluralidad de sus órganos de dirección. Su abordaje no ha podido ser sin embargo jurídico, que es el único enfoque desde el que esta institución podría intervenir al respecto, en tanto en cuanto se extendían a consideraciones profesionales, o a la crítica del marco regulador del Ente. En esa medida, se inscriben en un debate que debe sustanciarse en el terreno de las ideas y, en su caso, concretarse en la correspondiente modificación normativa, todo ello en el marco de la ponencia que con esa finalidad ha comenzado sus trabajos en el Parlamento Vasco.

Educación

2

1. El área en cifras

En el año 2017 se han tramitado un total de 606 quejas en el área de educación. Esta cifra representa 22,69% 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)..... 90
- UPV/EHU..... 7
- Administración local..... 3

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

- Formación profesional..... 497
- Becas y otras ayudas..... 25
- Derechos y deberes..... 17
- Admisión del alumnado..... 15
- Enseñanza universitaria..... 12
- Necesidades educativas especiales..... 9
- Comedor escolar..... 7
- Centros educativos - instalaciones..... 5
- Otros aspectos..... 5
- Situaciones de maltrato o acoso escolar..... 3
- Transporte escolar..... 3
- Educación infantil..... 2
- Enseñanza de idiomas..... 2
- Centros educativos - conciertos..... 1
- Centros educativos - organización..... 1
- Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo..... 1
- Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa..... 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 2017, más las que seguían en curso a 1 de enero de 2017, 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
145	30	115	33	50	10	22

2. Quejas destacadas

2.1. Protección de datos del alumnado en centros concertados

Situación denunciada

Se han recibido varias consultas por parte de progenitores cuyas hijas e hijos acuden a centros concertados de la CAPV y que han mostrado su oposición al modo en que estos centros tratan de recabar su consentimiento para el uso o tratamiento de las imágenes tomada a sus hijos en el entorno escolar. Se trata de centros que únicamente permiten que las familias otorguen o denieguen su autorización para el tratamiento de la imágenes de sus hijas e hijos de un modo general, sin permitir a éstas que puedan especificar o concretar dicha autorización, según el medio en el que vaya a realizarse el tratamiento: medio impreso (díptico, anuario, orla infantil...); página web o redes sociales tales como Twitter, Facebook, Youtube y Google+.

En opinión de los interesados que han promovido estas consultas, los centros educativos deberían solicitar autorizaciones por separado ya que las condiciones de los distintos medios en los que se pretende su difusión son absolutamente diferentes. Sin embargo, los centros parecen no haber atendido las demandas de estos interesados. Al contrario, los progenitores dicen haberse encontrado con prácticas que ellos no dudan en calificar como discriminatorias en la medida en que sus hijas e hijos se han visto apartados de actividades docentes y complementarias, por razón de su negativa a no autorizar en el modo general requerido el tratamiento o difusión de las imágenes de sus hijos debido a su oposición a que sean cedidas a redes sociales ajenas al centro.

Intervención del Ararteko

El conocimiento de estos casos ha hecho que esta institución albergue una grave preocupación por el modo en que los centros educativos, especialmente los concertados, puedan estar actuando con respecto a la necesaria protección de los datos de carácter personal de su alumnado, así como por la actitud que frente a tales prácticas está dispuesta a asumir la administración educativa de la CAPV.

La mera comparación de algunas de las prácticas con determinadas advertencias contenidas en diferentes dictámenes que vienen siendo emitidos por las Agencias de Protección de Datos, entre ellas la [Agencia Vasca de Protección de Datos](#), ha llevado a esta institución a considerar que algunas de ellas pueden no cuidar lo suficiente exigencias tales como,

por ejemplo, la referida al deber de información, en particular en lo relativo a la finalidad a la que responde la recogida de los datos solicitados, así como a las consecuencias últimas de la obtención de tales datos. Por otro lado, tampoco parecen corresponderse con algunas de las recomendaciones que han sido formuladas por el Grupo “Protección de Datos” del artículo 29 en su Dictamen 2/2009, sobre la protección de los datos personales de los niños (Directrices generales y especial referencia a las escuelas).

Pero con todo, la próxima entrada en vigor del nuevo Reglamento General de Protección de Datos ha llevado a esta institución a tener presente que, en un futuro cercano, el tratamiento de datos personales deberá estar legitimado, salvo que medien otros apoyos, con base en un consentimiento inequívoco (nunca por omisión) que se haya obtenido a través de una información que deberá proporcionarse de forma concisa, transparente, inteligible y de fácil acceso, con un lenguaje claro y sencillo, lo que no parece haber sucedido en los casos planteados a modo de queja y que, por ello, parecen estar alejados de lo que pueden considerarse como ejemplos de buenas prácticas. Además, una de las principales novedades que en definitiva exige una actitud consciente, diligente y proactiva por parte de las organizaciones frente a todos los tratamientos de datos personales que lleven a cabo.

En relación con esto anterior, cabe destacar que como institución nos ha llamado la atención la falta de iniciativas propias en el ámbito de la CAPV (al menos, esta institución no tiene constancia de ellas) a diferencia de cómo ocurre en el ámbito de otras administraciones educativas que, sin embargo, se han dotado de guías que no dejan de ser exponente de una actitud proactiva.

En opinión del Ararteko, el ejemplo comparado de estas otras administraciones educativas debería llevar a los responsables del Departamento de Educación a reflexionar sobre la conveniencia de adoptar algún tipo de iniciativa –similar o no– pero que en todo caso sea muestra de una actitud consciente, diligente y proactiva que con la nueva regulación, como ya se ha dicho, resulta de todo punto obligada.

Resultado

Habiendo planteado dicha sugerencia, los responsables del Departamento de Educación ha comunicado a esta institución su propósito de iniciar un proceso de análisis en relación con el ámbito de protección de datos del alumnado en los centros docentes, recabando el apoyo y asesoramiento de los órganos e instituciones con competencia en materia de protección de datos, de los centros, e las asociaciones de padres y madres de alumnos y de la inspección de educación. Asimismo, han adelantado su intención de analizar las actuaciones llevadas a efecto por otras administraciones en aras a valorar y, en su caso, editar una guía que sirva de ayuda a los centros escolares respecto del cumplimiento de sus obligaciones en los que a la protección de datos del alumnado se refiere.

Con el fin de realizar el oportuno seguimiento del cumplimiento de este compromiso, el Ararteko ha tomado la decisión de incoar un expediente de oficio al efecto.

2.2. Joven con discapacidad interesada en cursar nuevas enseñanzas de grado superior de formación profesional

Situación denunciada

El Ararteko ha conocido la situación de una joven con discapacidad interesada en cursar enseñanzas de grado superior. La joven, pese a haber sido admitida en el centro educativo solicitado, no había podido cursar estas enseñanzas debido a la falta de los apoyos necesarios. El Departamento de Educación entendía que la joven ya había dispuesto de los recursos necesarios con anterioridad y que disponía de las titulaciones necesarias para acceder a puestos de trabajo relacionados con las especialidades cursadas.

Intervención del Ararteko

En la valoración que se ha hecho del caso, el Ararteko ha querido mostrar su preocupación al entender que se trata de una manera de proceder que no se corresponde con la estrategia de educación inclusiva que la administración educativa siempre presenta como una de las señas de identidad de nuestro sistema educativo.

En este sentido, el Ararteko ha querido llamar la atención sobre la diferencia de trato que un proceder como el aparentemente asumido por la administración educativa implicaría para el alumnado con discapacidad en comparación con el que se dispensa al resto del alumnado que, por el contrario, no parece tener ningún tipo de obstáculo ni traba para poder cursar nuevos estudios postobligatorios, más allá de los que siempre se derivan de los criterios preferentes de admisión en supuestos de insuficiencia de plazas, aun cuando estos últimos alumnos dispongan igualmente de las titulaciones necesarias para acceder a puestos de trabajo de las especialidades cursadas.

Por otra parte, ha querido destacar que, aun admitiéndose a efectos puramente dialecticos, que tal diferencia pueda obedecer a una supuesta limitación de recursos, sin embargo, ello no evita que tal explicación no se corresponda con la apuesta decidida de la administración educativa por asegurar el normal acceso de las personas con discapacidad también a las enseñanzas universitarias. (De hecho, según las noticias publicadas en determinados medios de comunicación ésta parecía ser una de las alternativas que la administración educativa había ofrecido a la familia de la joven). De este modo, la única trayectoria posible para el alumnado con discapacidad que desea ampliar su formación sería la de proseguir con la formación universitaria (a pesar del innegable esfuerzo que ello también requiere) negándose, sin embargo, a los mismos la posibilidad de una

formación postobligatoria complementaria que, en cambio, sí es admitida para el resto del alumnado.

Resultado

Finalmente, los responsables educativos han venido a reconocer que, a día de hoy, no existe ninguna limitación legal ni de edad ni del número de ciclos formativos que se pueden cursar y que, por ello, la administración educativa está obligada no solo a admitir las matrículas que se presenten por parte de estos jóvenes que ya disponen de un título profesional superior, incluso universitario, sino también a disponer los medios y recursos que precisa para cursar esas enseñanzas, en el contexto de la estrategia de educación inclusiva que sigue el Departamento de Educación.

2.3. Decisión del OMR de un centro público de celebrar la fiesta de Olentzero en una iglesia

Situación denunciada

Se ha solicitado de esta institución un pronunciamiento sobre si la decisión adoptada por el Órgano Máximo de Representación (OMR) de un centro público, de organizar la fiesta de Olentzero en un recinto religioso, puede comprometer o no la obligada de neutralidad exigible a los responsables educativos y puede afectar, en definitiva, al derecho de los padres a que la educación de sus hijos lo sea conforme a sus convicciones religiosas y filosóficas.

Intervención del Ararteko

A la hora de concretar su intervención, el Ararteko ha tenido presente la evolución doctrinal del TEDH ([caso Lautsi](#)) que finalmente ha venido a afirmar que la simple presencia de símbolos religiosos como el del crucifijo no es suficiente para entender que se esté incurriendo en una actitud de adoctrinamiento. Además de ello, el Ararteko ha entendido que el carácter ocasional de la celebración de la fiesta de Olentzero e, incluso, las medidas adoptadas por el OMR de cubrir parte de las imágenes y símbolos religiosos, no hacían sino ahondar en esa falta de adoctrinamiento. Por ello, no se apreciado que haya podido tener lugar un posible incumplimiento del deber de respetar las convicciones religiosas y filosóficas de los padres.

Por otra parte y siguiendo la posición defendida por el Tribunal Supremo en su [sentencia de 4 de marzo de 2013](#), en la cual, éste vino a sostener que no basta la mera referencia a la existencia de símbolos religiosos para entender comprometida la aconfesionalidad y neutralidad del Estado si están tan arraigados en la comunidad social que son consensuadamente aceptados y asumidos como tales por el pueblo, el Ararteko ha entendido que esta posición puede hacerse valer igualmente para entender que una decisión como la

adoptada por el OMR tampoco compromete ni pone en riesgo el deber de neutralidad que siempre es exigible a los responsables educativos, y ello en la medida en que dicha decisión no deja de ser consecuencia de un acuerdo adoptado por los miembros de la comunidad educativa en el seno de su órgano representativo que desde luego no perciben la utilización del local de la iglesia como una suerte de imposición de una concreta creencia religiosa.

Resultado

Esta institución no ha apreciado motivos para cuestionar, en el modo pretendido por el interesado promotor de la queja, la decisión adoptada por el OMR de celebrar la fiesta de Olentzero en una iglesia.

3. Contexto normativo y social

En los últimos meses, se ha dado inicio al [proceso de reflexión](#) tras el cual se confía en alcanzar un pacto educativo, que sea antecedente, a su vez, de la futura Ley Vasca de Educación, todo ello como culminación del llamado Plan “Heziberri 2020”.

Se trata de un proceso del que se ha querido destacar su carácter participativo y que ha sido ordenado con el establecimiento de distintos ámbitos de debate y reflexión que se consideran determinantes en orden a la definición de un nuevo modelo educativo.

El Ararteko es conocedor de que el proceso iniciado ha sido motivo de valoraciones críticas que, en parte, no son sino reflejo de la preocupación y del interés de distintos agentes educativos, sociales y políticos por lograr el gran reto pendiente, como también lo son, a nuestro modo de ver, las importantes movilizaciones sindicales a las que venimos asistiendo las últimas semanas. Confiamos por ello en que estas valoraciones críticas sean debidamente consideradas, toda vez que, tal y como venimos señalando en nuestros últimos informes, a juicio de esta institución, la consecución de un gran pacto educativo debe ser un objetivo irrenunciable para todos los implicados.

4. Otras intervenciones

4.1. Visita estudio promovida por el Consejo de Europa

Este año 2017, el Ararteko se ha ocupado de organizar una visita estudio que, promovida por el Consejo de Europa, han realizado representantes de Georgia/Adjasia. Esta visita ha tenido como objetivo conocer el tratamiento que con respecto a la cooficialidad de las lenguas se viene haciendo en el ámbito de la CAPV, en especial en el área de educación, que es considerada como ejemplo de buenas prácticas por

el Consejo de Europa. (Para conocer más detalles sobre esta visita estudio puede consultarse el capítulo V del presente informe).

4.2. Actuación de oficio referida a la escolarización del alumnado en la ciudad de Vitoria-Gasteiz

El caso de Vitoria-Gasteiz se presenta como ejemplo de buena práctica en el [II Plan de atención educativa al alumnado inmigrante en el marco de una escuela inclusiva e intercultural 2016-2020](#). Se dice al respecto que se trata de un ejemplo al que se quiere dar continuidad con el establecimiento de un eje estratégico orientado a abordar el análisis de las zonas de influencia escolar, la proporción de plazas escolares en cada una de ellas por redes educativas y el impacto que éstas tienen en la escolarización del alumnado autóctono e inmigrante, todo ello con el propósito último de fomentar la escolarización inclusiva y equilibrada del alumnado inmigrante entre redes (incluso en la misma red), dentro de la zona de influencia escolar.

Ello no ha evitado, sin embargo, que la institución del Ararteko haya recibido muestras de preocupación por parte de agentes educativos que vienen haciendo seguimiento de los datos de matriculación. Por ello, se ha acordado la apertura de un expediente de oficio con el fin de contrastar la realidad de tales datos y requerir de los responsables educativos su parecer motivado con respecto a la crítica expresada de falta de medidas complementarias o añadidas que puedan contribuir a tratar de articular una mejor respuesta educativa en todos aquellos casos de excesiva concentración de alumnado inmigrante.

4.3. Actuación de oficio referida a becas y otras ayudas al estudio en el caso de alumnado gitano

La institución del Ararteko programa encuentros periódicos con representantes de diferentes asociaciones gitanas con el fin de mantener una actitud proactiva en su labor de defensa de los derechos de los colectivos más vulnerables de la ciudadanía. En uno de dichos encuentros, representantes de algunas de estas asociaciones mostraron a esta institución su especial preocupación por el modo en que la administración educativa viene gestionando las becas y otras ayudas al estudio, en particular, por el modo de determinar la renta de las familias solicitantes de estas ayudas cuando éstas (las familias), además de no haber presentado la declaración del impuesto sobre la renta de las personas físicas (IRPF), tampoco son perceptoras de ninguna prestación o ayuda social (RGI...); así como por la exigencia del abono de cuotas previas por la utilización del servicio de comedor en el caso del alumnado que previsiblemente vaya a ser beneficiario de becas. Ello ha hecho que la institución haya acordado la apertura de un expediente de oficio al respecto.

5. Valoración del estado de los derechos ciudadanos

Como siempre decimos el Ararteko no renuncia a que la realidad de las quejas tramitadas a instancia de la ciudadanía y de algunos agentes educativos pueda ser utilizada para introducir mejoras en la prestación de un servicio público educativo que dice perseguir la excelencia. Con tal propósito, se incluyen a continuación, de manera resumida, varias reflexiones que la institución considera importante destacar tras la tramitación de algunas de las quejas presentadas.

5.1. Admisión del alumnado

Por segundo año consecutivo, la institución del Ararteko quiere poner de relieve la actitud decidida de los responsables del Departamento de Educación para evitar el uso abusivo de los datos del padrón en el proceso de admisión del alumnado. A la institución le consta, porque algunas familias se lo han trasladado a modo de queja, que el Departamento no ha dudado en revisar las puntuaciones inicialmente reconocidas en concepto de cercanía del domicilio cuando otras familias afectadas han presentado las oportunas reclamaciones y denuncias. En esta ocasión, la mayoría de los casos recibidos han estado centrados en el territorio histórico de Bizkaia (Sopuerta).

No obstante, la institución del Ararteko ha mantenido serias discrepancias con el modo en que se han gestionado algunos casos de escolarización tardía. Así queda de manifiesto en la [Recomendación del Ararteko de 6 de noviembre de 2017](#), en relación con el caso de una menor cuya familia había solicitado su escolarización en sendos centros concertados de modelo B. A juicio de esta institución, en estos casos, las comisiones de escolarización no puede utilizar criterios de escolarización que no se correspondan con la voluntad expresada por las familias (en particular en lo que respecta a la elección de modelo) y tampoco pueden propiciar tratamientos diferenciados que sean resultado de un uso arbitrario o indebido de la facultad de la que disponen para ampliar la ratio de plazas disponibles. A este respecto, debemos manifestar nuestra preocupación por el hecho de que esta posibilidad de incrementar la ratio se pueda estar utilizando de manera indebida, por ejemplo para propiciar el agrupamiento de hermanos.

5.2. Alumnado con necesidades educativas especiales

En lo que respecta a este apartado, el Ararteko debe destacar la actitud receptiva que han tenido los responsables de Educación en relación con sendas actuaciones referidas a alumnos con discapacidad que deseaban cursar enseñanzas de formación profesional.

De una de ellas, ya se ha dado cuenta detallada en el apartado 2 en el que se incluyen las quejas destacadas (2.2. Joven

con discapacidad interesada en cursar nuevas enseñanzas de grado superior de formación profesional).

La otra se ha concretado en la [Recomendación del Ararteko de 25 de abril de 2017](#) que finalmente ha sido aceptada. En ella la institución ha pedido que se reconsiderase la conveniencia de incrementar o elevar los actuales porcentajes de reserva de plazas en enseñanzas de formación profesional con el fin de favorecer la integración social y laboral del alumnado con discapacidad haciendo al menos que las futuras órdenes anuales por las que se regule el proceso de admisión del alumnado interesado en cursar estas enseñanzas se previese, de una manera expresa, un sistema de redondeo al alza para entender cumplido el porcentaje de reserva a favor del alumnado con discapacidad.

No cabe decir lo mismo de la sugerencia planteada con anterioridad por esta institución ([Resolución de 5 de abril de 2016](#)) para favorecer la admisión del alumnado con discapacidad en los ciclos formativos de grado medio y superior, ampliando la reserva establecida también a los alumnos que durante su escolarización anterior hayan precisado de recursos y apoyos para su plena normalización educativa. Finalmente, la respuesta facilitada al respecto por los responsables educativos ha llevado a esta institución a considerar que la sugerencia no ha sido aceptada.

Pasando a otro orden de asuntos, es de destacar igualmente la actitud colaboradora que han tenido en general los responsables educativos y que han permitido dar una pronta satisfacción a las familias y alumnos afectados. Por todas, citaremos a modo de ejemplo, la queja promovida por la [Federación Vasca de Asociaciones de Personas Sordas "Euskal Gorrak"](#), así como la decisión adoptada con respecto al centro de educación especial "Gorbeialde" de dar las instrucciones oportunas para que el personal fisioterapeuta realice fisioterapia respiratoria y los especialistas de apoyo educativo realicen las tareas asociadas a la alimentación mediante sonda gástrica o por bomba dosificadora. Se trata, sin duda, de unas primeras reacciones que merecen ser valoradas de forma positiva pero que quizá deban ser completadas con nuevas medidas orientadas a asegurar la atención integral que merece este alumnado. La institución no renuncia a seguir trabajando a este respecto.

5.3. Formación profesional

Este año 2017, el Ararteko ha recibido un importante número de quejas que han sido promovidas por interesados que, habiendo cursado o estando cursando enseñanza de educación de personas adultas, han obtenido o están en disposición de obtener el título de graduado en educación secundaria obligatoria. La razón que les ha llevado a solicitar la intervención del Ararteko es el cambio que ha sido introducido en las instrucciones correspondientes a la admisión y matrícula en los centros públicos y privados concertados que imparten ciclos formativos de formación profesional en la CAPV, a tenor del cual se otorga preferencia para el acceso a ciclos formativos de grado medio, dentro de la cuota reservada a graduados en educación secundaria, a aquellos

que hayan superado con anterioridad cuarto de educación secundaria obligatoria. En opinión de los promotores de las quejas, este cambio de ordenamiento implica un serio y clamoroso agravio comparativo para el alumnado de educación de personas adultas.

Se ha de señalar que no es la primera ocasión en la que en la institución del Ararteko se reciben quejas en las que se suscita esta misma cuestión. Ya con anterioridad, la admisión de algunas quejas puntuales hizo que la institución valorase la conveniencia de interesar la colaboración de los responsables del anterior Departamento de Educación, Política Lingüística y Universidades con el fin de conocer los motivos que hubiesen llevado a introducir un trato diferenciado entre unos mismos titulados a efectos del acceso a enseñanzas de ciclo de grado medio de formación profesional. Aquella actuación permitió conocer que la razón que había llevado a tomar tal decisión era la voluntad de dar prioridad a que el alumnado que concluye la etapa de escolarización de secundaria obligatoria continúe formándose en estudios posteriores para facilitar su inserción laboral, todo ello atendiendo al interés superior de los menores y a la Estrategia de la Unión Europea orientada a reducir el abandono escolar a menos de un 10%.

Sin embargo, a juicio de esta institución, el hecho de que las quejas formuladas hayan sido tan numerosas obliga a replantearse la posible proporcionalidad de la medida dispuesta, ya que el elevado número de quejas recibidas puede ser indicativo quizá de unas consecuencias inicialmente no previstas o contempladas. Debemos señalar que los responsables del Departamento de Educación se han mostrado dispuestos a realizar un análisis o estudio en este sentido.

5.4. Transporte escolar

Como es sabido, el reconocimiento de servicios complementarios como es éste del transporte escolar suele estar condicionado al cumplimiento de determinados requisitos como es, por ejemplo, que la escolarización en centros concertados lo sea por indicación de la administración educativa debido a la falta de una oferta pública suficiente.

Este tipo de condicionantes no suelen suponer en general mayores problemas. No obstante, pueden llegar a ser muy polémicos cuando la administración educativa no acepta o discrepa de partida del hecho de que la escolarización se haya producido siguiendo sus indicaciones. Para ilustrar este tipo de casos, consideramos de interés hacer referencia a la [Recomendación del Ararteko de 4 de mayo de 2017](#) en el caso de un menor que fue escolarizado en un centro concertado de modelo A ante la imposibilidad de dar satisfacción a la elección realizada por la familia.

5.5. Comedores escolares

En lo que respecta a esta materia, consideramos importante resaltar un grupo de quejas que ponen en relación el alumnado usuario que profesa la religión musulmana y

las características alimentarias de los menús de los centros con servicio de comedor. Aunque se trata de un tema abordado con ocasión de quejas individuales y que no es desconocido por la Administración educativa vasca, la singularidad de las quejas ha venido dada por ser presentadas de manera colectiva tanto por Comunidades Islámicas de distintas localidades como por la [Federación Islámica del País Vasco](#). En las respuestas se les ha recordado que la normativa aplicable recoge como uno de los menús especiales ofertados a los comensales el identificado como “menú no cerdo”; si a pesar de esa premisa, se conocieran incorrecciones en la prestación del servicio, se pedía que los supuestos concretos se precisaran suficientemente para que, previa reclamación al propio Departamento de Educación, se pudiera estudiar la posibilidad de intervenir.

5.6. Becas y ayudas al estudio

Los procedimientos administrativos en materia de becas y ayudas al estudio continúan dando pie a un volumen notable de expedientes de queja que la ciudadanía promueve y que año tras año constituye una prueba de la inquietud por el asunto.

Ahora bien, contemplada la cuestión en términos cualitativos, las razones por las que los particulares formulan las quejas tienden a reproducirse; esto es, se siguen centrandó en desacuerdos con las decisiones de la Administración educativa a las que se suman las provocadas por los retrasos en resolver, con especial protagonismo de las demoras en dictar resolución expresa sobre los recursos de alzada interpuestos.

En un plano más concreto, se continúa detectando como en ejercicios pasados quejas que provienen de personas con un grado importante de vulnerabilidad para las que, dificultades en las destrezas idiomáticas y en el entendimiento correcto de requisitos, se hace dificultoso en ocasiones

poder ejercer de manera adecuada sus derechos; en este tipo de expedientes se pone énfasis, sin perjuicio de tener que ajustarse a las previsiones legales que rijan, en recabar el despliegue de una especial sensibilidad en su tratamiento.

5.7. Enseñanza universitaria

Analizadas las razones que mueven a los afectados a formular quejas en materia de becas y ayudas al estudio relativas al alumnado de este tipo de estudios no se deduce que haya habido cambios significativos; así, se reiteran las motivaciones de los reclamantes: disconformidades con las resoluciones y retrasos en su dictado. Sí es cierto, en una tendencia ya observada anteriormente, que en paralelo a la extensión de la actividad administrativa subvencional dirigida a personas con formación académica superior, también se suscitan quejas con origen en convocatorias para estudios de postgrado y actividades de investigación.

También ha sido significativa la serie de quejas relacionadas con los problemas para acceder a enseñanzas de Medicina en la Universidad del País Vasco. Los alumnos afectados son personas residentes en la Comunidad Autónoma del País Vasco que no han podido satisfacer su deseo de iniciar estudios de dicha carrera en la Universidad del País Vasco. La causa radica en la exigencia de notas elevadas para la admisión, derivada de la oferta insuficiente de plazas para atender la totalidad de la demanda. Examinado el problema desde un enfoque general, no se concluía que por parte de los servicios administrativos universitarios se estuviera actuando de manera inadecuada tanto respecto a los interesados en iniciar los estudios como con relación a aquéllos que, comenzados en otra universidad, deseaban proseguirlos en la Universidad del País Vasco mediante traslado; este resultado de la evaluación efectuada del problema no excluía la hipótesis, llegado el caso, de una intervención específica en función de cada supuesto concreto.

Hacienda

3

1. El área en cifras

Durante el año 2017 se han registrado un total de 135 quejas en el área de Hacienda, lo que representa un 5,05% del total de las quejas tramitadas en la institución. Su distribución por administraciones afectadas ha sido la siguiente:

• Administración local	59
• Administración foral	30
• Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco).....	1

En función de las materias o subáreas que se analizan, las quejas recibidas se pueden clasificar de esta manera:

• Impuestos locales	47
• Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	36
• Tasas	26
• Impuestos forales	16
• Otros aspectos	5
• Precios públicos	5

Por lo que respecta al detalle de la tramitación de las quejas estudiadas en el área al cierre del ejercicio, en diciembre de 2017, su información estadística es la siguiente::

TOTAL	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
217	101	116	15	48	31	22

Asimismo, se ha de precisar que el estudio de las quejas recibidas en el área durante 2017 se encuentra mediatizado por la necesaria gestión de las reclamaciones ciudadanas, presentadas en ejercicios anteriores y cuya tramitación no se pudo concluir dentro del ejercicio en el que esas solicitudes de actuación fueron promovidas.

2. Quejas destacadas

La gran casuística que se aborda en las quejas que la ciudadanía somete a la consideración del Ararteko dificulta su selección. No obstante, se puede destacar, como primer apunte, que, mayoritariamente, en estas reclamaciones se han cuestionado la gestión y la recaudación de los **tributos municipales** (Impuestos, tasas y contribuciones especiales que giran los ayuntamientos) y como segundo apunte, que el desacuerdo de la ciudadanía se ha centrado, nuevamente, en torno dos figuras impositivas: el **Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana** (IIVTNU) y el Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI). Al encontrarse afectados por varios pronunciamientos del [Tribunal Constitucional](#) se va a abordar con más detalle estas dos problemáticas en el apartado de Contexto normativo y social.

En todo caso, se puede avanzar que en 2017, el Tribunal Constitucional (TC) ha dictado cuatro sentencias sobre el IIVTNU, en las que ha estimado parcialmente las cuestiones de inconstitucionalidad planteadas y en consecuencia, ha declarado inconstitucionales y nulos algunos artículos de las normas forales que regulan este impuesto tanto en Gipuzkoa como en Álava, y de las leyes que lo regulaban en Navarra y en territorio común; pero únicamente en la medida en la que estas normas sometían a tributación situaciones de inexistencia de incrementos de valor, impidiendo a los sujetos pasivos acreditar esta circunstancia.

Amparándose en estos pronunciamientos del TC, muchos ciudadanos, a los que la transmisión de sus bienes inmuebles les ocasionó una pérdida patrimonial, han cuestionado actualmente las liquidaciones giradas en su momento y han solicitado la devolución de los ingresos abonados, en la medida en la que los consideran indebidamente pagados.

Los ayuntamientos han ido inadmitiendo por extemporáneas los recursos promovidos contra esas liquidaciones, sobre la base de que dichas liquidaciones tributarias habían adquirido firmeza, una vez transcurrido el plazo de un mes desde su notificación.

El Ararteko puede entender la frustración y el desconcierto de la ciudadanía con estas resoluciones. Se ha de indicar

que en todos los ámbitos del derecho, y en particular, en materia tributaria, cuando se está en desacuerdo con una liquidación es necesario recurrirla en plazo, porque si la liquidación no se cuestiona en los plazos establecidos, deviene “firme y consentida” y por tanto, inatacable por las vías ordinarias de recurso.

Se ha de tener presente, además, que las normas aprobadas en los tres territorios históricos, para adecuar el impuesto, han corregido, para el futuro, los aspectos de la regulación del IIVTNU que han sido objeto de tacha de inconstitucionalidad. Las tres normas en sus disposiciones transitorias inciden en que no será de aplicación el procedimiento previo de determinación de la existencia de incremento del valor de los terrenos en aquellas liquidaciones giradas con anterioridad a la entrada en vigor de la reforma operada en el impuesto, cuando dichas liquidaciones hubiesen adquirido firmeza, al momento de la entrada en vigor de la modificación.

La actualización de los valores catastrales de los bienes inmuebles en los tres territorios históricos y su repercusión en la cuota tributaria del IBI ha motivado la gran mayoría de las quejas planteadas en 2017 sobre este impuesto.

La adecuación de los valores catastrales de los inmuebles, en principio, no debería suponer un incremento de la presión fiscal que soporta la ciudadanía. Sin embargo, en Bizkaia, su incidencia en la cuota del IBI ha sido más acusada, porque el proceso de adecuación de las normas técnicas de valoración de las ponencias de valores no se había acometido en los últimos 40 años, a pesar de las [propuestas](#)¹ de esta institución.

La propia [Norma Foral 4/2016, de 18 de mayo](#), del Impuesto sobre Bienes Inmuebles ha tratado de neutralizar los incrementos de las nuevas valoraciones catastrales reduciendo significativamente el tipo de gravamen aplicable al IBI. Dentro de los márgenes que fija la Norma Foral los ayuntamientos han ido acordando los concretos tipos tributarios que se han aplicado en cada municipio, en función del uso asignado a los inmuebles. Estas decisiones, sin embargo, no han podido evitar que un número significativo de ciudadanos y ciudadanas hayan visto incrementada la cuota tributaria a abonar por IBI, en 2017.

Asimismo, se ha de mencionar que durante este ejercicio se ha hecho efectivo, por primera vez, en algunos municipios vizcaínos un recargo de hasta el 50% de la cuota tributaria del IBI, que ha suscitado rechazo entre las personas contribuyentes afectadas.

Este recargo, cuya implantación es facultativa para las entidades locales, es susceptible de ser aplicado en relación con los bien inmueble de uso residencial que no constituyan la residencia habitual del sujeto pasivo o de terceras personas por arrendamiento o cesión de uso.

¹ Recomendación general del Ararteko, recogida en el informe correspondiente al ejercicio 1999, titulada, *Algunas consideraciones sobre la gestión catastral de los bienes inmuebles*.

En el marco de la tributación local, el Ararteko ha elevado al [Ayuntamiento de Basauri](#) una [recomendación, de 30 de noviembre de 2017](#), en virtud de la que se insta a esta entidad local a que modifique su Ordenanza fiscal reguladora del precio público por la prestación de servicios y actividades formativas realizadas por el Euskaltegi municipal y elimine la referencia al empadronamiento, como criterio de cuantificación de los precios públicos que abonan las personas usuarias de este servicio público municipal.

La tendencia, generalizada entre las entidades locales, de introducir tanto en las tasas como en los precios públicos municipales, el criterio de vecindad, a la hora de determinar el importe a abonar o establecer descuentos o bonificaciones a favor de las personas residentes, provoca una discriminación contraria a los principios constitucionales de igualdad, no discriminación e interdicción de la arbitrariedad de los poderes públicos.

El empadronamiento no es un criterio jurídicamente asumible para establecer diferenciaciones en el importe de las tasas o de los precios públicos a abonar. Esta es la conclusión que se puede extraer de una amplia doctrina de los tribunales y de la jurisprudencia del Tribunal Supremo.

En materia tributaria –ámbito al que pertenecen las tasas– el principio de igualdad entronca con el principio de capacidad contributiva, porque expresamente así lo establece el art. 31 de la Constitución, que señala 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”*.

La combinación de estos dos principios va a permitir que se pueda dar un tratamiento diferenciado, pero en función de la capacidad económica de las personas.

Esto es, la Norma Foral reguladora de las Haciendas Locales delimita la potestad normativa de las entidades locales, quienes han de respetar el marco de regulación que define la norma foral. La norma foral sólo permite establecer distinciones entre los sujetos pasivos de las tasas que se encuentren amparadas en criterios genéricos de capacidad contributiva.

Consecuentemente, de lo anteriormente expuesto se desprende que incumple con el principio de igualdad la ordenanza fiscal que establezca unas tasas en las que los sujetos pasivos al margen de su capacidad económica y por el solo hecho de estar empadronados en el municipio paguen menos que los sujetos pasivos que residen fuera del municipio, aunque éstos tengan una menor capacidad económica.

Asimismo, se ha de tener presente que las entidades locales están obligadas a ofrecer y prestar todos sus servicios, respetando el principio de igualdad, artículo. 150.1 del Reglamento de Servicios de las Corporaciones Locales que expresamente prescribe que: *“La tarifa de cada servicio público de la Corporación será igual para todos los que reciben las mismas prestaciones y en iguales circunstancias. No obstante, podrán establecerse tarifas reducidas en beneficio de sectores personales económicamente débiles”*.

Esto supone que cualquier eventual diferenciación en las tarifas deberá justificarse en la menor capacidad económica de los concretos obligados al pago a los que beneficia. Del sólo dato de la vecindad no se puede inferir de una manera objetiva y razonable la presencia de un “*sector personal económicamente débil*”, que sería el único factor que, nuestro ordenamiento jurídico, ofrece a las entidades locales para establecer a favor de un grupo de población una tarifa diferente por la prestación de un mismo servicio.

En materia de **tributación foral**, la gestión tributaria del **Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (IRPF)** aglutina el mayor número de las quejas recibidas. Aun cuando la casuística que se refleja en estas reclamaciones es muy variada, son recurrentes las quejas vinculadas a la consolidación de las cantidades deducidas por adquisición de vivienda habitual, a la configuración de las deducciones familiares y por dependencia, a las solicitudes extemporáneas de cambio de la modalidad de tributación de individual a conjunta y a la tributación de los rescates de los derechos económicos acumulados en las EPSV. Asimismo, se ha cuestionado que el impuesto no tome en consideración que los rendimientos del capital inmobiliario obtenidos por la persona contribuyente se destinen al abono del coste de la plaza residencial que ésta ocupa en un centro privado de atención a personas mayores.

Por lo que afecta al **funcionamiento de la administración tributaria** se ha de poner en evidencia que la falta de una resolución expresa, en plazo, al contenido de los recursos y reclamaciones ciudadanas continúa concitando un gran número de quejas. Asimismo, destacan las reclamaciones relativas tanto a denegaciones de fraccionamientos de pago como a ejecuciones de embargos de bienes.

El fraccionamiento como medio de pago de una deuda tributaria corresponde concederlo de forma discrecional a la propia administración tributaria, previa solicitud de la persona obligada al pago, siempre que su situación económica le impida afrontar íntegramente su abono.

El hecho de que la administración tributaria pueda apreciar de forma discrecional la situación económica de las y los ciudadanos a la hora de acceder a sus solicitudes, no significa que pueda actuar libremente. En este sentido, el Reglamento de Recaudación le impone sujetarse a una serie de normas y restricciones.

Con carácter general, las administraciones tributarias se muestran favorables a alcanzar acuerdos de pago que permitan saldar las deudas acumuladas. Las dificultades surgen, cuando la falta de liquidez ha adquirido ya un carácter estructural para el deudor o cuando la persona afectada ha incumplido alguna condición vinculada a un anterior fraccionamiento, bien porque no ha podido atender alguna mensualidad o porque ha dejado que entren en fase de apremio nuevas deudas.

El Ararteko ha **sugerido** al **Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz**, mediante la **resolución, de 24 de marzo de 2017**, que modifique las previsiones de su Ordenanza Municipal de Gestión y Recaudación para que las familias en situación de

vulnerabilidad puedan atender en condiciones de dignidad el abono fraccionado de las deudas que acumulan con esa entidad local.

La situación de riesgo de exclusión social en la que se ven inmersas algunas familias hace que sólo puedan afrontar el pago de la deuda acumulada, mediante la concesión de un fraccionamiento acorde con su delicada situación económica.

Desestimada o inadmitida la solicitud de fraccionamiento de pago continúa el procedimiento de recaudación, que concluye habitualmente con el embargo de los bienes del deudor y más en particular, con la traba de los saldos disponibles en sus cuentas corrientes.

La administración tributaria debe sujetar su actuación a los límites que le impone la **Ley de Enjuiciamiento Civil (LEC)**, que se ha dictado con el ánimo de que la persona deudora haga frente a sus obligaciones, pero sin destruir sus recursos.

Las limitaciones al embargo de sueldos y otras rentas análogas, recogidas en la LEC, responden a la decisión del legislador de asegurar a todo deudor un mínimo vital que le permita satisfacer las necesidades que ha de atender ordinariamente. Sin embargo, corresponde al contribuyente deudor comprobar que esos límites se han cumplido y, en caso contrario, promover contra la traba los recursos pertinentes, en los que ha de exponer las razones por las que considera que se han sobrepasado los límites económicos que fija el art. 607 de la LEC y por tanto, que el embargo ha afectado a bienes inembargables.

Este procedimiento es complicado y sin un asesoramiento y un acompañamiento adecuado es muy difícil que se pueda afrontar satisfactoriamente por personas con escasos recursos sociales y económicos.

Por último, se ha de mencionar que el Ararteko ha dictado la **resolución de 10 de noviembre de 2017** y ha sugerido al **Departamento de Educación del Gobierno Vasco** que incorpore la perspectiva integradora de la promoción de las personas con discapacidad, en la determinación de los precios públicos que asigna a los diversos servicios educativos que presta.

3. Contexto normativo y social

Las diputaciones forales han puesto de manifiesto los buenos datos de la recaudación en 2017, que la atribuyen a la mejora de la economía y a la recuperación del consumo. Sin embargo, ello no obsta para que se deba seguir avanzando en una distribución de la carga tributaria más ajustada al principio de capacidad económica.

El ordenamiento jurídico tributario es quizás uno de los sectores del derecho administrativo más dinámico. Así son **constantes las modificaciones**, actualizaciones, revisiones, correcciones técnicas que cada ejercicio se incorporan

en las normas tributarias, con el fin de acomodar mejor el sistema tributario al principio de capacidad económica y potenciar la lucha contra el fraude fiscal.

Con carácter general se ha de indicar que desde finales de 2016 han ido entrando en vigor en los tres territorios históricos reformas parciales de la **Norma Foral General Tributaria**, a través de las se ha adaptado el sistema tributario al Derecho Civil Vasco y se han abordado aspectos de la gestión tributaria, orientados a potenciar la lucha contra el fraude fiscal y el incremento de la eficacia de la actuación administrativa en la aplicación de los tributos.

El acuerdo entre las fuerzas políticas ha propiciado que se avance en la modificación de aspectos más sustanciales de la tributación, si bien, la propuesta presentada para su debate y aprobación por las juntas generales de los territorios históricos se ha centrado, en estos momentos, fundamentalmente, en el Impuesto sobre Sociedades.

Dada la trascendencia que tiene para el autogobierno vasco, se ha de destacar la reciente aprobación de la modificación de la [Ley del Concierto Económico](#) y de la [Ley 11/2017, de 28 de diciembre](#), por la que se aprueba la metodología de señalamiento del **cupo** del País Vasco para el quinquenio 2017-2021.

En 2017, también han adquirido gran relevancia los pronunciamientos del TC, en particular, las sentencias relativas a la declaración de inconstitucionalidad de las normas que regulan la determinación de la base imponible del IIVTNU, pero sólo cuando gravan una capacidad económica ficticia, pues, en ese caso, la norma vulnera el principio de capacidad económica.

El TC en cuatro sentencias ha cuestionado parcialmente las normas forales que regulan este impuesto tanto en el Territorio Histórico de Gipuzkoa ([sentencia de 16 de febrero de 2017](#)) como en el de Álava ([sentencia de 1 de marzo de 2017](#)), así como la Ley reguladora de las Haciendas Locales del Estado ([sentencia de 11 de mayo de 2017](#)) y la Ley Foral de Haciendas Locales de Navarra.

En estas sentencias, el TC ha estimado parcialmente las cuestiones de inconstitucionalidad planteadas y en consecuencia, ha declarado inconstitucionales y nulos algunos artículos de esas normas; pero únicamente en la medida en la que someten a tributación situaciones de inexistencia de incrementos de valor, impidiendo a los sujetos pasivos que puedan acreditar esta circunstancia.

Esto implica que los preceptos afectados no han sido expulsados del ordenamiento, porque la inconstitucionalidad sólo se produce cuando la aplicación de estos artículos conduce a someter a tributación terrenos que no presentan un aumento de valor en el momento de su transmisión.

Estas sentencias, asimismo, señalan: *“que la forma de determinar la existencia o no de un incremento susceptible de ser sometido a tributación es algo que sólo corresponde al legislador, en su libertad de configuración normativa, a partir*

de la publicación de esta Sentencia, llevando a cabo las modificaciones o adaptaciones pertinentes en el régimen legal del impuesto que permitan arbitrar el modo de no someter a tributación las situaciones de inexistencia de incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana.”

Ante esta situación, los tres territorios históricos han ido aprobando con gran celeridad las normas de adaptación a la jurisprudencia constitucional. En concreto, se han aprobado y convalidado por las respectivas Juntas Generales, en Gipuzkoa, el [Decreto Foral-Norma 2/2017, de 28 de marzo](#), por el que se modifica el impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana, en Álava, el [Decreto Normativo de Urgencia Fiscal 3/2017](#), del Consejo de Gobierno Foral de 28 de marzo, relacionado con el Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, y en Bizkaia, el [Decreto Foral Normativo 3/2017, de 20 de junio](#), por el que se modifica la Norma Foral 8/1989, de 30 de junio, sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana.

Los tres decretos han abordado la solución de una manera muy similar, sin renunciar a una opción normativa más sosegada en la determinación del sistema de cuantificación objetiva de capacidades económicas resultantes de las plusvalías generadas por la acción urbanística. Así, establecen que para que nazca la obligación tributaria es necesario que se haya producido un incremento de valor. Tal incremento se determina por la comparación entre el valor de adquisición y el valor de transmisión del bien inmueble, de manera que la inexistencia de un incremento en el valor del bien se configura como un supuesto no de sujeción al impuesto.

Para establecer si existe o no incremento de valor, se van a tomar en consideración los valores que consten *“en los correspondientes documentos acreditativos de los títulos de propiedad”*, en el caso del Territorio Histórico de Bizkaia, mientras que Álava y Gipuzkoa han optado por recurrir para acreditar la existencia o no de incremento de valor a los valores que deberían tenerse en cuenta a efectos de los respectivos impuestos que recaen sobre la transmisión del terreno, eso es, a los valores a efectos del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados o del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones, según sea onerosa o gratuita la transmisión del inmueble.

Si, tras la comparación de valores, se deduce una plusvalía, ese hecho imponible se sujeta a tributación y se cuantifica la base imponible del impuesto, de acuerdo con el método objetivo tradicional de cálculo que ya recogía la norma.

Se ha de tener presente, además, que las tres normas aprobadas en los territorios históricos han modificado para el futuro el impuesto y que en sus disposiciones transitorias han previsto expresamente que no será de aplicación el procedimiento previo de determinación de la existencia de incremento del valor de los terrenos en relación con aquellas liquidaciones giradas con anterioridad a la entrada en vigor de la reforma operada en el impuesto, cuando dichas liquidaciones ya hubiesen adquirido firmeza, al momento de la entrada en vigor de la modificación.

Esa fecha, en el caso de la norma alavesa y guipuzcoana se identifica con la fecha de la publicación en el Boletín Oficial del Estado de la correspondiente sentencia del TC que declara la inconstitucionalidad *parcial* de algunos de los artículos de su Norma Foral reguladora del IIVTNU. Sin embargo, la modificación de este impuesto en Bizkaia no ha venido precedida de ninguna declaración de inconstitucionalidad, por lo que, la fecha a tomar en consideración es el 22 de junio de 2017, esto es, la fecha de publicación del Decreto Foral Normativo en el Boletín Oficial de Bizkaia.

El Ararteko elevó en diciembre de 2014 una [recomendación general](#) a las tres diputaciones forales, para que reformasen las normas forales reguladoras del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, con el fin de que se pudiera superar la regulación vigente en ese momento y no se sujetase a tributación la transmisión de derechos reales, en aquellas situaciones en las que el sujeto pasivo (la persona contribuyente) podía demostrar que no había existido realmente una plusvalía, como consecuencia de la transmisión. Esta recomendación general no fue aceptada.

Finalmente, se ha de hacer referencia también al [Auto del TC 109/2017, de 18 de julio de 2017](#), mediante el que el Pleno de este alto tribunal inadmite a trámite la cuestión prejudicial de validez elevada, en relación con el recargo que establece el art. 14.5 de la [Norma Foral reguladora del Impuesto sobre Bienes Inmuebles de Gipuzkoa](#).

En este auto el TC reconoce que la implantación de este recargo no es contraria a los principios de igualdad tributaria ni de capacidad económica. Así, señala que: *“este Tribunal ya tiene sentado que la no utilización de un bien o su uso no habitual ponen de manifiesto una riqueza real o potencial cuyo gravamen, en lo que aquí interesa a través de un recargo en el IBI del territorio histórico de Gipuzkoa, es coherente con el principio de capacidad económica.”*

El TC, asimismo, admite que el establecimiento de una distinta carga tributaria, por motivos extrafiscales, en función del uso o la falta de uso de un bien inmueble es una medida legítima, en la medida en que salvaguarda la función social de la propiedad y el derecho al disfrute de una vivienda digna y adecuada.

4. Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

El estudio y la resolución de las quejas y consultas ciudadanas constituye el objeto principal de actuación del Ararteko en el Área de Hacienda. No obstante, también adquiere entidad la promoción de actuaciones de oficio, cuya finalidad está dirigida a favorecer tanto cambios normativos como la implantación de prácticas administrativas más favorables a la ciudadanía.

En 2017 se ha iniciado un **expediente de oficio**, con cada una de las haciendas forales, con el fin de que se pueda

arbitrar alguna medida que permita mitigar el rigor y la carga tributaria que actualmente soportan los contribuyentes, cuyos ingresos no alcanzan los 12.000 € en el ejercicio fiscal, pero que, al derivar en exclusiva de rendimientos que se integran en la base imponible del ahorro, tributan a un tipo de gravamen mínimo del 20%.

5. Valoración del estado de los derechos ciudadanos

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”*.

El gravamen de la renta ficticia **vulnera el principio de capacidad económica** y a través del IIVTNU, en los casos de transmisiones a precio inferior al de adquisición, se ha venido exigiendo un impuesto que no gravaba las plusvalías inmobiliarias, sino la titularidad del bien cada cierto número de años. Lamentablemente, sólo tras la publicación de las sentencias del TC, que han declarado la inconstitucionalidad del gravamen de las plusvalías inmobiliarias ficticias, se ha corregido a futuro esta situación.

Si bien se ha recuperado en 2017 la recaudación de las haciendas vascas, la lucha contra el fraude y la elusión fiscal continúa siendo un objetivo básico en la intervención inspectora de las haciendas vascas.

La administración tributaria debe acometer los **procedimientos de regularización precisos**, para que este deber constitucional resulte de efectivo cumplimiento para todos. Sin embargo, en ocasiones se obvia que algunos errores derivan de la propia complejidad de la normativa tributaria y que a veces las haciendas también participan en la prolongación en el tiempo de algunas de esas incorrecciones.

La superación de las consecuencias de la crisis económica no está beneficiando por igual a todas las familias, por ello 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, solicitudes y reclamaciones fundamentadas de manera adecuada y con la documentación pertinente.

En la práctica de embargos, la administración tributaria debe sujetar su actuación a los límites que le impone la Ley de Enjuiciamiento Civil (LEC). Sin embargo, corresponde al contribuyente deudor comprobar que esos límites se han cumplido, y en caso contrario, recurrir y poner en evidencia que la traba ha afectado a bienes inembargables.

Este procedimiento es complicado y, sin un asesoramiento y un acompañamiento adecuados, es muy difícil que lo puedan afrontar satisfactoriamente las personas con escasos recursos sociales y económicos.

El respecto del **principio de igualdad** impide que se puedan establecer tarifas distintas por la prestación de un mismo servicio, sobre la base de la vecindad. Cualquier eventual diferenciación en las tarifas deberá justificarse en la menor capacidad económica de los concretos obligados al pago a los que beneficia.

La menor capacidad económica de las **personas con discapacidad** debería favorecer que se incorporen criterios generales para la promoción de su integración también en las tarifas de las tasas y los precios públicos.

En otro orden de cuestiones, se ha de hacer hincapié en la necesidad de que la administración tributaria adapte sus **comunicaciones** a las necesidades que demandan sus concretos destinatarios. El ciudadano contribuyente, con carácter general, no es un técnico jurídico, ni un experto que conoce y comprende la normativa tributaria y sus distintos procedimientos. Por lo que se debería hacer un esfuerzo por hacer más claras y comprensibles las comunicaciones, tan frecuentemente estandarizadas que remiten las administraciones tributarias.

Aspectos tan relevantes para el ciudadano-contribuyente como son la forma de realizar el pago, los plazos de que dispone para efectuarlo, posibilidades de solicitar aplazamientos o fraccionamientos, el plazo para la interposición de recurso, los efectos que se derivan de su interposición... son elementos de gran trascendencia, pero que pasan con gran frecuencia desapercibidos, debido al pequeño tamaño de la letra que se utiliza en su redacción, como a la terminología técnico jurídica con la que se exponen.

Los plazos en materia tributaria son preclusivos, por lo que, una vez transcurrido el plazo otorgado para impugnar la liquidación, si ésta no ha sido recurrida, deviene firme y consentida para el contribuyente y por tanto, inatacable por las vías ordinarias de recurso.

Los términos tan genéricos en los que se fundamentan las resoluciones dictadas en **procedimientos de reclamación masivos**, como suelen ser, por ejemplo, los derivados de las actualizaciones de las valoraciones catastrales, pueden comprometer el ejercicio de los derechos de defensa y de tutela judicial efectiva de las personas contribuyentes, si no se acompaña, desde el primer momento, la resolución con una copia del informe técnico que la sustenta.

Por último, se ha de incidir en que 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.

Inclusión social

4

1. El área en cifras

En el año 2017 se han tramitado 829 expedientes de queja en el área de inclusión social, lo que supone un 31,05% del total de las quejas tramitadas en la institución. En el año 2016 se tramitaron 790, lo que supone un incremento de 39 nuevas quejas promovidas por la ciudadanía.

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 afectan al Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco, en concreto a Lanbide, como organismo gestor de las prestaciones económicas

También se han recibido quejas relativas a la solicitud de otras prestaciones económicas y servicios que gestionan los ayuntamientos o las diputaciones forales en un número inferior, así como vinculadas a la atención social que reciben las personas.

- Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)..... 744
- Administración local..... 28
- Administración foral..... 8

En función de las subáreas temáticas que se abordan en las quejas recibidas, 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)..... 802
- Funcionamiento de la Administración y al procedimiento administrativo..... 13
- Prestaciones y servicios destinados a las personas en situación de exclusión social..... 7
- Derechos ciudadanos..... 6
- Empadronamiento de personas sin hogar..... 1

Al cierre de este informe, el estado de tramitación de las quejas recibidas en el Área en 2017 era la siguiente:

TOTAL	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
1367	869	498	155	146	30	167

Como se puede observar, también este año, el mayor número de quejas son las dirigidas al Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco, en concreto a Lanbide, como organismo gestor de las prestaciones económicas derivadas de la Ley para la Garantía de Ingresos y la Inclusión social, Renta de Garantía de Ingresos (RGI) y Prestación Complementaria de Vivienda (PCV). También se han recibido un número importante de quejas relativas a las Ayudas de Emergencia Social que se gestionan por los ayuntamientos y a la atención a las personas en situación de exclusión social.

El aumento de quejas que se ha producido, se explica especialmente en el hecho de que Lanbide ha iniciado un número elevado de procedimientos de reclamación de prestaciones indebidamente percibidas por la ciudadanía que afectaban a periodos antiguos, motivadas en su mayoría porque en dichas quejas la acción de reclamación estaba prescrita.

Para ilustrar la tipología de quejas recibidas, se presenta a continuación un resumen de los temas más destacados:

Se siguen recibiendo numerosas quejas que están motivadas por la **tardanza** en responder a las solicitudes formuladas de prestaciones, de reanudación de prestaciones o bien de ejecución de las resoluciones administrativas por las que se estiman los recursos formulados, así como respecto a la ejecución de sentencias judiciales estimatorias de la demanda. En una reunión mantenida con Lanbide se ha trasladado a esta institución que, paralelamente al estudio de un recurso, se analiza el cumplimiento de los requisitos, de tal

manera que si se produce su estimación, inmediatamente se restaura el derecho, lo cual se valora por el Ararteko como un avance importante.

Constituye motivo de preocupación un aparente repunte, en muchas de las oficinas de Lanbide, de la problemática relacionada con el excesivo plazo de espera para la asignación de la cita previa, que en algunas de ellas supera el mes.

En ocasiones, por parte de las oficinas de Lanbide se suele requerir junto a las solicitudes de prestaciones la entrega de determinada documentación cuando ha transcurrido un periodo que, en ocasiones, supera los dos meses, lo que conduce a una dilación excesiva del procedimiento.

La **información** a la ciudadanía se considera un elemento básico para el funcionamiento correcto del sistema. En este sentido, se han detectado carencias, tanto con respecto a la información relativa a las obligaciones que se deben cumplir por parte de los titulares de la RGI, como respecto al derecho a solicitar una nueva RGI cuando se deniega la renovación, si se cumplen los requisitos y las obligaciones establecidas o respecto a la posibilidad de solicitar la reanudación tras haber sido objeto de una suspensión. Esta información podría incorporarse en las resoluciones que acuerdan la concesión, no renovación o la suspensión de la prestación, sobre todo teniendo en cuenta que la atención ciudadana en algunas oficinas está limitada en el tiempo (15 minutos) lo que en ocasiones es insuficiente para ofrecer una información de calidad.

Como avances en la gestión del sistema destacamos la relacionada con el respeto a una garantía básica como es la de **audiencia previa**, o la mejora en la **motivación** de las resoluciones respecto a la referencia a los hechos, aunque aún se estima mejorable, en general, la motivación relativa a los fundamentos de derecho y también la referencia a los hechos en las resoluciones en las que se declara la existencia de una deuda en concepto de prestaciones percibidas de manera indebida. En cuanto a las motivaciones de algunas resoluciones se hace una reserva en los casos en los que se justifica la suspensión o extinción en que se ha incurrido en una actuación fraudulenta que pudiera ser constitutiva de delito. En estos casos no se explica con detalle la conducta cuestionada ni se suele informar de la formulación de la correspondiente denuncia penal. La falta de concreción de la denuncia relativa al delito en el que se ha podido incurrir, o la ausencia de información alguna que permita conocer algún dato sobre la misma, como el documento presuntamente falsificado o la existencia de un atestado policial o de un procedimiento judicial, etc. puede producir indefensión.

La forma en la que se lleva a cabo la **suspensión cautelar** y la interrupción del abono de la prestación es objeto de discrepancias por parte de esta institución, aunque se ha trasladado el compromiso por parte del Departamento de que se va proceder a su revisión. Uno de los supuestos en los que se procede a la suspensión cautelar es cuando no se contesta a las comunicaciones que se remiten por parte de Lanbide. En este punto es necesario poner de manifiesto que en la revisión de las quejas presentadas se ha podido

comprobar que Lanbide cumple esencialmente con el régimen legal previsto en materia de **notificaciones**.

Otro motivo de queja es el **archivo de las solicitudes o la declaración de desistimiento** por la no presentación de la documentación requerida. En ocasiones, las personas reclamantes afirman haber presentado con antelación la documentación requerida o bien señalan no disponer de la misma. En opinión del Ararteko, la función de Registro se debe cumplimentar bien mediante la relación exhaustiva de los documentos que se presentan, bien mediante la entrega de la copia sellada de los documentos aportados. En el caso de que no se disponga de la documentación habría que valorar con carácter previo si la misma es indispensable para resolver la solicitud formulada.

Entre las quejas que afectan a las **denegaciones del derecho a las prestaciones** se mencionan los supuestos de personas en situación de exclusión social con dificultades para disponer de una vivienda y para mantener la inscripción en el padrón. En algunos casos se han iniciado procedimientos de baja en la inscripción en el padrón municipal por no residir en el domicilio en el que se había comunicado. Son supuestos en los que las personas no han podido inscribirse en el padrón en otro domicilio, a pesar de residir efectivamente en la CAPV. Lanbide es consciente de dicha dificultad y ha previsto que en los casos en los que exista un espacio en el padrón de un mes no se tenga en consideración de cara a acreditar el tiempo previo de inscripción en el padrón. El Ararteko ha valorado como positiva dicha interpretación flexible de la normativa y traslada la reflexión de que esta problemática afecta a personas en situación de exclusión social grave que pueden quedarse fuera del sistema si se supera el mes, por lo que dicho espacio temporal no sería suficiente para abordar la problemática de estas personas.

Como novedad, se ha podido constatar en varios expedientes de queja que se está solicitando la presentación del **recurso del registro del contrato de arrendamiento**. La [Ley 3/2015, de 18 de junio, de Vivienda](#) obliga a llevar a cabo el registro de los contratos de arrendamiento urbano, así como el depósito de fianzas derivados de los mismos en el Gobierno Vasco, por medio de su servicio Bizilagun. No obstante, no puede decirse que ésta sea una obligación y/o requisito exigido para ser titular del derecho subjetivo a la RGI por la [Ley 18/2008, de 23 de diciembre](#), ni por el [Decreto 147/2010, de 25 de mayo](#), que la desarrolla. 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 y el depósito de la fianza como una obligación de la parte arrendadora. Así resulta tanto de su Preámbulo, como de los artículos 2 y 27.1.

Respecto a las quejas que afectan a la **suspensión o extinción de prestaciones** destacamos las relativas a la diferente valoración que el Ararteko realiza de las conductas de las personas titulares de las prestaciones. Lanbide considera que estas personas han incurrido en causa de suspensión o de extinción mientras que, a juicio del Ararteko, tales conductas no estarían subsumidas en los preceptos legales en

los que dichas decisiones se fundamentan. Nos referimos a las salidas no comunicadas o por un plazo no superior a 90 días o superior con causa justificada, al rechazo a una vivienda de protección oficial, y a la baja en la actividad laboral o al rechazo a un empleo cuando existe causa que lo justifica.

El Ararteko, en ocasiones, no comparte la interpretación de Lanbide porque considera que se trata de una interpretación extensiva de preceptos legales que restringen derechos individuales y que no tiene amparo en el ordenamiento jurídico o bien, en algunas de las quejas analizadas, porque existen razones que justifican el desplazamiento o el rechazo al empleo que, en opinión del Ararteko, no han sido suficientemente ponderadas por Lanbide.

Otro avance importante afecta a los trabajadores autónomos a los que se denegaba o extinguía la prestación de RGI si cesaban en la actividad tras declarar rendimientos netos superiores a 0. En opinión del Ararteko una interpretación más acorde de la Ley 18/2008, de 23 de diciembre, supondría valorar si efectivamente los ingresos obtenidos resultan suficientes o no para hacer frente a las necesidades básicas de la persona, más allá de la existencia misma de beneficios. Los nuevos criterios de Lanbide actualizados a mayo de 2017 en materia de RGI prevén que la situación de crisis se produce cuando los rendimientos netos mensuales (de la última declaración de IRPF o declaración jurada) son inferiores al 75% de la cuantía máxima de RGI correspondiente a una unidad de convivencia unipersonal.

Un número elevado de quejas tiene por motivo la **reclamación de prestaciones** abonadas por Lanbide. Se trata de expedientes que fueron objeto de una suspensión o extinción, o en los que no se modificó la cuantía en el plazo correspondiente como consecuencia de la información aportada por las personas titulares de las prestaciones, lo que motivó que se abonaran cantidades superiores a las previstas en la normativa. El Ararteko ha señalado a Lanbide la obligación legal de aplicar la figura jurídica de la prescripción de la acción de reclamación de las prestaciones, así como el resto de las previsiones legales, como es la relativa a la caducidad del procedimiento de reclamación en el caso de que su tramitación se prolongue durante más de 6 meses. En las respuestas remitidas se ha comprobado que se está cumpliendo el régimen legal relativo a la prescripción de la acción y a la caducidad del procedimiento. En todo caso, se reitera la importancia de la agilidad en la modificación de las cuantías y en la tramitación de los procedimientos de reclamación para evitar que se generen deudas por abonos indebidos, así como para avanzar en una gestión lo más eficiente posible.

Respecto a los **conceptos que son objeto de reclamación por prestaciones indebidas**, el Ararteko viene denunciando las carencias en la normativa reguladora con relación a la clarificación de los supuestos en los que cabe su reclamación, bien por incumplimiento de obligaciones o bien por pérdida de requisitos, y ha evidenciado la quiebra de los principios de proporcionalidad y de seguridad jurídica que se producen en determinados supuestos. Además, ha reiterado su opinión de que no cabe entender que el

incumplimiento de cualquier obligación pueda conllevar, además de la suspensión de la prestación durante un periodo, la obligación de devolver las cantidades concedidas desde que se desplegó la conducta hasta que se acordó la suspensión del derecho a la prestación, si se acredita el cumplimiento de los requisitos ([Resolución del Ararteko de 22 de diciembre de 2015](#)). En ese sentido se valora y se insiste en que el desarrollo y aplicación del régimen sancionador clarificaría en gran medida las respuestas de Lanbide ante las conductas incumplidoras.

Este año se han conocido varias sentencias judiciales que han determinado que los procedimientos de suspensión y extinción de prestaciones y los procedimientos de reclamación de prestaciones están totalmente vinculados, de tal manera que no cabe recurrir en vía judicial la resolución por la que se declara la obligación de reintegrar determinadas prestaciones económicas, si previamente no se ha recurrido la resolución por la que se acuerda la suspensión, o la que acuerda la extinción de las prestaciones. Se entiende, en virtud de las mismas, que lo que se dirime durante el procedimiento de reintegro es el cálculo correcto del cobro indebido del cual se exige su devolución, sin que para ello puedan alegarse razones que cuestionan el fondo del asunto en que se basó la resolución de suspensión o extinción o aportarse nueva documentación, ya que el cálculo se realizó en función de la documentación que Lanbide poseía en aquel momento (Sentencia 103/2016 de 13/04/2016 del Juzgado de lo contencioso administrativo nº 3 de Vitoria-Gasteiz, recurso contencioso administrativo 365/2015 y Sentencia 148/2017 de 17/05/2017 del Juzgado contencioso administrativo nº1 de Vitoria-Gasteiz, recurso contencioso administrativo 216/2016). En consecuencia, si no se ha recurrido la resolución por la que se acordaba la suspensión o la extinción no cabe cuestionar la reclamación de cantidades.

Dicha línea jurisprudencial debe conducir a la reflexión de que es necesario clarificar los motivos y conceptos por los que se puede reclamar el reintegro de las prestaciones, de tal manera que las personas conozcan en la propia resolución de suspensión/extinción la cuantía adeudada y puedan desde ese momento articular la defensa ya que hasta ese momento se han tramitado como dos procedimientos autónomos, el de suspensión/extinción y el de reclamación de prestaciones. En este sentido, la futura reforma de la normativa de aplicación debería mejorar la regulación actual.

2. Quejas destacadas

2.1. Archivo de solicitudes/desistimiento de solicitudes de RGI/PCV

Se ha tramitado una queja que tiene por objeto el desistimiento de una solicitud de RGI/PCV por entender que la persona interesada no ha adjuntado, junto al escrito por el que responde al requerimiento realizado, la documentación correspondiente a la solicitud del beneficio de justicia

gratuita El Ararteko estima que las carencias en la función de registro, que son competencia de las oficinas de Lanbide, no pueden repercutir en las personas que presentan la documentación y únicamente reciben un justificante sin que se detallen los documentos presentados por lo que ha sugerido la revisión de la resolución, [Resolución del Ararteko de 19 de septiembre de 2017](#), sugerencia que no se ha aceptado.

2.2. Denegación de prestaciones de RGI/PCV

2.2.1. Lanbide denegó las prestaciones de RGI y PCV por entender que se había incurrido en falsedad documental y se había cometido una infracción, por lo que señaló la imposibilidad de solicitar una nueva prestación de RGI en un año. En la resolución del recurso presentado se explicaron con mayor detalle los motivos, básicamente referidos a que la persona afectada había presentado dos documentos diferentes para acreditar la residencia en una vivienda. Lo cierto es que la reclamante justificó que en fase de instrucción de la solicitud de prestaciones había cambiado de domicilio. A juicio del Ararteko, Lanbide debería haber llevado a efecto otras actuaciones conducentes a verificar la realidad de la residencia efectiva en el domicilio que señaló en una primera instancia y dirigidas a aclarar las dudas surgidas con anterioridad a denegar las prestaciones. En todo caso, la presentación de nueva documentación en la fase de instrucción del expediente hubiera exigido una nueva valoración y la posibilidad de habilitar un nuevo trámite de audiencia. Tampoco cabía acordar los efectos de una extinción a la denegación de una solicitud. El Ararteko recomendó por todo ello la revisión de la resolución, en su [Resolución de 16 de diciembre de 2016](#), recomendación que no se ha aceptado.

2.2.2. En otra queja se denegó la prestación por no acreditar el requisito relativo al año de convivencia independiente, a pesar de existir un informe de los Servicios Sociales municipales que acreditaba la situación de víctima de violencia doméstica. En opinión del Ararteko, la normativa establece la documentación que se debe presentar para acreditar la situación de violencia de género, pero no tiene una previsión específica con relación a la acreditación de la situación de violencia doméstica. La presentación de la documentación acreditativa prevista en el art. 29 del Decreto 147/2010, de 25 de mayo, en su ap. 1.c) no puede ser considerada un “numerus clausus” sino que cabe presentar otra documentación acreditativa.

En este sentido, Lanbide puede valorar la condición de víctima de violencia doméstica o de género tras analizar los informes de los servicios sociales que se presenten. También puede solicitar a las Administraciones Públicas que le están prestando asistencia un informe específico y, tras su análisis, entender que se acredita la condición de víctima de violencia doméstica. El Ararteko ha sugerido que revise la resolución por la que se deniegan a una persona las prestaciones de RGI y PCV ([Resolución del Ararteko de 25 de octubre de 2017](#)).

2.3. Suspensión de prestaciones de RGI/PCV

2.3.1. Lanbide ha acordado la suspensión del derecho a la prestación debido al ingreso en el Centro de Internamiento de Extranjeros de Madrid por un periodo superior a un mes. El Juzgado alzó la medida cautelar de internamiento adoptada, con anterioridad a que se resolviera mantener la suspensión, por lo que había decaído la causa de suspensión. A juicio del Ararteko, la normativa no prevé la suspensión del derecho a las prestaciones de RGI y PCV por la existencia de una resolución en la que se acuerda la expulsión del territorio, ni dicha Ley aclara los efectos en la situación de las personas que han sido objeto de una sanción de expulsión en el caso de que no se haya podido hacer efectiva. El Ararteko recomendó la revisión de la resolución, en su [Resolución de 12 de abril de 2017](#), recomendación que no se ha aceptado.

2.3.2. Lanbide ha acordado la suspensión del derecho a la RGI por no renovar su solicitud como demandante de empleo a pesar de que la persona estaba exenta, por encontrarse en una situación de alta exclusión. El Ararteko recomendó la revisión de esta decisión, ([Resolución del Ararteko de 17 de mayo de 2017](#)), la cual no se ha aceptado.

2.3.3. Lanbide suspendió el derecho a RGI/PCV por entender que la suscripción de una tarjeta de refinanciación de pagos temporal para cubrir de manera puntual necesidades básicas conllevaba el incumplimiento de las obligaciones que tiene como titular del derecho a la RGI/PCV, como es la de prevenir el agravamiento de su situación socioeconómica. Asimilaba el caso al tratamiento que realiza respecto a la suscripción de préstamos por parte de las personas receptoras de RGI. El Ararteko no comparte que la suscripción puntual de la refinanciación de pagos se asimile a un ingreso atípico y que conlleve, por tanto, incumplimiento alguno de las obligaciones que tiene como titular del derecho por lo que ha sugerido la revisión de la resolución, ([Resolución del Ararteko del 14 de noviembre de 2017](#)). Lanbide ha informado a esta institución que se le ha renovado el derecho a la RGI y se ha reanudado su abono.

2.4. Modificación de la cuantía de la RGI

2.4.1. Lanbide ha modificado la cuantía de una prestación, tras computar los ingresos derivados de la recepción por herencia de una sexta parte de una vivienda aplicando las reglas previstas para los ingresos atípicos.

El Ararteko recomendó mediante la [Resolución de 27 de enero de 2017](#), que se imputara el ingreso atípico generado por la recepción por herencia de una parte de un inmueble, sólo desde el momento en que se produjo la venta de éste y se generaron recursos para la unidad convivencial. Aunque no se ha aceptado la recomendación, Lanbide ha trasladado a la institución la posibilidad de analizar la interpretación sugerida en el marco del futuro cambio normativo.

2.4.2. En otra queja, Lanbide acordó la suspensión de la prestación de RGI que una persona venía percibiendo, al restar de la cuantía de la prestación que estaba recibiendo el importe de la pensión de alimentos fijada en su sentencia de divorcio para la atención a sus dos hijos, aunque en realidad se había comprobado que *de facto* no la venía percibiendo.

El Ararteko, tras analizar las circunstancias del caso y comprobar que la interesada había hecho todo lo que estaba a su alcance para conseguir cobrar la pensión de alimentos, recomendó a Lanbide que revisara su resolución, ([Resolución 3 de marzo de 2017](#)), recomendación que ha sido aceptada.

2.5. Extinción de las prestaciones de RGI/PCV

2.5.1. Se ha tramitado una queja en la que se había acordado la extinción de la RGI porque un miembro de la unidad de convivencia había incurrido en causa de extinción. Lanbide acogió el criterio de esta institución por el que se solicitaba que se interpretara el artículo 28.4 de la Ley 18/2008, de 23 de diciembre, en el sentido de que cabía también la tramitación de una nueva RGI cuando la conducta de un miembro de la unidad de convivencia implicase perjuicios manifiestos a la persona titular de la RGI que ha cumplido todas las obligaciones.

2.5.2. En otra queja recibida el motivo de la extinción de la RGI era que un miembro de la unidad de convivencia había incumplido el itinerario personal de inserción al no matricularse en un centro autorizado para la educación a personas adultas (EPA). El Ararteko estimó que la valoración de dicho incumplimiento no era correcta porque dicha persona pudo matricularse y cumplir el compromiso asumido. El Ararteko recomendó la revisión de la resolución de extinción en aplicación del principio de proporcionalidad y del respeto al interés superior del menor, ([Resolución del Ararteko de 18 de mayo de 2017](#)), recomendación que no se ha aceptado.

2.5.3. Lanbide extinguió las prestaciones de PCV/RGI de una ciudadana, al entender que había incumplido la obligación de hacer valer todo derecho de contenido económico mientras era beneficiaria de dichas prestaciones. Consideraba que el hecho de pagar una renta de subarriendo de su habitación algo mayor que la del resto de personas que tenían subarrendadas otras habitaciones en la misma casa donde vivía, era un hecho asimilable a incumplir dicha obligación. Según dicho organismo, la reclamante debía no solo conocer las rentas de subarriendo del resto de las personas de la casa, sino también haber negociado un prorrateo equilibrado entre ellas, a la hora de pactar el abono del alquiler del piso completo. En opinión del Ararteko, ([Resolución de 27 de noviembre de 2017](#)), Lanbide realiza una interpretación extensiva del precepto que entendemos está alejada del espíritu de la Ley y que lleva a un control inter pares entre personas receptoras de prestaciones, sin vínculo entre ellas más allá del compartir espacio físico con una fórmula permitida por la normativa.

2.5.4. En otra de las quejas tramitadas, Lanbide ha extinguido la RGI/PCV a una mujer madre de tres hijos por haber viajado en varias ocasiones a su país de origen por un tiempo que supera los 90 días para poder divorciarse de su marido; todo ello a pesar de que había presentado un informe de los servicios sociales que acredita la situación de abandono de su marido. El Ararteko en su [Resolución de 6 de julio de 2017](#) estimó que Lanbide no había ponderado adecuadamente las circunstancias que justificaban los viajes realizados por lo que recomendó la revisión de la resolución de extinción.

2.5.5. Se ha recibido una queja en la cual Lanbide ha extinguido la prestación de RGI/PCV a una familia con tres menores a su cargo por haber rechazado una vivienda de protección pública al entender que dicha conducta conlleva un incumplimiento de la obligación de hacer valer un derecho de contenido económico. El Ararteko no comparte que dicha conducta conlleve el incumplimiento de dicha obligación como titular de la RGI, sino que únicamente debería afectar a la PCV, y ha sugerido la revisión de la resolución por no tener suficiente amparo normativo e infringir los principios de proporcionalidad, interés superior del menor y seguridad jurídica. ([Resolución del Ararteko de 21 de septiembre de 2017](#)).

2.5.6. En otra queja el reclamante exponía que Lanbide había resuelto extinguir las prestaciones, al entender que el despido disciplinario del que había sido objeto en la empresa en la que trabajaba era imputable al reclamante y por lo tanto, según criterio de ese organismo, encuadrable en las causas de extinción. El interesado, por su parte, negaba que el despido fuera imputable a su conducta, y acreditaba documentalmente que a través de un sindicato había presentado la oportuna papeleta de conciliación para oponerse al mismo. El Ararteko en su [Resolución de 6 de marzo de 2017](#) recomendó a Lanbide la revisión de la resolución de extinción, que ha sido objeto de aceptación.

2.6. Reclamación de prestaciones de RGI/PCV

2.6.1. Lanbide ha aceptado la recomendación contenida en la [Resolución del Ararteko de 30 de mayo](#), y ha acordado la devolución de las cantidades que se habían abonado en pago de la deuda reclamada en concepto de prestaciones de PCV motivadas en que la baja en el Registro de Solicitantes de Vivienda Protegida “Etxebide” no se hizo en cumplimiento del régimen jurídico previsto en materia de notificaciones, tal y como se analizó en la [Recomendación General del Ararteko 3/2016, de 25 de febrero](#).

2.6.2. Es preciso destacar también varios expedientes de queja que afectaban a personas que percibían subsidio de desempleo o PREPARA o Renta Activa de Inserción (RAI) y se les complementaba con la RGI. Estas personas habían sido objeto de un procedimiento de devolución de prestaciones por parte del Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) al ser incompatible con el cobro de prestaciones por parte de Lanbide, dado que se producía una situación de

desigualdad frente a las personas que no cobraban dichas prestaciones del SEPE. Lanbide ha compartido dicha valoración y ha compensado con los abonos correspondientes a dichas personas.

2.7. Embargo de prestaciones económicas

Se ha tramitado una queja que afecta al embargo de una Ayuda social concedida por un Ayuntamiento por parte de otro Ayuntamiento. El Ararteko recordó las previsiones normativas, artículos 606 y 607 de la [Ley de Enjuiciamiento Civil](#) y art. 4 [Real Decreto Ley 9/2015, de 10 de julio](#), de medidas urgentes en el que expresamente se limita la posibilidad de embargo de las Ayudas de Emergencia Social. El Ayuntamiento resolvió devolver la cantidad embargada.

2.8. Otras quejas tramitadas por el Ararteko que afectan a personas en situación de exclusión social y que se recogen en otras áreas del informe

En el área de Hacienda se ha tramitado una queja que tiene por objeto las dificultades para el pago fraccionado de una deuda a pesar de la situación de vulnerabilidad por lo que se sugiere la modificación de las previsiones de la Ordenanza Municipal de Gestión y Recaudación, Resolución del Ararteko, de 24 de marzo de 2017.

En el área de Seguridad se ha concluido una actuación en la que se analizaba la denuncia de ausencia de seguridad ciudadana en La Ribera de Deusto (Bilbao), asociada a la presencia en la zona de personas sin hogar que pernoctan en los pabellones industriales abandonados del barrio ([Resolución del Ararteko de 14 de diciembre de 2017](#)).

Por último, en el área de Personas inmigrantes y diversidad cultural y en el área de personas gitanas y otras minorías culturales, se hace referencia a las quejas en materia de prestaciones económicas e inclusión social que afectan a estos colectivos.

3. Contexto normativo y social

El número de personas desempleadas en la CAPV a finales del año 2017 es de 127.547 habiendo disminuido en 8.626 personas, según [datos del Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco](#). El paro del mes de diciembre ha disminuido entre las mujeres y aumentado entre los hombres. En la relación anual el paro masculino disminuye un 9% y entre las mujeres tan sólo un 4,08%. Actualmente el 55,51% de las personas paradas son mujeres.

En la última Encuesta de Pobreza y Desigualdad Social [EPDS 2016](#), que analiza los distintos indicadores de pobreza y ausencia de bienestar en la Comunidad Autónoma de

Euskadi, entre otras cuestiones que afectan a la distribución territorial de la pobreza, se puede apreciar que los principales indicadores de riesgo de pobreza y exclusión mejoran, aunque todavía no han conseguido situarse en los niveles anteriores a la crisis. Según esos datos, en 2016 un 62,7% de las situaciones de pobreza real corresponden a cuatro tipos específicos de hogares: los hogares de personas extranjeras procedentes de fuera de la Unión Europea (26,4%); los grupos familiares de personas mayores de 45 años sin ocupación estable (13%), este mismo tipo de grupos familiares cuando la persona titular sin ocupación estable es menor de 45 años (12,6%) y las familias monoparentales encabezadas por mujeres sin ocupación estable y menores de 45 años (10,7%).

Las diferentes EPDS destacan que el sistema RGI/PCV/AES tiene un impacto positivo, al prevenir el incremento de las situaciones más graves de pobreza y contribuir a mitigar los efectos de los procesos sociales y económicos asociados a la crisis de empleo. Todo ello ha permitido mantener a Euskadi muy lejos de los niveles de pobreza y desigualdad que caracterizan en la actualidad a todos los países de Europa del Sur. La [Memoria socioeconómica 2016](#) del Consejo Económico y Social Vasco también hace referencia a la importancia del Sistema de Protección Social Vasco para garantizar la cohesión social. Esta encuesta también pone de manifiesto **algunos límites**, como la existencia de un volumen de población en riesgo que no accede al sistema de prestaciones.

Euskadi mantiene un porcentaje elevado en gasto en concepto de rentas mínimas en comparación con el resto de las comunidades autónomas, especialmente respecto a Madrid, Cataluña y Andalucía, comunidades en las que el porcentaje de población en situación de pobreza real es elevado ([Indicadores de impacto del sistema de rentas mínimas autonómicas en España. 2015](#). Luis Sanzo, publicado en enero de 2018).

La [Cuenta de la Protección Social](#) en la CAPV de EUSTAT también revela un volumen elevado de recursos dedicados al sistema de protección social en el País Vasco.

El Índice de Desarrollo de los Servicios Sociales 2017, [Índice DEC](#) califica al País Vasco como Excelente. En el análisis que realiza sobre el desarrollo de los Servicios Sociales lleva a cabo diversas recomendaciones de interés.

El número de titulares de la RGI ha disminuido otra vez este año, tercer año consecutivo siendo el número cercano a 61.000, según [datos](#) de Lanbide. Según esa misma fuente, en noviembre de 2017 se contabilizaron 26.036 expedientes activos en los que el titular es un hombre y 34.558 en los cuales la titular es una mujer. Sin embargo, el presupuesto anual destinado a hacer frente a las diferentes prestaciones del Sistema Vasco de Garantía de Ingresos (RGI/PCV/AES) se ha mantenido. El presupuesto destinado a sufragar la RGI y la PCV en el año 2017 ha sido de 491 millones, cifra similar al gasto real de 2016 y al que se ha previsto para el año 2018. A esto hay que sumar las AES con 27 millones de presupuesto para el 2017 que se incrementó respecto al año 2016. Estos

tres instrumentos sumaron 518,3 millones de euros, con una subida del 4,68 por ciento respecto del año anterior.

Las diputaciones y ayuntamientos vascos han continuado el trabajo realizado para la reordenación de competencias en materia de Servicios Sociales y para el cumplimiento de las previsiones establecidas en el [Decreto 185/2015, de 6 de octubre](#), de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales y en el [plan estratégico](#) de Servicios Sociales (2016-2019).

La promulgación del [Real Decreto 742/2016, de 30 de diciembre](#), por el que se fija el Salario Mínimo Interprofesional, en concreto el artículo 20 junto a la Disposición Transitoria Segunda, ha dado lugar a un importante debate sobre la adecuación de la cuantía reconocida en concepto de RGI al establecer el artículo 13 del Decreto 147/2010 los límites a la cuantía a percibir en concepto de RGI, con relación al Salario Mínimo Interprofesional. La Disposición Adicional Séptima de la [Ley 2/2017, de 11 de abril](#), por la que se aprueban los Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Euskadi para el ejercicio 2017, ha modificado esta previsión, incrementando el límite en un punto y medio porcentual. Los tribunales han refrendado la subida establecida en la Ley 2/2017, de 11 de abril, sentencia nº 161/2017, de 29 de mayo de 2017, del Juzgado de lo Contencioso Administrativo nº 1 de Vitoria Gasteiz y sentencia 278/2017, de 2 de noviembre de 2017, del Juzgado de lo Contencioso Administrativo nº 2 de Vitoria Gasteiz.

Otra novedad normativa es la relativa a la modificación del Decreto regulador de las Ayudas de Emergencia Social a través del [Decreto 16/2017, de 17 de enero](#).

Mediante dicha modificación se tiende a dar respuesta, entre otras finalidades, a la [Proposición no de Ley 23/2015](#), del Pleno del Parlamento Vasco en su sesión de 25 de marzo de 2015 que plantea la realidad de situaciones de pobreza no cubiertas, como es la pobreza energética. Según EUROS-TAT, el colectivo más afectado por esta problemática es el de los hogares monoparentales con menores a su cargo.

Este año se han aprobado las [Prioridades Estratégicas de Atención Sociosanitaria para Euskadi \(2017-2020\)](#) por parte del Consejo Vasco de Atención Sociosanitaria.

En Gipuzkoa se ha puesto en marcha un programa de housing first vinculado al proyecto habitat dirigido a personas sin hogar en desarrollo del Plan de Inclusión Social 2016-2020 “Elkar-EKIN”.

En Bizkaia se ha abierto una reflexión, seguida de la presentación de propuestas para regular la atención a las personas jóvenes en situación de vulnerabilidad (18-23 años). Además, el Departamento de Empleo, Inclusión Social e Igualdad de la Diputación Foral de Bizkaia ha puesto en marcha tres nuevos centros de día con un enfoque comunitario y ofreciendo un acompañamiento individualizado.

La Diputación foral de Araba ha llevado a cabo actuaciones para asumir la gestión de los centros residenciales para personas en situación de exclusión y marginación.

Por parte del Gobierno Vasco se ha presentado el [Documento de bases](#) para la mejora de la RGI. Este informe recoge el diagnóstico específico que el Gobierno Vasco, a través del Departamento de Empleo y Políticas Sociales, ha realizado con relación al funcionamiento de la RGI. Además, plantea las propuestas concretas que el Gobierno considera necesario adoptar a corto y medio plazo para la mejora de esa prestación.

En el mismo, se plantean algunos cambios sustanciales en el actual sistema, como son: la determinación de las unidades de convivencia vinculadas a las personas inscritas en el padrón en un mismo domicilio con una limitación temporal, salvo excepciones; la determinación de la cuantía basada en un sistema de cuantía base y complementos individuales adicionales, que tienen en consideración principalmente a los menores; la modificación del período de empadronamiento previo en el caso de unidades familiares con hijos hijas menores de edad; la modificación con relación a la valoración del patrimonio; la modificación del plazo de prescripción a 24 meses para reclamar las prestaciones percibidas de manera indebida salvo supuestos de dolo o voluntad de fraude; las formas de acreditación de la residencia efectiva; la posibilidad de percepción indefinida de los estímulos al empleo y otras propuestas con relación a esta modalidad; la clarificación del régimen sancionador y la participación de los Servicios Sociales y del Tercer Sector, entre otras propuestas innovadoras, como es la posibilidad de trasladar al Consejo Vasco de Finanzas medidas para integrar las políticas fiscales y de garantía de ingresos (...).

El Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco ha aprobado el [Plan Estratégico de Empleo 2017-2020](#) en cumplimiento de la [Estrategia vasca de empleo](#), así como varios programas de incentivación para el empleo que se gestionarán a través de Lanbide, destinados a apoyar la contratación de tres colectivos específicos: personas con diversidad funcional, jóvenes que se incorporan al mercado de trabajo y personas con dificultades de empleabilidad. Destaca en dicho plan estratégico la incorporación de un eje transversal de actuación para la mejora de la empleabilidad de las mujeres.

El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz ha realizado un [Informe](#) sobre la situación de las personas que piden en la calle en el que se proponen diversos proyectos para sensibilizar a la población, dignificar la vida de estas personas y apoyar procesos de inclusión social. Además ha aprobado el 21 de julio de 2017 la [Ordenanza Reguladora del Programa de Prestaciones Municipales](#).

Se menciona como novedad de interés la incorporación de la “aporofobia” al Diccionario de la lengua española (RAE), acuñada por la filósofa española Adela Cortina, Catedrática de Ética de la Universidad de Valencia. Así mismo, el pasado mes de septiembre el Senado aprobó una moción en la que pide la inclusión de la aporofobia como circunstancia agravante en el Código Penal.

Este año se han celebrado las [III Jornadas sobre exclusión residencial](#) continuando con el trabajo realizado desde el año 2012 en el marco del estudio y abordaje de la exclusión

residencial en Euskadi. Desde esta fecha, se han realizado tres recuentos nocturnos para contabilizar y visibilizar el número de personas en situación de exclusión residencial (años 2012, 2014 y 2016); se ha trabajado en la elaboración de una Estrategia Vasca de Prevención y Reducción de las Situaciones de Exclusión Residencial Grave y se ha firmado un Protocolo de colaboración interinstitucional para profundizar en el análisis de las situaciones de exclusión residencial, entre otros. Los resultados del último recuento de personas que pernoctan en las calles de capitales y localidades de Euskadi señalan que se ha localizado a 274 personas sin hogar en la noche del recuento (del 26 al 27 de octubre de 2016) por lo que la cifra ha descendido con respecto al anterior cómputo de 2014, en el que la cantidad fue de 323.

Entre los resultados del [Estudio](#), tras el recuento realizado, se concluye que alrededor de 2009 personas se encuentran en situación de exclusión residencial grave, que casi 2 de cada 10 personas carecen de ingresos económicos, el 64% se encuentra en situación de pobreza grave y cerca del 22% recibe la RGI.

En el seguimiento del indicador de riesgo de pobreza y exclusión social en España, el [7º informe](#) sobre el estado de la pobreza (2008-2016) realizado por EAPN-España, el indicador AROPE se ha reducido en 0,7 puntos porcentuales. Es el segundo año que se produce una reducción, aunque modesta, del indicador. La tasa AROPE es inferior en el País Vasco respecto al conjunto de España y se ha reducido frente al año pasado.

También se considera digno de mención un [Estudio](#) del Departamento de Salud del Gobierno Vasco publicado en el 2017 que analiza el impacto de las desigualdades socioeconómicas en la mortalidad en la CAPV (años 2009 a 2012) y que concluye llamando la atención sobre la incidencia de las desigualdades socioeconómicas en la mortalidad en la CAPV, destacando el factor relativo al nivel educativo. La posición socioeconómica tiene un impacto en la mortalidad comparable, y en muchos casos mayor, que los factores de riesgo clásicos (como el consumo de tabaco, la actividad física, la obesidad, la diabetes, etc.).

La Mesa de Diálogo Civil de Euskadi con la participación de las asociaciones y organizaciones ciudadanas del tercer sector ha aprobado la [Estrategia del Tercer Sector Social de Euskadi](#).

Se ha aprobado el [Informe-diagnóstico](#) del Plan Director de vivienda 2018-2020 y la [Estrategia](#) que orientará el Plan. Como novedad incorpora propuestas de políticas transversales que afectan a personas en situación de exclusión residencial grave y a la colaboración con el Sistema de Garantía de Ingresos e Inclusión Social.

Se menciona por su importancia la [Proposición no de Ley 12/2017 del Parlamento Vasco](#) por la que *“El Parlamento Vasco insta al Gobierno Vasco a garantizar que el desarrollo del decreto regulador del derecho subjetivo de acceso a una vivienda digna no suponga ningún recorte, ni en requisitos ni en cuantías, en los derechos reconocidos hasta el presente”*.

Se ha aprobado el [Real Decreto-ley 7/2017, de 28 de abril](#), por el que se prorroga y modifica el Programa de Activación para el Empleo.

Los dirigentes de la UE, la Comisión Europea y el Parlamento Europeo proclamaron el [Pilar europeo de derechos sociales](#) en la [cumbre social de Gotemburgo](#) organizada por Suecia y Bruselas en noviembre de 2017 para analizar el crecimiento social y el empleo. El pilar establece veinte principios y derechos esenciales destinados a fomentar mercados de trabajo y sistemas de protección social equitativos y que funcionen correctamente.

En el Informe anual [“Bringing together Europe and local communities: Social services priorities for the European Semester 2018”](#) de la [Red de servicios sociales públicos locales de Europa \(ESN\)](#) se llama la atención sobre los retos que se mantienen a pesar de la mejora de los datos macroeconómicos en los Estados de la UE.

También es preciso señalar la importancia de los indicadores establecidos en el Informe de EUSTAT, [Europe 2020 indicators - poverty and social exclusion](#) que ofrece una perspectiva de la hoja de ruta óptima a seguir.

4. Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

4.1. Informes

En el año 2017 el Ararteko ha publicado el [Informe-diagnóstico](#) con propuestas de mejora sobre la gestión de las prestaciones de RGI y PCV por Lanbide, 2017, en el que se analiza la actuación del Ararteko en el periodo 2013-2016, y cuya fecha de cierre ha sido febrero de 2017.

El Informe recoge algunos de los avances que se han realizado en la gestión de estas prestaciones. Entre ellos se destacan mejoras en la motivación, en el registro de la documentación, se valora como positivo que se hayan aceptado algunas de las propuestas del Ararteko (por ejemplo con relación a las bajas en la inscripción en Etxebide y sus efectos en las prestaciones de RGI y PCV), entre otros elementos de avance. También pone de manifiesto la necesidad de mejoras. Para ello se analizan los problemas detectados en la gestión de las prestaciones económicas relativos, entre otros, a la atención a la ciudadanía y a los procedimientos de suspensión, reanudación, extinción, renovación y revisión de las prestaciones. Además, se ponen especialmente de manifiesto, las discrepancias que se han mantenido con Lanbide en el análisis y tramitación de las quejas respecto a la interpretación de la normativa con relación a diversos aspectos, como son los requisitos para ser titular de la RGI o sobre las causas por las que se acuerda la suspensión y extinción de las prestaciones. También se hacen propuestas de cambio normativo respecto a diversos aspectos, especialmente con relación al procedimiento de suspensión y al de reclamación de prestaciones y se insiste

en la necesidad de reflexionar sobre el papel de los Servicios Sociales Municipales en la presentación de la solicitud de prestaciones económicas en situaciones de alta exclusión así como el valor de los informes sociales y la coordinación entre ambos sistemas el de Servicios Sociales y el de Garantía de Ingresos. Se finaliza con un apartado de conclusiones y recomendaciones en el que se proponen cincuenta y dos recomendaciones dirigidas a hacer efectivo el derecho a las prestaciones de RGI Y PCV y a la mejora del sistema. Entre las conclusiones más relevantes está la necesidad de incorporar el principio de proporcionalidad para evitar que muchas personas que cumplen los requisitos se queden fuera del sistema por conductas que en ocasiones responden más bien a descuidos que a incumplimientos o pérdida de requisitos.

4.2. Actuaciones de oficio

4.2.1. Se ha iniciado una actuación de oficio con motivo de la prescripción de la acción de reclamación de prestaciones percibidas de manera indebida. Lanbide ha iniciado numerosos expedientes de reclamación de cantidades que se refieren a periodos en los que, en algunos casos, la acción de reclamación ha prescrito.

Se ha iniciado otra actuación de oficio en la que se trasladaba la reflexión y la propuesta de cambio normativo con relación a la concepción excesivamente amplia de las relaciones familiares que mantiene la Ley 18/2008, de 23 de diciembre, para la Garantía de Ingresos y para la Inclusión Social, art.9.1.b) que prevé la consanguineidad hasta el cuarto grado o afinidad hasta el segundo grado.

Este año el Ararteko ha recordado la importancia del contenido de la actuación de oficio que se realizó en el año 2015 con relación a la publicación del denominado “documento de criterios” que Lanbide utilizaba para la gestión de la RGI y el compromiso asumido con esta institución con relación a la publicación, y en su caso, positivación de algunos de los mismos, así como respecto al mandato del legislador contenido en la Disposición Final de la Ley 4/2011 de 24 de noviembre, de modificación de la Ley para la Garantía de Ingresos y para la Inclusión Social. Lanbide en el mes de abril del año 2017 ha procedido a la publicación del documento de [criterios de Lanbide](#). El Ararteko valora de manera positiva dicha publicación dada la falta de seguridad jurídica y las dificultades que implicaba para el trabajo de otros agentes públicos y privados, la ausencia de una normativa de general conocimiento y especialmente la indefensión que producía a la ciudadanía afectada el desconocimiento de la aplicación de dichos criterios.

Por último, se ha seguido insistiendo en la posición del Ararteko respecto a la consideración de determinadas personas causantes de la “Asignación por hijo/a a cargo” como pensionistas a los efectos del art. 9.2 a) de la Ley 18/2008, de 23 de diciembre. El Ararteko considera que las personas causantes de la prestación por hijo a cargo mayor de 18 años con discapacidad igual o superior al 65% deberían tener la

misma protección que las personas pensionistas. Por último se ha seguido haciendo referencia a la obligada consideración al interés superior del menor en los términos expuestos en la [Recomendación general del Ararteko 2/2015, de 8 de abril](#). “*La obligada consideración al interés superior del menor en las políticas públicas y, en especial, en el sistema de garantía de ingresos*”.

4.2.2. El Ararteko ha trasladado su preocupación a la Oficina del Defensor del Pueblo en relación con las comunicaciones que se realizan en las oficinas de Lanbide referentes a las prestaciones que gestiona el SEPE. A veces la comunicación únicamente se hace en uno de los organismos ya que las personas desconocen que hay una distribución de competencias entre ambos servicios público, dándose la circunstancia de que pueden llegar incluso a que sus sedes compartan un mismo espacio físico, produciéndose confusiones entre la ciudadanía. Lo más relevante es que dicho desconocimiento y falta de comunicación está conllevando la suspensión o extinción de prestaciones y la reclamación de prestaciones indebidas. El SEPE ha aceptado una recomendación de la Oficina del Defensor del Pueblo por la cual se entendía que la comunicación de un viaje en Lanbide tendría que tener virtualidad de comunicación en el SEPE a los efectos de entender que se había cumplido la obligación de comunicar la salida y no se había incurrido en causa de suspensión de la prestación de desempleo. El Defensor del Pueblo ha informado de que hay un convenio de colaboración entre el Servicio Público de Empleo Estatal y la Comunidad Autónoma del País Vasco para el desarrollo del traspaso del trabajo, el empleo y la formación profesional para el empleo a la CAPV en materia de suministro de información, donde se prevén todos los mecanismos necesarios para que la actividad en las Oficinas de Empleo se desarrolle en el marco de una mutua cooperación, colaboración, información y consulta recíproca. Por parte de la Dirección General del Servicio Público de Empleo se ha informado al Defensor del Pueblo que cabe mejorar el traslado de información. Todo ello revela que ya existen los mecanismos para poder prevenir este tipo de situaciones.

4.3. Reuniones

El Ararteko ha mantenido varias reuniones con la Consejera de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco. Asimismo, personal del Ararteko se ha reunido en diversas ocasiones con personal de Lanbide con el objeto de analizar las problemáticas suscitadas en el análisis de las quejas y en la tramitación de las mismas.

En muchas de las cuestiones abordadas se han dado avances importantes, como son: apreciar la prescripción de la acción de reclamación, equiparar un préstamo a un ingreso atípico únicamente en el caso de las personas beneficiarias y suscrito cuando no eran titulares de la RGI, que la fecha de efectos de la extinción sea la de la interrupción del abono de la prestación en los casos en los que va acompañada de la imposibilidad de solicitar la prestación de nuevo en el plazo de un año, entre otras.

Se menciona también la reunión mantenida con el Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz con relación a los nuevos criterios en la concesión de las prestaciones.

Por último, el Ararteko se ha reunido con determinadas asociaciones del Tercer Sector y ha convocado una reunión en la que han sido invitadas las redes y asociaciones que trabajan en materia de inclusión social en el País Vasco.

5. Valoración del estado de los derechos ciudadanos

5.1. Aunque el sistema vasco de protección social ha permitido mantener vigentes los principios del Estado social y de Derecho, la lucha contra la **desigualdad social** sigue siendo una prioridad por los riesgos que implica para el crecimiento económico el aumento de la brecha social. También la mejora de la salud y de la equidad en salud de la población de la CAPV pone el punto de mira en la reducción de las desigualdades sociales. Esta institución constata a través de su labor y desde distintas fuentes interdisciplinares oficiales ya señaladas, que los mayores niveles de pobreza, precariedad laboral y de desigualdad social afectan a las mujeres en su diversidad; acumulándose entre otros factores de género, edad, clase y raza, con especial incidencia entre las familias monoparentales formadas por mujeres solas con hijo/as a cargo. La reducción de la desigualdad social debe por tanto aspirar a ir acompañada de políticas destinadas a apoyar los grupos más vulnerables, siendo las mujeres en todos ellos quienes soportan mayores dificultades socioeconómicas.

5.2. A pesar de que a lo largo del año 2017 se ha proseguido la reducción de la tasa de paro, gran parte del empleo nuevo sigue siendo temporal, manteniéndose como elemento de preocupación el paro juvenil, así como la cronificación del paro de larga duración y la precariedad laboral. Es de señalar que la **precariedad laboral** no aleja de la pobreza, lo que lleva a seguir demandando adecuados estímulos al empleo sin límites temporales, así como programas específicos hacia parados de larga duración y jóvenes, especialmente en el tramo de 18 a 23 años, al tener una menor protección social.

5.3. Las ventajas de disponer de una **renta mínima** han sido largamente analizadas con especial atención en época de crisis económica pero, sobre todo, porque permite a las familias vivir con cierta dignidad y evitar procesos de exclusión más graves. El Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco ha llevado a cabo un trabajo riguroso de análisis y recogida de información que permite concluir que el fraude apenas alcanza el 1% de las revisiones realizadas, lo que cuestiona el discurso que defiende la existencia de un fraude generalizado en el Sistema vasco de garantía de ingresos.

5.4. La **gestión de las prestaciones de RGI/PCV**, que realiza Lanbide desde el año 2011, tuvo un inicio complejo y desafortunado debido a factores de diversa naturaleza, pero se aprecia una mejora en su funcionamiento en los últimos años que se confía permita abordar la reforma anunciada de la normativa con normalidad.

La **tasa de intermediación laboral** ha seguido incrementándose en el 2017 y se prevén determinadas mejoras (página web, modelo de atención, colaboración con agencias de colocación, itinerarios personalizados de orientación laboral...). A juicio del Ararteko deben dedicarse los esfuerzos necesarios para favorecer la inclusión laboral.

5.5. Con independencia del contenido final de la reforma de la normativa sobre garantía de ingresos, el Ararteko quiere hacer hincapié en la importancia de respetar las **garantías básicas procedimentales**: plazo adecuado en la respuesta a las solicitudes de concesión y reanudación, motivación de las resoluciones, la audiencia previa, una adecuada información, registro de la documentación que se presenta o publicación y actualización de criterios. Además, recuerda la necesaria coordinación de Lanbide con los Servicios Sociales y con el Departamento competente en materia de vivienda, vinculación que exige medidas concretas que permitan una relación eficaz. Por último, se hace hincapié en la ineludible previsión de formación necesaria y previa del personal de Lanbide que atiende a las personas y gestiona estas prestaciones así como del resto de previsiones vinculadas a la seguridad y salud laboral, dada la importancia que tiene el clima laboral en el ejercicio de sus funciones.

El Ararteko se remite al informe-diagnóstico 2017, así como a las numerosas recomendaciones y sugerencias que ha dirigido al Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco porque recogen el análisis y la opinión de esta institución respecto a las actuaciones realizadas por Lanbide. Además, destaca la importancia que tiene el disponer de una normativa que clarifique los requisitos y las obligaciones de las personas titulares y de los miembros de la unidad de convivencia y que dé una respuesta ponderada y proporcionada a la pérdida de requisitos y al incumplimiento de las obligaciones para ser titular, con especial consideración al interés superior del menor. La observancia de los principios de tipicidad, proporcionalidad y seguridad jurídica es fundamental. Así mismo, se debería establecer un régimen jurídico escrupuloso con los anteriores principios en materia de devolución de las prestaciones, estableciendo con rigor técnico los supuestos en los que cabe su reclamación y las condiciones para la devolución, teniendo siempre presente la vulnerabilidad de las personas y la finalidad de protección social de estas prestaciones.

5.6. La realidad de la existencia de familias en situación de exclusión social grave **sin ingresos** en la CAPV es un motivo de especial preocupación para el Ararteko. Es destacable la dificultad de acceso a la vivienda que sufren las personas en situación de vulnerabilidad, tanto por el precio que tienen que abonar en concepto de alquiler como por los requisitos que se exigen respecto a las garantías que se

deben aportar frente al propietario/a de la vivienda. La necesidad de acreditar un domicilio está en la base de muchas de las dificultades que tienen las personas para verificar el cumplimiento de los requisitos de acceso a la RGI, tanto en el actual marco normativo como en las propuestas de cambio que se están debatiendo en el Parlamento. El desarrollo normativo de la Ley 3/2015, de 18 de junio, de Vivienda y la aplicación efectiva del derecho al disfrute de una vivienda digna y adecuada en el territorio de la Comunidad Autónoma del País Vasco es crucial en este sentido. La futura reforma de la Ley para la Garantía de Ingresos y para la Inclusión Social será también determinante de cara a que se mantenga la protección social hacia personas en situación de alta exclusión con dificultades para la inclusión laboral.

5.7. Se valora de manera muy positiva el enfoque que se está dando a la problemática del **sinhogarismo** gracias a la implicación de diversos departamentos (Empleo y Políticas Sociales y Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda) y el resto de los niveles institucionales, y por la reflexión suscitada con relación a la centralidad de la vivienda (modelo housing first).

5.8. El apoyo al Sistema de Garantía de Ingresos y al Sistema de Servicios Sociales y su legitimación debe estar en la agenda pública por el impacto que tienen en el bienestar social. La creación de empleo y la existencia de

una cobertura social y de una atención social y comunitaria que permita una vida digna tiene un efecto directo en la cohesión social y en la generación de riqueza. La inversión social, esto es, la inversión en las personas, es estratégica y positiva para nuestra sociedad presente y futura, y repercute favorablemente en la economía del país. Los diferentes niveles institucionales de la CAPV son conscientes de la importancia de la **inversión social** y están destinando un presupuesto elevado a las políticas sociales que es importante reconocer.

5.9. También este año se traslada la preocupación relativa a la necesidad de garantizar el bienestar climático en los hogares vascos y la importancia del necesario debate social sobre la **pobreza energética**. En algunos ayuntamientos se han llevado a cabo programas para hacer frente al gasto energético, más allá de la compensación por el gasto que supone, como son servicios de asesoramiento respecto a la potencia contratada o para solicitar el bono social o la tarifa del último recurso que permita un ahorro de la factura eléctrica. También se han firmado acuerdos con las compañías para evitar el corte del suministro. El Ararteko ha insistido en que se deben centrar los esfuerzos en el ahorro y en la eficiencia energética mediante medidas de rehabilitación del obsoleto parque de viviendas o dirigiendo las ayudas públicas a promover la reducción de la factura energética y la autogeneración de energía en los hogares más afectados.

Justicia

5

1. El área en cifras

El área de justicia ha tramitado un total de 35 nuevos expedientes de queja en 2017, que representan un 1.31 % 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 20
- Asistencia jurídica gratuita..... 4
- Colegios de abogados y procuradores..... 4
- Otros aspectos 4
- Registro civil y registro de la propiedad 1
- Otros colegios profesionales..... 1
- Derechos ciudadanos..... 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
56	38	18	7	2	9	-

No han sido estas, sin embargo, las únicas quejas planteadas ante el Ararteko en relación con la Administración de Justicia. En el área se han recibido otras reclamaciones que no han podido ser tramitadas, al ser ajenas a nuestro ámbito competencial por alguno de los siguientes motivos:

- Los conflictos entre **particulares**. En 2017, la mayoría de estas quejas fueron interpuestas por personas que, tras perder un juicio, reclamaban contra su defensa letrada. Hemos debido aclararles que el compromiso de la defensa con su cliente no es de resultado, sino de actividad, por lo que su abogado o abogada no habría incurrido necesariamente en responsabilidad por el hecho de que hubiera visto desestimadas sus pretensiones, sino únicamente en la medida en que

su actuación hubiera resultado negligente o contraria a la ética profesional. Cuando han considerado que este era el caso, les hemos asesorado sobre el modo de exigir, ante el correspondiente colegio profesional o ante los tribunales, las responsabilidades disciplinarias o patrimoniales que eventualmente pudieran derivarse.

- Las actuaciones de órganos de la **Administración del Estado**. Las quejas que generan son trasladadas por el Ararteko a nuestro [homólogo estatal](#), acompañadas de la documentación relevante y una valoración, en su caso, por parte de esta institución. En el año del que se informa, dichas valoraciones han girado, fundamentalmente, en torno a dos cuestiones: por un lado, la incidencia de determinadas prácticas administrativas sobre el derecho a la tutela judicial de las personas extranjeras que tienen abierto un expediente de expulsión; por otro lado, un problema del que nos hemos hecho eco en anteriores informes, como es la falta de adaptación de las certificaciones que extiende el Registro Civil a las nuevas realidades familiares, y en particular al matrimonio entre personas del mismo sexo.
- Las **decisiones de los tribunales**, cuya independencia impide que puedan ser sometidas a revisión por parte del Ararteko o de cualquier otra instancia no jurisdiccional. Algunas de ellas afectaban a la resolución o tramitación de asuntos en vía judicial, por lo que hemos debido remitir a las personas que las planteaban a las vías de recurso procedentes en cada caso; otras hacían referencia a cuestiones de carácter gubernativo, en cuyo caso las hemos puesto en conocimiento de la Sala de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia, la Fiscalía o al Servicio de Inspección del Consejo General del Poder Judicial.

No obstante, aún en este último supuesto es criterio de esta Defensoría apurar al máximo sus posibilidades de intervención, con el fin de que las personas que acuden ante el Ararteko vean allanados los obstáculos que estuvieran encontrando, en su caso, para hacer valer sus legítimos derechos e intereses ante los tribunales. Así lo hemos hecho también en el año del que se informa, y en particular cuando las quejas planteadas, más allá

de sus posibilidades de tramitación formal, revelaban la existencia de situaciones materiales de indefensión. En tales ocasiones, hemos trasladado nuestra preocupación a los juzgados por medio de **gestiones informales**, desarrolladas siempre en coordinación con la defensa letrada que estuviera designada, y respetando en todo caso dos principios: el de imparcialidad entre las partes, y el de abstención de todo pronunciamiento sobre cuestiones que estuvieran *sub iudice*, o que hubieran sido resueltas en vía jurisdiccional.

De entre las materias a las que se han referido este tipo de gestiones, en el pasado año cabe destacar las siguientes, tanto por su reiteración como por su incidencia en la efectividad de los derechos de la ciudadanía:

- **Retrasos en la tramitación** de procedimientos judiciales. Sirvan como ejemplo intervenciones como la que consiguió, en colaboración con los juzgados de Gernika, superar el bloqueo que impedía a una familia de Ondarroa hacer valer el derecho de un niño ante las autoridades judiciales de Uruguay, a los efectos previstos en el Convenio de La Haya sobre sustracción internacional de menores; la que permitió, en colaboración con [Departamento de Trabajo y Justicia del Gobierno Vasco](#), allanar las dificultades existentes para la emisión de un informe pericial, cuya falta impedía avanzar un procedimiento por responsabilidad en un grave atropello ferroviario seguido ante un juzgado de Amurrio; o las gestiones que agilizaron la aceptación de la tutela resultante de una incapacitación judicial dictada por un juzgado de Vitoria-Gasteiz, en vista de los problemas que su dilación generaba a la familia afectada.
- **Deficiencias en la información** que se proporciona a las personas usuarias de nuestros Juzgados y tribunales, o en el **trato que reciben por parte del personal al servicio de la Administración de Justicia**. Entre estas gestiones cabe destacar las desarrolladas para informar a víctimas de delitos de aspectos relacionados con la tramitación de sus procedimientos, así como con la reparación integral que podían obtener por medio de soluciones de justicia restaurativa. Para todo ello el Ararteko ha contado con la colaboración del [Servicio de Asistencia a la Víctima](#) de los juzgados.
- Toma en consideración por parte de los tribunales, así como del resto de operadores jurídicos, de circunstancias que singularizan la posición ante ellos de las personas cuando éstas, como consecuencia de determinadas **situaciones de vulnerabilidad o de exclusión social**, tienen dificultades en hacerlas valer. En el año 2017, este tipo de intervenciones se han referido mayoritariamente, una vez más, a expedientes de justicia gratuita y de ejecución penal.

Es preciso insistir, en todo caso, en que este aspecto de 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 la **Secretaría de la Sala 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 estas situaciones.

2. Quejas destacadas

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. Condiciones de trabajo y atención al público en el Palacio de Justicia de Durango

Situación denunciada: La falta de climatización del Palacio de Justicia de Durango venía siendo motivo de queja entre sus usuarios y usuarias, así como entre el funcionario y profesionales que en él trabajan, por causa de las altas temperaturas que soportaban en verano y el frío reinante en invierno.

El Decanato de los juzgados de Durango informó al Ararteko de la apertura de un expediente gubernativo al respecto, señalando que eran ya varias las bajas laborales provocadas por la incidencia del problema denunciado sobre la salud de su personal. Según se desprendía del expediente, las medidas puestas en marcha hasta el momento resultaban paliativas e insuficientes, y habían consistido en la instalación de compresores en las salas de declaración, así como de ventiladores distribuidos por el edificio. El Juez Decano concluía de todo ello que mientras no existiera en el edificio judicial un adecuado sistema de aire/calefacción, no podría desempeñarse en él la función pública propia de la Administración de Justicia de forma que se garantizara la salud, seguridad y calidad de la misma.

Intervención del Ararteko: En el mes de febrero esta institución acudió a comprobar *in situ* la situación objeto de queja, constatando que resultaba especialmente patente en los lugares desde donde el público accede a los servicios del Decanato-Información, el Registro Civil, el Servicio Común de Ejecución y el Juzgado de Guardia. Corroboramos esta impresión tras entrevistarnos con personal de los distintos órganos presentes en el edificio judicial, así como con la Letrada de la Administración de Justicia del Registro Civil y con el Juez Decano.

El Ararteko solicitó y obtuvo la colaboración del Departamento, que tras reconocer el problema, le informó sobre las medidas adoptadas, así como sobre las contempladas a lo largo de los últimos tres años para darle una solución definitiva. Tras analizar las razones del significativo retraso que acumulaban estas últimas, observamos que no podía

ser achacable en su integridad, ni siquiera en su mayor parte, a las exigencias procedimentales inherentes al estudio, aprobación, asignación presupuestaria y adjudicación de las obras necesarias. Según pudimos comprobar, se había debido fundamentalmente a factores como el cambio de responsables políticos, o a las bajas no cubiertas en el personal de contratación. Advertimos incluso períodos en que el expediente había permanecido paralizado, como sucedía entre febrero y noviembre de 2014, así como entre mayo y octubre de 2016.

De todo ello concluimos que la dilación de los trabajos excedía de lo razonable, en la medida en que obedecía a problemas internos de la Administración que, como tales, debían ser resueltos por esta minimizando su repercusión en la calidad del servicio a la ciudadanía, así como en las condiciones de trabajo del personal que lo presta. Así lo señaló el Ararteko en su [Resolución de 12 de julio de 2017](#), por la que recomendó al Departamento que adoptara con urgencia las medidas necesarias para hacer frente a la situación denunciada.

Resultado: El Departamento de Trabajo y Justicia del Gobierno Vasco comunicó al Ararteko que asumía plenamente su recomendación, y que emprendería de inmediato las obras correspondientes, cuya contratación se tramitaría por el procedimiento de urgencia. Licitadas en el mes de septiembre, fueron adjudicadas en noviembre con un coste de 719.134 €, estando prevista su terminación para la Semana Santa de 2018.

2.2. Indefensión ante la denegación de una solicitud de justicia gratuita

Situación denunciada: Se dirigió a esta institución una señora que había recibido del Juzgado un auto ordenando la ejecución de sus bienes. El embargo de los mismos traía causa de los pleitos en los que se encontraba inmersa desde que la empresa de su familia, en el contexto de la crisis económica, había sufrido el impago de importantes trabajos realizados para compañías constructoras, lo que a su vez le había impedido hacer frente a las reclamaciones de bancos y proveedores. Todo ello había abocado a la empresa a la quiebra, y provocado que esta ciudadana, tras haber atendido con su patrimonio a la deuda contraída con su personal, se encontrara en una precaria situación económica.

Por tal motivo había solicitado Justicia Gratuita para actuar ante los tribunales, beneficio que siempre le había sido concedido. En esta ocasión su solicitud había sido denegada por resolución de la Comisión de Justicia Gratuita de Bizkaia, frente a la que habría querido recurrir en vía judicial. Sin embargo, al no encontrarse en su domicilio cuando el servicio de Correos acudió a notificársela, la resolución había sido publicada en el Boletín Oficial, de cuyo contenido no llegó a tener conocimiento, por lo que había devenido firme.

La reclamante solicitaba la intervención del Ararteko por indefensión, pues si bien en el expediente constaba la fecha

en que la Administración había tratado de notificarle presencialmente la resolución, ella acreditaba documentalmente que ese día se encontraba ausente de su domicilio, por estar atendiendo a su madre en el hospital de Cruces. Sostenía además que no había recibido ningún aviso para que pasara a recogerla, y que hacerlo hubiera sido de hecho de su máximo interés, pues de esa forma habría podido presentar las alegaciones que, en todas las anteriores ocasiones en que había solicitado justicia gratuita, le habían valido su concesión.

Intervención del Ararteko: El Ararteko apeló ante la Comisión a lo dispuesto en el art. 42.2 de la [Ley 39/2015, de Procedimiento Administrativo](#). En su virtud, la notificación de esta resolución mediante edictos solo habría sido válida en la medida en que, tras haber tratado de comunicársela a la interesada sin éxito, hubiera existido un segundo intento realizado a hora distinta del primero. En consecuencia, expusimos la necesidad de que la Administración se asegurara de que hubiera sido así para, en caso contrario, comunicarlo al Juzgado a los efectos oportunos.

Tras comprobar que no había en el expediente constancia de un segundo intento de notificación presencial, la Comisión lo reconoció así ante el Juzgado, que paralizó el embargo y habilitó un nuevo plazo para que la reclamante tuviera la posibilidad de impugnar la denegación del beneficio solicitado.

Resultado: Todo ello le fue debidamente comunicado por el Ararteko a esta ciudadana, asesorándole sobre el modo de presentar su impugnación. En atención a sus alegaciones le fue concedida la justicia gratuita, lo que le permitió hacer valer su derecho ante los tribunales.

3. Contexto normativo y social

Resulta obligado centrar el presente apartado, necesariamente selectivo, en la litigiosidad generada en torno a los contratos de préstamo con garantía hipotecaria. Ya fuera en materia de cláusulas suelo, hipotecas multidivisas, intereses de demora, vencimiento anticipado o gastos de formalización, el año estuvo marcado por las demandas reclamando su nulidad en nuestros juzgados y tribunales, cuyos recursos resultaron insuficientes para hacerles frente. Los clientes que las interponían apelaban al derecho europeo en materia de consumo, al amparo del cual exigían la devolución de las cantidades que la banca, valiéndose de cláusulas abusivas, les había cobrado en exceso.

A raíz de la [Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 21 de diciembre de 2016](#), el Tribunal Supremo español modificó su criterio en relación con el alcance de la retroactividad con la que dichas cantidades debían ser devueltas. Lo hizo en su [Sentencia 123/2017, de 24 de febrero](#), a partir de la cual se produjo el lógico incremento de las reclamaciones interpuestas por tal motivo contra entidades bancarias. La mayoría de ellas reaccionó obligando a sus clientes a canalizarlas a través de los tribunales, en vez de

atenderlas mediante el mecanismo extrajudicial que el Gobierno, a la vista del citado pronunciamiento del Tribunal de Luxemburgo, había habilitado a tal efecto. Quedaron así en evidencia las limitaciones del [Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero](#), que lo había creado con dos objetivos fundamentales: el primero era proteger a las personas consumidoras, la mayor parte de las cuales debieron acudir a la Justicia, caso a caso, para ver reconocidos sus derechos; el segundo, evitar la congestión de los juzgados, que de hecho se vieron desbordados por este motivo.

El Consejo General del Poder Judicial dispuso que, a partir del mes de junio, los casos vinculados a reclamaciones de préstamos hipotecarios fueran atendidos en exclusiva por un órgano judicial en cada capital de provincia, reforzado con jueces de adscripción territorial. Tan solo cuatro meses después, el sistema fue calificado de “*completo y absoluto fracaso*” por las juezas y jueces decanos de todo el Estado. Así lo recogen explícitamente las [conclusiones de sus XXVII Jornadas celebradas en Bilbao](#), de acuerdo con las cuales la entrada de demandas por este motivo había “*desbordado todas las previsiones realizadas por el Consejo General del Poder Judicial, hasta el punto de que la inmensa mayoría de Juzgados especializados en toda el Estado están ya saturados de asuntos, con números imposibles de ser manejados por los compañeros que prestan su servicio en dichos órganos y por las oficinas judiciales*”.

En Euskadi, los juzgados elegidos habían sido los de Primera Instancia número 5 de Vitoria-Gasteiz, el 8 de Donostia-San Sebastián y el 11 de Bilbao. El Departamento de Trabajo y Justicia del Gobierno Vasco realizó un importante esfuerzo para reforzar sus medios materiales y humanos, a pesar de lo cual terminaron el año colapsados por las demandas recibidas, que en Bilbao por ejemplo llegaron a suponer el 75% de los asuntos ingresados en la jurisdicción civil. A la vista de estos datos, a finales de año el CGPJ aprobó un nuevo plan, en virtud del cual los dos primeros seguirían desarrollando esta tarea de manera “*exclusiva y excluyente*”, mientras que en Bizkaia el juzgado número 11 será sustituido a partir del 30 de junio de 2018 por el número 15, de nueva creación.

Además de la sobrecarga de trabajo que provocó en nuestro sistema judicial, la falta de autocontrol por parte de las entidades bancarias puso en evidencia el retraso acumulado en la necesaria modificación normativa en esta materia, lo que motivó un recurso contra España ante el Tribunal de Justicia de la Unión Europea. Lo interpuso el propio Ejecutivo comunitario tras haber advertido, ya en el mes de abril de 2017, del incumplimiento en los plazos máximos relativos a la transposición de la [Directiva europea de contratos de créditos hipotecarios](#), adoptada precisamente con el fin de reforzar la protección de los consumidores que contratan este tipo de productos.

Por su incidencia en las reclamaciones que el Ararteko recibe por parte de las personas usuarias de los juzgados vascos, no podemos dejar de mencionar las novedades que introduce la [Ley 2/2017, de 21 de junio, por la que se modifica la Ley 1/1996, de 10 de enero, de Asistencia Jurídica Gratuita](#). De su contenido cabe destacar el carácter

de obligación –dispensable “cuando existan razones que lo justifiquen”– que el servicio de asistencia jurídica gratuita adquiere para el colegiado, así como el carácter indemnizatorio –que no retributivo– de los emolumentos que genera el turno de oficio. Con ello pretendió el legislador evitar la interpretación que la [Dirección General de Tributos, por consulta vinculante de 25 de enero de 2017](#), había llevado a cabo en relación con el [pronunciamiento del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de fecha 28 de julio de 2016](#), relativo a la sujeción al IVA de las prestaciones desarrolladas por abogados y procuradores en materia de justicia gratuita. Precisamente por ello, la Disposición final única de la Ley 2/2017 retrotrajo sus efectos al comienzo del año.

Por último, y dada su especial relevancia para la labor que desarrolla el Ararteko en esta área de su actividad, es preciso referirse a tres de las novedades normativas y jurisprudenciales producidas en el marco regulador de la lucha contra el terrorismo:

- La nueva reglamentación que supuso la [Directiva \(UE\) 2017/541 de 15 de marzo de 2017](#), que vino a sustituir a la Decisión marco 2002/475/JAI del Consejo. Establece normas mínimas relativas a la definición de las infracciones penales y las sanciones en el ámbito de los delitos de terrorismo, los delitos relacionados con un grupo terrorista y los delitos relacionados con actividades terroristas, así como medidas de protección, apoyo y asistencia a las víctimas.
- El [Auto de la Sala Segunda del Tribunal Supremo de 17 de enero de 2017](#). Dictado con ocasión del procesamiento de una persona aforada, su relevancia viene dada por el hecho de que, por primera vez, apela al cese de una determinada manifestación del terrorismo a efectos de delimitar, con el rigor que exige la ley, en qué consiste la colaboración con la misma. Un rigor por el que siempre había abogado el Ararteko, cuyos informes venían alertando del riesgo de que la falta de precisión en la definición de la colaboración con el terrorismo, así como de otras conductas de carácter colateral, provocara la criminalización de actos que esta institución entendía amparados por los derechos a la libertad ideológica y la participación política. Así se manifiesta al respecto el Tribunal Supremo: “*Este rigor debe acentuarse en el momento actual, en el que la organización terrorista ha abandonado desde hace más de cinco años la realización de actividades armadas, y se encuentra en fase de liquidación, y en el que el referido colectivo socio político ha orientado mayoritariamente su actividad política por vías no violentas, pues no pueden ser criminalizadas como integración o colaboración de los arts. 571 y 576 CP conductas que ya no se orientan a la realización de actividades terroristas, sino a facilitar y promover la definitiva desaparición de los restos de la organización*”.
- La [Sentencia del Tribunal Constitucional de 24 de Abril de 2017](#), por la que se revoca el archivo de una denuncia de torturas interpuesta por una persona detenida al amparo de la legislación antiterrorista. Tomando como referencia los requerimientos que establecen el

Comité para la Prevención de la Tortura del Consejo de Europa, así como la jurisprudencia del Tribunal de Derechos Humanos de Estrasburgo que los hace suyos, entiende el Alto Tribunal que no había existido una investigación exhaustiva y eficaz de la denuncia del recurrente, al que en consecuencia otorga el amparo por vulneración del derecho a la tutela judicial efectiva (art. 24.1 CE), en relación con el derecho a no ser sometido a tortura o tratos inhumanos o degradantes (art. 15 CE).

4. Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

4.1. Reuniones con asociaciones

Hemos atendido las solicitudes recibidas de ONG y asociaciones, tanto locales como internacionales, que han pedido entrevistarse con el Ararteko en torno a la virtualidad del sistema de garantías de los Derechos Humanos en el ámbito del proceso penal.

4.2. Reuniones con responsables institucionales y corporativos

A lo largo de todo el año hemos celebrado reuniones de trabajo con diversos miembros de la **Judicatura y la Fiscalía**, así como con la **Secretaría de Gobierno** del TSJPV y las Secretarías Coordinadoras de cada uno de los territorios históricos. La colaboración de todas estas instancias con esta institución no solo se ha producido con ocasión de las gestiones directas de las que más arriba hemos dado cuenta, sino también por medio del contraste de opiniones en torno a dos cuestiones específicas:

- Por un lado, la necesidad de evitar la victimización secundaria, en el marco de los retos que plantea el proceso penal tras la aprobación del **Estatuto de la Víctima**. Se trata de un aspecto que asimismo hemos tenido ocasión de trabajar con el **Instituto Vasco de la Mujer, Emakunde**.
- Por otro lado, la potenciación y mejora de los **servicios de mediación intrajudicial**, de cara al informe que sobre esta materia presentará el Ararteko en 2018.

En cuanto a **corporaciones profesionales**, hemos mantenido contacto y contado con la colaboración de las de Abogados de los tres territorios históricos, así como con el Consejo Vasco de la Abogacía, a propósito de los dos aspectos que han centrado las quejas interpuestas contra su actuación: por un lado, cuestiones de justicia gratuita, y en particular la sustitución de la defensa letrada designada en caso de pérdida de confianza por parte de su cliente; por otro lado, garantías procedimentales en el control deontológico del ejercicio de la profesión, en especial por lo que se refiere al acceso al expediente y a la motivación de las resoluciones que lo concluyen.

Nos hemos reunido con el **Departamento de Trabajo y Justicia 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 a infraestructuras judiciales y Puntos de Encuentro Familiar. El Ararteko ha visitado asimismo sus servicios de colaboración con la Administración de Justicia, con ocasión de la colaboración que nos han prestado en materia de asistencia a la víctima, mediación y ejecución penal.

La colaboración interinstitucional en el área se extiende por último al **ámbito universitario**, en el que este año cabe destacar la habida con la **Facultad de Derecho de la Universidad del País Vasco** el **Instituto Vasco de Criminología**, particularmente en torno a la incidencia en nuestro sistema de garantías procesales de la normativa europea en materia de derechos y libertades.

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

La presencia pública del Ararteko ha sido amplia en relación con las cuestiones abordadas en el área, pudiendo destacarse su intervención en los siguientes foros:

Seminario de la Red Europea del Instituto Internacional de Ombudspersons (IOI-Europa): *Human Rights Challenges in Europe II. Regresión de los derechos en situaciones de emergencia y crisis migratorias: herramientas de control del ombudsman*. Barcelona, 3-4 de abril

Jornada del Gobierno Vasco sobre la *“Ley de Víctimas y el Derecho Internacional de los Derechos Humanos”*. Colaboración con el ex presidente del Comité de Derechos Humanos de Naciones Unidas, Fabián Salvioli y con la Secretaría de Derechos Humanos, Paz y Convivencia del Gobierno Vasco. Vitoria-Gasteiz, 24 de abril.

Seminario *“Las garantías del proceso penal a la luz de la normativa de la Unión Europea y la jurisprudencia del Tribunal Europeo de Derechos Humanos”*. Presentación de una ponencia titulada: *El sistema de garantías en el ámbito de la detención incomunicada*. Donostia-San Sebastián, 12 mayo.

Reunión organizada por el Consejo de Europa sobre *“La defensa de los derechos fundamentales y las políticas antiterrorismo”*. Estrasburgo. En colaboración con el Consejo de Europa y el Defensor del Pueblo Francés, Estrasburgo, 14 y 15 de septiembre.

Conferencia sobre *“La ejecución de las sentencias del TEDH”*, impartida por el director general de Derechos Humanos del Consejo de Europa (Christos Giakoumopoulos), con ocasión del Día Internacional de los Derechos Humanos. Bilbao, 11 de diciembre.

Conferencia para presentar las “Conclusiones del Informe 2016, elaborado por el Comité Europeo para la Prevención de la Tortura (CPT) del Consejo de Europa con respecto al Estado Español”, a cargo de su secretario ejecutivo, Jeroen Schokkenbroek. Vitoria-Gasteiz, 19 de diciembre.

5. Valoración del estado de los derechos ciudadanos

5.1. Pleitos hipotecarios

La función que la Justicia tiene constitucionalmente asignada, como poder público, en la promoción de las condiciones que hagan reales la libertad y la igualdad de la ciudadanía, queda reflejada en el papel que nuestros juzgados y tribunales han desempeñado, un año más, para hacer valer los derechos de las personas consumidoras frente a las entidades de crédito. Su finalidad era la devolución de las cantidades que los bancos habían cobrado indebidamente a sus clientes, en virtud de cláusulas contractuales introducidas al amparo de una legislación que, como hubo de recordar a España el Ejecutivo Comunitario, no acababa de incorporar las garantías del deudor hipotecario contempladas en la normativa europea.

El Tribunal Supremo comenzó a considerarlas nulas desde el mes de febrero, dos meses después de que los tribunales comunitarios declararan su carácter abusivo. Siguiendo este criterio, la Justicia falló a favor de las personas reclamantes en la gran mayoría de los supuestos, lo que a finales de año acabó llevando a todos los operadores jurídicos consultados a considerar que, vistas con perspectiva, las reticencias del sector bancario a aplicar *motu proprio* la nueva doctrina jurisprudencial, ya fuera con carácter general o por la vía de acuerdos individuales, no habían obedecido tanto a la solidez jurídica de sus pretensiones, como al propósito de hacer que las cuantías reclamadas, relativamente bajas en muchos casos, no compensaran a sus clientes el esfuerzo de tener que pleitear para obtenerlas. Esta utilización disuasoria del recurso a los tribunales acaso no contraviniera la ley, pero las molestias y costes que causó a las personas reclamantes, así como el aumento exponencial de la litigiosidad que provocó, habrían sido evitables de haber mediado otra disposición por parte de la banca.

A resultas de todo ello, y con más de 7.000 nuevas demandas por este motivo, los tres juzgados vascos dedicados en exclusiva a su atención acabaron el año colapsados. Su trabajo, en cualquier caso, fue un ejemplo de profesionalidad y buen hacer, tanto por la cantidad de asuntos resueltos como por la complejidad técnica de la tarea a la que hubieron de hacer frente. Para que tenga continuidad, resultará imprescindible mantener el apoyo de medios que recibieron del Departamento de Trabajo y Justicia del Gobierno Vasco, así como que el Ministerio habilite los fondos necesarios para dotarles de un número suficiente de jueces.

5.2. Justicia juvenil

La evaluación intermedia del **IV Plan de Justicia Juvenil (2014-2018) de Euskadi**, elaborada por el Instituto Vasco de Criminología, recoge dos datos particularmente relevantes en relación con las intervenciones del Ararteko en esta materia:

1. Por un lado, la disminución de la reincidencia delictiva. Con un índice del 16,7%, resulta inferior en once puntos a la registrada al término del primer plan (2003-2007), confirmando con ello la positiva valoración que esta institución viene haciendo sobre la eficacia de las intervenciones educativas realizadas.

La otra cara de la moneda viene dada por el aumento, tanto en número como en gravedad, de los delitos cometidos por menores. 2017 registró un incremento del 15% en las diligencias preliminares que la Fiscalía abrió por tal motivo, lo que representa un crecimiento sostenido en los últimos años que justifica, a juicio de esta institución, su petición de refuerzo de los medios humanos necesarios para hacerle frente.

2. Por otro lado, la creciente presencia de los procesos de mediación en nuestros Juzgados de Menores. El 84% de ellos se cerró con éxito, lo que no solo se cifra en la dimensión educativa que aportan al joven infractor, sino también en términos de satisfacción para la víctima. Y es que la reparación moral y material de esta se verá favorecida en la medida en que el victimario, mediante un abordaje de su comportamiento en clave de justicia restaurativa, se responsabilice del daño que le ha causado. Así ha podido comprobarlo el Ararteko en varias de sus intervenciones a lo largo del año, en las que quedó de manifiesto el buen hacer de los equipos de mediación que prestan servicio en nuestros juzgados, así como la importancia de la labor que la Fiscalía desempeña en todo el proceso. Por el contrario, y de acuerdo con esta misma experiencia, las víctimas se sintieron mal atendidas cuando en un principio, y ante la escasa entidad del hecho, fueron remitidas a la jurisdicción civil ordinaria para obtener dicha reparación.

5.3. Infraestructuras al servicio de la Administración de Justicia

Han sido varias, a lo largo del año, las carencias observables en relación con los medios de que disponen los juzgados y tribunales vascos para desarrollar su labor. El Departamento de Trabajo y Justicia del Gobierno Vasco ha colaborado diligentemente con el Ararteko en su corrección, si bien persiste un margen de mejora en relación con determinadas infraestructuras:

- **Atención al público en la Nueva Oficina Judicial**
En los partidos donde se ha implantado la NOJ, resulta común la demanda de un mejor sistema de atención a la ciudadanía. Sobre todo en periodos vacacionales y en los supuestos ordinarios de ausencias del personal,

resulta patente la necesidad de incrementar la dotación de efectivos de auxilio judicial, que son los que desde la implantación de la NOJ realizan la función de acogida e información al público.

- **Creación de Juzgados en Euskadi**

Su necesidad, así como la de tres plazas de magistrados en las Audiencias Provinciales de Bizkaia y de Araba, fue justificada por el Tribunal Superior de Justicia del País Vasco en la Memoria Judicial del año 2016, última presentada al cierre del presente informe. Se trataría de cuatro juzgados de Primera Instancia e Instrucción en Azpeitia o Tolosa –en este último caso podría ser también refuerzo en ejecución y cláusulas suelo–, así como en Getxo y Durango. En esta última localidad, el TSJPV señaló que pudiera ser un nuevo órgano judicial o un juez de adscripción territorial. A ellos se sumarían otros dos de Primera Instancia para Donostia y para Bilbao, en este último caso exclusivo en incapacidades. Asimismo, se estimaba necesario crear tres nuevos Juzgados de lo Penal en Donostia, en Bilbao –exclusivo en ejecutorias–, y en Barakaldo.

Por su parte el Parlamento Vasco, a la luz de las carencias observadas en el tratamiento de la violencia de género, y con el fin de ofrecer a sus víctimas la atención integral por la que el Ararteko venía abogando en sus informes, instó al Gobierno autonómico a impulsar en la Conferencia Sectorial de Justicia la creación de dos nuevos juzgados específicos de violencia contra las mujeres en Bilbao, así como a dotar a los existentes de los recursos materiales y el presupuesto necesario para su funcionamiento.

- **Puntos de encuentro familiar (PEF) por derivación judicial**

A lo largo del año, la necesidad de nuevos PEF fue expuesta al Ararteko en varias ocasiones, a través de las quejas recibidas de familias que viven lejos de los existentes. Planteaban, por un lado, las molestias que les suponen los desplazamientos desde su localidad hasta el PEF que les correspondiera; por otro, las situaciones incómodas que pueden propiciar dichos desplazamientos en caso de tener lugar en transporte público, pues cuando este no es frecuente, no resulta extraño que ambos progenitores hayan de coincidir en él junto con el o la menor a su cargo. La problemática llegó a ser discutida en el Parlamento Vasco, que en el mes de junio acordó [solicitar al Gobierno Vasco un análisis de la situación](#) “para detectar las necesidades materiales de estos espacios y la posible apertura de nuevos centros en distintas zonas de Euskadi”.

En el mismo sentido el Ararteko había dictado su [Recomendación General 1/2013, de 18 de enero de 2013](#). En el marco de su seguimiento, debemos reseñar los avances observados en 2017:

- La apertura del nuevo PEF de Bilbao, que permitió superar los problemas de accesibilidad, deterioro y riesgo de fuga que presentaban las anteriores instalaciones, las más utilizadas de Euskadi, además de una mejor gestión de los momentos en

que se acumula un número importante de personas con motivo de la coincidencia de horarios de intercambios, visitas, etc.

- Siguiendo el modelo del PEF que da servicio a Enkarterriak, atendido por personal del de Barakaldo, con personal desplazado del PEF de Bilbao se creó un nuevo servicio en Durango para Durangaldea, Arratia y Lea-Artibai, de donde procedían algunas de las quejas que habíamos recibido. Al cierre del presente informe, su puesta en funcionamiento estaba prevista de forma inmediata.

En 2018 será preciso mantener este impulso, con el fin de llevar a buen puerto los proyectos existentes para crear, con el apoyo de los respectivos ayuntamientos, un nuevo PEF en Tolosa, uno en Gernika que dé servicio a la comarca de Busturialdea y Lea-Ibarra, y otro en Getxo, cuya demanda asimismo ha sido planteada al Ararteko por familias de Uribe-Kosta.

5.4. Apoyo a los y las menores víctimas de abuso sexual y violencia de género

En su último informe, el Ararteko daba cuenta de las carencias que había observado en la atención que reciben en nuestros juzgados los niños y niñas que comparecen ante ellos, ya sea en calidad de víctimas o de testigos, en casos de posible abuso sexual. Este importante asunto fue tratado en 2017 en el Parlamento Vasco, ante el que la organización [Save the Children](#) presentó su informe “[Ojos que no quieren Ver](#)”. En él, esta prestigiosa ONG denuncia los fallos en el sistema de prevención, detección y protección de los y las menores víctimas de abusos sexuales en España, con un capítulo específicamente dedicado a la situación en Euskadi. Sus conclusiones coinciden con las preocupaciones expuestas en su día por esta institución, lo que nos lleva a recordar la necesidad de profundizar y avanzar en la línea de los protocolos existentes, que sin duda representan un paso en la dirección correcta, fundamentalmente en tres sentidos:

- Conseguir una Justicia más amable, con espacios adaptados a las distintas edades y personal cuya formación específica, tanto a nivel de jueces como de fiscales, letrados y equipos psicosociales, permita una mejor interacción con los y las menores en el proceso de obtención e interpretación de sus testimonios.
- Mejorar la coordinación del Instituto de Medicina Legal, los equipos psicosociales judiciales y los Juzgados encargados de la práctica de las pruebas preconstituidas que se practican a los y las menores, todo ello al servicio de una actividad instructora que resulte suficiente y prevenga, al mismo tiempo, su victimización secundaria.
- Mejorar la formación de los servicios sociales, de salud, educación y justicia que intervienen en el campo de la atención temprana de menores de edad víctimas de abusos sexuales.

5.5. Insuficiencia de medios para luchar contra los delitos de discriminación y odio

Los casos de discriminación por origen, etnia, nacionalidad, orientación e identidad sexual y de género están aumentando en Euskadi. El trabajo de la [Red Eraberean](#) –impulsada por el Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco– pone de relieve el incremento de delitos de odio en torno a estas situaciones, y subraya que lo que prima en ellas es el racismo y la xenofobia: el 53% de los casos detectados está vinculado con personas procedentes de otros países a los que se ataca por su condición de extranjeros, el 26% surge de situaciones de odio por razones de género y otro 20% está vinculado con el colectivo gitano.

Sin embargo, se han detectado carencias en la instrucción de estos casos por parte de la policía judicial, lo que dificulta que lleguen a los tribunales. Por ello, y con el fin de dar una respuesta adecuada a las víctimas, es preciso mejorar la preparación de la Ertzaintza en materia de igualdad de trato y no discriminación, así como ampliar la colaboración entre todas las instituciones que intervienen en la prevención y represión de este tipo de conductas, avanzando en la recogida de datos y el consenso de indicadores compartidos sobre discriminación.

5.6. Garantías de las personas detenidas

La efectividad del derecho de todas las víctimas a su reconocimiento como tales contó en 2017 con un nuevo instrumento, al hacerse público el informe final de la [Investigación sobre la tortura en el País Vasco entre 1960 y 2014](#) impulsada por la Secretaría de Paz y Convivencia del Gobierno Vasco. Con un enfoque multidisciplinar, que abarca el Derecho, la Antropología, la Criminología, la Medicina y la Psicología Social, fue desarrollada por el [Instituto Vasco de Criminología de la Universidad del País Vasco](#), cuyo director preside el [Consejo Vasco de Participación de Víctimas del Terrorismo](#).

Como institución comprometida con la labor de difusión y profundización en la cultura de los Derechos Humanos, esta defensoría no puede ignorar los déficits que este informe observa en la práctica de nuestro sistema de garantías frente a la tortura. No es el único, por otra parte, que los puso de manifiesto en 2017: también fueron señalados por los informes que a lo largo del año presentaron ONG como [Rights International](#) y [Amnesty International](#), cuyas conclusiones ya habían sido apuntadas, a su vez, en el que a finales de 2016 hizo público la [Fundación del Consejo General de la Abogacía Española](#). En este contexto debe señalarse, como dato más reciente, la [sentencia del Tribunal Europeo de Derechos Humanos de 13 de febrero de 2018](#), que condenó a España por violación del art. 3 de la Convención Europea de Derechos Humanos, que prohíbe la tortura y el trato inhumano o degradante.

Por el contrario, es deber del Ararteko promover la adopción de las medidas que para corregir esta situación viene reclamando la jurisprudencia europea, así como los organismos europeos de prevención, para que la investigación de las

denuncias que se presenten en este ámbito resulte pronta, eficaz y exhaustiva. A este deber respondió, entre otras iniciativas, la de organizar la presentación en Euskadi del informe sobre España que hizo público en 2017 el Comité para la Prevención de la Tortura, que corrió a cargo de su secretario general, así como la conferencia que pronunció, con ocasión del Día Internacional de los Derechos Humanos de 2017, el director de Derechos Humanos y Estado de Derecho del Consejo de Europa, quien manifestó que si bien no cabe hablar de un uso sistemático de la tortura en España, las dificultades constatadas para su efectiva investigación responden a factores sistémicos, que como tales deben ser abordados.

5.7. Justicia gratuita

Al cierre de este informe, estaba prevista la inminente presentación por el Gobierno Vasco de un nuevo decreto regulador de la asistencia jurídica gratuita. La modificación de su normativa reguladora operada en 2017 no ha abordado los grandes retos que esta tiene planteados. Entre ellos destaca la necesidad de habilitar un sistema de financiación que haga sostenible el servicio, cuya demanda, no es posible olvidarlo, ha crecido durante la crisis muy por encima del incremento de los recursos destinados a sufragarlo. Por el contrario, si como sucedió en 2017, la inversión pública en esta materia es la misma que en 2015, el citado aumento de la atención solo será asumible en la medida en que la retribución de cada defensa letrada, como denunció un año más la Abogacía vasca, disminuya año a año.

5.8. Costas procesales

Continúan las quejas de la ciudadanía en relación con el importe de las costas judiciales que reclama la Administración en los procedimientos contencioso-administrativos, materia sobre la que el Ararteko emitió su [Recomendación General de fecha 31 de diciembre de 2009](#).

En el marco de su seguimiento, esta institución trabajará con el [Servicio Jurídico del Gobierno Vasco](#), organismo que ha de establecer, según prevé el [Decreto 144/2017, de 25 de abril](#), el modelo y criterios aplicables para la elaboración de minutas y de propuestas de tasación de costas correspondientes a su representación y defensa en juicio. El Ararteko insistirá en este sentido en la necesidad de que las administraciones vascas, sin excepción, incorporen al cálculo de los honorarios repercutibles en concepto de costas los mismos criterios mediante los que la jurisprudencia, huyendo de automatismos, pondera su adecuación a los criterios de justicia que recoge la ley para evitar excesos en esta materia. Esta institución tiene el deber de promover su uso, sin esperar a que se los imponga un tribunal, entre todas las administraciones incluidas en nuestro ámbito competencial. Y es que tales criterios de ponderación, en la medida en que constituyen una línea jurisprudencial consolidada, contribuyen a configurar en cada momento el contenido material de los derechos de las personas usuarias de la Administración de Justicia, en función de los cuales todos los poderes públicos deben adecuar su actuación.

Medio ambiente

6

1. El área en cifras

El área de medio ambiente incluye las reclamaciones que hacen referencia a las afecciones por las distintas categorías de contaminación que afectan al suelo, agua o aire. También se analiza el impacto de la actividad humana sobre los espacios naturales, la flora y la fauna. En total durante el año 2017 el número de quejas presentadas ha sido de 88. 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 control ambiental y al ejercicio de los derechos a la información y a la participación ambiental.

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

- Administración local 69
- Administración general de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)..... 10
- Administración foral 4

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

- Contaminación acústica..... 60
- Control ambiental 12
- Información y participación medioambiental..... 6
- Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo 5
- Otras contaminaciones medioambientales..... 2
- Contaminación atmosférica..... 1
- Contaminación electromagnética..... 1
- Espacios naturales protegidos. Protección flora-fauna ... 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
254	211	43	22	11	2	8

La contaminación acústica continúa concentrando el mayor número de actuaciones de queja en el área de Medio ambiente. Las reclamaciones plantean la necesidad de la intervención de las administraciones públicas para evitar y en su caso reducir el ruido derivado de diversos tipos de actividades y fuentes sonoras. Otra cuestión reiterada en el área de Medio ambiente son las reclamaciones por la falta de una respuesta rápida a las solicitudes de acceso a la información ambiental dirigidas a las administraciones públicas vascas. También se ha planteado la gestión y conservación de especies de interés comunitario, como es el caso del lobo.

2. Quejas destacadas

2.1. El derecho de acceso a información ambiental

Una persona solicitó al Departamento de [Desarrollo Económico y Competitividad](#) del Gobierno Vasco la documentación existente en sus archivos relacionada con la tramitación del 2º Plan Territorial Sectorial de la Energía Eólica del País Vasco. El objeto de su solicitud era poder acceder a información sobre los emplazamientos de los nuevos parques eólicos, su evaluación energética, integración territorial e impacto ambiental. Para concretar su solicitud el reclamante mencionaba una serie de informes que habrían sido presentados al [EVE/Ente Vasco de la Energía](#) por las empresas contratadas para la asistencia y consultoría para la redacción del 2º plan territorial sectorial de la energía eólica.

El reclamante acudió al Ararteko ya que el Director de Energía, Minas y Administración Industrial del Departamento de Desarrollo Económico y Competitividad rechazó su solicitud de acceso. El motivo que alegó esa administración fue que esos informes concretos no constaban en el expediente de tramitación del segundo Plan Territorial Sectorial de la Energía Eólica del País Vasco, tramitado en esta Dirección de Energía, Minas y Administración Industrial, ni en el expediente que el [EVE/Ente Vasco de la Energía](#) disponía respecto a la contratación que se realizó sobre el mismo asunto. Tras recabar información sobre este expediente, el Ararteko le dirigió al Departamento de Desarrollo Económico y Competitividad una serie de consideraciones sobre el procedimiento de acceso a la documentación que obre en poder de las administraciones públicas. En concreto, respecto al procedimiento a seguir cuando la solicitud de acceso no sea identificada de forma suficiente. En tales

supuestos la administración debe pedir al solicitante que concrete y mejore su petición. En este caso, para asistir al solicitante en el ejercicio del derecho de acceso a la información obrante, la administración debería poner a su disposición una relación de los documentos e informes obrantes en los procedimientos mencionados en cuanto a los emplazamientos de los parques eólicos sobre los estudios o informes elaborados por la empresa contratada para la asistencia y consultoría para la redacción del 2º plan territorial sectorial de la energía eólica.

Con base a ese argumento el Ararteko le ha dirigido una [Sugerencia, de 5 de junio de 2017](#), al Departamento de Desarrollo Económico y Competitividad para que establezca un nuevo plazo para concretar y mejorar la petición. El Director de Energía y Minas y Administración Industrial ha remitido un informe en el que indica que acepta la sugerencia del Ararteko y que va a retomar el contacto con el reclamante con la finalidad de precisar su derecho a la información.

2.2. La evaluación del impacto ambiental de planes y programas

Una asociación de vecinos ha planteado una queja por la falta de una respuesta adecuada a la consulta formalizada ante el [Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda](#) del Gobierno Vasco sobre el cumplimiento por parte del [Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián](#) de las obligaciones derivadas de la normativa de evaluación ambiental estratégica de los planes urbanísticos en el caso de una modificación menor del Plan General de Ordenación Urbanística de Donostia-San Sebastián.

El Ararteko solicitó al Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda información sobre el criterio del órgano ambiental para determinar la necesidad de someter al procedimiento de evaluación ambiental de las modificaciones menores de planes de ordenación urbanística y de aquellos planes que establezcan el uso de zonas de reducido ámbito territorial. En su respuesta el Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda señalaba que para determinar la necesidad de someter a evaluación ambiental estratégica determinados planes y programas, ese órgano ambiental sigue el procedimiento establecido en la [Ley 21/2013, de 9 de diciembre, de evaluación ambiental](#). El Ararteko ha considerado oportuno darle traslado a ese Departamento de una serie de consideraciones sobre las obligaciones que derivan de la evaluación ambiental estratégica de los planes y programas recogidas en la [Directiva 2001/42/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de junio de 2001](#). El [Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas](#), en su sentencia 16 de septiembre de 1999, asunto C-435/97 World Wildlife Fund, ha precisado que el margen de apreciación de que disponen los Estados miembros para eximir de evaluación ambiental a los planes debe interpretarse de manera restrictiva. Asimismo, la decisión debe tomarse previa consulta a las correspondientes autoridades y debe ser puesta a disposición del público junto con los motivos para no ser requerida la evaluación ambiental del concreto plan.

El Estado español ha revisado la primera transposición de la [Directiva 2001/42/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de junio de 2001](#) mediante la aprobación de la Ley 21/2013, de 9 de diciembre, de evaluación ambiental, que deroga la Ley 9/2006. Esta Ley establece en su artículo 6 el vigente ámbito de aplicación de la evaluación ambiental estratégica. Ese artículo regula que serán objeto de una evaluación ambiental estratégica ordinaria los planes y programas, así como sus modificaciones, cuando establezcan el marco para la futura autorización de proyectos sometidos a evaluación de impacto ambiental o requieran una evaluación por afectar a espacios Red Natura 2000 en los términos previstos en la Ley 42/2007, de 13 de diciembre, del Patrimonio Natural y de la Biodiversidad. El artículo 6.2 de la Ley 21/2013 indica que también serán objeto de una evaluación ambiental estratégica simplificada las modificaciones menores de los planes y programas o las que establezcan el uso, a nivel municipal, de zonas de reducida extensión. Cabe precisar que estos planes menores, cuando así lo decida, caso por caso, el órgano ambiental también pueden ser objeto de evaluación ambiental estratégica ordinaria de acuerdo con los criterios ambientales del anexo V. Esta normativa ambiental recoge en ambos procedimientos la exigencia del pronunciamiento del órgano ambiental. Tanto la evaluación ambiental estratégica ordinaria –artículo 17 y siguientes– como la evaluación ambiental estratégica simplificada –artículo 29 y siguientes– requiere que el órgano sustantivo competente para aprobar el plan remita al órgano ambiental la solicitud de inicio y los documentos correspondientes. El órgano ambiental, previa admisión de la documentación y trámites que correspondan, formulará la declaración ambiental estratégica, en el caso de la evaluación ambiental estratégica ordinaria, o el informe ambiental estratégico, en el caso de la simplificada. Estos requisitos procedimentales, conforme al efecto directo de las directivas comunitarias y al carácter de legislación básica que resulte predicable de algunas de las disposiciones recogidas en [Ley 21/2013, de 9 de diciembre, de evaluación ambiental](#) (según los términos de la Sentencia del Tribunal Constitucional 53/2017, de 11 de mayo de 2017), deben ser tenidas en cuenta por las administraciones vascas. Las consecuencias de la omisión de ese trámite ambiental ya ha sido analizadas y resueltas por una constante jurisprudencia del Tribunal Supremo. Entre otras cabe mencionar la Sentencia 2618/2017 del Tribunal Supremo, de 29 de junio de 2017, en la que reitera la obligación de que las modificaciones de los planes estén en principio sometidas al trámite de la evaluación ambiental.

Por ese motivo el Ararteko le ha dirigido al [Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda](#) del Gobierno Vasco la [Sugerencia de 17 de octubre de 2017](#) para que promueva la emisión de una circular recordando que la tramitación de los planes de ordenación urbana, y sus modificaciones, requieren seguir el procedimiento recogido en el artículo 6 de la vigente Ley 21/2013, de 9 de diciembre, de evaluación ambiental. La circular debe señalar que es el órgano ambiental el competente para determinar si existen o no efectos significativos para el medio ambiente en aplicación de la normativa de evaluación ambiental estratégica. Asimismo el Ararteko ha sugerido a dicho Departamento que, en el ámbito de sus competencias,

promueva la adecuación de la normativa medio ambiental y urbanística de la comunidad autónoma del País Vasco a lo dispuesto en la Ley 21/2013, de 9 de diciembre, de evaluación ambiental respecto a las obligaciones de evaluación ambiental estratégica de los planes urbanísticos.

2.3. La solicitud de inclusión del lobo (*canis lupus*) en el catálogo vasco de especies amenazadas

El Ararteko ha analizado una reclamación en la que se planteaba la falta de respuesta del Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda del Gobierno Vasco, competente en materia de ordenación de recursos naturales y conservación de la naturaleza, a la solicitud de la asociación Grupo Lobo de Euskadi-Euskadiko Otso Taldea para la incoación de un expediente de inclusión del lobo en el catálogo vasco de especies amenazadas de la fauna y flora. La reducida situación de la población del lobo en Euskadi ha dado lugar a la solicitud de protección por parte de ese colectivo de asociaciones. La inclusión en el catálogo tendría como principal consecuencia la obligación de aprobar un plan de gestión del nivel de población del lobo en Euskadi. Los planes de gestión están dirigidos a restablecer y mantener un estado de conservación favorable de una especie para lo cual deberá plantearse medidas para eliminar las amenazas existentes.

Dicha solicitud fue formalizada en enero de 2015 ante el Departamento. Si bien dio lugar a una comunicación sobre la situación del lobo en la Comunidad Autónoma del País Vasco, la solicitud no había sido tramitada ni resuelta por esa administración.

En ese caso el procedimiento previsto es el que establece el artículo 50.2 del [Decreto Legislativo 1/2014, de 15 de abril](#), por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Conservación de la Naturaleza del País Vasco “*La inclusión en el catálogo de una especie, subespecie o población se hará por el departamento de la Administración General del País Vasco competente en materia de ordenación de recursos naturales y conservación de la naturaleza, previo informe del Consejo Asesor de Conservación de la Naturaleza del País Vasco-Naturzaintza, que deberá emitirse en el plazo máximo de un mes*”. El [Decreto 167/1996, de 9 de julio](#), regula el procedimiento de inclusión o exclusión de una especie en el Catálogo y establece las normas para la elaboración y aprobación de los planes de gestión. El [Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda](#), competente en materia de ordenación e investigación del medio natural, es el órgano competente para el inicio del procedimiento de catalogación. El procedimiento puede iniciarse de oficio, por la dirección encargada de la ordenación del patrimonio natural “*cuando exista información técnica o científica que así lo aconseje*”, o a instancia de los órganos forales competentes o del Consejo Asesor de la Conservación de la Naturaleza-Naturzaintza teniendo como base la información técnica existente. Se debe señalar que el artículo 3.3 ha recogido la iniciativa ciudadana para plantear el inicio del procedimiento

a través de las asociaciones que estatutariamente tengan como fin la conservación y el estudio de la naturaleza en el ámbito de la Comunidad Autónoma del País Vasco. En este caso la norma ha previsto que “*Estudiada la solicitud, y previo informe de los órganos forales competentes, la Dirección de Ordenación e Investigación del Medio Natural resolverá la iniciación o no del procedimiento*”.

El Ararteko ya ha señalado en anteriores ocasiones que las administraciones públicas, en sus relaciones con la ciudadanía, deben garantizar el cumplimiento de las previsiones recogidas en el procedimiento administrativo y dar a los administrados una adecuada información sobre los trámites seguidos en cada momento. En ese contexto esta institución debe recordar la obligación de las administraciones públicas de dar respuesta expresa a cuantas solicitudes formulen los interesados en un plazo de tiempo razonable. Esos principios de buena administración también deben aplicarse a casos como el expuesto en la reclamación mediante el cual una Asociación solicita a la administración la incoación de un expediente para evaluar la situación del lobo y su inclusión en el catálogo de especies amenazadas de la fauna y flora silvestre del País Vasco.

Por ello el Ararteko le ha dirigido al Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda del Gobierno Vasco la [Resolución del Ararteko de 14 de noviembre de 2017](#) para que resuelva, a la mayor brevedad, la solicitud de inclusión de la población del lobo (*canis lupus*) en el catálogo vasco de especies amenazadas, conforme el procedimiento que recoge el artículo 50 del [Decreto Legislativo 1/2014, de 15 de abril](#), por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Conservación de la Naturaleza del País Vasco. Para tomar esa decisión el Departamento deberá tener en cuenta el régimen de protección de esta especie recogido en el Convenio de Berna y en la Directiva Hábitats, las obligaciones de vigilancia y control que de ellos derivan, así como el actual estado de conservación de esta especie tanto en su área de distribución natural como a nivel local en el País Vasco. En ambos instrumentos jurídicos esta especie se incluye en sus anexos con un régimen de protección general que conlleva la obligación de preservar un estado de conservación favorable en su área de distribución natural.

3. Contexto normativo y social

La Asamblea de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente, reunida en Nairobi, ha adoptado, con fecha de 5 de Diciembre, la [Declaración “Hacia un planeta sin contaminación”](#) a través de la cual los Ministros de Medio Ambiente hacen suya la preocupación creciente por las consecuencias devastadoras que genera para gran parte de la población mundial, particularmente para los más pobres y vulnerables, la contaminación originada por la actividad humana.

En relación con el control de la contaminación de las actividades industriales más contaminantes cabe mencionar que el Pleno del Parlamento Vasco, en la sesión celebrada

el día 30 de noviembre de 2017, ha aprobado la [Moción 28/2017, relativa al control ambiental de la actividad de Petronor](#). Dentro de las medidas incluidas cabe destacar que el Parlamento Vasco ha instado al [Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda](#) para adecuar la autorización ambiental integrada de Petronor a las mejores técnicas disponibles en el marco regulatorio europeo y en el marco legal vigente, extremando las medidas de prevención y actuación dirigidas a minimizar el impacto de la actividad sobre la calidad del aire, especialmente en condiciones de funcionamiento no habituales. Dentro de esas medidas el Parlamento Vasco insta a mejorar la configuración de la red de calidad del aire, a reforzar las inspecciones reglamentarias y a colaborar para reducir al mínimo las paradas no programadas. Al mismo tiempo el Parlamento Vasco insta al Gobierno Vasco a retomar la mesa interinstitucional en la que participan los ayuntamientos y los departamentos del Gobierno Vasco implicados para tratar aquellos asuntos que tengan que ver con la actividad desarrollada por Petronor.

El Ararteko ya ha intervenido con anterioridad en relación con el control ambiental de esta actividad. En concreto esta institución ha remitido el Departamento de Medio Ambiente y Planificación Territorial y Vivienda la [Resolución de 10 de diciembre de 2014](#), sobre el control ambiental de las administraciones públicas vascas de la actividad industrial para el refino de petróleo que desarrolla la empresa Petronor S.A. en Bizkaia. En esta resolución el Ararteko exponía una serie de cuestiones para la mejora del sistema de inspección medioambiental y su adecuación a la normativa de emisiones industriales. También proponía la creación de una mesa de seguimiento del control medioambiental de la actividad industrial en el que participen las personas y asociaciones interesadas como un instrumento de difusión de la información ambiental y cauce para la presentación de propuestas, denuncias u otras reivindicaciones para implantar y hacer cumplir la legislación ambiental.

4. Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

4.1. Actuaciones de oficio

El Ararteko ha iniciado una actuación de oficio para recabar datos sobre las prácticas propuestas por algunos ayuntamientos de la comunidad autónoma para controlar la incidencia acústica que produce el ocio nocturno en el exterior de los establecimientos de hostelería. El objeto de esta actuación de oficio es conocer con mayor detalle el contenido concreto y objetivos de los proyectos de instalación de sonómetros en algunas zonas de ocio nocturno anunciados por algunos municipios y disponer de información sobre el proceso seguido para la evaluación de su resultado.

4.2. Reuniones con asociaciones

Este marco de colaboración se desarrolla mediante la presentación de reclamaciones concretas, reuniones periódicas, jornadas de divulgación o mediante el uso de nuevas tecnologías.

Dentro de ese marco de relaciones hemos mantenido contacto con las siguientes asociaciones vecinales y ecologistas: [Ekologistak Martxan](#), [Ezpitsua](#), [Eguzki](#), [Grupo Lobo de Euskadi](#) y varios grupos y asociaciones que forman parte de la [Coordinadora Anti Coke](#).

Otra herramienta de comunicación que se utiliza en el área de Medio Ambiente es el foro de medio ambiente del Ararteko. Durante el año 2017 el blog sobre el medio ambiente del Ararteko (<http://blogak.ararteko.eus/ingurumena/>) ha consolidado su funcionamiento.

4.3. Reuniones con Administraciones e instituciones

La institución del Ararteko ha mantenido una reunión con el Director de Patrimonio Natural y Cambio Climático del [Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda](#) del Gobierno Vasco para tratar la reclamación presentada sobre la inclusión del lobo en el catálogo vasco de especies amenazadas.

También se ha reunido con responsables del área de medio ambiente del [Ayuntamiento de Bilbao](#) con objeto de conocer las actuaciones de control ambiental seguidas en relación con una discoteca que ha sido objeto de diversas denuncias medioambientales.

4.4. Artículos de opinión y declaraciones institucionales

Con motivo de la celebración del 5 de junio –día mundial del medio ambiente– el Ararteko ha realizado una declaración institucional en la que se suma a la iniciativa promovida por el Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente. Este año el lema escogido es “*Conectar a las personas con la naturaleza*”, una invitación a volver la mirada hacia la naturaleza que nos rodea, acercándonos a los espacios naturales más próximos, para reflexionar así sobre la Tierra, nuestro hogar común.

El Ararteko y el fiscal de Sala Coordinador de medio ambiente del Tribunal Supremo, D. Antonio Vercher, han publicado en varios medios de comunicación un artículo de opinión titulado “*Un planeta sin contaminación. El compromiso está en el aire*”. El artículo destaca la [declaración ministerial de la Asamblea de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente “Hacia un planeta sin contaminación”](#) adoptada en diciembre de 2017 en Nairobi, y el papel de los poderes públicos en la lucha contra la polución del aire, los desechos y los vertidos.

4.5. Comparecencia en el Parlamento Vasco sobre infracciones y delitos medioambientales.

El Ararteko ha comparecido ante la Comisión de Instituciones, Seguridad y Gobernanza Pública del [Parlamento Vasco](#), de conformidad con la solicitud formulada por un grupo parlamentario a fin de intervenir en relación con infracciones y delitos medioambientales.

En la comparecencia se han aportado una serie de propuestas y medidas respecto a posibles mejoras del control ambiental:

- Mantener un foro de encuentro para mejorar la coordinación institucional en el control ambiental. El Ararteko se ha propuesto continuar con la realización de encuentros de trabajo entre las instituciones vascas con competencia en la protección del medio ambiente, en colaboración con la Fiscalía del País Vasco.
- Cooperar en la aplicación del derecho ambiental. Un objetivo común de las instituciones competentes en esta materia es aumentar el nivel de gobernanza medioambiental en el País Vasco. Para ello se propone mejorar las relaciones interinstitucionales para fomentar una cooperación más estrecha en la aplicación del derecho ambiental y promover la coordinación entre las autoridades públicas concurrentes que trabajan en el medio ambiente.
- Establecer protocolos y cauces de información. Estos encuentros deben servir para establecer los protocolos y cauces en los que deben intervenir cada institución para la adecuada detección, investigación y calificación de las actuaciones u omisiones que puedan resultar infracciones (administrativas o ilícito penales).
- Potenciar el apoyo y colaboración de todas las instituciones con la fiscalía especializada en medio ambiente. Para ello es importante apoyar con medios técnicos y materiales la importante misión de la Fiscalía en la persecución de los delitos medio ambientales en Euskadi. Dentro de esa labor de colaboración está la obligación de informar de los eventuales indicios racionales de delitos.
- Reforzar y consolidar la unidad de medio ambiente de la [Ertzaintza](#). Esa unidad realiza una importante labor que debe servir de impulso para la coordinación entre instituciones para velar por la protección del medio ambiente, la ordenación del territorio y el patrimonio cultural.
- Incrementar los mecanismos de participación ciudadana. Por último, pero no menos importante, es fundamental incluir la colaboración con la ciudadanía y con las asociaciones ecologistas en todos los niveles de intervención y control de los poderes públicos que participan en esta acción tutiva del medio ambiente.

4.6. Participación en Jornadas

La institución del Ararteko ha participado en enero de 2017 en la jornada de fiscales especialistas en materia de medio ambiente y urbanismo que ha organizado el Centro de estudios jurídicos en Madrid. El Ararteko ha realizado una intervención sobre “*La acción del Ararteko en materia de medio ambiente y urbanismo. Propuestas de colaboración institucional con la fiscalía especialista en materia de medio ambiente*”.

5. Valoración del estado de los derechos ciudadanos

- El control ambiental del ruido continúa siendo una de las principales demandas de la ciudadanía en el área de medio ambiente. El derecho de la ciudadanía a un domicilio libre de ruido exige garantizar una función pública de control ambiental de las actividades ruidosas o de cualquier otro foco de ruido, incluido el generado entre particulares. Para ello los poderes públicos deben responder de forma planificada mediante programas de vigilancia e inspección ambiental y no únicamente tras las denuncias planteadas por las personas afectadas por ruidos, olores u otras afecciones.
- El Ararteko ha propuesto una serie de posibles mejoras del control ambiental que corresponde a los poderes públicos vascos. Dentro de esas medidas se plantea mantener un foro de encuentro entre las instituciones vascas con competencia en la protección del medio ambiente, y en colaboración con la Fiscalía del País Vasco, para mejorar la coordinación institucional en el control ambiental. Uno de los objetivos de estos encuentros sería cooperar en la aplicación del derecho ambiental y establecer protocolos y cauces de información para la adecuada detección, investigación y calificación de las actuaciones u omisiones que puedan resultar infracciones contra el medio ambiente.
- Otras de las medidas propuestas sería reforzar y consolidar la unidad de medio ambiente de la [Ertzaintza](#) e incrementar los mecanismos de participación ciudadana.
- La participación de las asociaciones ecologistas y medioambientales en los procedimientos administrativos forma parte de medidas para gobernanza medioambiental que recogen los derechos instrumentales al medio ambiente que derivan del Convenio de Aarhus. El Ararteko ha recomendado al [Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda](#) que resuelva la solicitud de inclusión de la población del lobo en el País Vasco en el catálogo vasco de especies amenazadas formalizada por una asociación. Para tomar esa decisión el Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda debe tenerse en cuenta el régimen de protección de esta especie recogido en el Convenio de Berna y en la Directiva Hábitats, las obligaciones de vigilancia

- y control que de ellos derivan, así como el actual estado de conservación de esta especie tanto en su área de distribución natural como a nivel local en el País Vasco.
- Otro de los pilares del Convenio de Aarhus, el derecho de acceso a la información medioambiental, debe continuar impulsándose de forma adecuada. El Ararteko considera fundamental que las administraciones públicas vascas tramiten y resuelvan las solicitudes de información ambiental de forma rápida, preferente y en el plazo de un mes previsto en la normativa que regula el derecho de acceso a la información medioambiental. En todos los casos, las administraciones deben comunicar al solicitante el acuse de recibo de su solicitud, así como la posible ampliación del plazo de un mes para contestar. De forma complementaria a esta obligación legal el Ararteko ha señalado la importancia de buscar fórmulas alternativas para hacer llegar esa información y favorecer el acceso a la información de las personas interesadas en temas ambientales.
 - Respecto a las obligaciones que derivan de la evaluación ambiental estratégica de los planes y programas recogidas en la [Directiva 2001/42/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de junio de 2001](#), cabe señalar que la tramitación de los planes de ordenación urbana, y sus modificaciones, deben seguir el procedimiento recogido en el artículo 6 de la vigente [Ley 21/2013, de 9 de diciembre, de evaluación ambiental](#). El Ararteko ha sugerido al Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda del Gobierno Vasco que, en el ámbito de sus competencias, promueva la adecuación de la normativa medio ambiental y urbanística de la comunidad autónoma del País Vasco a lo dispuesto en la Ley 21/2013, de 9 de diciembre, de evaluación ambiental respecto a las obligaciones de evaluación ambiental estratégica de los planes urbanísticos. Es conveniente recordar que es el órgano ambiental el competente para determinar si existen o no efectos significativos para el medio ambiente en aplicación de la normativa de evaluación ambiental estratégica.

Obras públicas, transportes e infraestructuras

7

1. El área en cifras

Este año se han gestionado en esta área un total de 81 expedientes de queja, cuya distribución por administraciones afectadas ha sido la siguiente:

- Administración foral 17
- Administración local 16
- Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)..... 12

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

- Obras públicas e infraestructuras 33
- Transportes 32
- Ejecución de obras 5
- Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo 5
- Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa 3
- Otros aspectos 2
- Expropiación forzosa 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
89	23	66	23	37	2	4

Como suele ser habitual las quejas tramitadas en el presente ejercicio corresponden principalmente a los ámbitos materiales del **transporte público** y al bloque de las **obras públicas**, en sus distintas facetas de ejecución de obras, redacción de proyectos de infraestructuras y su previsible ejecución. Así, en materia de infraestructuras destacan las quejas por la oposición de plataformas ciudadanas a la ejecución de proyectos públicos como la pasante del “Metro de

Donostialdea” y “Proyecto de construcción de la ampliación del tranvía de Vitoria-Gasteiz a la Universidad”.

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, habiendo sido aceptadas la gran mayoría de las recomendaciones tramitadas, según detallaremos en el apartado siguiente.

El **silencio administrativo** continúa como causa primera de intervención ante las administraciones públicas afectadas. Las personas se quejan de que no reciben respuesta alguna sobre los problemas que plantean o que la contestación que les trasladan es totalmente insuficiente ante las cuestiones que han expuesto a la Administración. Las administraciones públicas deben seguir realizando esfuerzos en facilitar una respuesta razonada sobre las intervenciones que pretenden desarrollar, explicando de forma pormenorizada los motivos por los que determinadas demandas no pueden ser atendidas, bien por su imposibilidad legal o por otras razones de interés público que deben detallar.

2. Quejas destacadas

En este apartado recogemos un resumen de las quejas más representativas que hemos tramitado y que son un reflejo de la actividad desplegada a lo largo del año, con especial referencia a las que han sido objeto de alguna recomendación o escrito conclusivo, según los epígrafes que a continuación detallamos.

2.1. Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo

Con frecuencia la falta de respuesta a la demanda de actuación que se solicita a una Administración Pública viene derivada o se justifica por los medios insuficientes o la total ausencia de los mismos para poder intervenir en el asunto expuesto. Esta situación se constata principalmente en los pequeños municipios en los que se alega la insuficiencia de los medios técnicos para atender las obligaciones y competencias que les corresponden. Las competencias a

ejercer resultan obligatorias y el cumplimiento de la legalidad también, por lo que estos municipios deben utilizar la asistencia a través de terceros (contratación de servicios), la asociación con otros para la prestación de servicios públicos o la realización de obras o la debida colaboración de otras administraciones, de conformidad con las previsiones legales.

Así, en los supuestos de tráfico en las vías urbanas, estacionamiento de vehículos y movilidad, cuando el municipio no dispone de policía local, ni de otros cuerpos auxiliares tales como alguaciles, etc., que puedan suplir en cierta manera estas actuaciones, situación que es habitual en los municipios pequeños, la solución debe pasar por solicitar el auxilio o colaboración, siendo de aplicación, a estos efectos, las previsiones del artículo 117.2 de la [Ley 4/1992, de 17 de julio](#), de Policía del País Vasco, que determina lo siguiente:

“Las entidades locales podrán solicitar del Departamento de Interior la asistencia de la Ertzaintza en aquellas funciones de naturaleza estrictamente policial que correspondan a los Cuerpos de Policía Local, así como en la ordenación y dirección de tráfico en las travesías urbanas, en los casos en que no dispongan de Cuerpo de Policía o, disponiendo de él, sus efectivos no alcancen a dar cobertura a la totalidad de los servicios de su competencia. En este último supuesto, la colaboración no podrá tener carácter permanente.”

Por otra parte, la dificultad técnica que puede subyacer en una solicitud no puede suponer que la Administración se abstenga de resolver lo interesado. Así lo determina el artículo 88.5 de la [Ley 39/2015, de 1 de octubre](#), del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPAC) al indicar que *“En ningún caso podrá la Administración abstenerse de resolver so pretexto de silencio, oscuridad o insuficiencia de los preceptos legales aplicables al caso,...”*. En tal sentido, el Ararteko dirigió una recomendación al [Ayuntamiento de Zierbena \(Resolución del Ararteko de 14 de septiembre de 2017\)](#) con relación a una denuncia por la falta de respuesta y actuación ante los problemas de estabilidad de una ladera que sustenta la vivienda de la persona que presentó la queja. La recomendación ha sido aceptada y consecuentemente el Ayuntamiento ha resuelto la solicitud, previa la emisión de los informes técnicos competentes sobre el estado del terreno y la estabilidad de la vivienda afectada.

2.2. Obras públicas e infraestructuras

En materia de **carreteras y caminos**, los vecinos afectados por los desperfectos en el acceso al barrio producidos por el aprovechamiento de saca de madera de los montes del entorno presentaron una queja por la disconformidad con la actuación municipal, al no haberse ejecutado la reparación con cargo a las empresas madereras.

El Ayuntamiento había devuelto las fianzas debido a que la recaudación en concepto de la tasa por aprovechamiento especial del dominio público alcanzaba con suficiencia a

hacer frente al coste de reparación previsto. La [Norma Foral 9/2005, de 16 de diciembre](#), de Haciendas Locales del Territorio Histórico de Bizkaia, determina en el artículo 25.5 que, cuando el aprovechamiento especial lleve aparejada la destrucción o deterioro del bien, el beneficiario, sin perjuicio del pago de la tasa a que hubiere lugar, estará obligado al reintegro del coste total de los respectivos gastos de reconstrucción o reparación, no pudiendo condonar ni total ni parcialmente estos reintegros. En consecuencia, la tasa por este aprovechamiento especial se establece en función del valor que tendría en el mercado la utilidad derivada de ese aprovechamiento si los bienes afectados no fueran de dominio público. Por el contrario, el aval responde por el deterioro que pueda sufrir el camino público como consecuencia del paso de los camiones para la saca de madera, siendo obligación de la empresa autorizada su reparación.

En materia de **infraestructuras ferroviarias** los vecinos lindantes a un paso a nivel en una línea perteneciente a [Euskal Trenbide Sarea](#) (ETS) expusieron que la ejecución de un nuevo paso a nivel en Asua solventó un problema de seguridad importante pero dejó a los vecinos de las viviendas próximas en peor situación que anteriormente, dado que para salir a la carretera no les queda otra opción que incorporarse dentro del propio paso a nivel que, además, dispone de poca visibilidad tanto en un sentido como en el otro de la carretera. ETS comunicó que la solución al problema se iba a ejecutar en breve plazo de tal forma que la salida de los vecinos se pueda realizar en condiciones adecuadas de seguridad.

Por otra parte, una plataforma vecinal contraria a la pasante del “Metro de Donostialdea” presentó una queja solicitando la paralización del proyecto y el impulso de un proceso de participación pública para decidir el modelo de transporte más adecuado para la ciudad. De conformidad con la información remitida por el Gobierno Vasco, en el procedimiento se habían seguido los trámites legalmente previstos de **participación ciudadana** con resolución de las alegaciones presentadas en el trámite de información pública e incluso la celebración de comparecencias y presentaciones a solicitud, entre otros, de los vecinos de distintos barrios interesados. El Ararteko concluyó su intervención al estimar que no se podía exigir al Gobierno Vasco la tramitación de un nuevo proceso de participación pública, al margen o distinto del legalmente previsto y ya finalizado.

La misma plataforma vecinal presentó otra queja dirigida a la [Diputación Foral de Gipuzkoa](#) por la desestimación de la petición para promover una iniciativa de **consulta popular** sobre la participación de la Diputación Foral de Gipuzkoa en la financiación de la pasante del “Metro de Donostialdea”. La controversia versaba sobre la aplicación de la [Norma Foral 1/2010 de participación ciudadana de Gipuzkoa](#). El Ararteko dirigió una recomendación ([Resolución del Ararteko de 11 de julio de 2017](#)) para que en el supuesto de que prevea volver a incorporar la inclusión de una partida en el proyecto de Presupuestos del Territorio Histórico de Gipuzkoa, o mediante la elaboración del correspondiente convenio de ejecución para colaborar con el Gobierno Vasco en la financiación del proyecto, dé la publicidad necesaria a estas previsiones de forma que las personas interesadas

en proponer un proceso participativo en esa fase puedan ejercer su derecho de forma efectiva. La Diputación Foral de Gipuzkoa ha aceptado esta recomendación.

En Vitoria-Gasteiz, una plataforma vecinal contraria a la ampliación del **tranvía** presentó una queja en la que expresó su disconformidad con la tramitación del “Proyecto de construcción de la ampliación del tranvía de Vitoria-Gasteiz a la Universidad”. Esta plataforma estimaba que la obra debía paralizarse a la vista de las irregularidades del procedimiento seguido por el Gobierno Vasco en la tramitación para la aprobación del proyecto y posterior ejecución de la obra.

El Ararteko concluyó su intervención mediante la [Resolución del Ararteko de 23 de noviembre de 2017](#). Una vez analizados de forma pormenorizada los puntos discrepantes sobre el procedimiento seguido, esta institución estimó que la tramitación del proyecto se había ajustado a la legalidad en los aspectos reseñados.

2.3. Patrimonio

La defensa del patrimonio público sigue siendo fuente de conflicto derivada de la apropiación indebida por los particulares del espacio público y la falta de reacción de la Administración para su recuperación, a pesar de los instrumentos expeditivos de que dispone para hacer valer sus derechos y el interés general.

Así, en la [Resolución del Ararteko de 28 de febrero de 2017](#), dirigida al [Ayuntamiento de Aramaio](#) se le recomienda que recupere la posesión de un espacio libre y un camino público parcialmente ocupados por un particular. La Administración está obligada a actuar con diligencia para garantizar el destino público de los bienes de su propiedad, removiendo los obstáculos que lo impidan para lo que debe utilizar todos los mecanismos y medios legales a su alcance. La recomendación ha sido aceptada.

En otras ocasiones, la reivindicación del carácter público de un espacio público debe decaer ante la ausencia total de pruebas sobre la titularidad pública. En todo caso, la Administración viene obligada a dar el trámite debido a este tipo de solicitudes, requiriendo a la persona interesada para que aporte los documentos o pruebas en defensa de su planteamiento, para el supuesto de que no exista constancia administrativa sobre el particular que se reclama y adoptando la correspondiente resolución una vez valoradas las pruebas disponibles.

2.4. Expropiación

Los terrenos necesarios para la ejecución de los proyectos de obras públicas, en ocasiones, se obtienen por mutuo acuerdo de las partes, siendo una práctica que resulta de interés tanto para la Administración porque le evita la conflictividad y acorta los plazos para la disponibilidad de los terrenos, como para los particulares que obtienen compromisos para actuaciones conexas al proyecto principal

o los términos en los que se ejecutará la reposición de la propiedad afectada. Este modo de actuar requiere, en todo caso, la constancia por escrito de lo pactado, estando ambas partes sujetas a cumplir los términos acordados.

En ocasiones las personas también cuestionan la idoneidad del trazado de un proyecto a ejecutar por las consecuencias que para la propiedad afectada representan, proponiendo alternativas que, a su juicio, resuelven mejor y con menor costo el proyecto a ejecutar, además de representar una menor afección para la persona interesada. En estos casos, la Administración tiene la obligación de identificar los motivos por los que entiende que la alternativa que ha aprobado es razonable y la más eficaz considerada en su conjunto, sin que dicha ponderación se deba circunscribir exclusivamente al coste económico del proyecto a ejecutar.

2.5. Transportes

En esta subárea de transportes, tal y como sucedió en el ejercicio anterior, en el presente año 2017 han sido recurrentes las quejas que inciden fundamentalmente en la prestación del servicio de transporte de viajeros por carretera, ya sean éstos servicios urbanos o interurbanos. Han sido varias las quejas recibidas con motivo de la utilización en varias líneas interurbanas de un modelo de autobús de plataforma baja, que dispone de un número de asientos insuficientes, lo que obliga a realizar trayectos de pie por corredores de altas velocidades.

A este respecto es preciso señalar que los vehículos referidos, destinados al transporte interurbano, conforme establece el Reglamento nº 107 de la Comisión Económica para Europa de las Naciones Unidas (CEPE), sobre disposiciones uniformes relativas a la homologación de vehículos de la categoría M2 o M3 por lo que respecta a sus características generales de construcción (2015/922) son de clase II, permitiendo el transporte de pasajeros de pie. Al producirse la homologación del vehículo, el número total de personas a transportar, tanto sentadas como de pie, es calculado en función de un serie de parámetros por la autoridad que realiza las homologaciones. Ese número viene identificado en la ficha técnica del vehículo, tal y como ocurre con la ficha técnica de cualquier otro vehículo, bien se dedique a servicio público o privado.

Por otra parte, el artículo 48.1.b) del Real Decreto 1428/2003, de 21 de noviembre, por el que se aprueba el [Reglamento General de Circulación](#) para la aplicación y desarrollo del texto articulado de la Ley sobre tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial, aprobado por el Real Decreto Legislativo 339/1990, de 2 de marzo, establece que: “En el supuesto de que en un autobús viajen pasajeros de pie porque así esté autorizado, la velocidad máxima, cualquiera que sea el tipo de vía fuera de poblado, será de 80 kilómetros por hora”. Las diputaciones forales consultadas han informado al Ararteko que este tipo de vehículos disponen de un limitador de velocidad a 80 km/h con el fin de dar cumplimiento con lo dispuesto en el citado Reglamento de Circulación.

También han sido varias las quejas recibidas en el Ararteko referidas a la supresión de paradas de autobús. Así, podemos señalar que varios usuarios y usuarias de la línea Bermeo-Mungia-Bilbao de la línea Bizkaibus A3527 solicitaron la intervención de esta institución con motivo de la eliminación y la disminución en el horario de uso de la parada de autobús de la línea, cercana a la Escuela de Idiomas y la residencia de personas mayores Egoitz Alaia de Bermeo, debido a las obras realizadas en la rotonda adyacente a la parada.

En el escrito se indicaba que tanto los trabajadores del polígono industrial cercano, estudiantes y profesores de la escuela de idiomas, así como los familiares y visitantes de las personas ingresadas en la residencia se veían obligadas a andar un trayecto que hasta la fecha realizaban en autobús y que, si bien se habían dirigido a la Diputación Foral de Bizkaia solicitando la restitución del servicio de la parada de autobús tal y como se venía realizando con anterioridad a la ejecución de la rotonda, no habían obtenido respuesta alguna al respecto.

En respuesta a la petición formulada por el Ararteko, el Departamento de Transportes y Urbanismo de la Diputación Foral de Bizkaia remitió un cumplido informe en el que explicaba, los criterios seguidos para la solución adoptada, con motivo de la puesta en funcionamiento de la variante de Bermeo, de suprimir la parada de Etxetxubarrri en determinados trayectos, tratando de conciliar los intereses de todas las personas usuarias de la línea de acuerdo con criterios de eficacia. Pudimos constatar que tras deliberar sobre dicho asunto, el Ayuntamiento de Bermeo reclamó de la Diputación Foral de Bizkaia que en las unidades que realizan el trayecto de la línea 3527 se incluyera de nuevo en su itinerario la parada de Etxetxubarrri. La citada Entidad Foral ha aceptado la demanda formulada habiéndose procedido a la restitución de la parada cuestionada.

Asimismo, varias vecinas de la comarca del Urola mostraban ante el Ararteko su disconformidad con la decisión adoptada por la Diputación Foral de Gipuzkoa sobre la supresión de la parada de Azkoitia en horario de 2:05h a 4:05 de la línea UK45G de Lurraldebus que cubre el trayecto entre Eibar-Zestoa. La supresión de dicha parada venía motivada por unos altercados que se habían producido el pasado abril, en el que unos jóvenes en estado de embriaguez habían roto los cristales del autobús y amenazado al conductor. Las personas que se habían dirigido a esta institución denunciaban sin paliativos los hechos acaecidos, pero venían a significar que con la decisión adoptada de suprimir dicha parada el resto de los usuarios y usuarias que con asiduidad y con absoluto respeto utilizan dicho medio de transporte resultaban manifiestamente perjudicados.

El Departamento de Movilidad y Ordenación del Territorio de la Diputación foral de Gipuzkoa informó de que los comportamientos violentos y agresivos, tanto en la parada como una vez en el interior del vehículo se venían repitiendo con frecuencia y que por ello ya se habían adoptado varias medidas con la policía municipal de Azkoitia, vigilando las paradas de autobús y los autobuses para garantizar la seguridad

de los viajeros y de los conductores. Sin embargo, visto que el problema en vez de disminuir parecía agravarse, el Departamento, tras consultarlo con el Ayuntamiento de Azkoitia, tomó la decisión, de forma razonada y proporcionada, de suprimir la parada, intentando generar el menor inconveniente posible a las personas usuarias.

Por otro lado, ha seguido siendo importante el número de quejas recibidas por problemas derivados de las tarjetas de transporte. Han sido varias las reclamaciones formuladas por haber realizado recargas con dinero metálico que no han quedado reflejadas en las tarjetas. En estos casos, es preciso señalar que resulta imprescindible la presentación de los correspondientes tickets para recuperar las cantidades utilizadas.

También son habituales las denuncias por no poder recuperar los saldos de las tarjetas tras su extravío. A estos efectos, hemos de señalar que las tarjetas generales son tarjetas monedero, multipersonales y transferibles entre distintas personas que permiten viajar con descuento. Por ello, al tratarse de tarjetas anónimas no es posible la recuperación del saldo de las mismas en caso de extravío. El justificante de la recarga realizada, en estos casos, no permite identificar una tarjeta anónima. No obstante lo anterior, es posible registrar las tarjetas que permiten recuperar el saldo en caso de extravío. En este sentido, desde las páginas web de las Entidades concernidas no sólo informan sobre las distintas modalidades de tarjetas existentes sino que además recomiendan el registro de las mismas.

Asimismo, hemos de referirnos a las quejas promovidas por los usuarios y usuarias de Metro Bilbao a raíz de la implantación de los nuevos billetes temporales y la supresión de los títulos mensuales que hasta ese momento habían estado en vigor. Para la modificación del sistema tarifario, CTB ha seguido el procedimiento legal establecido al efecto, habiendo sido aprobada inicialmente por el Consejo General del CTB con fecha 19 de diciembre de 2016, publicándose la aprobación inicial tanto de la Ordenanza reguladora de la tarjeta Barik como de la ordenanza fiscal en el BOB nº 245 de 27 de diciembre de 2016. Las ordenanzas estuvieron expuestas al público el periodo de tiempo preceptivo, plazo en el que no se recibió ninguna alegación por lo que fueron aprobadas definitivamente y publicadas en el BOB nº 39 de 24 de febrero de 2017. Las nuevas tarifas entraron en vigor el 8 de marzo de 2017.

Finalmente, un aspecto en el que el Ararteko ha intervenido este año es el correspondiente al Transporte Público Urbano e Interurbano de Viajeros en Automóviles de Turismo (taxis). Por una parte, se solicitó a la Diputación Foral de Álava la revisión de una autorización de transmisión de una tarjeta de transporte y la mejora del procedimiento general en su concesión ([Resolución del Ararteko de 22 de diciembre de 2016](#)). La problemática suscitada con esta queja también fue planteada en el Ayuntamiento de Peñacerrada ([Resolución del Ararteko de 7 de marzo de 2017](#)). Las recomendaciones han sido aceptadas en el sentido de que, de conformidad con las previsiones de la [Ley 2/2000, de 29 de junio](#), de Transporte Público Urbano e Interurbano de Viajeros en

Automóviles de Turismo y el [Decreto 243/2002, de 15 de octubre](#), por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de esa Ley, las autorizaciones de transporte van ligadas a la existencia de la licencia municipal, que es única por conductor con vehículo autorizado que debe ejercer por sí mismo la actividad.

3. Valoración del estado de los derechos ciudadanos

Los derechos ciudadanos se plasman y concretan, en la práctica de las relaciones que las personas mantienen con la Administración, en el derecho a que la actividad administrativa se sujete a los principios de eficacia, seguridad jurídica y legalidad. El instrumento nuclear que vehiculiza las garantías básicas para la ciudadanía es la regulación del procedimiento administrativo contenida en la [Ley 39/2015, de 1 de octubre](#), del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas –LPAC. En dicho contexto, siguen existiendo carencias importantes por la inactividad administrativa y el recurso al **silencio administrativo**. No podemos dejar de insistir en que las personas tienen derecho a recibir una respuesta sobre las demandas que plantean ante la Administración y esa respuesta tiene que ser motivada, emitida por el órgano competente y notificada con las formalidades que la Ley exige. El cumplimiento de las formalidades que demanda el procedimiento administrativo es la garantía del efectivo ejercicio de los derechos ciudadanos.

En materia de **participación ciudadana**, el Ararteko debe incidir en la importancia de que cualquiera que sea el instrumento o mecanismo que se ponga en marcha para involucrar de forma activa a la ciudadanía, los resultados de la participación ciudadana deben insertarse en el procedimiento administrativo de la toma de decisiones, con el fin de incorporar toda la riqueza de los intereses y expectativas sociales en la adopción de las decisiones que competen a la Administración.

En el ámbito municipal, al igual que ya se mencionó en la memoria del año anterior, la [Ley 2/2016, de 7 de abril](#), de Instituciones Locales de Euskadi, expresamente regula la **participación ciudadana** en la identificación de compromisos de gasto público en los presupuestos municipales. Así, el artículo 79.1 señala que las entidades locales llevarán a cabo procesos deliberativos para definir decisiones o aspectos puntuales de gasto para los presupuestos. Esta previsión se está utilizando a nivel municipal para determinar y priorizar las obras a ejecutar o las necesidades de servicios a cubrir, en función de la disponibilidad presupuestaria prevista para cada ejercicio. Ante las necesidades que tienen los municipios y los recursos económicos que siempre resultan escasos para hacerles frente, parece una buena práctica discutir y planificar con los vecinos y las vecinas el orden de prioridades de las actuaciones según el presupuesto disponible.

En la misma línea indicada, son constantes las quejas ante los problemas de conservación y mantenimiento de los **servicios públicos básicos**, tales como el alumbrado público, el abastecimiento de agua, etc. A estos efectos, resulta conveniente el establecimiento de una planificación suficiente que permita conocer con antelación las acciones previstas y los criterios para su priorización. Esta valiosa información permite facilitar en cada momento la información precisa y razonada a las personas afectadas, lo que redundará en una gestión más abierta y transparente.

Aunque en ocasiones los afectados puedan discrepar del resultado de la implantación de un proyecto, la necesidad de adecuarse a nuevas regulaciones plantea límites que la Administración debe respetar. Así sucede, por ejemplo, en el servicio de alumbrado público, cuando determinadas mejoras representan a juicio de las personas afectadas una disminución de la iluminación de los espacios públicos. Ante la escasez de recursos naturales, se plantea la necesidad de mejorar la eficiencia energética en instalaciones de alumbrado exterior y, en tal sentido, el Reglamento que lo regula ([Real Decreto 1890/2008, de 14 de noviembre](#)) pretende, entre otros objetivos, combatir el uso irracional de la energía y la contaminación lumínica que suponen un impacto negativo sobre el medio ambiente, lo que determina la adopción de diversas medidas técnicas para incidir en la eficiencia y ahorro energético del alumbrado exterior.

En materia de ejecución de **infraestructuras y obras públicas** las quejas tramitadas siguen incidiendo en las consecuencias que para los particulares directamente afectados causan las obras durante su ejecución, con especial referencia a aquellos vecinos que se consideran negativamente afectados por la implantación de un proyecto que, sin embargo, supone una mejora con carácter general. Esta situación se suscita en ocasiones en los proyectos de mejora de carreteras que, con el fin de optimizar la seguridad y reducir la accidentalidad, implantan una reordenación que obliga a algunos usuarios a recorrer mayores distancias para acceder a los ramales desde la carretera principal. En estos casos, es exigible a la Administración que adopte las medidas razonables que minimicen las afecciones para las personas usuarias.

Para la ejecución de grandes proyectos de infraestructuras, la fase de estudio y planificación de las distintas alternativas posibles para un trazado concreto resulta fundamental, no sólo porque legalmente así esté previsto sino también porque ello debe permitir a la ciudadanía el conocimiento y contraste de las previsiones públicas. Señalado lo cual, no es posible obviar en este tema que la potestad de planificación, primero, y de ejecución, después, tienen ambas un amplio componente de discrecionalidad en las soluciones y alternativas que se implantan por el que tiene la potestad y competencia para llevarlas a cabo, de tal forma que, salvo que exista una clara desviación de poder o arbitrariedad en la decisión, el cuestionamiento de la solución adoptada no puede prosperar.

En materia de **transportes públicos**, cabe resaltar que se siguen dando pasos en la armonización de los distintos

medios tarifarios mediante un sistema de pago integrado y una tarificación y zonificación común que permite un mismo coste para los trayectos realizados en diferentes medios de transporte, todo lo cual es positivo para la ciudadanía como usuaria del sistema. El avance en la integración de los sistemas de transporte y su coordinación a través de las autoridades de transporte de cada uno de los Territorios Históricos es un hecho relevante, al igual que la ampliación del sistema de pago con tarjeta para otros servicios no dependientes de las autoridades de transporte territoriales, como las líneas ferroviarias de Eusko Tren y los tranvías de Bilbao y Vitoria-Gasteiz.

En todo caso, hay un amplio margen de mejora en la integración de los distintos sistemas de transporte, tanto en la coordinación dentro de cada territorio histórico como a nivel supra-territorial. Tal como se observa por las quejas recibidas a lo largo del año, el diseño de títulos comunes y la integración tarifaria de todos los medios de transporte, indistintamente de la titularidad y ámbito del servicio, es una demanda creciente, causando perplejidad y confusión en las personas usuarias los distintos tratamientos y reglas de utilización incluso para medios de transportes pertenecientes al mismo ente público que al ser operados por gestores diferentes disponen de una regulación dispar en temas tan importantes como los transbordos.

Ordenación de la actividad económica

8

1. El área en cifras

En el año 2017 se han recibido 44 quejas en este área, lo que supone el 1,65% del total de las quejas 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)..... 14
- Administración foral..... 1

Si atendemos a las subáreas:

- Entidades financieras y aseguradoras..... 17
- Comercio, turismo y consumo..... 10
- Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo..... 7
- Agricultura, ganadería, pesca e industria..... 4
- Servicios de suministro de energía (electricidad y gas)..... 4
- Servicios de telefonía..... 2

TOTAL	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
30	13	17	8	4	2	3

2. Quejas destacadas

2.1. Agricultura, ganadería, pesca e industria

Una persona se dirige al Ararteko mostrando su disconformidad por la falta de adjudicación de un pantalán en el puerto de Getaria. El interesado manifestaba que era pescador profesional y que tenía una pequeña embarcación en el puerto de Getaria. Al respecto señalaba que había encargado que

el 9 de febrero de 2015 solicitó una plaza de atraque en el pantalán interior del puerto, petición dirigida al Secretario de la Cofradía de pescadores de Getaria.

Señalaba que había transcurrido más de un año y 10 meses desde que formulara dicha solicitud y que hasta la fecha no había obtenido respuesta alguna. El Ararteko solicitó la colaboración del [Departamento de Desarrollo Económico e Infraestructuras](#) del Gobierno Vasco con el fin de conocer y contrastar las posibilidades de atender la solicitud del interesado.

La Dirección de Pesca y Acuicultura del citado departamento comunicó al Ararteko que se habían puesto en contacto con la Cofradía de Pescadores “Elkano” de Getaria, y que desde dicha Entidad habían informado de que el motivo de la falta de asignación de un amarre para esta embarcación se debía a la no existencia, durante el periodo de tiempo transcurrido, de amarres libres de ocupación y que pudieran destinarse al mismo, ocupando dicha embarcación, por su carácter profesional, una posición preferencial sobre el resto, para la asignación de amarre una vez quedara liberada una plaza.

En todo caso, la Dirección de Pesca y Acuicultura, como órgano obligado a tutelar y velar por el buen funcionamiento de las Cofradías de Pescadores, se comprometió a realizar las gestiones necesarias para que en el plazo más breve posible la pretensión de amarre solicitada pudiera tener una respuesta satisfactoria.

Por otra parte, hemos de significar que han sido recurrentes las quejas recibidas mostrando su disconformidad con la normativa reguladora (Norma UNE 60670-6) de las instalaciones receptoras de gas, en cuanto a que las distancias que determina dicha norma para la colocación de las salidas de humos de las calderas en las terrazas no evitan las molestias que generan a los vecinos y vecinas colindantes a la instalación.

La Norma UNE 60670-6 contempla para la salida de humos a fachada, en el supuesto de terraza, balcón o galería techados y abiertos al exterior –donde habitualmente se instalan las calderas de uso individual– dos alternativas: que el tubo se prolongue hasta el límite del techo del balcón, o bien que el extremo del tubo que quede a ras de la fachada, en cuyo caso debe separarse, al menos, 30 cm. del techo del balcón superior.

En los supuestos analizados por el Ararteko la ubicación de las instalaciones de caldera, tras las comprobaciones efectuadas por los servicios técnicos del Departamento de Desarrollo Económico y Competitividad del Gobierno Vasco, cumplían con la normativa citada.

La adaptación de otra alternativa que pudiera producir menores molestias y que la conducción de humos de las calderas hasta el tejado se realizara por un nuevo conducto, debería adoptarse por acuerdo de la Comunidad. Sin embargo, al estar dicha medida afectada por una normativa de carácter básico, solo se puede sugerir por parte de la Administración con carácter de recomendación.

2.2. Comercio, Turismo y Consumo

Como en años anteriores, sigue siendo una constante la recepción de quejas sobre actuaciones de empresas privadas, cuestiones en las que esta institución no puede intervenir por no hallarse implicada una Administración Pública Vasca.

Con carácter general, además de facilitarles cuanta información se ha considerado de interés en relación con la cuestión concreta planteada, desde el Ararteko se ha trasladado a las personas promotoras la información de que son las Oficinas Municipales de Información al Consumidor y Kontsumobide las encargadas de tramitar las quejas de estas características y que, por imperativo legal, la capacidad de intervención se limita a analizar la adecuación de las actuaciones denunciadas al ordenamiento jurídico.

Las quejas tramitadas, como en años anteriores, han tenido por objeto, fundamentalmente, la disconformidad de las personas interesadas con el procedimiento y el archivo de las que en materia de consumo y turismo se promueven ante Kontsumobide, al no constatarse la existencia de una infracción administrativa.

Así, a modo de ejemplo, destacamos la queja formulada por una persona que había comprado una chamarra en un establecimiento comercial de Bilbao y que ante el intento de devolverla, porque había cambiado de opinión respecto a la compra y que le dieran un vale por la cantidad que había abonado por la prenda, no lo había conseguido.

Del análisis de la documentación que la interesada envió a esta institución se desprendía que tras presentar su reclamación en Kontsumobide, el instituto no había apreciado la existencia de una infracción administrativa en la actuación del comercio porque *“la posibilidad de devolver un producto cuando su funcionamiento sea correcto y no presente ninguna falta de conformidad viene recogida en la ley exclusivamente para los contratos definidos como celebrados a distancia y fuera del establecimiento comercial. En todos los demás casos, la norma es la no aceptación de devoluciones, por lo que queda a criterio de cada establecimiento tanto la posibilidad de admitirlas, como la forma en la que se hayan de llevar a cabo (vale, dinero en metálico, otro producto, etc...); éstas condiciones serán las que se anuncien bien en*

carteles en el propio establecimiento, bien el de los tiques de caja”.

Esta institución realizó el análisis de este pronunciamiento de Kontsumobide, con el que la interesada estaba disconforme, en el marco de las previsiones del [Real Decreto 1/2007, de 16 de noviembre](#), por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, cuyos artículos 118, 119 y 120, disponen que si el producto no fuera conforme con el contrato, el consumidor y usuario podrá optar entre exigir la reparación o la sustitución del producto, salvo que una de estas dos opciones resulte objetivamente imposible o desproporcionada. Es decir, desde el momento en que el consumidor y usuario comunique al vendedor la opción elegida, ambas partes habrán de atenerse a ella.

Sin embargo, la normativa no indica nada con relación a los reembolsos por cambio de opinión en la compra, por lo que queda exclusivamente en función de aquello que el comerciante haya ofrecido de manera voluntaria. Eso sí, si existe esta oferta de manera pública –por ejemplo, mediante publicidad– el comercio queda vinculado y debe cumplir con lo que ha transmitido al comprador.

Por tanto, las personas consumidores únicamente pueden exigir las devoluciones por este motivo cuando han sido ofrecido voluntariamente por el vendedor, circunstancia que no se había producido en el caso que nos ocupa, en el que la propia reclamante reconocía que en el establecimiento no había ningún anuncio en este sentido; motivo por el cual, el Ararteko no estaba en condiciones de poder realizar actuaciones sobre la cuestión planteada en la queja y procedió al archivo de la misma.

Por otra parte, hemos de señalar que la Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción-FACUA acudió al Ararteko en nombre y representación de varias personas asociadas.

En el escrito enviado a esta institución, la asociación refería y acreditaba que mediante diferentes escritos había solicitado ante Kontsumobide el inicio de un procedimiento sancionador contra el grupo empresarial Volkswagen-Audi España SA, por vulneración de los derechos económicos y sociales y del derecho a la información, conforme a los apartados a) c) y l) del artículo 49, del Real Decreto 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, y otras leyes complementarias.

Tanto la asociación como los interesados aseguraban que, a pesar de que había transcurrido más de un año desde que se había presentado la solicitud, aún no se había obtenido una respuesta.

En el momento en el que el Ararteko se interesó por el asunto ante [Kontsumobide](#), dicha Entidad informó a esta institución de que se habían recibido un total de 192 reclamaciones y todas habían sido ya cerradas y comunicadas a las personas consumidoras y, por ello, al considerar que el problema planteado se había solucionado, el Ararteko dio por concluida su intervención en la queja.

2.3. Entidades financieras y aseguradoras

A lo largo de 2017 algunos ciudadanos han trasladado también a la institución del Ararteko su disconformidad con determinadas prácticas bancarias y con algunas decisiones de sus compañías aseguradoras.

No corresponde a la institución del Ararteko, el control de la actuación de las entidades financieras ni de las compañías aseguradoras. No obstante, ante la recepción de estas quejas y consultas se intenta orientar a sus promotores e informarles acerca de las vías de reclamación que se encuentran a su disposición, de cara a encauzar la solución del problema que les afecta.

En nuestro ordenamiento jurídico, compete a los tribunales de justicia el enjuiciamiento de la actividad de las empresas privadas, para establecer luego sus consecuencias. Sin embargo, la posibilidad de promover una demanda ante los órganos de la jurisdicción civil no es la única vía de actuación que pueden utilizar las personas consumidoras y usuarias de productos bancarios y seguros. Estas personas, asimismo, pueden acudir a las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) y a [Kontsumobide](#) donde se les informa de cuáles son los derechos que les asisten como personas consumidoras y usuarias y de las obligaciones que les incumben.

Asimismo, se ha de tener presente que tanto las entidades bancarias como las compañías aseguradoras cuentan con un servicio de reclamación interno especializado, 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 Economía, Industria y Competitividad](#).

Estos procedimientos tienen naturaleza extrajudicial y son gratuitos para las personas promotoras. Ahora bien, no abordan todas las problemáticas que se pueden suscitar entre las partes en estos ámbitos de la actividad económica.

Las personas consumidoras y usuarias de productos bancarios que se han dirigido al Ararteko en 2017 han trasladado a la institución su desacuerdo con la adquisición del Banco Popular por parte del Banco Santander por un importe de 1 €, por cuanto esta operación no sólo ha supuesto que hayan visto frustradas sus expectativas de inversión, sino también la pérdida de sus ahorros, dada la condición de accionistas en el Banco Popular que tenían las personas afectadas.

Asimismo, han manifestado su interés en conocer en qué supuestos se han declarado abusivas las cláusulas suelo y cómo debían de actuar para recuperar las cuantías abonadas en exceso. Igualmente, han solicitado información sobre la restitución de los gastos derivados de la constitución de la hipoteca, que puede afectar a las facturas de Notaría y Registro de la Propiedad, el abono de las cantidades pagadas en concepto de Impuesto de Actos Jurídicos Documentados y los gastos de gestoría y de tasación del inmueble, si hubiesen sido impuestos por la entidad de crédito.

En todo caso, en relación con las cláusulas suelo conviene aclarar que en la legislación bancaria española esta estipulación es válida en los contratos de préstamo hipotecario. Ahora bien, su incorporación requiere el cumplimiento de unas obligaciones de transparencia y difusión de la información relevante que incumben a la entidad bancaria. Este carácter de información relevante en el contrato se reconoce a estas cláusulas y por ello, el cliente debe conocerlas, tomarlas en consideración y valorarlas antes de la contratación. La imposición de esta cláusula en los contratos sin la debida transparencia y claridad, ha determinado que los tribunales las hayan declarado abusivas y, en consecuencia, nulas.

La declaración judicial del carácter abusivo de una cláusula debe tener como consecuencia el restablecimiento de la situación en la que se hubiese encontrado el consumidor de no haber existido dicha cláusula, por lo que la restitución de las cantidades que se hayan abonado indebidamente a la entidad bancaria, sobre la base de la cláusula suelo, se ha de retrotraer al inicio del contrato de préstamo.

Asimismo, se ha expresado ante la institución el desacuerdo de algunos clientes bancarios con el ofrecimiento sólo de condiciones más favorables en los préstamos hipotecarios cuando junto con el préstamo hipotecario se suscriben seguros por daños y de vida asociados a la adquisición de la vivienda.

Por último, se han de destacar las reclamaciones relativas al funcionamiento de las Entidades de Previsión Social Voluntaria (EPSV). Se ha de tener presente que el [Departamento de Hacienda y Economía del Gobierno Vasco](#) tiene reconocidas algunas facultades de fiscalización sobre las EPSV. Estas resoluciones en la medida en que provienen de un órgano de la administración de la CAV son susceptibles de análisis por el Ararteko.

Las EPSV nacieron con el objeto de complementar las pensiones públicas que ofrece la Seguridad Social, fundamentalmente, en los casos de jubilación, invalidez y fallecimiento.

El derecho que tienen las personas asociadas y beneficiarias en una EPSV es el derecho a percibir la prestación que les corresponda, en función del hecho causante y de acuerdo con lo regulado en los Estatutos y el Reglamento de la EPSV de la que forman parte.

En este sentido, se ha de tener presente que la legislación que regula las EPSV habilita a estas EPSV para que en sus Estatutos y en su Reglamento interno puedan establecer aquellas concretas contingencias (dentro de los límites que fija la Ley reguladora de las EPSV) que permiten otorgar prestaciones a los socios y a las personas beneficiarias.

Esto es, en principio, los Reglamentos de Prestación de cada plan son los que determinan cómo y cuándo es posible hacer efectivos los derechos económicos y por tanto, si el reembolso de los derechos acumulados en la EPSV, se puede realizar en la modalidad de pago único o no. La obtención de la prestación mediante una renta periódica o en

forma de capital, a través de un único pago, no suele resultar indiferente para las personas beneficiarias, por lo, suscita controversia. Este problema se ha trasladado a la institución del Ararteko en 2017 por el titular de una EPSV.

2.4. Energía

El Ararteko ha recibido una consulta de una persona que ha acudido a la empresa de servicios eléctricos comercializadora del último recurso para solicitar el bono social previsto en el Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, en su condición de familia numerosa.

En su queja manifiesta que la empresa, además de pedirle el justificante del libro de familia numerosa, también le exige la presentación de la declaración del impuesto de la renta de las personas físicas de todos los miembros de la unidad familiar. Considera que la presentación de esa documentación, que incluye datos personales que afectan a su capacidad de renta, es desproporcionada para el caso de su solicitud para la categoría de consumidor vulnerable. Esa información únicamente resultaría relevante y exigible en el caso de los consumidores vulnerables severos, no siendo ese el objeto de su solicitud.

El [Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre](#), por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica y la posterior [Orden ETU/943/2017, de 6 de octubre](#), definen la figura del consumidor vulnerable y los requisitos que debe cumplir y acreditar, en función de características sociales, de consumo y nivel de renta, para solicitar el bono social.

Esta normativa establece que en el caso de las familias numerosas la comprobación de la capacidad de renta se llevará a cabo únicamente “a los efectos de la comprobación de los requisitos para ser vulnerable severo”.

Respecto a esta cuestión hay que señalar el principio de calidad de los datos que recoge la [Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre](#), de Protección de Datos de Carácter Personal. Conforme con este principio los datos de carácter personal sólo se podrán recoger para su tratamiento cuando sean adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con el ámbito y las finalidades determinadas, explícitas y legítimas para las que se hayan obtenido.

Por lo tanto, en opinión del Ararteko, la acreditación del cumplimiento de los requisitos de renta solo resultaría exigible para las familias numerosas que expresamente soliciten el bono social con la categoría de vulnerable severo y no para el resto de familias que soliciten el bono como consumidores vulnerables.

3. Contexto normativo y social

Contexto normativo

En el **ámbito financiero**, en la medida que abordan problemáticas que en algún momento se han expuesto ante la institución del Ararteko, se menciona la publicación, a principios de 2017, del [Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero](#), de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo, que nace, al menos, con la reconocida vocación de evitar el previsible incremento en la litigiosidad que se iba a derivar de la jurisprudencia en materia de cláusulas suelo.

Este Real Decreto-ley articula un procedimiento de solución extrajudicial, previo a la interposición de la demanda judicial, sin coste y de carácter voluntario para el consumidor e imperativo para las entidades de crédito, cuya finalidad, en principio, es facilitar la devolución de las cantidades indebidamente satisfechas por el consumidor a las entidades de crédito, en aplicación de determinadas cláusulas suelo contenidas en los contratos de préstamo o crédito garantizados con hipoteca inmobiliaria.

La norma concreta un plazo máximo de tres meses desde la presentación de la reclamación para que el consumidor y la entidad bancaria lleguen a un acuerdo en cuanto a la cuantía de la devolución y para que ésta se haga efectiva.

La incidencia real de este procedimiento en la reducción de la litigiosidad no parece que haya sido muy significativa. En todo caso, se ha de indicar que algunos autores y prácticos del derecho se han mostrado muy críticos con este procedimiento transaccional, en el que el consumidor interviene sin asistencia letrada, porque consideran que nada nuevo añadía a los mecanismos ya existentes de recurso al Servicio de Atención al Cliente, que pasa a denominarse “sistema de reclamación previa” y porque no ha reforzado la posición siempre más vulnerable del consumidor ante la entidad bancaria.

Asimismo, se ha publicado el [Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre](#), de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones, que traspone la Directiva 2014/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, sobre la comparabilidad de las comisiones conexas a las cuentas de pago, el traslado de cuentas de pago y el acceso a cuentas de pago básicas.

Un objetivo de esta norma es garantizar la inclusión financiera, mediante el reconocimiento de un derecho universal de acceso a una cuenta de pago básica. Asimismo, se pretende mejorar la transparencia y comparabilidad de las comisiones aplicadas a las cuentas de pago, y facilitar el traslado de cuentas de pago, lo que, en última instancia, debería permitir a los clientes comparar productos más fácilmente y beneficiarse de las ventajas que ofrece un mercado interior en el ámbito de los servicios financieros.

En 2017 han sido numerosas las resoluciones de los órganos judiciales, tanto nacionales como europeos, que se han pronunciado sobre las prácticas bancarias que habían denunciado las personas consumidoras y usuarias.

Destacamos, sin ninguna pretensión exhaustiva, tres de ellas, por cuanto abordan problemáticas que las y los ciudadanos vascos nos han expuesto durante estos últimos años de crisis.

La [sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea \(Sala Segunda\) de 20 de septiembre de 2017](#) que aclara que la cláusula contractual, incluida en un contrato de préstamo, que no ha sido negociada individualmente y que regula que el préstamo debe reembolsarse en una divisa extranjera, regula una prestación esencial del contrato y por tanto, constituye el objeto principal del contrato. En consecuencia, la cláusula no podrá considerarse abusiva, si se encuentra redactada de forma clara y comprensible.

El análisis de la transparencia de la cláusula trasciende el plano formal y gramatical y ha de permitir que un consumidor medio, normalmente informado y razonablemente atento y perspicaz, pueda no sólo conocer la posibilidad de apreciación o de depreciación de la divisa extranjera en la que contrató el préstamo, sino también valorar las consecuencias económicas, potencialmente significativas, de dicha cláusula sobre sus obligaciones financieras.

La apreciación del carácter abusivo de una cláusula contractual corresponde realizarla al juez nacional, quien ha de atender a las circunstancias del momento en el que se celebró el contrato y quien ha de tomar en consideración experiencia y los conocimientos del profesional.

Un supuesto similar ha sido analizado por el Tribunal Supremo, [Sala de lo Civil, en su sentencia de 15 de noviembre de 2017](#), en la que ha declarado la nulidad parcial del préstamo y ha eliminado las referencias a la denominación en divisas del préstamo, que queda como un préstamo concedido en euros y amortizado en euros. El TS ha defendido que la nulidad total del contrato supondría un serio perjuicio para el consumidor, que se vería obligado a devolver de una sola vez la totalidad del capital pendiente de amortizar.

El fallo sostiene que el hecho de que los préstamos multidivisa estén excluidos de la normativa MiFID no significa que no sean un producto complejo a efectos del control de transparencia y que la falta de transparencia de las cláusulas multidivisa en el momento de la contratación del préstamo ha generado para los prestatarios un grave desequilibrio, en contra de las exigencias de la buena fe, puesto que los prestatarios ignoraban los graves riesgos que entrañaba la contratación del préstamo y no pudieron comparar la oferta del préstamo hipotecario multidivisa con las de otros préstamos, lo que ha agravado su situación económica y jurídica. Asimismo, el TS ha defendido que la posibilidad de cambio de divisa prevista en el contrato, aunque supone un cierto mecanismo de limitación del riesgo de fluctuación en los casos de previsible apreciación de la divisa en un futuro próximo, no elimina los riesgos ni dispensa al banco de sus obligaciones de transparencia en la información

precontractual que facilite a sus potenciales clientes y en la redacción de las cláusulas del préstamo hipotecario.

Recientemente se ha dado a conocer que el Pleno de la Sala Primera, de lo Civil, del Tribunal Supremo ha estimado el recurso de casación interpuesto por la entidad bancaria Kutxabank contra una sentencia de la Audiencia Provincial de Álava que había declarado nula la cláusula de interés de un préstamo hipotecario por estar referenciada al Índice de Referencia de Préstamos Hipotecarios (IRPH).

En esta [sentencia de 14 de diciembre de 2017](#), el TS considera que la mera referenciación a un tipo oficial como es el IRPH no implica ni falta de transparencia, ni abusividad.

Es de destacar que esta sentencia recoge un voto particular, suscrito por tres magistrados, que defiende que la aplicación del control de transparencia debía haber comportado la declaración de abusividad de la cláusula predispuesta y en consecuencia, que el índice de referencia que resultaría aplicable sería el Euribor.

“En efecto, dada la complejidad del índice de referencia IRPH- Entidades para la comprensibilidad del consumidor medio, los conocimientos y experiencia del profesional y las circunstancias concurrentes en el momento de la celebración del contrato, éste debió realizar el plus de información que le era exigible acerca del alcance y funcionamiento concreto que dicho índice comportaba para las obligaciones financieras que iba a asumir el consumidor.

Dicha información no se supe con la mera referencia del índice, o su reconducción hacia conceptos más amplios y, a su vez, genéricos o simplemente descriptivos, sino que requiere explicar la peculiaridad de la configuración de éste índice respecto de otros posibles índices de aplicación, y el funcionamiento concreto de su mecanismo de aplicación, en especial los escenarios anteriores acerca de cómo había evolucionado dicho índice y su comportamiento razonablemente previsible en el momento de la contratación. El consumidor medio puede conocer que, al igual que el interés variable, los índices de referencia pueden fluctuar. Pero no necesariamente puede conocer, sin la información adecuada, que no todos los índices fluctúan de igual forma a tenor de su configuración, ni tampoco su previsible comportamiento sin los escenarios de variación que se hayan producido. Información, junto a otra posible, que el profesional no suministró al consumidor pese a disponer de la misma. En particular, que desde su aplicación, el IRPH- Entidades se ha mantenido en valores superiores a otros índices más usuales y conocidos por el consumidor medio, caso del Euribor.”

Indicadores energéticos y cambio climático

Respecto al seguimiento de esos indicadores hay que señalar que las [emisiones de gases de efecto invernadero](#) han experimentado en el año 2015 **un aumento del 1%** respecto

al año anterior, situándose, en valores absolutos, en 19,4 millones de toneladas frente a los 19,1 millones inventariados del año 2014. Desde el año base de Kioto 1990 hasta el año 2015, las **emisiones de GEI en Euskadi han descendido cerca de un 9%** (un 24% considerando como referencia de año base el 2005).

Por otra parte, conforme con los **datos energéticos** presentados por el **Ente Vasco de la Energía EVE**, la **cuota de renovables en el consumo final de energía** en el año 2016 fue del 7,6% (14,3% si se incluye el origen renovable de la electricidad importada). El aprovechamiento de energía renovable en el año 2016 fue de 19.596 Terajulios (TJ) (aproximadamente 468 Ktep), cantidad de la que la biomasa constituye un 66,5%, los biocarburantes el 15,1%, la hidroeléctrica un 6,2%, la eólica 6,1%, al igual que la energía solar térmica, aerotermia y geotermia

En cuanto al ahorro energético hay que señalar que el **consumo final de energía** en el 2016 ha descendido **un 1%** situándose en 260.977 TJ (aproximadamente 6.253 ktep).

El consumo de energía en el **transporte**, que representa el 40,2% del consumo final, creció en 2016 un 4,6% alcanzando un valor de 84.274 TJ (2.012,8 Ktep aproximadamente). El 95,7% de la energía consumida en el transporte son derivados del petróleo. El consumo en el transporte supera por primera vez a la industria (39,1%) en la participación del total.

El consumo de energía en el sector residencial en el año 2016 fue de 22.338 TJ (533,5 Ktep aproximadamente), lo que supone un descenso en el último año del 7,7%, representando el 10,7% del consumo final.

La **intensidad energética final** en Euskadi en 2016 es un 13 % mejor que la del año 2008 en términos de energía consumida por unidad de PIB. Respecto al año 2015, la mejora es de 3 puntos gracias al crecimiento del 3% del PIB con un ligero descenso del consumo final de energía.

El **coste de la energía** consumida en las viviendas ha sido de 369 € por ciudadano y 906,4 € por hogar, lo que suponen un descenso del 12,3% y 12,6% respecto al año anterior.

4. Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

Jornada transfronteriza sobre la pobreza energética

El Ararteko y el Ayuntamiento de Irun han celebrado el 26 de octubre de 2017 en Ficoba (Irun) una jornada transfronteriza de análisis y debate sobre “La pobreza energética en Euskadi: medidas y buenas prácticas”.

El objetivo de la jornada fue profundizar en el conocimiento del fenómeno de la pobreza energética, propiciar un espacio para presentar y debatir en torno a las diferentes medidas

y experiencias que se están adoptando para dar respuesta a esta problemática y favorecer la cooperación interinstitucional en este ámbito. Para ello varios ponentes se pronunciaron sobre la responsabilidad de las empresas ante la sociedad frente al fenómeno de la pobreza energética, las medidas dirigidas a la protección del consumidor energético más vulnerable en el ámbito de intervención de los poderes públicos vascos y otras medidas directas o propuestas para paliar los efectos de la pobreza energética.

Ya el pasado año, la institución del Ararteko consideró oportuno llevar a cabo una profunda reflexión para favorecer el conocimiento y la prevención de la pobreza energética en nuestra comunidad. Con ese objetivo presentó la recomendación general *Bases para el debate social sobre la pobreza energética en Euskadi*. En la recomendación, el Ararteko planteaba a las administraciones vascas una serie de propuestas para que añadan a las políticas públicas e iniciativas sociales ya existentes el objetivo de reducir y paliar los efectos de este fenómeno que afecta a miles de ciudadanos y ciudadanas de nuestra comunidad.

Informe extraordinario sobre la transición del País Vasco a un modelo energético sostenible y bajo en carbono

El Ararteko ha continuado en 2017 el proceso de elaboración de un informe extraordinario sobre la transición del País Vasco a un modelo energético más sostenible y bajo en carbono. Este informe pretende proponer unas bases para la reflexión sobre el actual modelo energético en Euskadi y sobre cuáles pueden ser las pautas aconsejables para la transición a un modelo energético vasco más sostenible.

Para ello ha elaborado un documento de partida sobre los pilares básicos de una estrategia energética sostenible (costes y precio de la energía, seguridad de suministro, impacto ambiental y climático e impacto social y aceptabilidad pública) con el apoyo de un centro de reconocido prestigio investigador en Euskadi, como es el *Basque Centre for Climate Change / Klima Aldaketa Ikergai* (BC3).

Con el fin de contrastar algunos de los elementos del diagnóstico en diciembre de 2017 el Ararteko ha organizado una sesión de debate con la participación de diversas asociaciones, organizaciones e instituciones vascas y moderada por la directora científica del BC3. Esa jornada de debate es el paso previo a la elaboración de una serie de recomendaciones y conclusiones del Ararteko sobre la transición del País Vasco a un nuevo modelo energético.

5. Valoración del estado de los derechos ciudadanos

Con carácter general cabe significar que las quejas que se han recibido en esta área representan un número reducido, si bien resultan destacables las que plantean las personas

usuarias de servicios que podemos considerar como esenciales, tales como los referidos al suministro de gas y de electricidad o los servicios de telefonía. Si bien estos servicios los prestan empresas privadas, las administraciones públicas están obligadas a la realización de las preceptivas labores de control sobre la prestación de los servicios de interés general.

Por otra parte, el control de la actuación de las entidades financieras y de crédito escapa al ámbito competencial atribuido a esta institución por la [Ley 3/1985, de 27 de febrero](#), por la que se crea y regula la institución del Ararteko. A pesar de ello, desde el Ararteko se orienta a estas personas para que puedan plantear ante los órganos competentes sus reclamaciones y quejas.

En este sentido, es frecuente que las y los ciudadanos vascos sometan a la consideración del Ararteko los problemas que les surgen en sus relaciones con las entidades económicas y financieras. Ello no obstante, se han producido importantes avances tanto a nivel normativo como a través de las numerosas resoluciones de los órganos judiciales tanto nacionales como europeos que se han pronunciado sobre las prácticas bancarias que habían sido denunciadas por los consumidores y usuarios, sobre la base de la aplicación de la [Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril de 1993](#), sobre cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores. No podemos olvidar que las personas que contratan productos bancarios y servicios financieros son además personas consumidoras y usuarias, por lo que también benefician a esos contratos los estándares de protección que establece esta Directiva.

La constatación de que algunas entidades bancarias han impuesto en sus contratos cláusulas no negociadas individualmente en detrimento de los consumidores y usuarios, sin la debida transparencia y claridad, está determinando que los tribunales las declaren abusivas y, en consecuencia, nulas.

El Ararteko recuerda la necesidad de continuar con el debate social iniciado para luchar contra la pobreza energética en el País Vasco con el objetivo de reducir y paliar los efectos de este fenómeno. Para ello se deben reforzar los pasos dados en Euskadi con las medidas estructurales en el ámbito de las políticas sociales, de vivienda o de los consumidores energéticos.

Hay que subrayar que las medidas para luchar contra la pobreza energética están previstas en la normativa europea aplicable, la cual dispone que deben establecerse mecanismos suficientes para garantizar el suministro energético en los periodos críticos, y que estos deben incluir, en cualquier caso, los meses de invierno.

El bono social es un mecanismo de descuento en la factura eléctrica, fijado por el Gobierno estatal, para proteger a determinados colectivos de consumidores económica o socialmente más vulnerables.

Tras la publicación del nuevo Real Decreto 897/2017 de 6 de octubre, se modifican las condiciones y criterios socio económicos necesarios para acceder a este Bono Social., y podrá solicitar el Bono Social toda persona considerada “consumidora vulnerable”, “consumidora vulnerable severo” o “consumidora vulnerable en riesgo de exclusión social” según los criterios legales, siempre que reúna las siguientes condiciones generales establecidas en la citada disposición.

Dentro de los consumidores vulnerables, se establece un bono social de mayor cuantía para los consumidores vulnerables severos, que son definidos por referencia a umbrales de renta más bajos que los señalados con carácter general.

Además se ha creado una categoría diferenciada dentro de los consumidores vulnerables severos, esto es, los consumidores en riesgo de exclusión social, que serán aquellos que, cumpliendo los umbrales de renta de aplicación, estén siendo atendidos por los servicios sociales de una Administración autonómica o local en los términos previstos en la norma.

Personal al servicio de las administraciones públicas

9

1. El área en cifras

El año 2017 la institución del Ararteko ha recibido 156 quejas en el área de personal al servicio de las administraciones públicas. Esta cifra representa el 5,84% 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)..... 63
- Administración local..... 16
- Administración foral..... 11

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

- Sustituciones..... 76
- Procedimientos de selección para el acceso a la función pública..... 30
- Otros aspectos..... 16
- Vacaciones, licencias y permisos..... 7
- Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo..... 6
- Retribuciones..... 6
- Provisión de puestos..... 4
- Situaciones administrativas..... 4
- Acoso laboral..... 2
- Relación de puestos de trabajo..... 2
- Incompatibilidades..... 1
- Normalización lingüística..... 1
- Valoración de puestos de trabajo..... 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
150	72	78	28	29	6	15

2. Quejas destacadas

2.1. Teletrabajo

Situación denunciada

Una funcionaria al servicio de la Diputación Foral de Bizkaia ha presentado una queja en la que se relataban los repetidos intentos que había venido realizando con el fin de acogerse a la modalidad de teletrabajo desde que se inició como programa piloto.

Según ha podido conocer esta institución, este programa de teletrabajo reservaba el derecho a la Dirección de Función Pública de posibilitar esta forma de prestación de servicio, con carácter prioritario, a aquellas personas que, independientemente de que su puesto se ajustase a los criterios establecidos, presentase problemas de salud y la Sección de Salud Laboral del Servicio de Prevención de Riesgos y Salud Laboral de la Diputación Foral de Bizkaia acreditase que el programa podía contribuir a la mejoría o a la estabilización de su proceso.

De cualquier modo, los funcionarios interinos quedaban fuera del programa al sostener la Diputación foral que el distinto régimen jurídico del funcionariado de carrera y el funcionariado interino y la potestad de autoorganización son razones objetivas que justifican la diferencia de trato entre funcionarios de carrera y funcionarios interinos.

Intervención del Ararteko

En el curso de la intervención realizada, el Ararteko se ha visto obligado a matizar algunos de los contenidos de la sentencia del [Tribunal Supremo de 12 de mayo de 2015 \(RJ 2015\3095\)](#) con la que la Diputación Foral de Bizkaia trataba de fundamentar su proceder, para a continuación subrayar que, al analizar las posibilidades de hacer extensiva la fórmula del teletrabajo a diferentes clases de personal, tratándose como es de una cuestión referida a condiciones de trabajo, es absolutamente necesario que se establezca o de cuenta de una razón objetiva, distinta a la naturaleza temporal de la relación de servicio de determinados empleados, que pueda amparar una posible diferencia de trato en el sentido que exige la cláusula 4, apartado 1, del Acuerdo marco sobre el trabajo de duración determinada que se incorpora como anexo a la [Directiva 1999/70/CE, del Consejo, de 28 de junio de 1999](#).

Asimismo, tras reconocer las facultades de autoorganización de las que dispone la administración foral, el Ararteko ha tenido que precisar que, si bien la discrecionalidad que domina el ejercicio de este tipo de facultades hace que no se pueda entrar a valorar los criterios de oportunidad o conveniencia implícitos en el ejercicio de la misma, sin embargo, ello no supone óbice para que se pueda fiscalizar su adecuación al ordenamiento jurídico, y que precisamente ésta es la razón que explica la insistencia de la institución en conocer la razón objetiva que pueda amparar esta diferencia de trato en el acceso a esta fórmula de trabajo que, de otro modo, estaría vedada por mor de la citada cláusula 4, apartado 1, del Acuerdo marco que se incorpora como anexo a la Directiva 1999/70/CE.

A este respecto, el Ararteko ha manifestado no tener especiales dudas en relación con las razones objetivas que puedan justificar el resto de los requisitos previstos para el acceso al programa. En este sentido, tanto la tipología de los puestos como la necesidad de una experiencia mínima en el desempeño del puesto constituyen elementos que ciertamente pueden resultar determinantes a la hora de asegurar que la fórmula del teletrabajo no vaya a comprometer la correcta prestación del servicio, objetivo último al que toda administración se debe. (Repárese en que se trata de razones que no guardan relación la naturaleza temporal de la relación de servicio de determinados empleados). Sin embargo, a juicio de esta institución, no ocurre con lo mismo con la limitación impuesta para el personal interino.

Resultado

La Diputación Foral de Bizkaia se ha comprometido a revisar las condiciones dispuestas para el plan/programa de teletrabajo teniendo presentes las consideraciones realizadas por esta institución. A esta institución le consta que efectivamente así lo ha hecho.

2.2. Solicitud de permiso para el cuidado de una hija menor afectada por una enfermedad grave

Situación denunciada

Una funcionaria docente al servicio del Departamento de Educación ha dado cuenta a esta institución del largo y controvertido proceso al que se viene enfrentando debido a su interés en que le sea reconocido el permiso por cuidado de hijo menor afectado por cáncer u otra enfermedad grave que se regula en el artículo 49 e) del Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del [Estatuto Básico del Empleado Público](#) (EBEP, en adelante).

En su queja, la interesada ha sostenido el fundamento de su pretensión apoyándose en una iniciativa parlamentaria (Proposición no de Ley 84/2016) acordada en el marco de la Comisión de Educación celebrada con fecha de 29 de junio

de 2016, a través de la cual el Parlamento Vasco había instado al Gobierno Vasco “*al reconocimiento en el ámbito de la Administración pública vasca de la reducción de su jornada laboral, al menos en un 50%, al padre o madre de hijos menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave, admitiendo la posibilidad de considerar como ingreso hospitalario de larga duración la continuación del tratamiento o cuidado del menor, tras el diagnóstico correspondiente, sin que se exija sistemáticamente que el ingreso hospitalario prolongado y la necesidad de cuidado directo, continuo y permanente sean circunstancias que hayan de darse simultáneamente, todo ello conforme a la recomendaciones formuladas por la Defensora del Pueblo con fundamento en consideraciones de naturaleza humanitaria y jurídica*”.

Intervención del Ararteko

El estudio preliminar de esta queja ha permitido a esta institución corroborar que, en efecto, la [Institución del Defensor del Pueblo](#), en el Informe presentado a Cortes Generales en 2012 puso de manifiesto el problema que planteaba el criterio restrictivo aplicado por muchas administraciones cuando se trata de personal sujeto a las normas estatutarias de función pública en comparación con el tratamiento previsto para el personal regido por el derecho laboral, en la medida en que el [Real Decreto 1148/2011, de 29 de julio](#), equipara expresamente al ingreso hospitalario de larga duración, el cuidado del menor en el domicilio tras el diagnóstico y hospitalización por enfermedad graves. El análisis de los casos planteados a modo de queja, hizo que la Institución del Defensor del Pueblo formulase una recomendación con el fin de que se hiciese extensivo igual criterio, aun estando pendiente el desarrollo reglamentario del artículo 49 e) del EBEP, recomendación ésta que recibió una favorable acogida en el marco de la [Comisión de Coordinación del Empleo Público](#), en la que todas las comunidades autónomas representadas mostraron su compromiso para cumplir la recomendación formulada en los términos previstos en las mismas.

Por otra parte, este estudio preliminar ha hecho que esta institución haya considerado que los términos de la Instrucción nº 3/2014, de 5 de diciembre, del viceconsejero de Función Pública, sobre condiciones y requisitos para la concesión del permiso regulado en el artículo 49 e) del EBEP y en el artículo 37.5 del [Estatuto de los Trabajadores](#), permiten dar por atendida la Proposición no de Ley formulada, ya que el tenor literal del artículo 3 de las Instrucciones admiten expresamente la concesión del permiso si, una vez finalizada la hospitalización (diagnóstico), se acredita que el menor precisa el cuidado directo, continuo y permanente del progenitor.

De cualquier modo, en lo que respecta al caso concreto de la interesada, los trámites realizados ante los departamentos concernidos han llevado a constatar que, finalmente, el consejero de Gobernanza Pública y Autogobierno ha hecho suyo el planteamiento previamente defendido por el director de Gestión de Personal del Departamento de Educación. Así, pese a admitir o reconocer la equiparación

efectuado en su momento (con la de una hospitalización), a efectos de concesión del permiso, de la situación en la que se encontraba la menor, debido a las especiales circunstancias que se daban en el caso (estancia en un centro específico alejado del domicilio familiar en el que los tratamientos eran diarios), finalmente, ha negado la existencia de un ingreso hospitalario previo con el supuesto apoyo de una sentencia dictada en 2015 por la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco.

Decimos supuesto apoyo porque, en opinión de esta institución, es obligado reparar en que cuando tuvo lugar este pronunciamiento judicial con el que se trata de justificar la denegación del permiso nuevamente solicitado por la interesada, no resultaba pacífico, como lo es ahora, tratándose de personal funcionario, la posibilidad de conceder este permiso si, tras haberse producido un primer ingreso hospitalario, mediaba una necesidad de cuidado directo, continuo y permanente, a diferencia de cómo ocurría con el personal laboral. Recuérdese que éste fue precisamente el contexto en el que tuvo lugar la intervención de la Institución del Defensor del Pueblo a la que se haya alusión en los antecedentes.

Por ello, siendo este el contexto que explica el sentido de la resolución adoptada por el TSJPV, a juicio de esta institución, lo que en estos momentos se impone, es traer a colación la llamada doctrina de los propios actos para de este modo entender que esa Administración no puede obviar entrar a valorar la concesión de un eventual nuevo permiso, bajo el pretexto de la falta de cumplimiento del requisito referido a la falta de ingreso hospitalario previo. De no hacerse así, en opinión del Ararteko, se estarían ignorando los principios de buena fe y confianza legítima a los que toda administración se debe en su actuación.

Resultado

El Ararteko ha recomendado, [mediante resolución de 14 de septiembre de 2017](#), al Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno, que reconsidere el tratamiento hasta ahora dado a las solicitudes de permiso formuladas por la interesada promotora de la queja para el cuidado de su hija menor afectada por una enfermedad grave, reconociendo la existencia de un ingreso hospitalario previo.

En la contestación facilitada en respuesta a la recomendación dictada, el consejero ha defendido la necesidad de mantener el sentido de la resolución denegatoria del permiso solicitado por la interesada en estricto cumplimiento del pronunciamiento judicial contenido en la sentencia dictada en 2015.

Sin embargo, tal y como se ha señalado anteriormente, a juicio de esta institución, es obligado tener presente que esta sentencia tuvo lugar con anterioridad al compromiso asumido por la Administración general de la CAPV de dar cumplimiento a la Proposición no de Ley 84/2016, en la cual se apoya la promotora de la queja y que es también la que explica el sentido de la resolución adoptada por esta

institución. Por ello, esta institución ha decidido poner fin a su intervención entendiendo que la recomendación emitida no ha sido aceptada.

2.3. Programas de ayuda para acciones locales de promoción de empleo

Situación denunciada

El Ararteko ha recibido una queja en la que se ha planteado que algunos de los trabajadores contratados en el marco del proceso de selección de empleo comarcal del Ayuntamiento de Alonsotegi del año 2016 (PECO ALONSOTEGI 2016) lo fueron también en años anteriores, mientras que a otras personas que llevan más tiempo desempleadas no se les contrata nunca.

Intervención del Ararteko

El programa de ayuda para acciones locales de promoción de empleo en el que se insertan las contrataciones a las que se refiere la queja tiene una periodicidad anual y son las realizadas en el mercado de trabajo no ordinario que tienen por objeto aumentar la empleabilidad de personas con dificultades especiales de inserción laboral, a través de una experiencia temporal de trabajo que potencie su cualificación y/o sus conocimientos.

Por tal motivo, con el fin de aumentar el número de las que tienen la posibilidad de acceder a los puestos de trabajo ofertados, el Ararteko ha preguntado al alcalde de Alonsotegi si, en algún momento, se había valorado la posibilidad de que, además del tiempo de desempleo (criterio de selección utilizado por Lanbide), el ayuntamiento evaluara a las personas preseleccionadas por Lanbide que no habían sido contratadas nunca en el programa de distinta forma a las que sí lo habían sido.

Resultado

El Ayuntamiento Alonsotegi ha comunicado al Ararteko que en próximas convocatorias éste será uno de los criterios que se tendrá en cuenta en las bases de selección que fije el ayuntamiento en el programa del Plan de Empleo Comarcal.

2.4. Renuncia a contrataciones de interinidad a tiempo parcial

Situación denunciada

Una especialista de apoyo educativo al servicio de la Administración educativa como contratada laboral de interinidad a tiempo parcial ha acudido en queja a esta institución debido a la negativa del director de Gestión de Personal a admitir su renuncia a su actual contratación para de este modo tener opción a nuevos llamamientos a jornada completa.

Intervención del Ararteko

Las causas de renuncia justificada que contempla la vigente normativa de sustituciones de personal laboral educativo de educación especial están tasadas y, de no mediar una justificación, la renuncia a la sustitución ofertada de lugar a la exclusión de las listas.

Entre las causas de renuncia justificada, la normativa aprobada incluye con carácter general la referida a la no aceptación de sustituciones de jornada reducida. De todos modos, los candidatos a sustituciones no tienen impedimentos para reconsiderar su disponibilidad a efectuar sustituciones a jornada reducida una vez finalizado el curso escolar, previsión ésta que, a juicio de esta institución, parece responder a un claro intento de compaginar el correcto funcionamiento del servicio de sustituciones con las legítimas expectativas de los candidatos interesados en ampliar su dedicación o jornada laboral.

Sin embargo, en casos como el de la interesada promotora de la queja, en los que la sustitución en régimen de jornada reducida se prolonga durante más de un curso escolar, el Ararteko considera que la consecuencia prevista para aquellos casos de renuncia al contrato suscrito (separación de las listas) resulta ciertamente excesiva por innecesaria para el correcto funcionamiento del servicio de sustituciones, tal y como lo demuestra, a juicio de esta institución, la práctica habitual de las sustituciones docentes en las que las necesidades de jornada reducida no siempre son cubiertas por el mismo candidato en la medida en que los nombramientos toman como referencia el curso escolar de que se trate y no el candidato a sustituir como ocurre en el caso de los contratos laborales de interinidad.

Resultado

El Departamento de Educación se ha comprometido a trasladar la cuestión planteada a la Mesa Negociadora del Convenio Colectivo del Personal Laboral Educativo y Docente.

3. Contexto normativo y social

En el pasado informe anual correspondiente a 2016 se advertía de la interrupción de la tramitación parlamentaria del Proyecto de Ley de Empleo Público Vasco debido a la finalización de la X legislatura.

No obstante, al mismo tiempo, se mencionaba el acuerdo de gobierno suscrito por los integrantes del nuevo ejecutivo que incluía entre sus compromisos la aprobación de una nueva Ley con la que establecer un modelo común para las y los empleados del conjunto de las administraciones públicas vascas.

En este informe debemos confirmar el efectivo cumplimiento de dicho compromiso en la medida en que en fechas recientes se ha sometido a consulta pública la elaboración de un nuevo [anteproyecto de Ley de Empleo Público Vasco](#).

4. Otras intervenciones

Las gestiones realizadas con motivo de la presentación de determinadas quejas han permitido a esta institución conocer que en estos momentos se ha constituido un grupo de trabajo formado por personas del área de la Función Pública y el IVAP, en colaboración con la [Federación Vasca de Asociaciones a favor de las personas con discapacidad intelectual-FEVAS](#) que está analizando experiencias desarrolladas en este campo con el objetivo de establecer un diagnóstico de situación del que deriven objetivos potencialmente alcanzables en un futuro próximo. Tales experiencias se refieren a posibles adaptaciones y ajustes razonables de tiempos y medios en procesos selectivos, así como a posibles adaptaciones en el puesto de trabajo a las necesidades de las personas con discapacidad que fuesen seleccionadas una vez superado dicho proceso.

Esta información ha hecho que esta institución se haya comprometido a realizar un seguimiento de lo que pueda resultar de la constitución de este grupo de trabajo.

5. Valoración del estado de los derechos ciudadanos

Una gran parte de las intervenciones que el Ararteko desarrolla en esta área de personal al servicio de las administraciones públicas suelen estar motivadas por actitudes de éstas que no se corresponden con las exigencias que se derivan del **principio de buena administración**.

Así ocurre con las quejas referidas a actitudes de **silencio** ya que son muchos los casos que se reciben en los que las administraciones afectadas no han sido especialmente diligentes en atender y dar respuesta a las solicitudes, reclamaciones y recursos que son presentados por los interesados afectados.

Es obligado reconocer, no obstante, que, en determinados casos, el retraso en responder no se debe tanto a una postura renuente en tal sentido sino a las dificultades que entraña la gestión de **procesos de concurrencia masiva**. Este ha sido el caso, este año 2017, de los procesos que han sido convocados este año por el **IVAP** para la ampliación de varias **bolsas de trabajo**, los cuales han dado lugar a la presentación de un significativo número de quejas que han estado referidas, en su mayoría, a las **pruebas psicotécnicas** realizadas.

A este respecto, debemos manifestar que el IVAP se ha mostrado especialmente colaborador con esta institución y que ha dado respuesta motivada a todas las cuestiones planteadas. Ello nos ha permitido concluir la intervención realizada considerando que el IVAP debe revisar el diseño de los futuros procesos selectivos que se convoquen a estos efectos para asegurar que la valoración de las pruebas psicotécnicas no sea determinante sino complementaria de valoración correspondiente a las pruebas destinadas a

la comprobación de conocimientos, en especial cuando las pruebas psicotécnicas se limiten a valorar determinadas aptitudes como la referida a la inteligencia general. Asimismo, el Ararteko ha entendido que, en el caso de recurrir a este tipo de pruebas, el IVAP deberá facilitar a los aspirantes todos los criterios de valoración y/o corrección con anterioridad a la celebración de las mismas.

Por otra parte, la disponibilidad mostrada por el IVAP nos ha permitido valorar también determinadas decisiones cuestionadas a modo de queja. Así ha pasado con la decisión adoptada por el tribunal, en el marco de la convocatoria realizada por el IVAP para la ampliación de la bolsa del Cuerpo Superior de Administración en el sentido de **anular** varias de las **preguntas** del primer ejercicio teórico, debido a las diferencias existentes entre las versiones en euskera y castellano. Las explicaciones facilitadas han llevado a esta institución a entender que tal decisión resultó ser la única posible para asegurar que el proceso selectivo discurriera con arreglo a los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad.

De cualquier modo, en otros casos, los retrasos o demoras en las que incurren algunas administraciones no encuentran fácil justificación. Para ilustrar este tipo de situaciones consideramos oportuno hacer referencia a la queja tramitada por un funcionario de la Administración general de la CAPV interesado en obtener una autorización para hacer **compatible** su actividad con la de Profesor Asociado en la UPV/EHU.

Tal autorización depende de que se impulse la aprobación por el Consejo de Gobierno Vasco de un Acuerdo, aplicable al personal al servicio del sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi, que permita superar el límite retributivo establecido en los Presupuestos Generales del Estado para el cargo de Director General, en el caso de autorizaciones de compatibilidad para ser profesor universitario asociado.

En el curso de la tramitación de la queja se ha venido a justificar la demora en su tramitación esgrimiendo la necesidad de valorar si en efecto media un especial interés para el servicio público y añadiendo, al tiempo, que la vigente limitación retributiva no ha sido motivo de más denegaciones de solicitudes de autorización, a excepción de la del promotor de la queja.

Esta institución no ha estado en condiciones de rebatir esta última afirmación. No obstante, considera, y así lo ha tratado de poner de relieve con ocasión de la tramitación de la queja, que las cautelas expresadas con respecto a la necesidad de valorar la conveniencia de promover o no dicha propuesta de acuerdo, ya serían tenidas en cuenta cuando esta opción fue incorporada en proyectos de una trascendencia tal como la del último Proyecto de Ley de Empleo Público Vasco.

En otras ocasiones, las quejas recibidas han estado referidas a la ausencia de **motivación**.

Este ha sido el caso, por ejemplo, de la queja tramitada a instancia de un interesado que ha mostrado su desacuerdo con respecto al modo en que se había gestionado la cobertura excepcional de una plaza, a través de un procedimiento de **comisión de servicios excepcional**. De hecho, a pesar de la tramitación realizada, la ausencia de una explicación suficiente ha hecho que esta institución no haya estado en condiciones de pronunciarse acerca de si, de haberse considerado la candidatura del promotor de la queja, éste hubiera sido o no un candidato de mejor derecho para ocupar la vacante en comparación con el funcionario que finalmente fue designado. Por ello, desde esta institución se ha sugerido al Departamento de Gobernanza y Autogobierno que se reconsidere la provisión de la plaza en cuestión. Al momento de cerrar la elaboración de este informe desconocemos qué decisión se ha podido adoptar al respecto.

Además de este primer grupo de quejas, este año 2017, cabe destacar de nuevo, siguiendo con la tónica de ejercicios anteriores, las quejas referidas a las **necesidades de conciliación de la vida personal, familiar y laboral**.

En el apartado de quejas destacadas se ha hecho amplia referencia a la planteada por una funcionaria docente que ha pretendido el reconocimiento de un **permiso para el cuidado de una hija menor afectada por una enfermedad grave**.

En otros casos, sin embargo, las necesidades de conciliación y las reducciones de jornada autorizadas con base en tales necesidades (básicamente debido al cuidado de hijos menores) han llevado a plantear solicitudes de **flexibilización de jornada** que, en opinión de esta institución, no siempre pueden considerarse fundamentadas a pesar de la dimensión constitucional de las medidas normativas tendientes a facilitar la conciliación de la vida familiar y laboral de las personas trabajadoras.

Ya para finalizar esta institución no puede dejar de mencionar las relativas a las **condiciones o requisitos** exigidos para el **acceso** a determinados puestos, incluidas las establecidas para el acceso a las llamadas **bolsas o listas de sustituciones**.

De las tramitadas este año 2017 nos parece importante destacar la intervención realizada con ocasión de la queja formulada por una interesada en formar parte de las listas de sustituciones docentes. Como resultado de ella, el Departamento de Educación se ha comprometido a reconsiderar, en el caso de determinadas titulaciones obtenidas fuera de España, las certificaciones de equivalencia otorgadas por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, a través del suplemento al título, también conocido como *europass*, cuyo objeto es el de facilitar datos que permitan concretar el contenido de los estudios realizados.

Protección y tenencia de animales

10

1. El área en cifras

En el año 2017 se han recibido 5 quejas en el área de protección de animales, lo que supone el 0,19% del total de las quejas recibidas por la institución a lo largo de este ejercicio.

TOTAL	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
6	2	4	-	4	-	-

2. Quejas destacadas

En el presente ejercicio, si bien por su número las quejas recibidas no resultan significativas, hemos de señalar que, como en años precedentes, han prevalecido las reclamaciones que versan sobre los conflictos generados en la convivencia entre las personas y los animales en distintos ámbitos.

Los ciudadanos se dirigen a esta institución para denunciar la falta de actuación de las administraciones ante sucesos producidos por algunos animales en determinados espacios públicos.

Por ello nos dirigimos a las Entidades Locales concernidas en tanto que les corresponde velar por el cumplimiento de la normativa de tenencia de animales para evitar daños a las personas. En este sentido, se exige que en las vías y espacios públicos urbanos los perros deban ir controlados y sujetos mediante el uso de las correspondientes cadenas o correas. Asimismo, estos animales deben ir identificados con el microchip, censados y registrados en el registro del municipio de residencia, para lo cual es importante que desde las Entidades Locales se realicen campañas de identificación animal para evitar en el futuro las negativas consecuencias que pueden producirse ante abandonos, agresiones, quejas, etc.

Por otra parte, hemos de referirnos al escrito remitido al Ararteko por la Plataforma Ciudadana Justicia y Defensa Animal en el que solicita su intervención ante la inacción de las administraciones públicas para la correcta aplicación de la normativa de bienestar y protección animal.

En su comunicación la Asociación plantea el endurecimiento de las penas y sanciones por actos ilícitos contra los animales; expone la errónea consideración de los animales en el marco jurídico español y la necesidad de una ley marco estatal de protección de los animales.

En concreto, solicita la actuación del Ararteko con el objeto de que traslade a los ayuntamientos y diputaciones, cuerpos de seguridad del estado y locales; y demás instituciones, la necesidad de tener presente y observar el cumplimiento de la legislación de protección de los animales. Dentro de esas medidas considera que debería reforzarse desde el ámbito local y de oficio las medidas inspectoras, de vigilancia y sancionatorias que garanticen el cumplimiento de la legislación sobre bienestar y protección animal.

El Ararteko informó a la Asociación sobre las cuestiones planteadas, y como, con carácter previo a cualquier intervención del Ararteko, la reclamación expuesta en la queja debería ser planteada de forma individualizada ante el órgano administrativo competente a los efectos de que pueda ser convenientemente analizada. Asimismo, se señalaba el ámbito de intervención de esta Institución, limitado a la acción de las administraciones públicas vascas, esto es gobierno vasco, diputaciones forales y ayuntamientos, no pudiendo entrar a analizar cuestiones relacionadas con la Administración del Estado ni de la Administración de Justicia.

En esos casos cabe solicitar el acceso a la información obrante en las administraciones vascas concernidas sobre los expedientes de control del cumplimiento de la [Ley 6/1993, de 29 de octubre](#), de Protección de los Animales en el País Vasco o, en su caso, plantear una denuncia solicitando la actuación de estas administraciones en casos concretos en los que considere que existe inactividad de las administraciones vascas.

Por último, se informó a la citada Asociación sobre una reciente comparecencia del Ararteko en el Parlamento Vasco relacionada con la función pública que deben ejercer las

administraciones vascas en el control ambiental con el fin de intervenir en relación con las infracciones y los delitos medioambientales.

En esa [comparecencia](#) se han recogido una serie de propuestas y medidas respecto a posibles mejoras del control ambiental que encuentran su razón de ser en el artículo 45 de la Constitución Española y que pueden extenderse al ámbito de la protección de los animales. Entre dichas propuestas se han incluido las siguientes: Mantener un foro de encuentro para mejorar la coordinación institucional en el control ambiental; Cooperar en la aplicación del derecho ambiental; Establecer protocolos y cauces de información; Potenciar el apoyo y colaboración de todas las instituciones con la fiscalía especializada en medio ambiente; Reforzar y consolidar la unidad de medio ambiente de la Ertzaintza; e Incrementar los mecanismos de participación ciudadana. Por último, pero no menos importante, es fundamental incluir la colaboración con la ciudadanía y con las asociaciones ecologistas en todos los niveles de intervención y control de los poderes públicos que participan en esta acción tuitiva del medio ambiente.

Por último en lo que a esta área se refiere hemos de referirnos a la [Resolución del Ararteko, de 14 de noviembre de 2017](#), sobre la solicitud de inclusión del lobo (*canis lupus*) en el catálogo vasco de especies amenazadas

La Asociación “Grupo Lobo de Euskadi/Euskadiko Otso Taldea” somete a la consideración del Ararteko la falta de respuesta del entonces Departamento de Medio Ambiente y Política Territorial del Gobierno vasco a una solicitud, presentada con fecha de 26 de enero de 2015, para la inclusión del lobo (*canis lupus*) en el catálogo vasco de especies amenazadas de fecha de 26 de enero de 2015.

La Asociación Grupo Lobo tiene dentro de sus fines la conservación y el estudio de la naturaleza en el ámbito de la Comunidad Autónoma del País Vasco. Con ese motivo, la Asociación formalizó la petición para la incoación del

procedimiento de catalogación previsto en el artículo 3.2 del [Decreto 167/1996, de 9 de julio](#), por el que se regula el Catálogo Vasco de Especies Amenazadas de la Fauna y Flora, Silvestre y Marina. Para ello aportaba un informe sobre la precaria situación de la población del lobo dentro del territorio de la comunidad autónoma del País Vasco. En ese documento se adjuntaba bibliografía y documentación para justificar que, dado el actual estatus demográfico en el País Vasco, el lobo debería tener la consideración de especie en peligro de extinción.

Asimismo, alegaba que esa solicitud, apoyada por un grupo de 27 asociaciones y organizaciones, ya fue formalizada con anterioridad, en concreto el 29 de mayo de 2012, sin haber obtenido tramitación administrativa alguna.

En dicha resolución se informa sobre las actuaciones seguidas con la administración y, tras realizar un análisis pormenorizado sobre el procedimiento que se ha de seguir para la inclusión del lobo en el catálogo vasco de especies amenazadas de la fauna y flora, así como sobre el estado de conservación y protección del lobo en nuestra Comunidad, el Ararteko concluye elevando al [Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda](#) del Gobierno Vasco una recomendación para que resuelva, a la mayor brevedad, la solicitud de inclusión de la población del lobo (*canis lupus*) en el catálogo vasco de especies amenazadas, conforme el procedimiento que recoge el artículo 50 del [Decreto Legislativo 1/2014, de 15 de abril](#), por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Conservación de la Naturaleza del País Vasco.

Para tomar esa decisión el Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda del Gobierno Vasco deberá tener en cuenta el régimen de protección de esta especie recogido en el [Convenio de Berna](#) y en la [Directiva Hábitats](#), las obligaciones de vigilancia y control que de ellos derivan, así como el actual estado de conservación de esta especie tanto en su área de distribución natural como a nivel local en el País Vasco.

Régimen jurídico,
bienes y servicios de las
administraciones públicas

11

1. El área en cifras

Este año se han gestionado en esta área un total de 121 expedientes, cuya distribución por administraciones afectadas ha sido la siguiente:

- Administración local 93
- Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)..... 6
- Administración foral 5

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

- Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa..... 41
- Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo 34
- Servicios públicos locales..... 31
- Gestión del padrón municipal 8
- Información y participación ciudadana 3
- Otros aspectos 3
- Derechos ciudadanos..... 1

En lo que respecta 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 otros ejercicios, 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
155	46	109	54	21	25	9

En esta área, por el ámbito general que aborda, 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 correspondiendo en gran

medida a las que son propias del funcionamiento general de las administraciones públicas, con especial incidencia en la problemática de la falta de respuesta a las solicitudes que se tramitan (**silencio administrativo**) y al retraso excesivo en la resolución de las demandas presentadas. Igualmente, sigue denunciándose en diversas quejas el incumplimiento de trámites fundamentales del **procedimiento administrativo** así como la problemática que suscita la falta de motivación o la motivación insuficiente de los actos administrativos, circunstancias todas ellas que impiden a las personas afectadas poder oponerse con eficacia y con las debidas garantías a la actuación administrativa.

En ocasiones, la Administración en la toma de decisión invoca el carácter discrecional de su intervención, pero el amplio margen de actuación de que dispone no le exime de la necesidad de motivar de manera suficiente las decisiones que adopta. Toda decisión administrativa, aunque entre en el ámbito de la **potestad discrecional**, exige acreditar las razones que han llevado a su adopción, de tal manera que se garantice que la actuación administrativa ha sido racional y no arbitraria.

Una materia que este año ha sido objeto de diversas quejas es la relativa a la gestión del patrimonio público municipal. Las quejas presentadas tienen vertientes diversas, si bien cabe resaltar las relativas a la falta de transparencia y concurrencia competitiva en la cesión del espacio público para la celebración de **ferias extraordinarias** y la problemática derivada de la ocupación del espacio público con **terrazas y veladores**.

Para finalizar esta breve pincelada sobre el área, indicar que se sigue demandando la prestación de **servicios públicos** y/o la mejora de los implantados, con especial referencia este año a la problemática de la ubicación de los contenedores de recogida de **residuos sólidos urbanos** y la idoneidad de su emplazamiento.

Sobre el grado de cumplimiento en la tramitación de las quejas recibidas, en una parte sustancial de los expedientes en los que se ha observado alguna actuación incorrecta las administraciones competentes han atendido las consideraciones del Ararteko. Por otra parte, la mayoría de las resoluciones en las que esta institución ha recomendado alguna concreta actuación han sido aceptadas, según se detalla en el apartado siguiente.

2. Quejas destacadas

En este apartado se recoge un resumen de las quejas más representativas tramitadas, bien por la materia que se aborda o por la novedad del objeto de la queja, 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

Tal como ya se ha subrayado en el apartado anterior, la Administración está sujeta al principio de legalidad y al control jurisdiccional de la potestad administrativa que ejerce lo que exige el establecimiento previo de la normativa a la que se sujetará en su actuación y predeterminar la finalidad que pretende su acción, tanto desde un punto de vista formal como material. En este sentido, en la [Resolución del Ararteko, de 10 de abril de 2017](#), se recomendó al [Ayuntamiento de Zeanuri](#) que adecuara a la legalidad la ordenanza reguladora de la concesión de subvenciones, al no permitir la efectiva concurrencia entre todas aquellas asociaciones o grupos interesados que pudieran cumplir los requisitos generales exigidos, lo que es contrario a los principios que rigen la gestión de las subvenciones (artículo 8.3 de la [Ley 38/2003, de 17 de noviembre](#), General de Subvenciones). Esta recomendación no ha sido aceptada.

Ligado al asunto expuesto en el apartado anterior, ya en un plano más general de la tramitación de los **expedientes administrativos**, la Administración municipal viene obligada a resolver las alegaciones con una **motivación** suficiente que contrarreste el reproche de ilegalidad que se alega y fundamenta debidamente las razones jurídicas para su rechazo. A los efectos de garantizar la actuación conforme a la legalidad y su acreditación, el [Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Entidades Locales](#) (ROF - Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre), determina que los expedientes administrativos (artículo 172), deben incorporar los informes jurídicos y técnicos que fundamenten un acuerdo o decisión. Al hilo de la necesidad de motivar, señalar que el artículo 88 de la [Ley 39/2015, de 2 de octubre](#), del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPAC) determina que la resolución será motivada y debe decidir todas las cuestiones planteadas por los interesados y aquellas otras derivadas del mismo.

En la [Resolución del Ararteko, de 11 de abril de 2017](#), aun concluyendo que la actuación del [Ayuntamiento de Bermeo](#) de denegar a un grupo municipal el acceso al registro de entrada y salida de documentos es conforme a la legalidad, se subraya que la motivación de una resolución denegatoria de acceso a la información debe ser cualificada y con un razonamiento suficientemente exhaustivo. El mero argumento de que puede afectar a datos personales no resulta suficiente argumento para denegar el acceso a la información que se reclama sin invocar los preceptos específicos que se estiman vulnerados y contrastar esos límites, necesariamente,

con el contenido de la función de control y fiscalización del equipo de gobierno que corresponde a los concejales y ponderar las funciones propias del cargo en contraste con la información que demandan.

Por otra parte, diversas quejas recibidas obligan a seguir subrayando la exigencia del cumplimiento del **principio de legalidad**, tanto con respecto a la norma legal que para cada materia resulte de aplicación como con relación al cumplimiento de la regulación propia que, en el ámbito municipal, corresponde a las **ordenanzas** y **reglamentos**. Tal como se constata en diversas quejas, en la prestación y gestión de los servicios de competencia municipal y en la gestión del patrimonio propio, como más adelante veremos en detalle, por motivos diversos se deja de aplicar la propia regulación municipal o se realiza una interpretación no adecuada, sin ajustarse a los requisitos legales pertinentes. La Administración si observa que una regulación específica no da respuesta a una situación determinada debe, en su caso, modificar la norma en el sentido deseado, si bien respetando siempre el marco legal de aplicación.

Finalmente, no podemos dejar de mencionar la figura del **silencio administrativo**. El Ararteko debe seguir insistiendo sobre la obligación de dar respuesta razonada a toda solicitud que se le presente y, además, la resolución que adopte debe ser debidamente notificada dentro de los plazos legales establecidos, de conformidad con el artículo 21 de la LPAC. Como hemos tenido ocasión de indicar en otros informes no es admisible utilizar el **silencio administrativo** como si fuera una forma de considerar resuelta una solicitud en sentido desestimatorio, porque ello impide conocer los motivos o la voluntad de la Administración en relación con lo solicitado y conculca los derechos y garantías mínimas que corresponden a las personas respecto a la actividad administrativa.

2.2. Gestión del padrón municipal

En los últimos ejercicios las quejas relativas al padrón de habitantes se han reducido, lo que es justo resaltar por la importancia que tiene este registro administrativo para el acceso a servicios públicos esenciales. En los casos tramitados, siguen presentándose quejas que corresponden a situaciones en las que a pesar de que exista una residencia efectiva en el municipio, al tratarse de un domicilio que no reúne las condición legal de vivienda, los ayuntamientos utilizan indebidamente la potestad de verificación de los datos consignados en la solicitud como medio para impedir o retrasar el empadronamiento. Esta potestad de comprobación únicamente tiene su razón de ser cuando existan **indicios** ciertos que hagan dudar de que se vaya a **establecer la residencia** en el municipio, pero en ningún caso cuando no existe fundamento alguno para tal sospecha, sino que más bien es al contrario, todos los datos apuntan en el sentido de confirmar la efectiva residencia (niños escolarizados en el municipio, por ejemplo). En tal sentido, la regulación prevista en el [Reglamento de Población y Demarcación Territorial de las Entidades Locales](#) (Real Decreto 1690/1986, de 11 de julio) y la [Resolución de 16 de marzo de 2015](#) (BOE de 24 de

marzo de 2015) por la que se dictan instrucciones técnicas a los ayuntamientos sobre la gestión del Padrón municipal no ofrecen duda alguna sobre la forma de proceder.

2.3. Información y participación ciudadana

La [Ley 2/2016, de 7 de abril](#), de Instituciones Locales de Euskadi (LILE) incide en que tiene como finalidad garantizar el gobierno abierto de los municipios y del resto de entidades locales como medio para reforzar la calidad institucional y establecer un nuevo marco de relación con la ciudadanía. Para ello, se aboga por la promoción de la **transparencia**, la **publicidad activa**, el **acceso a la información pública** y el desarrollo de instrumentos y cauces de **participación ciudadana**.

En la práctica, se observan avances pero también se constatan disfunciones importantes en la implantación del gobierno abierto de los municipios. Así, en materia de participación ciudadana, los ayuntamientos han ido aprobando ordenanzas de participación ciudadana con la filosofía de aumentar la implicación de la ciudadanía en la vida local, más allá de las obligaciones mínimas contempladas en la legislación básica. Sin embargo, según se observa por las quejas recibidas, hay carencias en la interiorización de que estos instrumentos son mecanismos que sirven de cauce para mejorar la calidad de las instituciones que representan a la ciudadanía.

Para acabar con esta cuestión del acceso a la información, al igual que ya lo reflejamos en el informe del año pasado, cabe realizar un recordatorio sobre las obligaciones básicas en materia de **publicidad activa**. La información disponible en las sedes electrónicas es hoy en día de una calidad cuantitativa y cualitativa destacable, si bien se siguen observando carencias de fondo en la estructuración de la información disponible y en su contenido actualizado, tanto en municipios de pequeño tamaño como en otros de mayor entidad. Un aspecto particular a seguir reseñando es la necesidad de publicar los proyectos de ordenanzas, reglamentos, planes, etc., inmediatamente después de su aprobación inicial y en el período de exposición pública (artículo 53 a) de la LILE), que siempre ha sido la fuente tradicional de participación de ciudadanía en las entidades locales. Aunque, a nuestro entender, esta obligación ya estaba prevista en el artículo 7 e) de la [Ley 19/2013, de 9 de diciembre](#), de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, no parece razonable que todavía la mayoría de los ayuntamientos no permitan examinar el texto normativo sujeto a exposición pública en la Web o sede electrónica correspondiente.

2.4. Patrimonio de las administraciones públicas

El ámbito correspondiente al patrimonio de las administraciones públicas abarca un amplio abanico de asuntos, siendo de destacar las quejas referidas, por una parte, a

la defensa y conservación del dominio público y, por otra parte, las quejas que tienen por objeto la utilización especial de esos bienes por los particulares, a través de las correspondientes autorizaciones.

Así, con respecto a los primeros procede mencionar la [Resolución del Ararteko, de 31 de agosto de 2017](#), por la que se recomienda al [Ayuntamiento de Orozko](#) que deje sin efecto el acuerdo plenario de desafectación del uso y dominio público de un camino de acceso a una fuente pública. La queja tenía por objeto la paralización del expediente de desafectación y la falta de resolución de las alegaciones presentadas por el interesado en el trámite de información pública establecido. Uno de los motivos por el que se instó a que se dejara sin efecto el expediente de desafectación se debía a que en el posterior expediente de permuta previsto no quedaba acreditado que la operación iba a resultar factible en su momento. El Ayuntamiento ha manifestado su voluntad de aceptar la recomendación.

Desde la perspectiva del derecho a la utilización del espacio público por todas las personas, se ha dirigido una recomendación al [Ayuntamiento de Getxo](#) para que ordene la poda de un seto vegetal de cierre de una parcela sin invadir la acera ([Resolución del Ararteko, de 9 de mayo de 2017](#)). El seto privado invadía la acera pública que dada su estrechez impedía el paso con un coche de bebé o con una silla de ruedas e igualmente dificultaba su uso por las personas con discapacidad o movilidad reducida y obligaba a descender a la calzada con el correspondiente peligro para los viandantes. La recomendación ha sido aceptada.

También se ha dirigido una recomendación al [Ayuntamiento de Hernani](#) ([Resolución del Ararteko, de 6 de julio de 2017](#)) para que resuelva una reclamación sobre la reparación de un espacio de uso público en superficie que permanece impracticable como consecuencia del hundimiento del espacio privativo de garajes en el subsuelo. Si bien el Ayuntamiento dio curso a la reclamación planteada por las comunidades de garajes mediante la emisión de diversos informes y la celebración de reuniones con los afectados, la tramitación del expediente estaba paralizada, debido a la dificultad y complejidad del problema generado, recomendándose por parte de esta institución la resolución administrativa que decida todas las cuestiones planteadas, con el cumplimiento de los trámites procedentes, incluidos los de alegaciones y aportación de pruebas si resultaran procedentes (artículos 75 y siguientes, así como el artículo 88.5 de la LPAC). La recomendación ha sido aceptada.

Desde el punto de vista de las afecciones al dominio público, los ayuntamientos expiden autorizaciones para su ocupación por motivos diversos pero que en todo caso representan una restricción del uso común y por igual a toda la ciudadanía. Entre los supuestos de autorizaciones que por su número, intensidad y afección a terceros cabe reseñar están las correspondientes a la instalación de **terrazas y valedores** que ocupan el dominio público municipal.

Así, en la [Resolución del Ararteko, de 21 de noviembre de 2017](#) dirigida al [Ayuntamiento de Ondarroa](#), se recomienda

la adecuación a la legalidad de las condiciones de autorización de una terraza, así como la instrucción de los correspondientes expedientes sancionadores ante las infracciones que se denuncian. En esta recomendación se vuelve a plantear la problemática del cumplimiento de las condiciones de **accesibilidad** en los entornos urbanos y se recuerda que los itinerarios peatonales deben ser continuos y por el recorrido más corto posible. En ese contexto, a juicio del Ararteko, la regulación vigente prevé que el itinerario que mejor cumple esas condiciones en las aceras lo es dejando libre el espacio colindante con la línea de fachada, sin olvidar y es importante indicarlo que el trazado en su conjunto debe tener la coherencia y continuidad necesaria con los pasos de peatones, cruces, etc. Esta recomendación está pendiente de recibir la respuesta municipal sobre su disposición a aceptarla.

Por otra parte, el ejercicio de la venta ambulante o la participación en **ferias** ocasionales que organizan los diversos ayuntamientos sigue siendo objeto de controversia. Los ayuntamientos deben adecuar su actuación en esta materia a la [Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006](#), supuso la aprobación de la [Ley 1/2010, de 1 de marzo](#), de reforma de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista (LOCM) y el [Real Decreto 199/2010, de 26 de febrero](#), por el que se regula el ejercicio de la venta ambulante o no sedentaria. La aplicación de esta regulación exige la profunda revisión de las ordenanzas municipales y sobre todo el cambio en la manera de actuar en la organización de estos eventos que se han venido rigiendo por la tradición y la costumbre. Además, en ocasiones, la organización de estos eventos se deja en manos de entidades y organizaciones más o menos profesionalizadas, intentando eludir la responsabilidad directa en la resolución que corresponde a la Administración.

En este sentido, en la [Resolución del Ararteko, de 20 de marzo de 2017](#) dirigida al [Ayuntamiento de Ortuella](#), se incidía en el hecho de que el Ayuntamiento no puede sustraerse al derecho administrativo al tratarse de autorizaciones administrativas concernientes al dominio público, siendo necesario que estas autorizaciones al ser limitadas se sometan al régimen de concurrencia competitiva, es decir mediante procedimiento público, tal como determina el artículo 4 del Real Decreto 199/2010. Sin perjuicio de la colaboración de terceros en la gestión del evento, tanto la regulación general sobre el otorgamiento de este tipo de autorizaciones así como la determinación de los criterios de selección que garanticen la concurrencia competitiva deben ser garantizados por la Administración. La recomendación ha sido aceptada.

Sobre la misma materia, una queja incidió en que los criterios de selección aplicados por el [Ayuntamiento de Zumarraga](#) en la celebración de una feria extraordinaria eran contrarios a la legalidad, al priorizar aspectos tales como la antigüedad y la procedencia de los productos o del productor, favoreciendo a los productores locales, supuestos prohibidos y discriminatorios. El Ayuntamiento ha aceptado la recomendación ([Resolución del Ararteko, de 16 de agosto de 2017](#)).

2.5. Responsabilidad patrimonial

Una vez más las quejas que se originan en reclamaciones por responsabilidad patrimonial se encuentran entre los apartados que protagonizan el área por cuanto, de manera constante, muestran el interés de la ciudadanía por este tipo de asuntos a lo largo de los distintos ejercicios.

En el año que se analiza y desde un punto de vista cuantitativo, esa inquietud se ve reforzada por el hecho de que el número de quejas promovidas por los interesados se ha visto incrementado con relación al ejercicio pasado.

Desde una perspectiva cualitativa, no se observan novedades de relieve dado que la motivación de las quejas planteadas circula por los carriles habituales de disconformidad con las respuestas administrativas recibidas, caso de resoluciones conclusivas expresas, y de ausencia de contestación una vez superados los plazos legales previstos para dictar resolución.

La reproducción de los supuestos en que las administraciones responsables no comunican a los afectados el pronunciamiento razonado sobre la suerte de sus pretensiones, denota la presencia de un dato que obliga a la reflexión, como es que aún hay un tramo notable a recorrer hasta alcanzar los niveles de excelencia en la praxis administrativa.

El reproche que cabe reflejar en el terreno mencionado no puede ignorar, al mismo tiempo, las limitaciones de las administraciones a la hora de desplegar un funcionamiento adecuado por las insuficiencias que puedan darse en materia de recursos humanos y técnicos; este extremo puede explicar, sin duda, ciertas situaciones pero no puede soslayar el deber de atender los requerimientos de la ciudadanía con la mayor diligencia posible.

En la línea apuntada, han sido varias las quejas en las que la administración destinataria de la reclamación al tiempo que reconocía la demora producida en resolver incorporaba el compromiso de impulso y finalización del procedimiento. Este tipo de expedientes se han concluido confiando en que ese compromiso anunciado quede materializado de modo efectivo; si en un tiempo razonable no fuera así se retomaría el asunto.

2.6. Servicios públicos locales

En este apartado no hay grandes novedades a resaltar, pudiendo destacar que siguen planteándose quejas por la falta de implantación de determinados **servicios básicos** en zona rural. En el suelo no urbanizable la Administración no está obligada a garantizar a su costa la prestación de los servicios públicos básicos tales como el abastecimiento de agua, el alcantarillado y el alumbrado público a pie de parcela. En esta clase de suelo, las prestaciones son a cargo de los propietarios (artículo 28.4 d) de la [Ley 2/2006, de 30 de junio](#), de Suelo y Urbanismo) que deben ejecutar las infraestructuras e instalaciones adecuadas al medio rural desde los puntos donde acaban los servicios públicos o garantizar

las instalaciones por su cuenta (acometida desde la red general de abastecimiento de agua, captaciones particulares, fosa séptica, etc.). Todo ello no debe ser impedimento para que los ayuntamientos, en la medida de sus posibilidades económicas y de conformidad con el orden de prioridades que tengan establecido, promuevan obras y/o ayudas para facilitar o acercar los servicios básicos tanto a las personas residentes en el medio rural como para atender las actividades económicas propias de estas zonas.

En el medio urbano, la ciudadanía lo que demanda son mejoras en la prestación de los servicios básicos ya implantados como el abastecimiento de agua, el alumbrado público, el saneamiento, etc. Al igual que el año anterior, se constata que la ubicación de los contenedores de **residuos** es fuente de conflicto por parte de los usuarios que los sufren como consecuencia de las molestias, principalmente, por olores y ruidos, pero también por la suciedad en los alrededores.

Ante esta constatación de las molestias ciertas, los ayuntamientos tienen la obligación de ponderar todas las opciones disponibles para la más correcta ubicación de los contenedores, minimizando en lo posible los posibles perjuicios que se pueden causar. En esa ponderación para determinar la ubicación más correcta la Administración está obligada a tener en cuenta la proximidad para los usuarios del servicio, la seguridad de su ubicación, la accesibilidad, la carga y descarga segura, etc. En cualquier caso, además de poner a disposición los medios técnicos y humanos necesarios para minimizar las molestias (control de depósitos fuera de contenedores, limpieza exhaustiva de la zona, etc.), la Administración debe justificar suficientemente la idoneidad del emplazamiento seleccionado e informar a los afectados, debidamente, de los criterios que se tienen en cuenta.

En materia de la seguridad de las vías públicas urbanas, el Ararteko ha dirigido una sugerencia al [Ayuntamiento de Usurbil](#) para que revise los **reductores de velocidad** y la señalización de los pasos de peatones instalados en el municipio ([Resolución de 31 de agosto de 2017](#)). Esta sugerencia ha sido aceptada.

3. Expedientes de oficio

En la [Recomendación General del Ararteko 10/2011, de 14 de diciembre](#), sobre “**Los reductores de velocidad en las vías urbanas e interurbanas**” se incidía en la necesidad de determinar unas instrucciones técnicas que busquen un punto de equilibrio entre garantizar las condiciones de seguridad y efectividad de las instalaciones y fijar unos estándares mínimos de comodidad para todas las personas usuarias.

La situación desde aquella recomendación no ha variado sustancialmente y todos los años seguimos recibiendo quejas que inciden en la cuestión, por lo que el año pasado el Ararteko inició un expediente de oficio relativo a esta problemática ante la [Comisión de Seguridad Vial de Euskadi](#), dependiente del [Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco](#), como órgano consultivo, encargado de facilitar la

coordinación de las administraciones públicas que ejercen competencias que inciden en la seguridad vial, y de impulsar su mejora mediante el encuentro y participación de las entidades públicas y privadas relacionadas con el tráfico y la seguridad vial.

En el seno de la Comisión se crearon dos grupos de trabajo: uno formado por representantes de las tres diputaciones forales y el [Departamento de Transportes del Gobierno Vasco](#) y otro propiciado por EUDEL que reunió a varios ayuntamientos de la Comunidad Autónoma. A resultas de todo ello, se han aprobado propuestas técnicas tanto para las carreteras de competencia foral como para las vías urbanas, a fin de que sirvan de modelo referencial, principalmente, para los ayuntamientos ya que es en las vías urbanas donde más se plantea la instalación de este tipo de pasos elevados. En cualquier caso, esta institución estima pertinente reseñar la importancia de que una vez implantada la instalación de reductores de velocidad, se evalúe la adecuación de la instalación ejecutada a la problemática que se pretende resolver, con el fin de que en cada momento se tengan en cuenta los avances técnicos y otras realidades contrastadas dignas de tomarse en consideración. En tal sentido, dada la antigüedad de algunas de las instalaciones implantadas y tomando en consideración la propuesta técnica de EUDEL, resultaría conveniente la revisión de los reductores de velocidad instalados en los municipios.

4. Valoración del estado de los derechos ciudadanos

Este resumen del estado de los derechos ciudadanos debe iniciarse necesariamente por la materia del **procedimiento administrativo**, regulada en la [Ley 39/2015, de 2 de octubre](#), del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPAC) y los importantes cambios que su plena entrada en vigor van a representar para las personas en sus relaciones con la Administración. Aunque la citada Ley entró en vigor el 2 de octubre de 2016, para determinadas previsiones, entre ellas, el **registro electrónico**, el registro de empleados públicos habilitados, **punto de acceso general electrónico** de la Administración, la entrada en vigor se producirá el 2 de octubre de 2018.

Para llegar a tiempo a la citada fecha las administraciones públicas deben adoptar importantes medidas para hacer efectivas las previsiones legales. A estos efectos, los registros electrónicos de todas y cada una de las administraciones públicas, deberán ser plenamente interoperables, de modo que se garantice su compatibilidad informática e interconexión, así como la transmisión telemática de los asientos registrales y de los documentos que se presenten en cualquiera de los registros.

Por otra parte, entre los derechos de las personas y correlativa obligación de las Administraciones Públicas se encuentra la de comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la

Administración y a ser asistidos en el **uso de medios electrónicos** en sus relaciones ante aquellas (artículos 12 y 13 de la Ley). Esta asistencia se concreta en que las Administraciones Públicas tienen la obligación de disponer en su organización de funcionario público que mediante el uso del sistema de firma electrónica del que esté dotado pueda válidamente suplir la identificación o firma electrónica en el procedimiento administrativo para aquellos interesados que no dispongan de los medios electrónicos necesarios (excepto para aquellas personas y colectivos que tienen la obligación de tenerlos).

Por lo demás, en las relaciones de la ciudadanía con las administraciones públicas, los asuntos sometidos a la consideración del Ararteko, se siguen refiriendo a las mismas cuestiones primordiales, tales como: la falta de respuesta; la falta de motivación o la motivación insuficiente; el incumplimiento de los trámites y las garantías derivadas del procedimiento administrativo; el incumplimiento de la legalidad con especial referencia en el ámbito municipal al derivado de la incorrecta aplicación de las propias ordenanzas y reglamentos. El cumplimiento de la Ley en materia de **procedimiento administrativo** representa la garantía debida para el ejercicio de los derechos ciudadanos en sus relaciones con la Administración por lo que los esfuerzos a realizar para su escrupuloso respeto es labor que concierne a toda la organización.

Con respecto al ejercicio del **derecho a obtener la información**, por tratarse del ámbito local en el que se plantean la mayoría de las quejas en esta área, deben tenerse presentes los criterios generales previstos en la LILE, como regulación última que ha recogido la más avanzada interpretación en el ejercicio de este derecho por la ciudadanía. Así, las instituciones locales deben tener en cuenta las determinaciones de los apartados 2 y 3 del artículo 62 de la LILE, que predica los criterios y pautas de actuación de la actividad administrativa de tal forma que las limitaciones legales deberán ser interpretadas con carácter restrictivo y la evaluación cuando se pretenda la denegación de la información deberá ser siempre exhaustiva, ponderando en cada caso concreto el interés público atendido con la divulgación de una información, con el interés atendido con su divulgación.

En materia de **servicios públicos locales**, las vecinas y los vecinos reclaman en gran medida por la insuficiente prestación de un servicio o por su falta de implantación. Tal como ya se ha indicado en ejercicios anteriores los ayuntamientos deben fijar unos estándares básicos de calidad teniendo en cuenta los recursos disponibles. Ahora bien, suele ser habitual que ante una demanda determinada la respuesta reiterada sea que efectivamente la solicitud es razonable pero que la ejecución de la actuación demandada queda condicionada a la disposición de la correspondiente consignación económica, sin facilitar mayor detalle sobre cuando y como se prevé resolverlo.

En general, ante la cantidad de necesidades existentes en un municipio, corresponde al Ayuntamiento determinar el orden de prioridades para su ejecución, si bien también cabe recordar que la planificación correspondiente tiene que tener la necesaria razonabilidad para hacer frente a las previsiones de inversión y mejora de los distintos servicios en el municipio. En el momento de asignar los recursos disponibles resulta razonable que se tengan en cuenta aspectos tales como la intensidad de uso y de usuarios de la prestación, la seguridad, la cuantía de la inversión, el tipo de servicio al que afecta, con especial referencia a si se trata de un servicio obligatorio o no, los problemas de seguridad que la falta de mantenimiento puede representar, etc. En todo caso, hay que hacer hincapié en el hecho de que los ayuntamientos en su planificación presupuestaria deben priorizar la suficiencia en la dotación económica necesaria para la prestación de los servicios básicos obligatorios, al corresponder a los vecinos y las vecinas del municipio *“Exigir la prestación y, en su caso, el establecimiento del correspondiente servicio público, en el supuesto de constituir una competencia municipal propia de carácter obligatorio”* (artículo 18.1 g) de la [Ley 7/1985, de 2 de abril](#), reguladora de las Bases de Régimen Local).

Tal como ha quedado reflejado en el epígrafe correspondiente de esta área, la gestión y defensa del **patrimonio público** y el uso intensivo autorizado a determinados particulares del espacio público resulta ser una fuente continua de controversias, tanto por considerarla excesiva o inadecuada para el interés público general que debe prevalecer en todo caso o por la negativa a autorizarla cuando las personas afectadas estiman que tienen derecho a ello. Los supuestos más habituales de ocupación del dominio público están regulados (terrazas, ferias, vados, etc.) de tal forma que las personas interesadas conocen con antelación los criterios que sigue la Administración y los requisitos que se deben cumplir para obtener la autorización correspondiente. Sin embargo, cuando no existe una regulación por resultar difícil prever con antelación todos los supuestos de ocupación del espacio público, o simplemente porque no se considera conveniente, la Administración igualmente viene obligada a resolver la solicitud mediante una valoración de las circunstancias caso por caso, debiendo motivar suficientemente la denegación.

Siguiendo con la cuestión de la gestión del dominio público, un año más debemos referirnos a la problemática de la instalación de las **terrazas y veladores** o las instalaciones desmontables en **ferias extraordinarias**. Estos dos aspectos están siendo objeto de queja no solo por el incumplimiento de las condiciones de las autorizaciones concedidas para la ocupación del dominio público, sino porque las autoridades competentes se inhiben en exigir el efectivo cumplimiento de las condiciones autorizadas o dejan de aplicar la propia regulación municipal o realizan una interpretación de la ordenanza no ajustada a la legalidad.

Sanidad

12

1. El área en cifras

Este año se han recibido en esta área un total de 105 quejas, cuya distribución por subáreas es la siguiente:

• Derechos de las personas usuarias.....	35
• Asistencia sanitaria.....	32
• Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo.....	14
• Listas de espera.....	14
• Derechos ciudadanos.....	4
• Régimen de contratación, patrimonio y responsabilidad administrativa.....	3
• Otros aspectos.....	2
• Salud pública.....	1

La información estadística de las quejas tramitadas en el área, a fecha 31 de diciembre, es la siguiente:

TOTAL	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
153	90	63	30	24	5	4

2. Quejas destacadas

2.1. Selección

Durante este año han persistido las quejas de personas extranjeras por las dificultades que encuentran a la hora de acceder a la asistencia sanitaria tal y como el Ararteko expuso en su [comparecencia ante la Comisión de Derechos Humanos e Igualdad del Parlamento Vasco](#) del día 30 de octubre de 2017. Estas quejas siguen reflejando, principalmente, los diferentes problemas de interpretación sobre el alcance de lo que es el derecho a recibir asistencia en situaciones de urgencia, como problema más inmediato.

El Ararteko en dicha comparecencia puso de manifiesto que consideraba que la inminente aprobación del Decreto de modificación del [Decreto 114/2012, de 26 de junio](#), sobre régimen de las prestaciones sanitarias del Sistema Nacional de Salud en la Comunidad Autónoma de Euskadi, iba a solucionar gran parte de los problemas suscitados en las quejas trasladadas a esta institución.

Finalmente, mediante [Decreto 252/2017, de 21 de noviembre](#), se ha producido la modificación citada, rebajándose el tiempo de empadronamiento (de un año a tres meses) exigido para acceder a la asistencia sanitaria plena en Euskadi. Sin embargo, la reciente sentencia 134/2017, del Tribunal Constitucional ha entendido que **las comunidades autónomas no pueden determinar quiénes pueden acceder al sistema sanitario** porque este aspecto está regulado por normativa básica estatal.

Es decir, según el Tribunal Constitucional, las normas autonómicas no pueden ampliar el universo de personas que reciben asistencia sanitaria por encima de los límites ya determinados por tal normativa, lo que dificulta la finalidad perseguida por los decretos aprobados en nuestra comunidad autónoma de prestar **atención sanitaria también a aquellas personas que no tienen la condición de aseguradas o beneficiarias**.

En este ámbito de la asistencia a personas extranjeras, el informe del pasado año recogió las actuaciones realizadas para solventar el problema de los menores extranjeros recién nacidos, por su dificultad a la hora de acceder a prestaciones suplementarias, por ejemplo la farmacéutica, aun cuando su derecho no ha sido discutido. Para completar las actuaciones iniciadas, el Ararteko solicitó información a [Osakidetza](#) para conocer los cauces utilizados para que los y las profesionales fueran informados de las medidas adoptadas por el [Departamento de Salud](#). En la respuesta se nos informó de la utilización de la receta en papel hasta que los progenitores obtienen de su país de origen la documentación que la administración competente exige para tramitar el reconocimiento del derecho a la asistencia sanitaria.

De acuerdo con la información proporcionada por Osakidetza, aun cuando la instrucción del Departamento de Salud es conocida por el personal facultativo, para mayor seguridad se ha remitido un e-mail a todas las Direcciones Médicas

para que se aseguren, una vez más, de que esta Instrucción sea recibida por todos los destinatarios.

Por lo que respecta al uso de la receta de papel, Osakidetza ha informado al Ararteko que ello no es obstáculo para que la historia clínica recoja las actuaciones a las que obedecen tales recetas, dado que el personal facultativo realiza la indicación en el sistema informático (PRESBIDE) y así queda registrada en la historia clínica. Sin embargo, es necesario imprimir la receta en papel para su dispensación en Farmacia, dado que al no tener TIS, no podría ser visualizada en su sistema por la oficina de Farmacia.

2.2. 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](#). Así, de una manera ambiciosa, este decreto aborda dentro de las relaciones asistenciales el derecho a un trato correcto y respetuoso, el cual tiene su correlativo en el mismo derecho de los y las profesionales a igual trato, o la atención de necesidades de colectivos específicos (entre otros hay que recordar a los afectados por la sensibilidad química múltiple), y también aspectos más objetivables como son el tratamiento adecuado de las reclamaciones, peticiones o sugerencias, o el ejercicio de derechos instrumentales, tales como el de elegir médico especialista o de hospital y el derecho a una segunda opinión.

Las quejas que el Ararteko ha recibido, que no son necesariamente una radiografía del grado de su cumplimiento, se han referido en su mayor parte al ejercicio de aquellas facultades derivadas del derecho a la tarjeta sanitaria individual (art. 12 del Decreto 147/2015). También han sido objeto de queja algunas respuestas a reclamaciones, que a juicio de las personas interesadas no abordaban el motivo de su desacuerdo. El Ararteko no considera como respuesta suficiente la comunicación de que la reclamación se ha trasladado a los responsables sanitarios para que sea tenida en cuenta, si no va acompañada de una actuación posterior que informe sobre el resultado del análisis. Las molestias ocasionadas por las visitas a quien compartía habitación en un hospital con la persona visitada ha sido igualmente objeto de queja. Se planteaba precisamente una situación de las que el Decreto 147/2015, de 21 de julio, contempla como merecedora de especial atención en su art. 7. d) 4.

Es complejo encontrar el equilibrio entre el deseo de favorecer el contacto de los pacientes con sus respectivos allegados y el deseo de no ser molestados por visitantes. Lamentablemente, el personal sanitario no puede lograr que se respete el descanso de los y las pacientes sin un mínimo de colaboración y cooperación de las personas que causan las molestias.

En su respuesta a la petición de información sobre este problema, Osakidetza ha explicado al Ararteko que cuando se

detectan situaciones extraordinarias como pacientes con numerosas visitas difíciles de controlar y pacientes en situación de agonía o con gran agitación, existen protocolos en los que se indican actuaciones como la anulación de camas y/o poder hacer traslados a habitaciones individuales. Se indica igualmente que las quejas en las que se denunciaba la perturbación de la necesaria tranquilidad, se han producido, generalmente, en momentos de gran ocupación de camas lo que imposibilitaba efectuar traslados.

En este ámbito de los derechos, el informe del pasado año explicaba las actuaciones iniciadas con motivo de la denegación de una petición de cambio de centro de salud mental. La persona afectada buscaba una mayor cercanía, pues el centro al que solicitó el traslado se encuentra frente a su domicilio.

Como resultado del análisis que se recoge en la [Resolución del Ararteko de 10 de abril de 2017](#), esta institución ha recomendado a Osakidetza que no deniegue el ejercicio del derecho de opción a cambio de centro por tratarse de un centro de salud mental, y evalúe, en cambio, si la solicitud de la interesada, basada en razones de cercanía, tendría consecuencias en cuanto a la planificación de recursos o en cuanto a la garantía de la continuidad asistencial de su hijo.

Esta recomendación, que no ha sido aceptada, ha defendido, en esencia, que no se debe cuestionar el derecho de opción a cambio de centro por tratarse en este caso de un centro de salud mental. El Ararteko confía en que las reflexiones realizadas al hilo de este expediente no habrán sido estériles.

Por lo que respecta al ejercicio de un derecho instrumental como es la solicitud de una segunda opinión médica, una queja motivada por su denegación mostraba lo que en informes anteriores del Ararteko se ha apreciado, en el sentido de que, en ocasiones, este derecho es considerado como un deseo de elección de servicio especializado y/o de hospital. No es extraño que lo que es una elección de un especialista distinto se tramite como petición de una segunda opinión.

En la respuesta de Osakidetza a la petición de información del Ararteko se explicaba que el motivo por el que una petición de segunda opinión no se tramitó como tal, se debió a que fue planteada dentro del propio servicio de neurología del mismo Hospital.

El [Decreto 149/2007, de 18 de septiembre](#) por el que se regula este derecho a la segunda opinión médica, establece que se llevará a cabo por profesionales médicos de un centro distinto a aquél en el que se le haya diagnosticado la enfermedad.

La queja finalmente se encauzó, pues el hospital no cerraba la puerta a la posibilidad de analizar la petición de consulta con el especialista propuesto por la persona interesada, previo informe del médico de cabecera, trámite previsto en el procedimiento que regula la elección del servicio especializado.

En un expediente que se tramita ante Lanbide, pero que por su repercusión en el ámbito de la salud se recoge aquí, se ha suscitado el problema de las personas que son perceptoras de una Renta de Garantía de Ingresos (RGI), y que, por tanto están exentas de aportación al precio del medicamento que se necesita, y han perdido esa exención como consecuencia de la suspensión de la RGI, comunicada por Lanbide al INSS.

Esta suspensión acordada por Lanbide ha tenido como efecto inmediato que el interesado haya dejado de recibir temporalmente la cantidad correspondiente a su categoría de perceptor de la RGI, aun no habiendo perdido esta condición.

El interesado había presentado ante Lanbide el correspondiente recurso. Por este motivo el Ararteko se ha dirigido a dicho organismo para conocer su valoración sobre la posibilidad de que, en los casos en que se haya acordado la suspensión de la RGI, se posponga la comunicación de dicha decisión al INSS hasta el momento en que el acto sea firme. De lo contrario, bien puede suceder que la eventual estimación del recurso ocasionara al interesado perjuicios añadidos al propio cese en la percepción de la RGI, al tener que afrontar una aportación en la adquisición de medicamentos. En el momento de redactar este informe Lanbide no ha respondido aún al asunto planteado por esta institución.

Finalmente, hay que hacer una referencia a una queja presentada ante el Ararteko por una persona a quien el servicio de emergencias de Osakidetza facturó el coste de su traslado en ambulancia. Esta asistencia se produjo en respuesta a una solicitud realizada al servicio de emergencias.

Cuando el transporte sanitario acudió, la paciente pidió ser trasladada a un centro privado, pues disponía de un seguro privado. El conductor le indicó que sólo si suscribía el documento que le mostró realizaría el traslado al centro privado. En este documento se indicaba que en el caso de que su aseguradora no asumiera el coste del traslado debería abonarlo ella.

Posteriormente, debido a que la aseguradora no se hizo cargo del traslado, Osakidetza facturó su coste a la interesada, lo que constituye el motivo de la queja.

De acuerdo con lo manifestado por la persona interesada, el documento que firmó le fue presentado en unas circunstancias que dificultaban su discernimiento sobre su contenido. Indicaba que de haber sido consciente de lo expresado en el documento, en el sentido de que si su seguro privado no asumía el traslado ella debería pagarlo, hubiera podido acudir a un centro de Osakidetza, pues era una persona con aseguramiento público. En definitiva, su queja se fundamentaba, esencialmente, en la falta de información previa sobre cuál era el contenido del documento que tuvo que firmar.

Sobre la base de estos antecedentes y de la valoración de los hechos llevada a cabo por Osakidetza, el Ararteko dictó

la Resolución del Ararteko, de 18 de octubre, por la que se sugería a Osakidetza que *“garantice que las personas que han solicitado asistencia al servicio de emergencias y deban suscribir el documento que recoge los compromisos que conlleva su traslado en transporte sanitario público, sean adecuadamente advertidas sobre su contenido”*.

De conformidad con la respuesta recibida en la que Osakidetza aceptaba esta sugerencia, el Ararteko dio por finalizada su intervención en el expediente.

2.3. Asistencia sanitaria

La utilidad que tiene un apoyo familiar en circunstancias de hospitalización y la dificultad que se da a veces, para disponer de tal apoyo ha sido planteada en diversas ocasiones. Recordemos las consideraciones que se recogieron en la [Resolución del Ararteko, de 19 de diciembre de 2016](#), sobre una paciente asistida de manera urgente en otra Comunidad Autónoma, que solicitó un traslado a su hospital de referencia en Osakidetza, para la intervención quirúrgica requerida.

El Ararteko teniendo igualmente en cuenta ese apoyo familiar, esencial no sólo para el paciente sino también para el sistema sanitario, planteó que se estudiara la posibilidad de la derivación de una paciente a un centro hospitalario distinto al que le correspondía. Tras la respuesta recibida del Departamento de Salud y la conversación telefónica mantenida con la promotora de la queja, se constató que la derivación citada había sido autorizada por el departamento.

Aun cuando la planificación de la Atención Especializada en Osakidetza obedece a su potestad de organización con el fin de garantizar el buen servicio y los buenos resultados ofrecidos por sus profesionales, el Ararteko considera que también se deben evaluar las circunstancias especiales en las que se pueden encontrar algunas personas.

Con relación al acceso a la prestación farmacéutica, se han recibido nuevas quejas relacionadas con el problema de desabastecimiento de algunos medicamentos.

El problema no es nuevo y una de las quejas ha tenido que ver con un medicamento de uso hospitalario. La persona afectada se vio obligada a adquirir el medicamento por medios propios y posteriormente solicitó el reembolso de su coste a la Administración sanitaria.

El Ararteko al analizar la queja diferenció dos aspectos, uno relacionado con su petición de reembolso y, otro, con el problema del abastecimiento de este medicamento, que a tenor de lo expuesto en la queja era repetitivo, por lo que existía la posibilidad de que volviera a suceder. Teniendo en cuenta que se trata de un medicamento de uso hospitalario, el primero de estos dos aspectos se encuentra pendiente de análisis por esta institución. Por lo que respecta a la segunda cuestión, relacionada con el ámbito de actuación de la Agencia Española del Medicamento y Productos Sanitarios, el Ararteko dio traslado de la queja al Defensor del Pueblo del Estado.

2.4. Listas de espera

Las quejas recibidas en este apartado se han referido a pruebas diagnósticas y a esperas para intervenciones quirúrgicas.

A tenor de los antecedentes aportados, las relativas a las pruebas eran fundamentadas y han quedado encauzadas en el curso de la tramitación de las quejas.

Por lo que se refiere a las esperas para operaciones, el Ararteko ha trasladado a Osakidetza las quejas formuladas en los siguientes supuestos: las que mostraban una demora superior a 180 días y aquellas otras en que, siendo la espera inferior, la hoja de entrada en la lista indicaba el carácter preferente de la intervención propuesta, sin que, en el momento de su queja la persona afectada tuviera información sobre la fecha prevista.

En las situaciones de espera que superan el tiempo previsto en el [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, puede ocurrir que, aún superados los 180 días, los medios disponibles en el hospital de referencia no puedan asumirlo. En tales casos, hay que admitir la legitimidad de la pretensión de ser intervenidos en su centro.

Ahora bien, sin entrar a evaluar si los medios disponibles en el sistema público son o no los adecuados a la demanda asistencial, esta institución ha considerado que, desde una perspectiva jurídica, el Decreto 65/2006, contempla el derecho a ser intervenido en ese plazo, pero no necesariamente en su hospital, opción que sólo se podría materializar alterando el orden natural de preferencia de las listas.

En una queja relacionada con el acceso a una técnica de reproducción humana asistida mediante fecundación in vitro, se planteó una cuestión interpretativa sobre las condiciones establecidas en la cartera de servicios, que en el criterio específico de la edad de la mujer establece que, en el momento de indicación del tratamiento, debe ser inferior a 40 años. El hospital le había denegado el tratamiento explicándole que teniendo en cuenta su edad del momento (38 años y seis meses) y la espera prevista, llevaría a que superará la edad de 40 años.

Si bien era una dificultad relacionada con la espera, el Ararteko consideró que la aplicación del criterio de edad previsto por la cartera de servicios ofrecía dudas.

De acuerdo con la regulación de la cartera de servicios, la edad de la mujer en el momento de indicación del tratamiento debe ser inferior a 40 años (“*i) Edad de la mujer en el momento de indicación del tratamiento inferior a 40 años*”). Pero a este requisito, la comunicación de denegación del hospital añadía que lo será “...*con independencia de la espera previa*”. En su respuesta a la petición de información, Osakidetza informó al Ararteko que tras la revisión del caso por el Servicio de Obstetricia y Ginecología, se

iba a citar a la paciente para consulta de valoración, a fin de verificar que se cumplen las indicaciones y condiciones adecuadas de tratamiento, tras lo cual se programaría el tratamiento.

2.5. Funcionamiento

Se han repetido las quejas motivadas por el excesivo tiempo que algunas personas han tenido que esperar para su traslado en ambulancia.

A tenor de las investigaciones realizadas, algunas de las demoras se debieron a circunstancias extraordinarias, entre ellas datos equivocados de domicilios de recogida y de tráfico. Otras sugieren que la espera se debió a la preferencia de otras demandas, lo que ocurrió en los supuestos de altas para el regreso al domicilio.

Con ocasión de otras quejas similares se ha abordado ya la conveniencia de articular mecanismos de coordinación para que en situaciones extraordinarias el responsable del transporte sanitario informe al centro u hospital que lo solicita sobre la espera prevista. En concreto, de acuerdo con la información facilitada al Ararteko por el Departamento de Salud, se trataron estas situaciones con las empresas adjudicatarias del servicio y se diseñó un procedimiento para que las personas usuarias del transporte sanitario puedan ser informadas de las situaciones de demora.

A tenor de los antecedentes analizados en este caso, no consta que la empresa responsable del servicio hubiera desarrollado alguna actuación para paliar, mediante la oportuna información, bien a la paciente bien al hospital, sobre la espera prevista. Por tanto, no parece que tales procedimientos de coordinación se utilizaron para informar a quien ha formulado esta queja o a las otras personas que estaban en el mismo hospital, sobre la demora.

El Ararteko ha trasladado al Departamento de Salud la necesidad de tener en cuenta que una información sobre la demora prevista contribuye a paliar el perjuicio de una prolongada espera, sin añadir a esta un factor de incertidumbre.

2.6. Salud pública

En el subárea de salud pública se ha recibido una reclamación sobre los requisitos sanitarios que requiere la autorización de una cocina central para ofrecer su servicio a un centro escolar colindante. Un grupo de madres y padres de una ikastola de Orduña han planteado al Ararteko las dificultades para obtener la autorización sanitaria que requiere la cocina de una residencia colindante para prestar ese servicio. La cocina de la residencia de personas mayores tiene autorización para ejercer la actividad de comedor institucional. La [Orden de 15 de marzo de 2002](#) establece las condiciones sanitarias de los comedores colectivos en la Comunidad Autónoma del País Vasco, que permiten

únicamente el consumo de los alimentos elaborados en la cocina propia. En los casos en los que se pretenda el consumo de los platos elaborados en el exterior es preciso cumplir con los requisitos correspondientes a una cocina central regulados en la [Orden de 20 de marzo de 2003](#), por la que se establecen las condiciones sanitarias para la elaboración de comidas para su distribución (cocinas centrales).

La reclamación planteaba que el proyecto de reforma del comedor colectivo de la residencia recibió un primer informe favorable del Departamento de Salud del Gobierno Vasco para poder ser destinado a cocina central. Sin embargo, tras una visita de inspección, la administración sanitaria consideró necesario la subsanación de una serie de cuestiones. Los promotores del proyecto manifestaron su desacuerdo con alguna de las exigencias ya que previamente el proyecto había sido informado favorablemente. En ese sentido presentaron un escrito con una serie de alegaciones que justificaría el cumplimiento de los requisitos exigidos en la normativa.

A pesar de las alegaciones, el Departamento de Salud denegó la autorización sanitaria de funcionamiento de la cocina para la actividad de “*comidas preparadas para colectividades*” ya que el establecimiento continuaba presentado una serie de deficiencias sanitarias.

Los reclamantes consideraban que esa respuesta les generaba indefensión ya que se realizaba una remisión genérica al [Reglamento \(CE\) 853/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004](#), por el que se establecen normas específicas de higiene de los alimentos de origen animal. Los reclamantes exponían que no se indicaba el concreto fundamento legal aplicable a cada requisito cuyo incumplimiento había fundamentado la denegación.

Tras recibir esta queja, la institución del Ararteko mantuvo un encuentro con los promotores de la queja con objeto de concretar los términos de la reclamación y de las posibilidades de actuación del Ararteko.

Hay que considerar que las licencias y autorizaciones administrativas resultan actos reglados por los cuales, previa conformidad con los requisitos recogidos en la normativa sanitaria, debe procederse a resolver de forma favorable.

En todo caso, los ciudadanos interesados en un procedimiento disponen del derecho, recogido en el artículo 53 de la ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, “*a obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar*”.

Con posterioridad, los promotores de la cocina central han realizado una serie de gestiones ante la Administración sanitaria para concretar las adecuaciones necesarias. De ese modo se han propuesto las modificaciones correspondientes en el proyecto que ya han sido aceptadas por el Depar-

tamento de Salud. Tras la actual fase de ejecución de esas obras, en las próximas semanas está prevista, en su caso, la autorización y apertura de la cocina que dará finalmente servicio al centro escolar colindante.

En otra intervención de esta institución una persona cuestionaba la información y asistencia del Departamento de Salud del Gobierno Vasco ante un brote de gastroenteritis aguda producida por la conexión del agua potable con agua industrial contaminada en una empresa de producción en la que trabajaba.

La [Resolución del Ararteko de 29 de junio de 2017](#), concluía que el Departamento de Salud había informado al reclamante de todas las actuaciones administrativas seguidas durante el incidente de contaminación de las aguas de consumo humano ocurrido en esa fábrica.

En todo caso el Ararteko recordaba al Departamento de Salud la importancia de que el órgano inspector, en aquellos casos en los que determine la existencia de alguna eventual irregularidad en el cumplimiento de la normativa sanitaria, remita las actas de la infracción al órgano competente para decidir sobre la procedencia de la incoación del correspondiente expediente sancionador. El Departamento de Salud ha informado con posterioridad al Ararteko que la Dirección de Salud Pública y Adicciones avala las conclusiones de una resolución dictada por el Ararteko en respuesta a esta reclamación.

El informe de esta institución correspondiente al pasado año aludía a las actuaciones iniciadas en torno a una queja sobre un incidente de salud que tuvo lugar en una empresa donde según relataba el interesado varias personas tuvieron problemas de gastroenteritis.

El Ararteko comprobó que se había informado al reclamante de todas las actuaciones administrativas realizadas, y recordó al Departamento de Salud la importancia de que el órgano inspector, en aquellos casos en los que determine la existencia de alguna eventual irregularidad en el cumplimiento de la normativa sanitaria, remita las actas de la infracción al órgano competente, a los efectos de decidir sobre la incoación del correspondiente expediente sancionador.

Por su parte, el Departamento de Salud ha comunicado al Ararteko que mejorará los expedientes sancionadores en los casos de incumplimiento de la normativa sanitaria.

3. Contexto normativo y social

Muchas de las quejas recibidas por las dificultades que algunas personas extranjeras encuentran a la hora de recibir asistencia sanitaria han mostrado, de nuevo, la dificultad de aplicar el entramado normativo, constituido no sólo por las disposiciones de carácter general, tanto estatales como de nuestra Comunidad Autónoma, sino también por las Instrucciones que tratan de asumir por una vía no

estandarizada la asistencia sanitaria de personas a quienes aquellas disposiciones generales no reconocen su derecho a obtenerla.

Al inicio de esta área se ha mencionado la modificación del Decreto 114/2012, de 26 de junio, sobre régimen de las prestaciones sanitarias del Sistema Nacional de Salud en la Comunidad Autónoma de Euskadi, a través del Decreto 252/2017, de 21 de noviembre, de modificación del decreto sobre régimen de las prestaciones sanitarias del sistema Nacional de Salud en la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Si bien el Ararteko confiaba en que la aprobación de esta modificación normativa iba a ayudar a paliar en gran parte los problemas suscitados en las quejas trasladadas a esta institución, lo cierto es que la reciente sentencia 134/2017, del Tribunal Constitucional anula la normativa vasca que garantizaba la atención sanitaria con cargo a fondos públicos autonómicos a las personas excluidas por la normativa estatal, principalmente, a las personas inmigrantes en situación irregular.

4. Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

La respuesta a las quejas individuales sigue siendo la fuente principal de nuestra actuación en este área.

4.1. Actuaciones de oficio

El pasado año se inició un expediente para conocer los pormenores de la situación de algunos menores extranjeros recién nacidos, por las dificultades que encontraban para acceder a determinadas prestaciones suplementarias a la propia asistencia sanitaria.

Como resultado de las actuaciones realizadas el Departamento de Salud y Osakidetza han encauzado el problema que estas personas encontraban para acceder a la prestación farmacéutica mediante la utilización de la receta oficial en papel. Es una actuación que se debe enmarcar en el artículo 1 de la Ley 16/2003, de 28 de mayo, modificada por el [Real Decreto-ley 16/2012, de 20 de abril](#), según el cual *“En todo caso, los extranjeros menores de dieciocho años recibirán asistencia sanitaria en las mismas condiciones que los españoles.”*

5. Valoración del estado de los derechos ciudadanos

Este año hay que recordar de nuevo que la respuesta a las peticiones de asistencia sanitaria y de reconocimiento del derecho a la misma, ha sido fuente de problemas para las personas extranjeras.

Seguridad

13

1. El área en cifras

En 2017 se han presentado 83 quejas escritas en el área de Seguridad, lo que supone un 3,11% del total de las que el Ararteko ha registrado en este periodo. Atendiendo a las administraciones públicas y a las subáreas a las que han afectado, su distribución ha sido la siguiente:

Por administraciones:

- Administración local..... 51
- Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)..... 25

Por subáreas:

- Tráfico..... 53
- Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo..... 16
- Seguridad ciudadana..... 6
- Derechos ciudadanos..... 4
- Otros aspectos..... 3
- Centros de detención..... 1

A la fecha de cierre del informe, las quejas tramitadas en 2017 se encontraban en esta situación:

TOTAL	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
241	181	60	10	32	4	14

Además, se han tramitado 10 expedientes de oficio, correspondientes a las subáreas de:

- Derechos ciudadanos..... 7
- Centros de detención..... 2
- Otros aspectos..... 1

Las **administraciones que más quejas han recibido** en 2017 han sido el **Departamento de Seguridad** del Gobierno Vasco y el Ayuntamiento de **Bilbao**, lo que viene siendo una constante en los últimos años. Las quejas también se han referido al Ayuntamiento de **Vitoria-Gasteiz** y, en menor medida, a otros ayuntamientos.

Al igual que en años anteriores, las cifras que se ofrecen en este apartado no recogen 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.

Las administraciones han revisado su actuación en sentido favorable a la queja en varias de las tramitadas este año.

En general, las administraciones han cumplido de modo aceptable su **deber de colaborar** con el Ararteko. No obstante, esta institución sigue encontrando trabas para desarrollar su labor. Los problemas más frecuentes continúan siendo la **falta de respuesta** a las cuestiones por las que el Ararteko se interesa y la **demora** en proporcionarle la información que solicita. Se siguen produciendo, igualmente, supuestos en los que la Administración no responde a las recomendaciones del Ararteko. Ello ha sucedido en la formulada este año al **Ayuntamiento de Laguardia** para que deje sin efecto una sanción por infringir la normativa de tráfico (**Resolución del Ararteko de 15 de junio de 2017**). En otras ocasiones, la Administración no remite al Ararteko la documentación que le solicita y le invita a que acuda a sus dependencias para realizar las comprobaciones que estime oportunas, sin proporcionarle explicación alguna sobre las razones que le impiden cumplir la solicitud en los términos en los que esta institución la formula, lo que resulta sumamente preocupante. Este problema, del que también se dio cuenta en el informe del pasado año, se ha vuelto a repetir en 2017. En el apartado siguiente se describen dos de estos casos. Hay que reiterar que la opción por una u otra fórmula de las varias que el ordenamiento jurídico prevé para que esta institución pueda obtener la información que precisa para el ejercicio de sus funciones es una decisión que solo compete al Ararteko, sin perjuicio de que pueda valorar, en su caso, la conveniencia de acudir a otras vías si la Administración aduce razones fundadas que así

lo aconsejen. El Ararteko tiene que seguir insistiendo en 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

2.1. Derechos ciudadanos

Como en años precedentes, las quejas tramitadas en 2017 en este ámbito material se han referido fundamentalmente **al ejercicio de la función policial**, respecto del que se han seguido planteando también cuestiones similares a las de otros años, como la **investigación** interna de las quejas, el control del uso de la **fuerza** y el control del **contenido de los atestados y denuncias** administrativas en cuanto a los hechos que los motivan. Se han vuelto a suscitar, igualmente, cuestiones relacionadas con la **detención** y con las **identificaciones** en la vía pública.

De las quejas recibidas este año cabe destacar la que ha presentado un joven, al que dos agentes no uniformados de la **Ertzaintza** detuvieron por un presunto delito de atentado a la autoridad cuando se encontraba de madrugada en la vía pública con un grupo de amigos en una zona de bares. El reclamante y una de las personas que le acompañaba en ese momento se quejaban del **modo en que los agentes habían abordado al joven**, de que **no se hubieran** identificado como agentes de la Ertzaintza y de que hubieran recurrido al uso de la **fuerza** con ambos, porque consideraban que dichas actuaciones, al igual que la propia **detención**, habían carecido de justificación y habían sido desproporcionadas. En la queja se ponía de manifiesto que la acompañante del joven detenido había tenido que ser asistida en un centro sanitario de las lesiones que había sufrido como consecuencia de la actuación policial. El joven detenido se quejaba, asimismo, de la forma en la que se había practicado su **registro corporal en las dependencias policiales**. En la queja se señalaba, además, que la comisaría de la Ertzaintza a la que se había trasladado al detenido se había **negado a recoger la denuncia** que quiso formular su acompañante con relación a los hechos. El Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco ha justificado la actuación policial, basándose en una versión de los hechos que difiere sustancialmente de la de los reclamantes, pero no ha dado respuesta a todas las cuestiones que se suscitaban en la queja ni a aquellas por las que esta institución se interesó para poder verificar si la **investigación** de la queja, el uso de la fuerza y el registro corporal del detenido se adecuaron a la recomendaciones del Ararteko (apartados II.1.1, II.2.1 y III.5 de la [Recomendación General 7/2011, de 28 de octubre](#)). Tampoco ha remitido la copia de los registros policiales en los que quedó documentada la actuación policial y el atestado instruido, que esta institución le solicitó.

En este apartado puede citarse, igualmente, una queja relativa a una **identificación** realizada en la vía pública a dos viandantes, madre e hijo, cuando se encontraban paseando junto, respectivamente, a la madre y abuela de ambos, que se relacionaba con la perplejidad que el joven había mostrado al observar que un vehículo de la **Ertzaintza** con distintivos policiales estaba haciendo un giro prohibido a gran velocidad. En la queja se señalaba que los agentes habían formulado sendas **denuncias administrativas contra ambos por negarse a identificarse** y también, en el caso de la reclamante, **por una falta de respeto**, lo que esta negaba. Indicaba, por el contrario, que habían sido los propios agentes los que se habían negado a facilitarles el **número de identificación profesional**. Los agentes justificaron su forma de conducir en la urgencia de su intervención, lo que la reclamante cuestionaba porque entendía que la justificación no se correspondía con el hecho de que hubieran permanecido en el lugar durante cuarenta minutos. El Departamento de Seguridad ha negado que los hechos sucedieran en la forma indicada, pero, al igual que en la queja anterior, no ha proporcionado a esta institución la información que le ha requerido para poder verificar si ha **investigado** la queja y analizado la denuncia desde el punto de vista de la **adecuación a la realidad de los hechos denunciados** en la forma señalada en las recomendaciones del Ararteko al respecto (apartados II.1.1 y II.2.3 de la Recomendación General 7/2011, de 28 de octubre). Tampoco ha remitido la copia de los registros policiales en los que quedó documentada la actuación policial, que esta institución le solicitó.

Las quejas tramitadas en 2017 muestran, en algunos de los casos planteados, que **siguen sin cumplirse muchos de los mecanismos preventivos y de control que esta institución ha propuesto** para evitar extralimitaciones y poder descubrirlas en el caso de que se produzcan, recogidos principalmente en la Recomendación General 7/2011, de 28 de octubre. En el apartado 4.3 siguiente se reseñan algunas de esas carencias.

2.2. Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo

De las quejas recibidas en 2017 en este apartado cabe destacar la relativa a una intervención de la **Policía Municipal de Bilbao** relacionada con el **cumplimiento del régimen de visitas a un menor** establecido judicialmente. En la queja se entendía que la intervención policial, que se había realizado a instancia del padre del menor, había sido inapropiada porque no había tenido en cuenta hechos relevantes que evidenciaban que no se había incumplido dicho régimen y había obviado, asimismo, que se estaba tramitando un procedimiento judicial por **violencia de género** contra el solicitante de la intervención. El Ayuntamiento de Bilbao ha informado que revisará los protocolos de actuación que aplica en este ámbito para que en situaciones como la denunciada se tengan en cuenta las circunstancias que se omitieron en el caso de la queja.

Se ha cuestionado, asimismo, una intervención de la **Policía Local de Vitoria-Gasteiz** relacionada también con el

cumplimiento del régimen de visitas a una menor, aunque por motivos diferentes a los anteriores. En este caso, la reclamante se quejaba de que su expareja, padre de su hija y miembro de la Policía Local, que fue el que requirió la intervención policial, se hubiera prevalido de su condición de policía, así como de la parcialidad de la actuación de los agentes que intervinieron a su instancia.

Otro queja reseñable hace referencia a los **problemas** que una mujer aseguraba haber tenido **para presentar una denuncia** contra su ex pareja en una comisaría de la **Ertzaintza** por hechos que calificaba como violencia psicológica y maltrato habitual. El Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco ha negado, sin embargo, que se hubiera puesto alguna traba a la reclamante.

Ha sido nuevamente motivo de queja este año una actuación de la **Ertzaintza** relacionada con **una persona que padece una enfermedad mental**. En este caso, la disconformidad con la actuación policial se refería a que la Ertzaintza no hubiera activado la **búsqueda** de esa persona, que desapareció del centro hospitalario en el que estaba siendo atendida cuando le comunicaron que tenía que ingresar en el servicio de psiquiatra, así como a la información que dicho cuerpo policial proporcionó a su padre al respecto.

2.3. Juegos y Espectáculos

El Ararteko ha finalizado este año su intervención en una queja de la que se dio cuenta en el informe de 2015, relativa al incumplimiento de las **medidas de seguridad** legalmente exigidas en el **frontón municipal** de **Iruña de Oca**, en el entendimiento de que el problema que la motivó ha quedado finalmente encauzado, al haberse aprobado el Proyecto Técnico de Actividad, en el que se definen las medidas correctoras que deben incorporarse al frontón para garantizar que los espectáculos públicos y actividades recreativas que se celebran en dichas instalaciones cumplan las medidas legales de seguridad, y haber comenzado a ejecutarse las obras de adecuación proyectadas.

2.4. Otros aspectos

En esta subárea hay que destacar una queja en las que se denunciaban las molestias de diversa índole que estaba generando al vecindario de una calle de **Ermua** el **botellón**. La información que el **Ayuntamiento** facilitó inicialmente evidenciaba que el problema que se exponía en la queja existía, que parecía remontarse al año 2012, que la administración municipal lo conocía y que las actuaciones realizadas hasta ese momento no habían servido para darle una solución. Como consecuencia de la queja, el Ayuntamiento ha adoptado medidas complementarias a las dispuestas hasta ese momento, que esta institución ha considerado adecuadas para resolver el problema.

Cabe mencionar, asimismo, la queja que ha presentado la Asociación de Madres y Padres de un **Colegio Público de Educación Infantil y Primaria** con relación a la actuación de

tres agentes de la **Policía Municipal de Bilbao** en el centro. La asociación consideraba que la actuación de los agentes, accediendo a acompañar a algunas profesoras a las aulas, no había sido educativa ni adecuada, lo que, según señalaba, había reconocido el Departamento de Educación del Gobierno Vasco. Ponía también de manifiesto que la presencia de los agentes en las aulas solo había servido para generar en los niños y niñas miedo a ir a la escuela. El Ayuntamiento de Bilbao explicó que los agentes habían acudido al centro para interesarse por un posible caso de absentismo escolar y que la directora y otra responsable educativa, que se encontraban en ese momento reunidas para tratar problemas de relación entre el alumnado y la aparición de un posible caso de acoso escolar, les solicitaron que las acompañasen. El Ararteko considera que los responsables policiales tienen que aclarar cuál fue el contenido concreto de la actuación de los agentes y la habilitación legal a cuyo amparo se realizó, y determinar si la actuación podía o no encontrar amparo en el ejercicio de las funciones que la Policía Municipal tiene legalmente atribuidas. En ese análisis debe tenerse en cuenta la valoración que ha realizado el Departamento de Educación de lo sucedido, y tenerse presente, además, que el sistema educativo dispone de cauces e instrumentos para dar respuesta a situaciones como la que motivó la actuación de los agentes, en los que no parece que pudieran encontrar acomodo actuaciones de la Policía Municipal como la cuestionada en la queja. El Ararteko considera, igualmente, que lo sucedido en este caso revela la necesidad de establecer pautas de actuación en este ámbito y de instruir a los agentes al respecto. El Ayuntamiento de Bilbao ha mostrado, sin embargo, su parecer contrario a las consideraciones citadas y a actuar en el sentido señalado.

2.5. Seguridad ciudadana

Al igual que en años precedentes, las quejas recibidas en este apartado en 2017 han planteado principalmente problemas relacionados con la **falta de seguridad ciudadana** y con el **régimen sancionador**, respecto del cual se han suscitado cuestiones tales como la **prueba** de la infracción y el principio de responsabilidad.

Cabe mencionar una queja que denunciaba la falta de seguridad en **La Ribera de Deusto (Bilbao)**, asociada a la presencia en la zona de personas sin hogar que pernoctan en los pabellones industriales abandonados del barrio. En la queja se ponía de relieve la dimensión social del problema, y la necesidad de abordar también la cuestión desde esa perspectiva. Además, se destacaba la importancia de la prevención. A raíz de la queja, el **Ayuntamiento de Bilbao** ha adoptado medidas complementarias a las que ya había dispuesto hasta ese momento en las diferentes áreas concernidas, que esta institución ha considerado adecuadas para resolver el problema que la motivó. La complejidad del asunto requiere, en todo caso, una planificación adecuada y una intervención coordinada de todas las áreas citadas, que prevea los problemas de cualquier índole que puedan derivarse del proceso de regeneración urbana del barrio, y permita responder a la necesidad de seguridad ciudadana, junto a las de inclusión social y a las derivadas de dicho proceso, con respeto al ordenamiento jurídico, en especial

a los derechos fundamentales de los que son titulares sin excepción todas las personas que viven en el barrio. Es fundamental que se establezca también un mecanismo de interlocución estable con el vecindario, en el que puedan exponerse los problemas asociados al proceso de regeneración, y que se realice un seguimiento de las medidas adoptadas para verificar su idoneidad (Resolución del Ararteko de 14 de diciembre de 2017).

2.6. Tráfico

Ha sido nuevamente motivo de queja este año la previsión de la **Ordenanza de Tráfico y Aparcamiento (TAO/OTA)** de Bilbao que excluye del **régimen de residentes con vehículo de empresa** a quienes poseen, a su vez, un vehículo en propiedad, aunque este no esté acogido al régimen de residentes [art. 27.1.b)]. El Ararteko ha vuelto a someter a la consideración del **Ayuntamiento de Bilbao** la recomendación que le dirigió para que modificase la Ordenanza con el fin de que las personas que disponen de ambos vehículos puedan optar por uno u otro para beneficiarse del régimen de residentes (**Resolución del Ararteko, de 17 de mayo de 2016**). El Ayuntamiento sigue, sin embargo, sin aceptar la recomendación.

En 2017, el Ararteko ha reiterado, asimismo, al Ayuntamiento de **Bilbao** la recomendación que le formuló para que incluya en el régimen excepcional de **personas con discapacidad** de la **OTA** a las personas titulares de la tarjeta de estacionamiento que no conducen el vehículo en el que se desplazan (**Resolución del Ararteko de 30 de octubre de 2014**), en el entendimiento de que la nueva regulación de la tarjeta que establece el **Decreto 50/2016, de 22 de marzo**, refuerza los argumentos jurídicos que fundamentaron la recomendación. Al igual que en el caso anterior, el Ayuntamiento sigue sin aceptar la recomendación. Por otro lado, ante la existencia de dos regímenes de estacionamiento en zona OTA diferenciados para las personas titulares de la tarjeta, uno para las que cumplen las demás exigencias municipales, regulado en la Ordenanza, y otro para quienes no las cumplen, regulado en el Decreto, que coinciden en lo sustancial en cuanto a los derechos que otorgan, el Ararteko ha indicado al Ayuntamiento que tiene que clarificar las condiciones en las que permite estacionar en zona OTA a las personas titulares de la tarjeta, con el fin de proporcionar a dichas personas seguridad jurídica y la necesaria certeza al respecto.

Se ha vuelto a suscitar también la cuestión relativa a la exclusión del régimen de residentes en zona **OTA** de **Donostia-San Sebastián** de las **furgonetas** que cumplen los mismos criterios de utilización que los vehículos que se benefician de dicho régimen, se encuentran sujetas a la misma necesidad de sus titulares de estacionarlas cerca del domicilio y tienen unas características técnicas similares a aquellos, que motivó la recomendación de esta institución al Ayuntamiento de **Donostia-San Sebastián** para que extendiera el régimen de residentes previsto en la **Ordenanza del Servicio Municipal de Estacionamiento Regulado** a tales vehículos (**Resolución del Ararteko de 9 de marzo de 2015**).

Se ha cuestionado otra vez en 2017 la **retirada de un vehículo** de la vía pública en **Barakaldo** por encontrarse estacionado en zona **OTA** sin título habilitante. En ese caso, el vehículo sí disponía, al parecer, de título habilitante para estacionar, pero referido erróneamente a la matrícula del otro vehículo familiar que la reclamante utiliza habitualmente. Esta institución considera que para poder acordar la retirada de los vehículos por el motivo señalado es preciso que la medida sea adecuada para lograr en el supuesto concreto la finalidad de rotación y reparto equitativo de los aparcamientos, así como la fluidez del tráfico rodado y que respete el principio de proporcionalidad. Además, la decisión que se adopte al respecto tiene que estar debidamente motivada (**Resolución 2015R-421-13 del Ararteko, de 13 de abril de 2015** y **Resolución 2015R-2514-12 del Ararteko de 13 de abril de 2015**, dirigidas al **Ayuntamiento de Barakaldo**).

Varias de las quejas que el Ararteko ha tramitado en 2017 se han referido, al igual que en años precedentes, al **régimen sancionador** y han planteado principalmente problemas relacionados con el **procedimiento**, respecto del que se han suscitado temas recurrentes, como las **irregularidades en su tramitación**, la **tramitación estandarizada**, las **notificaciones** y la **prueba** de la infracción. También se han suscitado otras cuestiones, como la imposición de **dos sanciones por un mismo hecho**, la **extinción de la responsabilidad** en la infracción por el **fallecimiento** de la persona denunciada, el **deber de identificar** a la persona que conduce el vehículo con el que se ha cometido la presunta infracción y el **pago reducido voluntario**. La ausencia de trámites esenciales del procedimiento, la insuficiencia de la prueba practicada y la indeterminación del lugar de la infracción son algunos de los motivos de queja analizados en las recomendaciones que esta institución ha dirigido este año a los Ayuntamientos de **Laguardia** y **Barakaldo** para que dejen sin efecto sendas sanciones, por entender que las irregularidades apreciadas al respecto conculcaron el **derecho de defensa** y la **presunción de inocencia** de las personas sancionadas (**Resoluciones del Ararteko de 15 de junio de 2017** y **de 13 de septiembre de 2017**, respectivamente).

Otras actuaciones que se han cuestionado en este ámbito son la falta de actuación municipal ante los estacionamientos indebidos y los criterios establecidos para el acceso rodado a las zonas peatonales de quienes residen en esas zonas.

Las administraciones afectadas han **actuado en sentido favorable a las quejas** en varias de las recibidas este año. Es el caso, por ejemplo, de una queja en la que se pretendía que el **Ayuntamiento de Barakaldo** arbitrara un sistema provisional que permitiera a los residentes en una **calle de nueva construcción** estacionar en la zona de la **OTA** contigua mientras se realizaban los trámites necesarios para incluir dicha calle en esa zona. A raíz de la queja, el Ayuntamiento ha extendido la OTA a la calle citada. Puede citarse, asimismo, una queja relativa a una **sanción** que el **Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco** ha **revocado** por considerar que se conculcó el principio de **tipicidad** y el derecho a la **presunción de inocencia**, al no quedar acreditada la concurrencia de uno de los elementos constitutivos de la infracción sancionada.

3. Contexto normativo

En 2017 se ha promulgado el [Decreto Legislativo 1/2017, de 27 de abril](#), por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Gestión de Emergencias

Entre las normas aprobadas este año cabe citar, asimismo, la [Orden 21 de noviembre de 2017, de la Consejera de Seguridad](#), por la que se regulan los requisitos y características de los locales dedicados a Salones de Juego y a Salones Recreativos.

Este año se ha aprobado, asimismo, el [Real Decreto 920/2017, de 23 de octubre](#), por el que se regula la inspección técnica de vehículos. Su entrada en vigor se difiere, no obstante, a mayo de 2018.

4. Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

4.1. Expedientes de oficio

Algunas de las actuaciones de oficio tramitadas en 2017 se han dirigido, como en años anteriores, a verificar la **situación de los centros de detención**, así como el cumplimiento de las recomendaciones que el Ararteko ha formulado sobre la **detención** y el **sistema de garantías en las intervenciones policiales**. En el apartado 4.4 siguiente se ofrece un resumen de dichas actuaciones.

Este año se ha iniciado, asimismo, la tramitación de una actuación de oficio cuyo objeto es verificar cómo se está aplicando en la Comunidad Autónoma el **derecho de las personas titulares de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad a estacionar por el tiempo necesario en zonas de estacionamiento limitado**, que reconoce el [Real Decreto 1056/2014, de 12 de diciembre](#), y el [Decreto 50/2016, de 22 de marzo](#) [art. 7.1.c) de ambas normas]. Se pretende, asimismo, conocer las actuaciones realizadas para adecuar las regulaciones municipales de la OTA a las normas citadas y las instrucciones que se han impartido a los vigilantes de la OTA, y, en su caso, a las Policías Locales, respecto al derecho mencionado.

4.2. Seguimiento de informes extraordinarios

Las visitas a los centros de detención y la información recabada durante la tramitación de las quejas han permitido al Ararteko realizar el seguimiento del informe extraordinario **“Los calabozos. Centros de detención municipales y de la Ertzaintza” (1991)**.

La valoración de esta institución sobre el cumplimiento del informe está resumida en el apartado 4.4 siguiente.

4.3. Seguimiento de recomendaciones generales

Las quejas y las actuaciones de oficio que el Ararteko ha tramitado este año, así como las visitas de inspección que ha efectuado, han permitido, igualmente, 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 formulado en el área de Seguridad desde el comienzo de su andadura.

Se siguen constatando carencias importantes en las **investigaciones internas** de las actuaciones policiales (apartado II.1.1). La insuficiencia de la investigación y la falta de investigación son algunos de los problemas que persisten. También se constata que siguen sin establecerse protocolos de actuación claros y precisos en este ámbito.

Continúan apreciándose incumplimientos de la recomendación que el Ararteko ha formulado para que los funcionarios policiales muestren en el **uniforme policial un número o referencia que los identifique** (apartado V). El incumplimiento obedece en unos casos a que el uniforme no incorpora la identificación en las prendas exteriores de abrigo y agua que se utilizan fuera de las dependencias policiales, lo que sucede, por ejemplo, en la **Policía Municipal de Llodio**, que esta institución ha visitado este año, y en otros a que la identificación que se muestra es insuficiente, como sucede con carácter general en la Ertzaintza. El Ararteko tiene que seguir insistiendo en la recomendación y en que el número debe ser visible sin ninguna duda desde la distancia a la que la ciudadanía se relaciona normalmente con los agentes.

El Ararteko sigue detectando situaciones de incumplimiento en lo que se refiere al establecimiento de **mecanismos preventivos y de control**. Los incumplimientos apreciados ese año afectan fundamentalmente, como en años precedentes, a las investigaciones internas, al uso de la fuerza y su control interno, y al contenido de los atestados y de las denuncias administrativas en cuanto a los hechos que los motivan (apartados II.1.1, II.2.1 y II.2.3).

Las visitas a los centros de detención han permitido, igualmente, a esta institución realizar un seguimiento del apartado III de la recomendación general citada y de las formuladas en la Recomendación General **“La diligencia de registro personal en las dependencias policiales”** (informe anual de 2001). En el epígrafe 4.4 se recoge sintéticamente el resultado de ese seguimiento.

En la subárea de **Tráfico** se sigue constatando que la motivación que se recoge en los procedimientos sancionadores no cumple siempre las exigencias señaladas en la recomendación **“La tramitación conforme a modelos pre-establecidos de los procedimientos sancionadores en materia de tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial: algunos problemas relacionados con el derecho de defensa”** (informe anual de 2003).

4.4. Visitas de inspección

El Ararteko ha visitado en 2017 los centros de detención de la **Ertzaintza de Galdakao** y de la **Policía Municipal de Llodio**. La Policía Municipal diligencia las detenciones de personas adultas que practica por delitos relacionados con la seguridad vial. Las que practica por otros motivos las diligencia la Ertzaintza, que es también quien custodia en sus dependencias a la persona detenida en esos casos.

Las instalaciones de ambos centros presentan algunas carencias. Ninguno de los dos centros dispone de **dependencias específicas para la custodia de menores**, como exige la **Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero**, reguladora de la responsabilidad penal de los menores (art. 17.3), lo que es una constante en la práctica totalidad de los centros de detención de la Ertzaintza que esta institución ha visitado. El **acceso** de las personas menores detenidas al lugar en el que permanecen custodiadas **no es independiente** del resto de las dependencias policiales en ninguno de los dos centros, ni es tampoco **directo** desde el vehículo policial, como se recomienda para evitar que las personas detenidas sean expuestas públicamente más de lo estrictamente necesario y para garantizar sus derechos al honor, intimidad e imagen, y a que la detención se practique en la forma que menos perjudique a su persona y a su reputación (art. 520.1 de la **Ley de Enjuiciamiento Criminal** y art. 17 de la **Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero**, citada). En el centro de la Policía Municipal tampoco es independiente el acceso de las personas adultas detenidas a los calabozos. La **superficie de las celdas** es en los dos centros inferior a la que el **Comité Europeo para la Prevención de la Tortura y de las Penas o Tratos Inhumanos o Degradantes del Consejo de Europa** entiende deseable (7 m²) y a la que el Ararteko considera que debe ser la superficie mínima (6 m²), salvo en el caso de una de las de la Ertzaintza. El itinerario que tiene que recorrer la persona detenida en el centro de la Ertzaintza no es completamente **accesible**. La configuración del **baño** en este centro tampoco garantiza por completo la **intimidad**. Por su parte, aun cuando, al parecer, las personas adultas que detiene la Policía Municipal no ingresan en las celdas y tampoco ingresan en la zona de calabozos las personas menores de edad, se estima que mientras se mantengan en este centro las celdas, y exista, en consecuencia, la posibilidad de usarlas para la función que tienen asignada, deberían estar en condiciones de poder cumplir adecuadamente esa función.

El centro de la Ertzaintza dispone de un **sistema de video-grabación** de la detención, que responde básicamente al modelo que el Ararteko analizó en el **informe anual de 2006** (capítulo I, apartado 7.1), entendiéndolo que no cumplía todas las condiciones que, a su juicio, tiene que poseer este mecanismo para ser eficaz, en los términos que se señalaron en la Recomendación 81/1999, de 6 de octubre (**informe anual de 1999**, capítulo II, apartado 7.2). Al igual que sucede en otros centros de la Ertzaintza, el sistema incluye la **grabación en imágenes de la entrevista reservada**, lo que no garantiza la privacidad y confidencialidad que es consustancial a esta actuación. El centro no ha incorporado, en general, las nuevas propuestas sobre la video-

grabación de las detenciones, que el Ararteko realizó en el **“Estudio sobre el sistema de garantías en el ámbito de la detención incomunicada y propuestas de mejora”** (informe anual de 2010) y en la **Recomendación General 7/2011**, de 28 de octubre (apartado III.8). Tampoco garantiza la **conservación del material grabado** durante el límite máximo de prescripción de las posibles responsabilidades administrativas y penales que pudieran derivarse de las actuaciones grabadas, ni tiene en cuenta a estos efectos el plazo de intervención de instituciones de garantía de derechos humanos, como la del Ararteko, lo que se aparta de los criterios que esta institución propugna y limita el carácter garantista del mecanismo. El centro de la Policía Municipal de Llodio carece, en cambio, de un sistema de videograbación de la detención.

La Policía Municipal no dispone de un **libro específico de la detención para personas adultas**, aunque las actuaciones que realiza en este ámbito quedan en general registradas y documentadas. Tampoco dispone de un **libro de la detención específico para menores**, como exige el **Real Decreto 1774/2004, de 30 de julio**, por el que se aprueba el Reglamento de la **Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero** (art. 3.5), ni garantiza el régimen de protección y confidencialidad de los datos de los menores establecido legalmente.

Las **detenciones** que esta institución verificó estaban, en general, **debidamente diligenciadas**, sus registros correctamente cumplimentados y las diligencias practicadas en tiempos razonables, aunque se apreciaron algunas disfunciones. Ello obliga a recordar que se debe reflejar con la máxima fidelidad y precisión de detalles cómo se ha desarrollado la detención, y que deben, asimismo, evitarse las discordancias y articularse medidas que permitan conocer y corregir los posibles errores que se puedan producir en este ámbito (apartados III.6 de la Recomendación General 7/2011, de 28 de octubre).

Las **actas de información de derechos** que se supervisan en los dos centros no cumplían las exigencias del artículo 520 de la **Ley de Enjuiciamiento Criminal**, debido a que dichos documentos proporcionaban la información sobre los hechos que habían motivado la detención por referencia al delito que se atribuía y no a los hechos, lo que, como se ha venido reiterando, en la Ertzaintza es una práctica sobre la que esta institución viene llamando la atención cada año, que sigue, en general, sin corregirse. El modelo de acta de la Ertzaintza, que, al parecer, es común a todos los centros de detención de dicho cuerpo policial, sigue sin satisfacer las exigencias de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, en lo que se refiere a la información que contiene respecto al procedimiento para solicitar la asistencia jurídica gratuita y a las condiciones para obtenerla, así como respecto a la renuncia al derecho a la asistencia letrada en los supuestos en los que procede. Tampoco satisface estas últimas exigencias el modelo que utiliza la Policía Municipal de Llodio. En el centro de la Ertzaintza no se permite a la persona detenida conservar en su poder el acta mientras dura la detención, como exige la ley orgánica citada y ha recordado el **Comité para la prevención de la Tortura y de las Penas o Tratos Inhumanos y Degradantes del Consejo de Europa** en su último informe

sobre España, ya que se le retira el documento una vez informada de los derechos y no se le vuelve a entregar hasta que finaliza la detención.

En ninguno de los dos centros visitados se proporciona a la persona detenida en el mismo acto de la detención un documento que recoja la información que se le ofrece verbalmente en ese momento sobre sus derechos, en los términos que el Ararteko señaló en la [Recomendación General 7/2011](#), de 28 de octubre (apartado III.2).

En el centro de la Ertzaintza solo se deja constancia con carácter general del tipo de **registro corporal** que se ha realizado a la persona detenida, sin detallar en qué ha consistido exactamente y los motivos por los que se ha practicado de esa forma, salvo en el supuesto de que el registro se realice con desnudo integral. La Policía Municipal no deja constancia del tipo de registro practicado, de cómo se ha realizado, ni de los motivos por los que se ha practicado de una u otra forma. Las pautas seguidas en los dos centros se apartan de las recomendaciones del Ararteko (apartado III.5 de la Recomendación General 7/2011, de 28 de octubre y “[La diligencia de registro personal en las dependencias policiales](#)”).

En las visitas se ha realizado, asimismo, un seguimiento de la aplicación de la [Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo](#), de protección de la seguridad ciudadana, en lo relativo a la **identificación** (art. 16). La Policía Municipal no dispone de un libro-registro de las identificaciones que realiza en las dependencias policiales, como exige la ley orgánica citada, ni de un registro específico de identificaciones para menores que garantice el régimen de confidencialidad que establece el [Real Decreto 1774/2004, de 30 de julio](#), para los registros policiales en los que conste la identidad de las personas menores (art. 2.3).

5. Valoración del estado de los derechos ciudadanos

5.1. Las **administraciones que más quejas han recibido** en 2017 han sido el [Departamento de Seguridad](#) del Gobierno Vasco y el Ayuntamiento de [Bilbao](#), como viene siendo una constante en los últimos años, seguidas del Ayuntamiento de [Vitoria-Gasteiz](#). Las administraciones han **revisado** su actuación a raíz de las quejas en varias de las presentadas este año. También han cumplido, en general, de modo aceptable su **deber de colaborar con el Ararteko**, aunque esta institución sigue encontrando algunas trabas para desarrollar adecuadamente sus funciones, lo que menoscaba los derechos de las personas que han acudido a ella haciendo uso de uno de los mecanismos que el ordenamiento jurídico pone a su disposición para la defensa de esos derechos. Los problemas más frecuentes continúan siendo la demora en proporcionar la información, la falta de respuesta a las concretas cuestiones por las que el Ararteko se interesa, así como a las recomendaciones que formula, y no remitir la documentación que solicita.

5.2. Las quejas tramitadas este año han vuelto a plantear cuestiones recurrentes sobre el ejercicio de la **función policial**, como la **investigación** interna de las actuaciones supuestamente incorrectas, el uso de la **fuerza** y su control interno, y el control de los **atestados** y de las **denuncias administrativas** en cuanto a los hechos que los motivan. También han planteado cuestiones relacionadas con la **detención**, las **identificaciones** en la vía pública y las intervenciones policiales con **personas que padecen una enfermedad mental**.

5.3. Siguen sin establecerse los mecanismos que el Ararteko ha recomendado para supervisar el uso de la **fuerza** y el contenido de los **atestados y de las denuncias administrativas**. En general, continúan también sin establecerse la mayor parte de los **mecanismos de supervisión de las prácticas policiales** que esta institución ha recomendado (apartado II de la [Recomendación General 7/2011, de 28 de octubre](#)). 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.

5.4. El Ararteko sigue detectando que en algunos cuerpos policiales se producen incumplimientos de la recomendación que ha formulado para que los funcionarios policiales muestren en un lugar visible del **uniforme policial un número** o referencia **que los identifique** (apartado V de la Recomendación General 7/2011, de 28 de octubre). Hay que reiterar que este número tiene que ser visible sin ninguna duda desde la distancia a la que la ciudadanía se relaciona normalmente con los agentes y mostrarse también en las prendas exteriores de abrigo y agua que se utilizan fuera de las dependencias policiales.

5.5. Los centros de detención de la Ertzaintza de Galdakao y de la Policía Municipal de Llodio, que esta institución ha visitado en 2017, carecen de **dependencias específicas para menores**. El **acceso** de las personas menores detenidas **no es independiente** del resto de dependencias en ninguno de los dos centros, **ni directo** desde el vehículo policial. El acceso de las personas adultas tampoco es independiente en el centro de la Policía Municipal. La **superficie de las celdas** es, en general, inferior a la recomendada en ambos centros.

El centro de la Ertzaintza dispone de un **sistema de videograbación** de las detenciones, que no cumple por completo las condiciones que tiene que poseer para ser eficaz, lo que limita su carácter garantista. La Policía Municipal no dispone, sin embargo, de un sistema tal en la zona de calabozos.

La Policía Municipal no dispone de **libro específico de la detención de adultos ni de menores**.

La forma de realizar y documentar el **registro corporal** en ambos centros no se corresponde con las recomendaciones de esta institución.

Las **detenciones** que se consultaron durante las visitas estaban, en general, debidamente sustanciadas, sus registros correctamente cumplimentados y las diligencias practicadas en tiempos razonables, aunque se apreciaron algunas disfunciones. En el centro de la Ertzaintza no se permite a la persona detenida mantener en su poder el **acta de información de derechos** durante la detención, como establece la [Ley de Enjuiciamiento Criminal](#) y ha recordado este año el [Comité para la prevención de la Tortura y de las Penas o Tratos Inhumanos y Degradantes del Consejo de Europa](#). Además, en ninguno de los dos centros se facilita a la persona detenida en el mismo acto de la detención un documento que recoja la **información** que se le proporciona verbalmente en ese momento sobre sus **derechos**, en los términos que el Ararteko señaló en la [Recomendación General 7/2011, de 28 de octubre](#) (apartado III.2).

La Policía Municipal no dispone del **libro-registro de las identificaciones** que exige la [Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo](#), de protección de la seguridad ciudadana, ni de un registro específico de identificaciones para menores que garantice el régimen de confidencialidad que establece el [Real Decreto 1774/2004, de 30 de julio](#), para los registros policiales en los que conste la identidad de las personas menores.

5.6. El Ararteko ha iniciado en 2017 una actuación de oficio para verificar cómo están aplicando los ayuntamientos de la Comunidad Autónoma el **derecho** de las personas titulares de la tarjeta de estacionamiento para **personas con discapacidad a estacionar por el tiempo necesario en zonas de estacionamiento limitado**, que reconoce el [Real Decreto 1056/2014, de 12 de diciembre](#), y el [Decreto 50/2016, de 22 de marzo](#) [art. 7.1.c) de ambas normas]. Se pretende, asimismo, conocer las actuaciones realizadas para adecuar las regulaciones municipales de la OTA a las normas citadas y las instrucciones que se han impartido al respecto a los vigilantes de la OTA, y, en su caso, a las Policías Locales.

5.7. El Ararteko ha vuelto a trasladar al Ayuntamiento de **Bilbao** dos recomendaciones de años anteriores para que **extienda** el régimen excepcional de **personas con discapacidad** establecido en la [Ordenanza de Tráfico y Aparcamiento \(TAO/OTA\)](#) a las personas titulares de la tarjeta de estacionamiento que no conducen el vehículo en el que se desplazan ([Resolución del Ararteko de 30 de octubre de 2014](#)), y posibilite a las personas residentes que poseen dos vehículos, uno de empresa y otro en propiedad, que opten por uno de ellos para beneficiarse del régimen de residentes ([Resolución del Ararteko, de 17 de mayo de 2016](#)), al haberse suscitado este año nuevamente dichas cuestiones. El Ayuntamiento sigue, no obstante, sin aceptar las recomendaciones.

El Ararteko ha reiterado, igualmente, al Ayuntamiento de **Donostia-San Sebastián** la recomendación que le formuló para que extienda el régimen de residentes previsto en la **Ordenanza del Servicio Municipal de Estacionamiento Regulado** a determinadas **furgonetas** ([Resolución del Ararteko de 9 de marzo de 2015](#)), sin haber logrado tampoco que el Ayuntamiento reconsidere su decisión de no cumplir la recomendación.

5.8. Ha sido nuevamente motivo de queja este año la **retirada de vehículos estacionados en zona OTA por no disponer de título habilitante**. Para poder proceder a la retirada por ese motivo es preciso que la medida sea adecuada para lograr en el caso concreto la finalidad de rotación y reparto equitativo de los aparcamientos, así como la fluidez del tráfico rodado, y que respete el principio de proporcionalidad. Además, la retirada tiene que estar debidamente motivada ([Resolución 2015R-421-13 del Ararteko, de 13 de abril de 2015](#) y [Resolución 2015R-2514-12 del Ararteko de 13 de abril de 2015](#)).

5.9. Como en años anteriores, en materia de **tráfico** se han recibido en 2017 algunas quejas relacionadas con el **régimen sancionador**, principalmente con el procedimiento, respecto del cual se han suscitado cuestiones tales como las **irregularidades en su tramitación**, la **tramitación estandarizada**, las **notificaciones** y la **prueba** de la infracción. Algunas de estas cuestiones se han suscitado en las recomendaciones que esta institución ha dirigido este año a los Ayuntamientos de **Laguardia** y **Barakaldo** para que dejen sin efecto sendas sanciones, por entender que las irregularidades apreciadas en su tramitación conculcaron el **derecho de defensa** y la **presunción de inocencia** de las personas sancionadas (Resoluciones del Ararteko [de 15 de junio de 2017](#) y [de 13 de septiembre de 2017](#), respectivamente).

Se sigue constatando, asimismo, 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](#)".

Transparencia,
participación ciudadana,
buen gobierno y
protección de datos

14

Antecedentes

Esta área de trabajo 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 este 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 2017 se han recibido 12 quejas en este área, lo que supone el 0,45% 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:

• Protección de datos	6
• Otros aspectos	3
• Acceso a la información	2
• Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo	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, en algunas ocasiones, que no se contemplan en la estadística que se analiza, esta institución ha debido remitir las quejas recibidas al Defensor del Pueblo, por tratarse de entidades no sometidas al control del Ararteko, procediendo, en esos casos, a analizar

y dar la información oportuna tanto a su homólogo estatal como a la persona interesada. Asimismo, se han recibido consultas, en las que la institución del Ararteko ha asesorado a las personas reclamantes, relacionadas con diversos temas, como la legalidad del sistema de fichaje por medio de huella digital en el puesto de trabajo, la utilización de fotografías en Internet y en redes sociales, o alcance de las instalaciones de cámaras de grabación de imágenes.

Por lo que se refiere al ejercicio de los derechos relacionados con las tecnologías de la información y conocimiento, paulatinamente la ciudadanía está demostrando un mayor conocimiento de los derechos de los que son titulares respecto a la administración electrónica y los órganos a los que recurrir para su ejercicio, lo que se ha traducido el pasado año en varias consultas escritas, (7 concretamente) presentadas ante el Ararteko, algunas de las cuales se reseñarán seguidamente, referidas a los derechos de acceso a la administración electrónica y utilización de certificados digitales.

En todo caso, aún existe una gran distancia entre el uso de medios tecnológicos y la reclamación de los derechos inherentes al mismo, por lo que continúa siendo imprescindible desplegar iniciativas que potencien el uso de las TIC por la ciudadanía en las relaciones con la administración, así como la conciencia y divulgación de los derechos que les asisten en este ámbito específico; máxime tras la aprobación en 2015, de la **Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas** y la **Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público**, que han realizado una apuesta decidida por la tramitación electrónica.

2. Quejas destacadas

2.1. Cancelación de datos personales de un anuncio en el Boletín Oficial del Territorio Histórico del Álava

Una persona, cuyos datos personales aparecían en una Resolución del director general del Departamento de Seguridad ciudadana del **Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz**, referida a la notificación de diversos expedientes sancionadores, se

dirigió al Ararteko porque entendía que esa publicación resultaba perjudicial para sus derechos, dado que al introducir su nombre y apellidos o DNI en los buscadores en Internet, daba como resultado dicha información.

En el curso de la tramitación del expediente, el Ararteko ha podido constatar que el [Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz](#) ha adoptado las medidas organizativas y operativas necesarias para hacer cesar la situación de eventual vulneración de la protección de los datos personales. Las actuaciones realizadas alcanzan tanto a la emisión de la oportuna resolución para la cancelación de datos en Internet, como a la comunicación de dicha cancelación a las instancias competentes en materia de seguridad, y las operaciones técnicas que han permitido la desindexación de los datos personales, por lo que ya no es posible acceder a los datos del reclamante, lo que ha determinado que el Ararteko ha dado por concluida su intervención.

2.2. Quejas y consultas relacionadas con problemas de acceso a las sedes electrónicas, o páginas web o registros de las administraciones vascas

Se han dirigido varias quejas a esta institución alertando de problemas concretos de acceso a dichos espacios web institucionales.

Dada la dificultad de conocer el alcance y las causas de dichos problemas, muchos de los cuales ya no resultaban evidentes cuando la queja se presentó ante el Ararteko, y que estos habían podido ser debidos a incidencias temporales, o problemas con los navegadores, los antivirus etc., en estos casos, sin proceder a la tramitación de expedientes de queja, hemos realizado las comprobaciones técnicas que han sido posibles y se ha facilitado información y asesoramiento a la ciudadanía.

2.3. En el curso de quejas y consultas gestionadas por otras áreas, se han planteado cuestiones relacionadas con el acceso a la información pública y a la protección de datos que, por su interés, reseñamos:

En materia de información y participación ciudadana

Durante el año pasado, el Ararteko ha debido dirigirse en numerosas ocasiones a diferentes ayuntamientos, entre ellos, Mundaka y Donostia-San Sebastián, así como al Departamento de Desarrollo Económico y Competitividad del Gobierno Vasco, en las que hubo de recomendar la revisión de la desestimación de acceso a información sobre las actuaciones urbanísticas en el Palacio Larrinaga y su entorno, recordar la necesidad que se dé respuesta expresa a las solicitudes de información municipal, o se ponga a disposición de la persona solicitante la relación de documentos obrantes en los expedientes administrativos.

De todas ellas, se da cuenta detallada en las Áreas de medio ambiente, y urbanismo y ordenación del territorio del presente capítulo.

En las resoluciones dictadas, el Ararteko recuerda que, con carácter general, las solicitudes de acceso a documentación que forma parte de los expedientes y registros públicos se regulan por lo previsto en el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, artículo que reconoce a los ciudadanos el derecho: “Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.”

Precisamente, se hace necesario insistir en que esta legislación administrativa, con objeto de facilitar el ejercicio del derecho de acceso a la información pública, establece un procedimiento ágil, con un breve plazo de respuesta. Además, la resolución por la que se conceda o deniegue el acceso deberá ser expresa y notificarse al solicitante en el plazo máximo de un mes desde la recepción de la solicitud por el órgano competente para resolver.

Durante el pasado año el Ararteko ha debido seguir insistiendo en la necesidad de que los diferentes municipios publiquen los proyectos de ordenanzas, reglamentos, planes, etc., inmediatamente después de su aprobación inicial y en el período de exposición pública como establece de forma expresa el artículo 53 a) de la [Ley de Instituciones Locales de Euskadi \(LILE\)](#), y, su antecedente, el artículo 7 e) de la [Ley 19/2013, de 9 de diciembre](#), de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, proyectos que siempre han sido la fuente tradicional de participación ciudadana en las entidades locales. En tal sentido, no parece razonable que todavía la mayoría de los ayuntamientos no permitan examinar el texto normativo sujeto a exposición pública en la Web o sede electrónica correspondiente. De esta y otras cuestiones relacionadas con la implantación del gobierno abierto en los municipios, se profundiza en la información contenida en el Área de Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas de este mismo Capítulo.

En materia de protección de datos

Como se da cuenta en el Área de Educación de este mismo capítulo, el Ararteko ha recibido varias consultas por parte de progenitores cuyas hijas e hijos acuden a centros concertados de la CAPV y que han mostrado su oposición al modo en que estos centros tratan de recabar su consentimiento para el uso o tratamiento de las imágenes tomada a sus hijos en el entorno escolar, ya que dichos Centros solicitan la autorización de un modo general, sin especificación del medio en el que vaya a realizarse el tratamiento: medio impreso (díptico, anuario, orla infantil...); página web o redes sociales tales como Twitter, Facebook, Youtube y Google+.

El Ararteko mostró al Departamento de educación su preocupación por el posible cumplimiento incompleto del deber

de informar en lo relativo a la finalidad a la que responde la recogida de los datos solicitados, así como a las consecuencias últimas de la obtención de tales datos, máxime en el escenario de la próxima entrada en vigor del nuevo [Reglamento General de Protección de Datos](#) el tratamiento de datos personales deberá estar legitimado, salvo que medien otros apoyos, con base en un consentimiento inequívoco, obtenido a través de una información que deberá proporcionarse de forma concisa, transparente, inteligible y de fácil acceso, con un lenguaje claro y sencillo.

En su respuesta, los responsables del Departamento de Educación ha comunicado a esta institución su propósito de iniciar un proceso de análisis en relación con el ámbito de protección de datos del alumnado, recabando el apoyo y asesoramiento preciso, así como su intención de analizar las actuaciones llevadas a efecto por otras administraciones respecto del cumplimiento de sus obligaciones en los que a la protección de datos del alumnado se refiere.

3. Contexto normativo y social

• En el ámbito europeo

– *Resolución del Parlamento Europeo, de 16 de noviembre de 2017, sobre el Informe anual relativo a las actividades del Defensor del Pueblo Europeo en 2016 [2017/2126(INI)]*

En su Resolución, los miembros del Parlamento Europeo aprobaron el Informe anual relativo a las actividades del Defensor del Pueblo Europeo en 2016 y felicitaron los esfuerzos realizados por el Defensor del Pueblo para mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios de la institución.

Entre los temas tratados en la Resolución, se deben destacar aquéllos vinculados con la transparencia y la mala administración de las instituciones europeas.

Entre las preocupaciones principales de las quejas presentadas ante el Ombudsman Europeo, se encuentran las relacionadas con cuestiones de transparencia y acceso público a la información y a los documentos de las instituciones europeas (29,6%). El Parlamento Europeo reconoce la importancia de las investigaciones e iniciativas estratégicas del Defensor del Pueblo sobre transparencia y acceso a los documentos de órganos preparatorios del Consejo Europeo en materia de propuestas legislativas. Asimismo, el Parlamento recalca la necesidad de permitir el acceso a documentos e información relativa a procedimientos EU Pilot; supervisar la aplicación de las recomendaciones del Defensor del Pueblo en aras de la transparencia en los diálogos tripartitos; realzar la transparencia en las negociaciones de los acuerdos comerciales, así como en los procesos de toma de decisiones económicas y financieras y en los grupos de presión de la Unión; y respetar las recomendaciones del Defensor del Pueblo para mejorar el Registro de Transparencia de la Unión.

En lo que concierne a la mala administración, el Parlamento Europeo señala la necesidad de aplicar normas éticas y morales internas más exigentes y rigurosas en la administración

de la Unión con el fin de garantizar el respeto del deber de actuar con integridad, corrección y plena independencia del sector privado. Urge a la Comisión a que garantice la publicación proactiva y total transparencia respecto de la ocupación de los antiguos comisarios tras finalizar su mandato e insta a la Comisión a que aplique las recomendaciones del Defensor del Pueblo en materia de procedimiento de nombramiento de los consejeros especiales. Además, apoya las recomendaciones del Defensor del Pueblo de revisar el Código de Conducta de los Comisarios para que las normas sean más explícitas y fáciles de aplicar. Respalda la iniciativa del Defensor del Pueblo de identificar las mejores prácticas en la Administración de la Unión y le solicita que evalúe la implementación de las nuevas normas internas relativas a la denuncia de irregularidades.

Finalmente, propone una revisión del Estatuto del Defensor del Pueblo Europeo con miras a facultarle para la investigación de los supuestos incumplimientos del Reglamento (CE) n.º 1049/2001 sobre el acceso del público a los documentos de las instituciones y organismos de la Unión.

• En el ámbito estatal

– *Proyecto de Ley Orgánica de Protección de Datos que adaptará la legislación española a las disposiciones del Reglamento UE 2016/679*

El 27 de abril de 2016 se aprobó el [Reglamento \(UE\) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo](#), relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).

Aunque los Reglamentos europeos son directamente aplicables en los diferentes estados miembros, **sin necesidad de ningún trámite previo de adaptación de la normativa interna**, en la propia norma se prevé que sus normas puedan ser especificadas por el derecho interno de los Estados. En el caso español, se ha decidido que esta especificación tenga la forma de **una nueva ley orgánica de protección de datos** que sustituya a la actual, de 1999.

Para ello el Gobierno del Estado encargó a la Comisión Nacional de Codificación la elaboración de un nuevo texto en el que se ha venido trabajando durante los últimos meses por el grupo de expertos, en colaboración con la [Agencia Española de Protección de Datos](#).

Dado que el Reglamento General será aplicable a partir del 25 de mayo de 2018, sería altamente conveniente que esta nueva Ley Orgánica de Protección de Datos sea aprobada con anterioridad a esa fecha.

– *Proyecto de Real Decreto de desarrollo de la Ley 19/2013 de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno*

Como ya indicábamos en el Informe del pasado año, sería necesario disponer de un Reglamento que desarrolle la

ley de transparencia **Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno**, con el objeto de poder disponer de un mayor detalle de los derechos y obligaciones concretos derivados de esta Ley, su forma de ejercicio, así como de un catálogo de sanciones para quienes incumplan sus preceptos. Este compromiso está incluido en el Tercer plan de Gobierno Abierto 2017-2019, que España ha aprobado en el marco de la Alianza para un Gobierno Abierto en junio de 2017 (compromiso 3.5 del Tercer Plan). Se ha finalizado ya el trámite de Consulta pública previa.

• En el ámbito autonómico

Debemos referirnos nuevamente a la ausencia de aprobación de normativa autonómica en materia de transparencia y acceso a la información, siendo el único referente legal en este ámbito (no así en el foral y municipal que cuentan con normas específicas), la Ley básica estatal.

Desde la perspectiva de la **planificación**, cabe destacar por su importancia, la aprobación el pasado 12 de diciembre del **Plan Estratégico de Gobernanza e innovación pública 2020 (PEGIP 2020)**.

Este Plan, con una visión de largo plazo, persigue modernizar la administración según los nuevos y exigentes criterios de la “Buena Gobernanza”. Responde, expresamente, al compromiso número 62 del Programa de Gobierno de la XI Legislatura, que pretende consolidar a Euskadi como región europea innovadora, también en materia de gobernanza pública. Este plan se postula como la columna vertebral del trabajo del Gobierno Vasco para construir una administración que, además de innovadora, esté abierta a la participación de la ciudadanía, y que oferte servicios de calidad, eficientes, eficaces y seguros.

En materia de **equipamiento y servicios electrónicos**, según los datos proporcionados por el EUSTAT en su última **Encuesta sobre la Sociedad de la Información a Familias en Euskadi** correspondiente al primer trimestre de 2017, el número de personas de 15 y más años usuarias de Internet en Euskadi asciende casi a 1.390.000, lo que representa más del 75% del conjunto de la población y un incremento del 1% respecto del año anterior.

Álava se sitúa a la cabeza del ranking de territorios históricos en cuanto al porcentaje de población usuaria de Internet, registrando un 77%. Le siguen Gipuzkoa con casi un 76% (es el territorio en el que, proporcionalmente, más ha crecido el número de personas usuarias) y Bizkaia con un 74%.

En cuanto al equipamiento TIC de los hogares, el 70,7% de las familias vascas cuenta con ordenador personal y prácticamente el 79% disponen de conexión a Internet, por lo que podría decirse que tres de cada cuatro personas son usuarias de Internet en Euskadi.

El hogar continúa siendo el principal lugar elegido por la población vasca a la hora de conectarse a Internet (97,8%).

Por lo que se refiere al teléfono móvil, el 95% declaran contar con un teléfono móvil (el 97% en el caso de los mayores de 15 años), por lo que el móvil sigue siendo el instrumento básico en el que apoyar cualquier tecnología y servicio digital, y el único que supera por completo cualquier brecha de equipamiento y uso.

En lo referente a la edad, prácticamente la totalidad de la población vasca de entre 15 y 44 años –con cifras superiores al 95%– es usuaria de Internet. Destaca el incremento de personas usuarias en la franja de los 55 a los 64 años, con un aumento de 4,5 puntos porcentuales, seguidas de las personas de 65 y más años lo que, tras una subida de 2,7 puntos, supone que una de cada cuatro personas mayores de 65 años es ya usuaria de Internet.

La llamada brecha de género, que en el año 2016 se situaba en 5,9 puntos porcentuales, en el primer trimestre de 2017 se reduce a 4,8 puntos. Así, respecto a la población de 15 y más años, los usuarios de Internet varones representan el 77,6% de la población masculina, en tanto que las usuarias suponen el 72,8% de la población femenina. Del conjunto de personas usuarias de Internet, sin embargo, por primera vez es mayor el número de mujeres, el 50,3% del total, por el 49,7% de hombres, rompiéndose, así, una tendencia negativa continuada del uso de Internet por las mujeres.

En relación con la actividad, el 98,7% de la población estudiante es usuaria de Internet, mientras que, entre la población ocupada, lo es el 95,5% y, entre las personas inactivas y paradas, el 47,9%. El mayor incremento respecto al año 2016 se da en el último grupo y se cifra en 1,3 puntos porcentuales, lo que deja claramente patente que la brecha económica se consolida como fuente de nuevas desigualdades, pese a que los datos siguen reflejando, en general, una mejoría del equipamiento TIC en los hogares vascos.

– **Guía para un uso responsable de las tecnologías digitales promovida por la Escuela Vasca de Deporte, el Gobierno Vasco y las tres diputaciones forales.**

Esta Guía pretende:

- Ofrecer un **marco ético** desde las Instituciones y proponer **buenas prácticas** para así favorecer un uso correcto de las tecnologías digitales en el entorno deportivo.
- Ser un **recurso** para dar a conocer, sensibilizar, implicar y facilitar **un uso responsable**.

4. Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

En el año 2016, se han desarrollado desde la institución del Ararteko una serie de actuaciones complementarias a la tramitación de quejas y consultas que, por su interés, se relacionan:

4.1. Resolución del Ararteko que establece la política de transparencia de la institución y el procedimiento para ejercer el derecho de acceso a la información pública

Todas las instituciones públicas han de ser transparentes, y deben dar a conocer de manera proactiva lo que hacen, su actividad, sus presupuestos, etc. Más aún, se han de habilitar vías y medios para que la ciudadanía ejerza su derecho al acceso a la información.

Asumiendo dichos principios, el Ararteko estableció, mediante su [Resolución de 18 de mayo de 2017](#), publicada en el BOPV el día 1 de junio de 2017, la normativa propia que regula la transparencia activa de la actividad del Ararteko, así como el ejercicio de acceso a la información y la reutilización de su información, preferentemente a través de medios de carácter electrónico, en aplicación y desarrollo de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

Como consecuencia de dicha decisión, todas las personas que integran la Institución del Ararteko deberán desplegar en su actividad ordinaria la actividad necesaria para que tanto el espíritu como las previsiones legales en la materia se cumplan de forma diligente, lo cual se realizará, además, con total respeto a los derechos derivados de la protección de datos de carácter personal, en los términos previstos en la normativa específica sobre dicha materia, así como en la propia Ley de transparencia.

4.2. Nuevo portal de transparencia de la institución del Ararteko

En cumplimiento de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, la institución del Ararteko puso en mayo del pasado año a disposición de la ciudadanía el [portal de transparencia](#), con información sobre su trabajo, actividades, organización, presupuesto y gestión económica, así como el procedimiento para ejercer el derecho de acceso a la información pública de esta institución.

Las instituciones públicas han de ser transparentes y dar a conocer, de manera proactiva, lo que hacen y lo que gastan. Además, han de habilitar vías y modos para que la ciudadanía ejerza su derecho al acceso a la información.

El Ararteko asume estos principios y, consecuente con ellos, desde el año 2013 ya ofrece en su web información detallada y amplia sobre su trabajo, sus actividades, su organización, su gestión económica...

A través de este nuevo **portal de transparencia**, el Ararteko ha ampliado y simplificado el acceso a la siguiente información:

- Información institucional y organizativa
- Información sobre actividad, planificación y evaluación
- Información de relevancia jurídica
- Información sobre la actividad administrativa con incidencia económica: contratación
- Información económica, presupuestaria y patrimonial
- Información sobre la actividad pública y de interés general

4.3. Código de buena conducta administrativa del Ararteko

El BOPV ha publicado el 27 de septiembre de 2017 la resolución por la que el Ararteko aprueba su [Código de buena conducta administrativa](#).

Esto supone la aprobación formal por el Ararteko de una serie de compromisos por parte del personal de la institución, que materialmente ya se vienen observando en el día a día del trabajo de las personas de la oficina, con el objetivo de desempeñar sus funciones en relación con la ciudadanía de manera óptima. El materializarlo formalmente implica un "plus" de compromiso público.

Con ello se visibilizan las características básicas de la buena administración: accesibilidad, transparencia, agilidad, simplificación, mejora continua, responsabilidad, cortesía, colaboración y participación.

4.4. Ararteko mapak: integración de la aplicación móvil con la navegación GPS

En el año 2012 el Ararteko dio a conocer [Ararteko Mapak](#), un sitio web que proporciona información acerca de la accesibilidad a recursos de turismo, transporte público y bibliotecas en la CAPV. El objetivo de esta aplicación es dar acceso a información útil sobre la accesibilidad de los diferentes recursos e impulsar la participación de la ciudadanía aportando información sobre distintos lugares de Euskadi y ayudar, así, a las personas que tengan algún tipo de discapacidad a desenvolverse con las máximas garantías.

Con la idea de sumarle movilidad a esta información, en 2014 dimos otro paso desarrollando una *app* para teléfonos móviles (Android e IOS), para poder consultar esta información "en marcha".

En esta apuesta por la mejora continua para la adaptación a las necesidades de la ciudadanía, el Ararteko ha **integrado la aplicación móvil con la navegación GPS**, de forma que, una vez localizado un recurso mediante la activación de la función "Cómo llegar", la ciudadanía conozca la ruta que le llevará al recurso seleccionado. Esta funcionalidad está operativa desde septiembre pasado.

Esta herramienta cobra su sentido en la medida que las personas usuarias aporten información de primera mano, así que animamos a compartir información por resultar de mucha utilidad para el resto de la sociedad.

4.5. Taller de trabajo y XXXII Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo en relación con la Ley 19/2013 de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno

Durante el pasado año la actividad de colaboración conjunta de la Defensoría del Pueblo de España y las defensorías autonómicas estuvo centrada en el análisis y aportaciones doctrinales, legales y operativas relacionadas con el papel, la función y actividades de las defensorías relacionadas con la Ley de transparencia y acceso a la información en el control del cumplimiento de los derechos a la buena administración, la participación y el acceso a la información pública, así como la promoción y divulgación de la cultura de la transparencia.

Las conclusiones de dicho trabajo conjunto se consignan de forma detallada en el Capítulo V del presente Informe. Entre ellas, de forma destacada, la necesidad de asegurar que el derecho a la información pública sea reconocido como un derecho fundamental y que el silencio administrativo se deba interpretar siempre como positivo.

4.6. Reuniones

El Ararteko ha participado activamente en 3 reuniones del en el Grupo de trabajo **Q-epea**, para analizar internamente la aplicación de la Ley de transparencia, elaborar propuestas y marcar pautas comunes en aspectos de la información de transparencia que las normas no concretan, e identificar indicadores relativos a transparencia a nivel de colectivo Q-epea.

5. Valoración del estado de los derechos ciudadanos

5.1. El Ararteko como institución de garantía y de defensa de los derechos de las personas asume entre sus funciones ordinarias, la de vigilancia y control de la aplicación de la **Ley 19/2013, de 9 de diciembre**, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno por las administraciones públicas vascas, en el marco de las funciones que, con carácter general, le atribuye la Ley 3/1985, de 27 de febrero, por la que se crea y regula la institución del Ararteko.

Existe consenso generalizado en que las Instituciones de defensa de los derechos de las personas, entre ellas el Ararteko, deben ejercer también funciones de control de la buena administración y defensa de los derechos ciudadanos, asegurándose de que toda la actividad de las administraciones públicas esté orientada hacia la consecución del interés público como garantía del interés general.

5.2. En el presente año 2018 las administraciones públicas se enfrentarán a importantes retos derivados de la entrada en vigor y, por tanto de su exigibilidad por la ciudadanía, de las reformas legales en materia de protección de datos personales derivadas del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales, así como del procedimiento administrativo (**Ley 40/2015, de 1 de octubre**, de Régimen Jurídico del Sector Público y la **Ley 39/2015, de 1 de octubre**, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas), cuya implantación, necesariamente, será objeto de atención por el Ararteko y de la que esta institución se hará eco en el Informe anual correspondiente a 2018.

Por lo que respecta a la protección de datos, se presenta una oportunidad que es preciso aprovechar para, evitando fórmulas estereotipadas, asegurar que el deber de información a las personas sobre el uso y destino de los datos personales que sean objeto de recogida y tratamiento, permita un consentimiento informado e inequívoco. Esto supone un gran cambio que redundará en una mejor garantía del derecho de autodeterminación informativa.

De forma singular ha de avanzarse en la implantación de medidas que posibiliten, en los casos en los que la ciudadanía afectada así lo demande, la eliminación de datos personales en Internet, aspecto en el que el Ararteko ha intervenido en varias ocasiones el pasado año; así como en facilitar el ejercicio de los derechos de los que son titulares todas las personas cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.

La reforma del procedimiento administrativo y su clara apuesta por el expediente digital y la utilización de medios electrónicos para la comunicación entre administraciones a través del Punto de Acceso General electrónico, obliga a adoptar cambios técnicos y operativos de gran alcance que, al tiempo sean garantes con los derechos ciudadanos. Precisamente, las administraciones deben asegurar con personal propio la asistencia a las personas que no dispongan de medios electrónicos (siempre que la ley no imponga dichos medios como obligatorios, por ejemplo para las personas jurídicas).

5.3. El derecho de acceso a la información en poder de las administraciones públicas se está ejerciendo cada vez con mayor intensidad por la ciudadanía, para lo cual las administraciones han de adoptar actitudes garantistas con los derechos de todas las partes, debiendo ponderarse los diferentes derechos en liza y razonarse los casos en los que se deniegue el acceso a dicha información o documentación.

En el caso de la institución del Ararteko, han sido dos las ocasiones en las que, el pasado año, la ciudadanía ha solicitado acceder a información pública obrante en nuestro poder, a las que se ha respondido positivamente facilitando la información requerida.

5.4. Una cuestión aún sin abordar normativamente, y, que desde el Ararteko se considera de interés es la regulación de los Grupos de interés, lo que coloquialmente se conoce como Lobbies, ya que pese a la existencia de diversas iniciativas en 2016 y 2017, finalmente no han terminado de materializarse. Precisamente el [Informe publicado recientemente por el Grupo de Estados contra la Corrupción del Consejo de Europa \(GRECO\)](#) también pide que se regule [la relación entre diputados y lobbies](#), y que se apruebe un registro obligatorio de estos grupos de presión, entre otras medidas.

5.5. Desde una perspectiva de igualdad entre la ciudadanía, las administraciones públicas vascas deben extremar las medidas para que la disponibilidad del acceso a Internet no se convierta en un elemento más de desigualdad en las oportunidades de todas las personas de desarrollar una vida plena y de acceder a los recursos de la sociedad, para lo cual deben permanecer atentos y articular medidas que minimicen cualquier riesgo de brecha digital. Especialmente, deben estar vigilantes en que las dificultades a las que se enfrentan las personas desempleadas, no agraven el riesgo de brecha económica o perjudiquen su empleabilidad; así como respecto de las personas mayores, o personas inmigrantes.

También el pasado año el Ararteko se debió recordar nuevamente la necesidad de asegurar el principio de neutralidad tecnológica en las aplicaciones que las administraciones ponen a disposición de la ciudadanía para sus relaciones telemáticas, facilitando diversas opciones, entre ellas, tecnologías no propietarias.

Trabajo y Seguridad Social

15

1. El área en cifras

Este año se han abierto en este área un total de 15 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
18	10	8	5	-	-	3

2. Quejas destacadas

Entre las cuestiones planteadas por las quejas recibidas en esta área se encuentran aspectos referidos a cursos de formación, cuestionando su contenido, también el excesivo tiempo transcurrido en resoluciones relativas a certificados de profesionalidad, así como la exigencia de un determinado empadronamiento en algunas ofertas de empleo.

El incumplimiento de la obligación de renovar el Documento de Alta y Renovación de la Demanda de Empleo (DARDE) dentro del plazo establecido, puede tener consecuencias económicas. El recordatorio de esa obligación desde [Lanbide](#) –por medios digitales– forma parte de su funcionamiento normal, si bien el cumplimiento de aquella obligación por el ciudadano no está supeditado a que este aviso se haya comunicado.

En ocasiones, la no renovación en plazo ha coincidido con que ese aviso no ha tenido lugar. Dado que, como hemos señalado, la obligación de renovación para el ciudadano es independiente de que ese aviso se haya producido, por lo que su ausencia no justifica, desde una perspectiva jurídica, la no renovación del DARDE en el plazo establecido. En otros casos se pueden dar situaciones tales como la enfermedad de la persona obligada debidamente acreditada, circunstancias que, unidas a antecedentes de puntuales

cumplimientos de la obligación de renovación, merecerían ser tenidas en cuenta para justificar la falta de renovación del DARDE en plazo.

El Ararteko no pretende cuestionar aquella obligación legal, sino sugerir que las circunstancias que sean alegadas por las personas interesadas sean debidamente analizadas. Ocurre además que el estricto cumplimiento de aquella obligación se puede haber exigido a quien durante años no ha obtenido ningún fruto del servicio público de empleo, circunstancia esta última que también es objeto de quejas.

Este funcionamiento de los servicios de empleo, en lo referente a la búsqueda del mismo, es un problema sobre el que el Ararteko ha recibido nuevas quejas. Los datos señalan que la incidencia real de estos servicios, en cuanto a lograr la incorporación laboral al mercado ordinario de las personas, es escasa, lo que muestra la necesidad de que los servicios de intermediación mejoren sus prácticas y consigan un mejor cumplimiento de su objetivo. Estas quejas plantean un problema que escapa de las posibilidades concretas de actuación del Ararteko, pero es su obligación recogerlas aquí, para recordar que estas situaciones existen y demandan una atención.

Este problema afecta en mayor medida a las personas con especiales dificultades de inserción laboral, y ya el pasado año se mencionaron las actuaciones promovidas por algunas asociaciones que trabajan en el ámbito de la atención de las personas con enfermedad mental, buscando su integración laboral y social. Planteaban su desacuerdo por la falta de avances en la regulación de la actividad de los centros especiales de empleo.

Dentro del seguimiento que esta institución realiza sobre los asuntos que han dado lugar a quejas, el Ararteko ha preguntado de nuevo sobre la situación en que se encuentra el proceso de elaboración de esa regulación sobre centros especiales de empleo. De acuerdo con la información facilitada por el [Departamento de Empleo y Políticas Sociales](#) en abril de 2017, la elaboración del proyecto de decreto se encontraba en ese momento en fase de examen y valoración de las consideraciones efectuadas, tanto por el Consejo Económico y Social como por la Dirección de Desarrollo Legislativo y Control Normativo del actual [Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno](#), en sendos informes

emitidos sobre el contenido del proyecto, por lo que cabe esperar que la regulación prevista pueda ver la luz con la mayor brevedad posible.

Por lo que se refiere a los cursos de formación, algunas personas han formulado quejas por lo que su juicio eran discrepancias entre el contenido del curso anunciado y lo que realmente fue impartido, en aspectos relativos tanto a la selección de alumnado, como de la formación del profesorado, o al contenido que efectivamente se impartió. En tanto que el objeto de estas reclamaciones está vinculado a los objetivos de formación de Lanbide, el Ararteko ha pedido a dicho organismo que contraste los motivos de discrepancia.

Con relación a la participación en cursos de formación, se ha suscitado el problema que puede suponer que, en algunos casos, se adopten medidas de exclusión, de plano, sin las debidas garantías.

La finalidad de una medida sumaria, como es la exclusión provisional de un curso, debe ser la de garantizar la eficacia de la resolución final del procedimiento.

El órgano competente para adoptar medidas sancionadoras puede acordar medidas cautelares. Pero éstas, por su relación con la presunción de inocencia, se deben realizar con unas garantías que aseguren la defensa de la persona afectada por un procedimiento sancionador. Por otro lado, no se

deben adoptar medidas provisionales que puedan causar un perjuicio de difícil o imposible reparación, y por ello una suspensión provisional debe estar precedida de una importante fundamentación que la justifique.

Finalmente, teniendo en cuenta los principios que inspiran la potestad sancionadora de la administración, la medida cautelar fue levantada por Lanbide. Por otro lado, la cuestión suscitada en esta queja no pasó desapercibida a dicho organismo, que en su respuesta a Ararteko comunicó que dictaría una instrucción estableciendo un procedimiento adecuado para tramitar los expedientes de exclusión del alumnado que asiste a acciones formativas subvencionadas por Lanbide-SVE, cuando concurren los motivos de exclusión establecidos en la normativa vigente.

3. Valoración del estado de los derechos ciudadanos

El Ararteko considera necesario insistir en la especial atención que merece la cuestión referida a la escasa expectativa que muestran las quejas relativas a la intermediación del sistema público en la búsqueda de empleo, y en especial el empleo de las personas con mayores dificultades de inserción laboral.

Urbanismo y
ordenación del territorio

16

1. El área en cifras

El área de urbanismo y ordenación del territorio incluye las reclamaciones relativas a la actuación de los poderes públicos vascos en cuanto a su intervención en la ordenación del territorio de pueblos y ciudades, en 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.

El número de quejas recibidas en el área de urbanismo y ordenación del territorio ha sido de 58 lo que representa un 2,17% del total de reclamaciones presentadas. Por administraciones afectadas las quejas se distribuyen de la siguiente manera:

- Administración local 13
- Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)..... 3

Si atendemos a las subáreas:

- Disciplina urbanística 39
- Gestión urbanística 7
- Acceso a la información urbanística 5
- Otros aspectos 4
- Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo 3

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
86	34	52	24	16	6	6

Las reclamaciones en el área de Urbanismo en el año 2017 se mantienen en términos cuantitativamente análogos a

años anteriores. El mayor número de reclamaciones hacen referencia al ejercicio de las potestades de protección de la legalidad urbanística en el caso de realización por los particulares de obras o por el destino de sus propiedades a usos urbanísticos sin la correspondiente licencia urbanística. Cabe apuntar un incremento de las reclamaciones respecto a las dificultades para el acceso a la documentación urbanística que obra en poder de los ayuntamientos.

Durante el 2017 en esta área se han elaborado 7 recomendaciones, que pueden consultarse en el apartado correspondiente de [la página web del Ararteko](#).

2. Quejas destacadas

2.1. La obligación de dar respuesta a las solicitudes y denuncias formuladas por infracción de la legalidad urbanística

Son habituales las reclamaciones que ponen en consideración del Ararteko la falta de actuación de los ayuntamientos para restablecer la legalidad urbanística respecto a las obras presuntamente realizadas sin licencia.

Es el caso de una reclamación planteada por una persona por la falta de respuesta a las denuncias presentadas ante el [Ayuntamiento de Erriberagoitia/Ribera Alta](#) para que se iniciasen los correspondientes expedientes de disciplina urbanística previstos en la legislación urbanística respecto a unas obras de garajes que se habían realizado sin licencia y estaban suspendidas pendientes de legalización. La reclamante exponía que tras presentar esas denuncias al Ayuntamiento de Erriberagoitia/Ribera Alta no había obtenido información sobre las correspondientes actuaciones dirigidas a restablecer la legalidad urbanística.

En estos casos hay que recordar la obligación de las administraciones públicas de dar respuesta a cuantos escritos sean presentados en el ejercicio de sus derechos a promover actuaciones administrativas. Esas solicitudes pueden ser planteadas para acceder a la información que obre en poder de la administración o para plantear denuncias

para el ejercicio de la acción pública en la defensa de la legalidad urbanística. La [Ley 2/2006, de 30 de junio](#), de Suelo y Urbanismo establece en su artículo 204 que corresponde a los ayuntamientos velar por el cumplimiento de la legalidad urbanística. En concreto ese artículo señala que el ejercicio de las potestades reguladas en este título tiene carácter irrenunciable. A tal efecto, 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. En ese orden de cosas, hay que poner de manifiesto el carácter indisponible e irrenunciable que implica el ejercicio de las potestades administrativas de inspección, protección de la legalidad urbanística, restauración del orden infringido y sanción de las infracciones. La denuncia urbanística, en el ejercicio de la acción pública existente en esta materia, debe implicar la tramitación de un expediente administrativo en los términos de la legislación urbanística y conforme a las reglas previstas en la [Ley 39/2015, de 1 de octubre](#), del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. En ese sentido, tras valorar las cuestiones denunciadas, el órgano competente debe considerar la incoación del correspondiente expediente de disciplina urbanística o, en caso contrario, concluir con la inadmisión o resolución desestimatoria de la pretensión del solicitante. En todo caso, el ejercicio de la acción pública 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. Es preciso señalar que el procedimiento para ejecutar las operaciones de restauración de la ordenación urbanística es el previsto en el artículo 224 de la [Ley 2/2006, de 30 de junio](#), de Suelo y Urbanismo. Otra cuestión distinta, pero complementaria, es la incoación del correspondiente expediente sancionador sujeto al plazo de prescripción recogido en la legislación.

Así las cosas, en la [Resolución de 7 de septiembre de 2017](#), el Ararteko recomendó al [Ayuntamiento de Erriberagoitia/Ribera Alta](#) que respondiera a los escritos de denuncia presentados por la persona reclamante para restablecer la legalidad urbanística respecto a las obras sin licencia urbanística realizadas. Asimismo, esa administración municipal debía comunicar a las personas denunciadas que hubieran solicitado tener la condición de interesadas el resultado de las actuaciones de disciplina urbanística.

Del mismo modo, en la [Resolución de 11 de julio de 2017](#), el Ararteko recomendó al [Ayuntamiento de Amorebieta-Etxano](#) responder a las denuncias urbanísticas respecto a las obras realizadas sin licencia en una chabola de aperos.

Asimismo, cabe reseñar una queja en la que una persona planteaba las molestias que generaba el funcionamiento clandestino de un circuito de motocross en varias parcelas pertenecientes a los municipios de Elburgo y Alegria-Dulantzi. La persona reclamante mencionaba que, a pesar de las medidas tomadas por los [Ayuntamientos de Elburgo y Alegria-Dulantzi](#) para evitar el uso clandestino, la práctica de motocross había continuado ocasionalmente. Por ello solicitaba a esos ayuntamientos tomar las medidas admi-

nistrativas correspondientes para restituir el terreno a la situación anterior e impedir los usos urbanísticos y actividades molestas no autorizadas. El Ararteko ha concluido su intervención tras haber sido informado por ambas administraciones de las actuaciones de control que han llevado a efecto, que han supuesto el cese de esa actividad clandestina de motocross. El Ararteko ha recordado a ambos ayuntamientos que deben continuar con el procedimiento administrativo de disciplina urbanística y medio ambiental hasta la restitución del terreno alterado a su estado original, lo que impedirá definitivamente su funcionamiento clandestino.

2.2. El acceso a documentos que forman parte de los expedientes urbanísticos

Una asociación planteó al Ararteko la falta de respuesta del [Ayuntamiento de Mundaka](#) a una solicitud de acceso a una serie de documentos obrantes en los expedientes municipales respecto al grado de protección del edificio conocido como Palacio Larrinaga. Después de la presentación de la queja ante el Ararteko, el Ayuntamiento de Mundaka dirigió a los reclamantes una resolución en la que desestimaba el acceso solicitado por considerar que parte de la solicitud requerida era documentación calificada como genérica.

El Ararteko le dirigió al [Ayuntamiento de Mundaka](#) una [Resolución de 7 de septiembre de 2017](#) en la que se recomendaba al revisar la denegación de acceso a esa información sobre las actuaciones urbanísticas seguidas. Este ayuntamiento debía dictar una nueva resolución para poner a disposición de la asociación reclamante una relación de la documentación obrante respecto a las actuaciones urbanísticas, aprobadas o en tramitación.

En este caso se recordaba que las solicitudes de acceso a documentación que forme parte de los expedientes y registros públicos están reguladas por lo previsto en el artículo 13 de la [Ley 39/2015, de 1 de octubre](#), del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. En concreto, ese artículo reconoce a los ciudadanos el derecho: *“Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la [Ley 19/2013, de 9 de diciembre](#), de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.”* En el supuesto de que la solicitud formulada plantease el acceso a información urbanística, de manera sectorial, hay que hacer referencia al derecho de acceso recogido artículo 5 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, y en el artículo 9 de la [Ley 2/2006, de 30 de junio](#), de Suelo y Urbanismo. Esta legislación administrativa establece, con objeto de facilitar el ejercicio del derecho de acceso a la información pública, un procedimiento ágil y con un breve plazo de respuesta. Es preciso señalar que la respuesta a la solicitud formulada debe ser expresa y la resolución por la que se conceda o deniegue el acceso deberá notificarse al solicitante en el plazo máximo de un mes desde la recepción de la solicitud por el órgano competente para resolver.

Respecto a las limitaciones del acceso, una de las causas de inadmisión que establece el artículo 18 de la Ley 19/2013 hace referencia a que las solicitudes de acceso resulten “*manifiestamente repetitivas o tengan un carácter abusivo*”. El [Consejo de Transparencia y Buen Gobierno](#) ha establecido un criterio interpretativo -en su resolución CI/3/2016- para calificar una información con la condición de abusiva. Esta resolución considera que para que esté justificado rechazar una solicitud por abusiva, ésta debe ser cualitativamente abusiva y además resultar contraria a la finalidad de la legislación de transparencia, finalidad que se concreta en someter a escrutinio la acción de los responsables públicos y la toma de decisiones públicas. Por ello el argumento que puede aducir la administración para restringir el derecho de acceso a la información no es tanto cuantitativo sino que la información requerida resulte contraria al interés público de defensa del principio de transparencia. En este caso concreto debía tenerse en cuenta que se trata de acceso a documentación urbanística, donde existe acción pública, y que está referida a un ámbito urbanístico específico. Por ello la solicitud formulada por la Asociación no podía tener la consideración de abusiva ni de genérica ya que se menciona únicamente un ámbito urbanístico, el del palacio Larrinaga, en el cual se han acordado una serie de actuaciones de gestión urbanística, concretas y definidas. A mayor abundamiento, la administración debía tratar de facilitar al reclamante el ejercicio de sus derechos, en este caso respecto a la formalización de la solicitud.

El Ararteko ha dirigido al [Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián](#) dos resoluciones de 17 de mayo de 2017 respecto a la falta de respuesta expresa a una solicitud de información municipal sobre un depósito de las tierras ([Resolución 2017R-1850-16 del Ararteko, de 17 de mayo de 2017](#)) y sobre la adjudicación de un proyecto de obras de urbanización ([Resolución 2017R-1852-16 del Ararteko, de 17 de mayo de 2017](#)). En ambas resoluciones esta institución ha indicado a esa administración municipal que la respuesta a las solicitudes formuladas debe ser expresa. La resolución por la que se conceda o deniegue el acceso debe notificarse al solicitante en el plazo máximo de un mes desde la recepción de la solicitud por el órgano competente para resolver. Al mismo tiempo hay que señalar que el artículo 24 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno ha previsto la posibilidad de interponer una reclamación ante el [Consejo de Transparencia y Buen Gobierno](#) competente en cada comunidad autónoma. Esa reclamación se interpondrá frente a toda resolución expresa o presunta en materia de acceso con carácter potestativo y con carácter previo a su impugnación en vía contencioso-administrativa. En el caso de la Comunidad Autónoma del País Vasco, conforme establece el Decreto 128/2016, de la [Comisión Vasca de acceso a la información pública](#), corresponde a esa Comisión resolver las reclamaciones que se presenten, en relación con las denegaciones expresas o presuntas de las Administraciones públicas y demás entidades del sector público vasco, que pertenezcan a las Instituciones comunes y locales de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

2.3. Sobre el procedimiento de expropiación urbanística

Un grupo de vecinos puso en consideración del Ararteko la actuación del [Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda](#) en relación con el procedimiento de expropiación de unos terrenos de propiedad de unas comunidades de propietarios. La reclamación planteaba la necesidad de adecuar el expediente expropiatorio a la normativa reguladora de la expropiación forzosa y de procedimiento administrativo.

La legislación urbanística, en concreto el artículo 177 de la [Ley 2/2006, de 30 de junio](#), de Suelo y Urbanismo, establece la posibilidad de obtener por expropiación urbanística los terrenos que se precisen para la ejecución de la ordenación urbanística. El procedimiento administrativo a seguir es el previsto para el sistema de gestión por expropiación urbanística. El artículo 178 de esta Ley señala que deben aplicarse las determinaciones de la legislación de expropiación forzosa, sin perjuicio de las correspondientes a la legislación urbanística en cuanto a las adecuaciones a la estructura organizativa propia de las administraciones públicas del País Vasco. En esos términos el procedimiento administrativo a seguir para el ejercicio de la potestad expropiatoria es el previsto en los artículos 9 y siguientes de la [Ley de 16 de diciembre de 1954](#) sobre expropiación forzosa. Una de las cuestiones específicas del sistema de expropiación urbanística es la prevista en el artículo 176 de la Ley 2/2006. Esta disposición establece que la aprobación definitiva de los planes de ordenación urbanística implicará la declaración de utilidad pública de las obras y la necesidad de ocupación de los terrenos afectados, a los fines de la expropiación. En esos términos cabe considerar que la aprobación de los planes urbanísticos dispone de un efecto legitimador para las expropiaciones urbanísticas al entender implícita la utilidad pública y la necesidad de ocupación. Por ello, las actuaciones previstas en los planes urbanísticos no requieren una declaración expresa y específica de utilidad pública, en cuanto que la finalidad pública de la *causa expropriandi* ya viene motivada en el interés público que rige el ejercicio de las potestades de ordenación urbanística. En el caso del acuerdo de necesidad de ocupación, en cuanto que garantiza que la proyección de la potestad expropiatoria para cada caso concreto, también puede venir implícita en el propio plan de ordenación urbanística. Hay que precisar que no cabe entender automáticamente cumplido ese requisito con la aprobación del planeamiento urbanístico. Tanto la legislación de expropiación forzosa como la jurisprudencia han señalado como necesario que el planeamiento haya recogido en sus determinaciones la descripción concreta e individualizada de todos los bienes y derechos necesarios para la expropiación. El artículo 17 de la Ley de Expropiación Forzosa señala que la necesidad de ocupación se entenderá implícita en la aprobación del proyecto cuando éste incluya la descripción material detallada –concreta e individualizada– de todos los bienes o derechos que considere de necesaria expropiación. En todo caso el beneficiario estará igualmente obligado a formular la mencionada relación a los solos efectos de la determinación de los interesados. En esos términos, el expediente de expropiación requiere

un acuerdo para su incoación, en el que deben incluirse los bienes y derechos afectados, un trámite de información pública, tras el cual, el órgano competente debe resolver y publicar su aprobación definitiva.

En el caso planteado en esta reclamación el acuerdo para la incoación del expediente de expropiación, junto con la relación de bienes y derechos afectados, fue aprobado por el [Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda](#), mediante un acuerdo de inicio del expediente de expropiación forzosa. Sin embargo, la relación de bienes y derechos determinados e individualizados no fue la definitiva. Tras las alegaciones presentadas se evidenció que la extensión de los bienes afectados no fue la correcta. De ese modo, en un segundo acuerdo, se acordó una modificación sustancial de la concreta relación de bienes y derechos prevista en el plan especial. Este segundo acuerdo inicial fue sometido por el Departamento de Vivienda al trámite de información pública. Sin embargo, y ese es el motivo principal de la reclamación, no constaba una aprobación definitiva del expediente administrativo en la que se resolviera la relación de bienes y derechos necesarios para la expropiación.

Por todo ello, el Ararteko en la [Resolución de 28 de noviembre de 2017](#) ha recomendado al [Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda](#) que resuelva expresamente el expediente incoado para determinar la relación definitiva de bienes y derechos afectados por la expropiación.

3. Contexto normativo y social

En cuanto a la protección del patrimonio cultural cabe mencionar la [Ley 1/2017, de 18 de abril](#), sobre restitución de bienes culturales que hayan salido de forma ilegal del territorio español o de otro Estado miembro de la Unión Europea, por la que se incorpora al ordenamiento español la Directiva 2014/60/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo de 15 de mayo de 2014. Esta ley tiene por objeto la regulación de las condiciones de restitución de bienes culturales que hayan salido ilegalmente del territorio español y se encuentren en territorio de otro Estado miembro de la Unión Europea, así como de la acción de restitución que se pueda presentar ante las autoridades españolas sobre los bienes que hayan salido de forma ilegal de un territorio de otro Estado miembro de la Unión Europea y que se encuentren en territorio español.

4. Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

Las iniciativas recogidas en este plan de actuación tienen una relación directa con las incluidas en el plan del área de medio ambiente, especialmente las relacionadas con las asociaciones dedicadas al medio ambiente.

Además de las actuaciones precitadas, es necesario señalar las siguientes:

4.1. Reuniones con asociaciones

Durante el año 2017 el Ararteko ha mantenido contacto con varios grupos y asociaciones de personas interesadas afectadas por actuaciones urbanísticas en municipios como Portugalete o Basauri. También se han mantenido una relación constante con asociaciones interesadas en la protección del patrimonio cultural. Es el caso de la Asociación Ancora –agrupación cívica constituida para la protección y defensa del patrimonio cultural de Donostia-San Sebastián– y la Asociación en Defensa del Patrimonio Cultural de Donostia-San Sebastián. También el Ararteko ha mantenido contactos con la [Asociación Vasca de Patrimonio Industrial y Obra Pública](#) para plantear la adecuada protección del patrimonio industrial y controlar el cumplimiento de la normativa urbanística y ambiental en el desmantelamiento de edificios e instalaciones industriales.

4.2. Otras actuaciones. Jornadas y cursos

El Ararteko ha organizado en julio de 2017 el curso de verano de la UPV/EHU “[Problemas derivados del régimen de protección de los bienes culturales en el País Vasco](#)”. El objeto de esta jornada ha sido el debate entre los diferentes poderes públicos y grupos de interés en defensa del patrimonio cultural vasco (información más detallada sobre este Curso de verano puede encontrarse en el Capítulo IV de este Informe).

En esa jornada el Ararteko realizó una intervención en la que se apelaba al papel de las instituciones públicas en el cumplimiento del mandato recibido para la protección, conservación y puesta en valor del patrimonio cultural. También mencionó la existencia en Euskadi un amplio entramado asociativo que, potenciado por la acción pública que recoge la legislación, tiene dentro de sus objetivos la defensa del patrimonio cultural ante las administraciones públicas. Esa corresponsabilidad pública-privada ha supuesto en la práctica conflictos entre los propietarios, administraciones y asociaciones respecto al correcto ejercicio de esos derechos y obligaciones.

5. Valoración del estado de los derechos ciudadanos

– Persisten casos en los que las administraciones locales no responden de forma adecuada las denuncias urbanísticas por la realización de obras o usos sin la correspondiente licencia urbanística. El Ararteko ha señalado la obligación indisponible e irrenunciable que tienen los ayuntamientos en el ejercicio de sus competencias de disciplina urbanística recogidas en la Ley 2/2006, de 30 de junio, de Suelo y Urbanismo. Las autoridades y los funcionarios están obli-

gados a iniciar y tramitar, en los plazos previstos en cada caso, los procedimientos establecidos para el ejercicio de tales potestades.

La denuncia urbanística, en el ejercicio de la acción pública existente en esta materia, debe implicar la tramitación de un expediente administrativo en los términos de la legislación urbanística y conforme a las reglas previstas en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. En ese sentido, tras valorar las cuestiones denunciadas, el órgano competente debe considerar la incoación del correspondiente expediente de disciplina urbanística o, en caso contrario, concluir con la inadmisión o resolución desestimatoria de la pretensión del solicitante. En todo caso, el ejercicio de la acción pública 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.

- El Ararteko sigue detectando problemas para obtener la información y documentación urbanística en poder de la administración. Conviene insistir en que el acceso a la documentación urbanística puede ejercitarse mediante dos mecanismos complementarios: el examen material y directo del planeamiento municipal u otros actos administrativos o la solicitud de información directa para su remisión por el medio de comunicación elegido. Asimismo, este derecho a la información lleva aparejado el derecho

de poder obtener copia de la documentación que configuran los planes propiamente dichos, así como la documentación relativa a los expedientes urbanísticos que estén en tramitación.

Asimismo hay que señalar que las solicitudes de acceso a la documentación urbanística deben resolverse siempre de forma expresa. La resolución por la que se conceda o deniegue el acceso deberá notificarse al solicitante en el plazo máximo de un mes. Por otro lado, en el caso de la Comunidad Autónoma del País Vasco, conforme establece el Decreto 128/2016, de la Comisión Vasca de acceso a la información pública, corresponde a esa Comisión resolver las reclamaciones que se presenten, en relación con las denegaciones expresas o presuntas de las Administraciones públicas y demás entidades del sector público vasco, que pertenezcan a las Instituciones comunes y locales de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

- La protección del patrimonio cultural existente continúa siendo objeto de una fuente de controversia en algunos municipios. El Ararteko ha señalado la importancia de que las administraciones vascas con competencia en la protección del patrimonio cultural vasco (Gobierno Vasco, ayuntamientos y órganos forales) deben establecer mecanismos de coordinación más ágiles y expeditivos para garantizar que, dentro del ámbito competencial de cada institución, el patrimonio cultural local quede debidamente protegido y se evite su deterioro o desaparición.

Vivienda

17

1. El área en cifras

En el año 2017, excluidas las quejas que han sido rechazadas o remitidas a otras defensorías, se han gestionado en el área de vivienda un total de 109 expedientes, lo que supone un 4,08% 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)..... 84
- Administración local..... 11

Por otro lado, se han distribuido del siguiente modo, en atención a las materias sobre las que han versado:

- Alquiler de vivienda protegida..... 53
- Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo..... 22
- Acceso a la vivienda: acreditación de la necesidad y procedimiento de adjudicación..... 16
- Otros aspectos..... 11
- Desperfectos por defectos de construcción en viviendas protegidas..... 4
- Derechos ciudadanos..... 2
- Ayudas a compra y rehabilitación de vivienda..... 1

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 2017, como de las que seguían en curso a 1 de enero de 2017, 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
145	48	97	24	44	17	12

El área de vivienda de la institución del Ararteko no ha experimentado grandes novedades con respecto a ejercicios pasados sobre las cuestiones más relevantes que la ciudadanía ha trasladado en forma de queja o consulta. El acceso a la vivienda de protección pública o alojamiento dotacional,

así como las controversias entre las personas arrendatarias y las administraciones y entidades públicas arrendadoras comprenden el mayor número de reclamaciones.

Sobre el estado de tramitación de las quejas recibidas, debe resaltarse que la mayoría de las recomendaciones y sugerencias que el Ararteko ha dirigido a distintas administraciones y entidades públicas a lo largo de este año no han sido aceptadas.

En este sentido, en buena parte de las recomendaciones y sugerencias trasladadas en este año 2017 el Ararteko ha analizado el derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada con las situaciones de sobreocupación y los itinerarios dentro del parque de vivienda de protección pública, como se expondrá más tarde en el apartado 2.2. del presente análisis.

A pesar de ello, es justo señalar que el [Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda del Gobierno Vasco](#) ha asumido las consideraciones que el Ararteko trasladó en la [Recomendación General 3/2016](#), sobre la necesidad de notificar individualmente las bajas en el Registro de solicitantes de vivienda protegida por su incidencia en el derecho subjetivo a una vivienda digna y a prestaciones económicas destinadas a prevenir el riesgo de exclusión social”, y a partir del mes de marzo de 2017 se iniciaron las notificaciones personales previas al emplazamiento edictal, garantizando de esta forma, el cumplimiento de las garantías formales en las notificaciones de las denegaciones de altas y las resoluciones de baja en el Registro de Solicitantes de Vivienda Protegida “Etxebide”.

2. Quejas destacadas

Atendiendo a la clasificación de las distintas materias que se incluyen en el área de vivienda, a continuación 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 se repiten quejas y consultas ciudadanas en las que las personas reclamantes manifiestan que precisan con carácter urgente de una vivienda de alquiler social y que el

Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda del Gobierno Vasco no responde satisfactoriamente a su demanda.

En sus reclamaciones ponen de manifiesto que, aunque llevan muchos años inscritas en el Registro de Solicitantes de Vivienda Protegida “Etxebide”, no han resultado adjudicatarias de una vivienda protegida y que sus escasos ingresos económicos no les permiten abonar los altos precios de los arrendamientos privados.

En los casos analizados por la institución se ha considerado que las respuestas proporcionadas por las Delegaciones Territoriales de Vivienda eran conformes con la normativa reguladora de los procedimientos para la adjudicación de las viviendas de protección pública y que, dichas reclamaciones, una vez más, evidencian que el número de viviendas públicas de que disponen las administraciones públicas es muy inferior al de la demanda ciudadana.

Se ha constatado, no obstante, que en muchos de los casos, las personas reclamantes tenían reconocido el derecho subjetivo a una vivienda digna, adecuada y económicamente accesible de conformidad con lo preceptuado en el artículo 9 de la [Ley 3/2015, de 18 de junio](#), de Vivienda.

El Ararteko es consciente del esfuerzo del Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda del Gobierno Vasco en la tramitación y resolución de las solicitudes de reconocimiento del derecho subjetivo a una vivienda digna y adecuada. Dicho lo anterior, el número de quejas y consultas recibidas en este año 2017 en esta institución muestran una constante en el planteamiento de la necesidad de acceder a una vivienda de protección pública. A modo indicativo, el Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda del Gobierno Vasco expuso en la jornada de presentación del [Plan Director de Vivienda 2018-2020](#), celebrada el 23 de noviembre, que a fecha de septiembre de 2017, un total de 5.200 expedientes de Etxebide cumplían con los requisitos para el reconocimiento del derecho subjetivo a la vivienda. Asimismo, se señaló que se habían tramitado 2.878 solicitudes y que hasta la fecha habían sido reconocidas 892.

En relación con esta circunstancia, conviene traer a colación que el artículo 7.4 de la [Ley 3/2015, de 18 de junio](#), de Vivienda, establece el deber del Gobierno Vasco y de las administraciones públicas de orientar los recursos disponibles en materia de vivienda de forma preferente a la promoción de viviendas en régimen de alquiler, para destinarla a los colectivos más desfavorecidos. De esta forma, señala el precepto que, exceptuando los recursos destinados a rehabilitación, el 80% de los recursos en materia de vivienda deben destinarse a políticas de alquiler.

2.2. Alquiler de vivienda protegida

Este año 2017, las controversias entre las personas arrendatarias y las administraciones y entidades públicas arrendadoras aglutinan el mayor número de las reclamaciones y

de las resoluciones emitidas por la institución del Ararteko en el área de vivienda. Se reiteran las diferencias que surgen entre las partes con motivo del importe de los alquileres públicos y de las retenciones de las fianzas por eventuales incumplimientos contractuales. Finalmente, este año han resultado especialmente recurrentes las quejas en las que las personas arrendatarias de viviendas de protección pública solicitaban la adjudicación de otra de dimensiones superiores al haberse modificado la configuración de su unidad de convivencia y no cumplir el inmueble la ratio mínima legal de 15 m² por persona.

Un año más esta institución quiere dejar constancia de la colaboración mostrada por la sociedad pública [Alokabide](#), adscrita al Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda del Gobierno Vasco, 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”.

Uno de los problemas que se repite consiste en la no devolución del importe de la fianza por parte de la sociedad pública Alokabide a la finalización del contrato de arrendamiento. La negativa a proceder a devolver las fianzas suele venir motivada por la existencia de impagos de rentas o de cantidades asimiladas o por la existencia de deficiencias o daños en la vivienda que revelan un incumplimiento del deber de conservar la vivienda en buen estado que asume cualquier persona arrendataria.

En buena parte de las intervenciones del Ararteko, la sociedad pública Alokabide ha remitido informes técnicos elaborados por peritos cualificados en los que se han verificado la procedencia de la retención practicada, sin que se haya podido concluir que la actuación administrativa hubiera sido poco diligente o irregular.

No obstante, el Ararteko ha reiterado en diferentes ocasiones que, a la vista de las alegaciones trasladadas por las personas arrendatarias, sería conveniente que la sociedad pública Alokabide advirtiera, con anterioridad a la finalización de los contratos de arrendamiento, el tipo de reparaciones que, con carácter general, conllevan la decisión de no devolver las fianzas depositadas en garantía de las obligaciones asumidas en sus contratos.

En segundo lugar, en relación con los importes que se abonan en concepto de renta mensual, el Ararteko trasladó al Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda del Gobierno Vasco la [Resolución del Ararteko de 13 de julio de 2017](#). En los casos en los que la persona arrendataria atraviesa por una situación económica sobrevenida (una situación de desempleo derivada de un escenario de crisis generalizada) el departamento viene aplicando, acertadamente, la Instrucción 2/2013, de 12 de diciembre.

Esta instrucción posibilita que aquellas personas arrendatarias de una vivienda de protección pública gestionada por Alokabide puedan acogerse a la aplicación de una renta temporalmente reducida que se denomina renta especial.

Para ello, no obstante, deben cumplirse una serie de requisitos entre la que se encuentra que la disminución de ingresos no obedezca a la obligación de reintegrar prestaciones indebidamente percibidas por el incumplimiento de requisitos. Pues bien, el Ararteko, argumentó su preocupación relativa a la interpretación que el departamento estaba realizando en la concesión de la renta especial en aquellos supuestos en los que las prestaciones indebidamente percibidas de la Renta de Garantía de Ingresos y la Prestación Complementaria de Vivienda no tenían su origen en el incumplimiento de un requisito u obligación de la persona perceptora, sino en la tardanza en la adecuación de la cantidad a abonar por parte de Lanbide.

A pesar de lo expuesto, y las consideraciones realizadas la recomendación no fue aceptada.

Asimismo, con el fin de mejorar la situación contractual de las personas arrendatarias en las viviendas protegidas de promoción privada, en la [Resolución del Ararteko de 3 de mayo de 2017](#), se recomendó la equiparación de las condiciones contractuales de estas viviendas con las de protección pública gestionadas por el departamento, exonerando a sus titulares del pago del Impuesto sobre Bienes Inmuebles y ajustando las rentas mensuales al abono máximo del 30% de los ingresos de la unidad de convivencia.

Finalmente, por su especial interés, debe citarse la [Resolución del Ararteko de 30 de mayo de 2017](#). En este caso, el Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda del Gobierno Vasco, estimó las consideraciones realizadas por el Ararteko y aceptó no computar los ingresos íntegros de la prestación por gran invalidez a efectos del cálculo de la renta mensual al entender que el complemento de la pensión tiene como finalidad la contratación de una persona que auxilie al perceptor de la pensión en los actos más esenciales de la vida.

Mención especial merecen este año las quejas en las que las personas arrendatarias de viviendas de protección pública no han visto satisfecho su derecho subjetivo a una vivienda digna, adecuada y económicamente accesible al no superar el inmueble la ratio de 15 m² por persona integrante de la unidad familiar.

En informes anteriores el Ararteko advirtió del progresivo incremento de las solicitudes de arrendatarios que demandaban un cambio de vivienda dentro del parque de vivienda protegida y de la necesidad de establecer 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.

Sobre este aspecto, el Ararteko ha trasladado su opinión en diversas sugerencias y recomendaciones tanto al Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda del Gobierno Vasco, como al Ayuntamiento de Bilbao ([Resolución del Ararteko de 20 de marzo de 2017](#), [Resolución del Ararteko de 4 de diciembre de 2017](#) y [Resoluciones del Ararteko de 12 de diciembre \[2017R-2454-17, 2017R-2557-17\]](#)).

En todas ellas, el Ararteko comprobó que la vivienda en la que residían las personas reclamantes no cumplía con la ratio legalmente establecida por miembro de la unidad de convivencia, acreditándose una situación de sobreocupación y condicionando, de esta manera, el derecho al disfrute a una vivienda digna y adecuada.

Al hilo de lo expuesto, la admisión a trámite del [recurso de inconstitucionalidad 1643/2016](#) por providencia del Tribunal Constitucional de 12 de abril de 2016 y el posterior [Auto del Tribunal Constitucional 144/2016, de 19 de julio](#), por el que se acordaba mantener la suspensión de la aplicación de determinados artículos, así como la ausencia de desarrollo reglamentario de muchas de las materias recogidas en la Ley 3/2015, de 18 de junio, de Vivienda, están ocasionando, en opinión del Ararteko, ciertas disfuncionalidades en los esfuerzos de garantizar el derecho subjetivo al disfrute de una vivienda digna, adecuada y económicamente accesible.

Muestra de ello, la [Resolución del Ararteko de 24 de octubre](#) y la [Resolución del Ararteko de 16 de octubre de 2017](#) analizan la exigencia de requisitos adicionales no contemplados en la Ley 3/2015, de 18 de junio, de Vivienda, por las que, una vez acreditada que la vivienda no cumple con la ratio mínima de 15 m² y se comprueba una situación de sobreocupación, se impide la reubicación de una unidad de convivencia al entender que todos los miembros de la misma no cumplen con el requisito de estar empadronado como mínimo con una año de antelación a la solicitud de reubicación.

En suma, a la vista del progresivo incremento de las solicitudes de personas arrendatarias que demandan un cambio de vivienda dentro del parque de vivienda protegida, esta institución considera preciso advertir de la necesidad de establecer 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 alquiler social se adecuen a las necesidades de las personas y familias arrendatarias a lo largo de las diferentes etapas de sus vidas.

2.3. Desperfectos por defectos constructivos en viviendas protegidas

La reparación de las deficiencias constructivas que se manifiestan en las viviendas de protección pública es uno de los asuntos por el que habitualmente reclaman las personas adjudicatarias de viviendas protegidas.

Las reclamaciones estudiadas, principalmente, se refieren a defectos constructivos que tienen su origen en elementos comunes de los inmuebles y que han terminado por afectar a la utilización normal de alguna de las estancias de la vivienda.

En síntesis, del examen de las quejas analizadas durante este año, la institución del Ararteko reitera la necesidad de que las administraciones públicas respondan con diligencia y en plazo las reclamaciones por defectos constructivos que presentan las personas propietarias o usuarias de viviendas protegidas, para que dichas viviendas recuperen, cuanto antes, la calidad y habitabilidad que debe caracterizarlas y para evitar, de esa forma también, la judicialización de las reclamaciones y el retraso que ello puede suponer en la subsanación de las deficiencias constructivas.

No obstante, el Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda no comparte la posición defendida por el Ararteko, argumentando que toda la información relativa a las denuncias por defectos constructivos en viviendas de protección pública se encuentra recogida en la propia [web](#).

Concretamente, el criterio defendido por el departamento establece como límite de su actuación la realización de comprobaciones. Por todo lo expuesto, el departamento ha confirmado en diferentes expedientes de queja que su labor se limita a la realización de simples inspecciones oculares.

2.4. Funcionamiento de la Administración y procedimiento administrativo

Como resultado de la intervención del Ararteko en la [Recomendación General 3/2016](#), “sobre la necesidad de notificar individualmente las bajas en el Registro de solicitantes de vivienda protegida por su incidencia en el derecho subjetivo a una vivienda digna y a prestaciones económicas destinadas a prevenir el riesgo de exclusión social”, este año 2017 el Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda del Gobierno Vasco ha comenzado, a partir del mes de marzo, a realizar las notificaciones personales en los términos expuestos en los artículos 40 a 46 de la [Ley 39/2015, de 1 de octubre](#), del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

De esta forma, el departamento ha finalizado con una práctica criticada por esta institución de forma persistente y reiterada.

Por este motivo, el Ararteko valora como muy positivo el esfuerzo del departamento en notificar personalmente las denegaciones de altas y bajas del Registro de Solicitantes de Vivienda Protegida “Etxebide”, así como los diferentes requerimientos de documentación y adjudicación de viviendas de protección pública, dotando de las garantías debidas al procedimiento de notificación y evitando así el emplazamiento edictal directo a través del tablón de anuncios.

También durante este año 2017 el Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda del Gobierno Vasco ha trasladado en varios procedimientos de queja que a la sociedad pública Alokabide, en su relación con las personas solicitantes y adjudicatarias de vivienda protegida en

régimen de arrendamiento, no le resulta de aplicación la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

En este contexto, el Ararteko, en su [Resolución de 4 de diciembre de 2017](#), ha recordado al departamento que la sociedad pública Alokabide forma parte del sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi, de conformidad con el artículo 7.4 del Decreto Legislativo 1/1997, de 11 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Principios Ordenadores de la Hacienda General del País Vasco. Se ha puesto de relieve el ámbito subjetivo de aplicación de las Leyes 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la [Ley 40/2015, de 1 de octubre](#), de Régimen Jurídico del Sector Público, resultando de aplicación sus preceptos también a “*Las entidades de derecho privado vinculadas o dependientes de las Administraciones Públicas, que quedarán sujetas a lo dispuesto en las normas de esta Ley que específicamente se refieran a las mismas, y en todo caso, cuando ejerzan potestades administrativas.*”

Por todo ello, el Ararteko ha resuelto recordar al departamento la necesaria observancia que la sociedad pública Alokabide debe adoptar en el ejercicio de sus funciones en atención a las prescripciones de las leyes 39 y 40, de 1 de octubre de 2015.

Por último, el Ararteko entiende como una buena práctica el hecho de que el Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda haya [notificado](#) personalmente a las unidades de convivencia inscritas en el Registro de Solicitantes de Vivienda de Protección Pública “Etxebide”, la posibilidad de acceder al derecho subjetivo al disfrute de una vivienda digna y adecuada a aquellas familias, que aun cumpliendo las exigencias descritas en la Ley 3/2015, de 18 de junio, de Vivienda, no habían realizado, hasta la fecha, una solicitud de reconocimiento.

3. Contexto normativo y social

Las principales cuestiones a abordar en este apartado conciernen, como en años anteriores, a la Ley 3/2015, de 18 de junio, de Vivienda, cuya entrada en vigor se produjo el 26 de setiembre de ese mismo año y algunos de cuyos artículos, total o parcialmente, han sido suspendidos por el Tribunal Constitucional hasta que se dicte la sentencia resolutoria del recurso de inconstitucionalidad interpuesto por el Estado.

El reconocimiento del derecho al disfrute de una vivienda que ha configurado 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 o alojamiento dotacional. No obstante, las conocidas limitaciones del actual parque de vivienda han motivado que la materialización de ese derecho también se lleve a cabo mediante el cobro de una prestación económica que facilite el disfrute de una vivienda del mercado privado.

Por el momento, el departamento viene dando solución a esta última cuestión con la aplicación de la disposición transitoria cuarta que prevé una aplicación gradual del reconocimiento de la prestación económica. Concretamente, para este año 2017, se ha ampliado su aplicación a aquellas unidades de convivencia compuestas por dos o más miembros perceptores de ingresos anuales inferiores a 12.000 euros que estén inscritos en el Registro de Solicitantes de Vivienda Protegida “Etxebide” como demandantes de vivienda en régimen de alquiler con una antigüedad de cuatro o más años.

Sin embargo, el derecho subjetivo requiere de un desarrollo reglamentario.

En este contexto, el Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda del Gobierno Vasco ha iniciado los trámites necesarios para la aprobación del [Decreto](#) por el que se desarrolle el derecho subjetivo de acceso a la ocupación legal de una vivienda o a la denominada Prestación Económica de Vivienda.

El documento ha sido sometido a [información pública](#), habiéndose [ampliado dicho plazo](#) hasta el 8 de octubre de 2017.

Sin entrar en valoraciones más pormenorizadas, las novedades que introduce el Proyecto de Decreto son numerosas. No obstante, por motivos de espacio, únicamente se enumerarán algunas de ellas.

En primer lugar, por significativa, resulta la incorporación como titulares de este Derecho a las personas con nacionalidad extranjera empadronadas en algún municipio de la Comunidad Autónoma de Euskadi a pesar de que no se encuentren en posesión de una autorización de residencia. En opinión del Ararteko, la apertura del ámbito subjetivo de aplicación introducida por el departamento supone un avance en la erradicación de la desigualdad y la inclusión social.

Asimismo, entre los requisitos exigidos por el Proyecto de Decreto, se requiere que la unidad de convivencia se encuentre en una situación de riesgo de exclusión social por no disponer de los recursos económicos o medios necesarios para obtener una vivienda o alojamiento.

En contraposición a esta exigencia de situación de exclusión, el departamento prevé un plazo máximo para resolver y notificar la resolución del reconocimiento o denegación de las solicitudes de 6 meses. Además, este plazo máximo podrá suspenderse durante los trámites correspondientes a requerimientos de subsanación y de aportación de documentos.

Ciertamente, la exigencia de una situación de riesgo de exclusión social requeriría, en opinión del Ararteko, una actuación urgente, sin que pueda demorarse su instrucción hasta los 6 meses.

Finalmente, el periodo de inscripción en el Registro de Solicitantes de Vivienda Protegida “Etxebide”, como demandante de vivienda protegida en régimen de arrendamiento se reduce de 4 a 3 años.

De igual manera, el departamento ha iniciado los trámites para la aprobación de diferentes Decretos que regulan, de forma directa en algunos casos, e indirecta en otros, materias relacionadas con la presente área ([Proyecto de Decreto por el que se regula la inspección técnica de edificios en la Comunidad Autónoma del País Vasco y el Registro de Inspecciones Técnicas](#), [Proyecto de Decreto de viviendas y habitaciones de viviendas particulares para uso turístico](#)).

De igual manera, el Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda del Gobierno Vasco ha presentado su borrador del [plan director para el periodo comprendido entre el 2018 y el 2020](#).

Por último, por su especial interés, resulta obligado exponer que el [Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales del Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas](#), en su [dictamen de 21 de julio de 2017](#), consideró vulnerado el derecho al disfrute de una vivienda adecuada de una unidad de convivencia compuesta por menores de edad al no garantizar el Estado parte ni las autoridades regionales una vivienda alternativa tras un procedimiento judicial de desahucio.

Concretamente, el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales del Consejo Económico y Social [concluyó](#) manifestando que la actuación de las diferentes administraciones públicas intervinientes no garantizó debidamente el derecho del reclamante a una vivienda adecuada recogido en el artículo 11.1 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

Con todo, insiste en recordar que:

- *“En particular, los desalojos no deberían dar lugar a que los afectados queden sin vivienda. Por tanto, si no disponen de recursos para una vivienda alternativa, los Estados partes deberán adoptar todas las medidas necesarias para que en lo posible se les proporcione otra vivienda.”*

Para seguir exponiendo que:

- *“Los Estados partes deben prestar especial atención a os casos en los que los desalojos afecten a mujeres, niños, personas mayores, personas con discapacidad, así como a otros individuos o grupos que sufran discriminación sistémica o estén en una situación de vulnerabilidad.”*

No en vano, establece como prioritario que:

- *“El Estado parte tiene el deber de adoptar las medidas razonables para proveer de vivienda alternativa a las personas que puedan quedar sin techo como consecuencia de un desalojo, independientemente de si tal desalojo ocurre a instancia de las autoridades del Estado parte o por particulares, como el arrendador.”*

El Ararteko reitera su preocupación en relación con el aumento de ejecuciones hipotecarias y lanzamientos contabilizados en la Comunidad Autónoma de Euskadi. [Informe del Consejo General del Poder Judicial relativo a los efectos de la crisis en los órganos judiciales](#).

4. Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

4.1. Seguimiento de Recomendaciones de carácter general

Las quejas que el Ararteko ha tramitado este año han permitido realizar un seguimiento del grado de cumplimiento del compromiso adquirido por el departamento en la [Recomendación General 3/2016](#), “sobre la necesidad de notificar individualmente las bajas en el Registro de solicitantes de vivienda protegida por su incidencia en el derecho subjetivo a una vivienda digna y a prestaciones económicas destinadas a prevenir el riesgo de exclusión social”.

Debe recordarse que la entrada en vigor de la Ley 3/2015, de 18 de junio, de Vivienda, convierte la antigüedad registral en un requisito esencial para el reconocimiento del derecho subjetivo de acceso a la ocupación legal de una vivienda digna y adecuada. Por este motivo, resulta imprescindible que la actuación administrativa resulte absolutamente respetuosa con las garantías formales en todos aquellos procedimientos que puedan finalizar con la baja de la solicitud de las personas demandantes de vivienda protegida.

En el informe anual del año pasado, el entonces Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco adquirió el compromiso, a partir del mes de enero de 2017, de realizar las notificaciones personales con pleno cumplimiento de las garantías relativas a la práctica de notificación.

El Ararteko ha podido constatar que a partir del mes de marzo el Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda del Gobierno Vasco ha procedido a realizar las notificaciones personales de conformidad con las garantías debidas.

Por todo lo expuesto, el Ararteko valora como positivo el hecho de que finalmente el departamento haya aceptado las consideraciones que venía reiterando desde el año 2008 y que haya a practicar las notificaciones personales con todas las garantías.

4.2. Actuaciones de oficio

En desarrollo del plan del área de vivienda, este año se ha continuado con los trámites de instrucción de tres actuaciones de oficio, iniciadas en el año 2015, en las que el Ararteko había solicitado a las Diputaciones Forales de Araba, Bizkaia y Gipuzkoa que estudiaran la posibilidad de promover ante las respectivas Juntas Generales una modificación de la actual regulación del Impuesto de Bienes Inmuebles para que las personas arrendatarias de viviendas municipales no vieran que abonar dicho impuesto.

A la fecha de cierre de la elaboración de este informe, el Ararteko sigue sin disponer de la resolución adoptada por el Órgano de Coordinación Tributaria, al que las administraciones forales han considerado oportuno trasladar para tratar de dar una respuesta armonizada y coordinada.

Por consiguiente, las resoluciones correspondientes a estos tres expedientes de oficio serán emitidas durante el próximo ejercicio.

Asimismo, el Ararteko ha iniciado una actuación de oficio en el que se planteaba al Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda del Gobierno Vasco la posibilidad de incluir en sus resoluciones de adjudicación de viviendas de protección pública o alojamientos dotacionales las consecuencias de rechazar la misma y sus efectos en la Renta de Garantía de Ingresos y la Prestación Complementaria de Vivienda al entender Lanbide que este hecho motiva la extinción de ambas prestaciones.

5. Valoración del estado de los derechos ciudadanos

La Declaración Universal de los Derechos Humanos de 10 de diciembre de 1948 (artículo 25.1), el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de 16 de diciembre de 1966 (artículo 11.1), o la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea aprobada por el Parlamento, el Consejo y la Comisión Europea de 7 de diciembre de 2000 (artículo 34.3), coinciden en resaltar la dimensión social de la vivienda, vinculada a la mejora de las condiciones de existencia de las personas y sus familias.

A su vez, el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, ya en el año 1991, señaló que el [derecho humano a una vivienda adecuada es un derecho fundamental](#) que constituye la base para el disfrute de todos los derechos económicos, sociales y culturales y está vinculado en su integridad a otros derechos. Asimismo, manifestó que el derecho a la vivienda se debe garantizar a todos, independientemente de sus ingresos o su acceso a los recursos económicos.

La institución del Ararteko valora que la aplicación gradual del derecho subjetivo a una vivienda digna y adecuada, en cumplimiento de lo dispuesto en la disposición transitoria cuarta de la Ley 3/2015, de 18 de junio, de Vivienda, se trata de una medida muy favorable, que, ha contribuido, durante el año 2017, al bienestar de muchas familias en grave riesgo de exclusión residencial o con una perentoria necesidad de acceder al disfrute de una vivienda adecuada.

La elaboración del Decreto y su aplicación va a suponer un reto importante para el Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda del Gobierno Vasco. Ni que decir tiene, el hecho de la gestión diaria de lo que el Proyecto de Decreto ha venido a denominar la Prestación Económica de Vivienda y que en buena medida sustituirá a la Prestación

Complementaria de Vivienda gestionada en la actualidad por el Departamento de Empleo y Políticas Sociales.

Evidentemente, el cumplimiento de las previsiones establecidas en la citada Ley 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 (el derecho a la educación y el derecho a la salud), 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.

El Ararteko sigue constatando que cada año se hace más notorio el aumento progresivo de la demanda de vivienda

protegida en régimen de alquiler, y, sin embargo, el Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda del Gobierno Vasco ha reconocido las grandes limitaciones del parque público de viviendas. Ello va a requerir de la adopción de medidas urgentes para intentar corregir el desajuste detectado entre la demanda existente y la disponibilidad de vivienda de protección pública en régimen de arrendamiento.

En definitiva, esta institución insiste en solicitar a las administraciones públicas vascas que amplíen el parque de viviendas de protección pública, para responder adecuadamente a los retos establecidos en la Ley de Vivienda y para atender, a su vez, a las demandas de los arrendatarios públicos que, con el trascurso del tiempo, precisan una vivienda de alquiler de tamaño superior o de diferente configuración a la adjudicada.

Actuaciones del Ararteko en defensa de los colectivos de atención pública

Capítulo III

ACTUACIONES DEL ARARTEKO EN DEFENSA DE LOS COLECTIVOS DE ATENCIÓN PÚBLICA

III

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 dos 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 2017 en un informe anexo a este informe general.

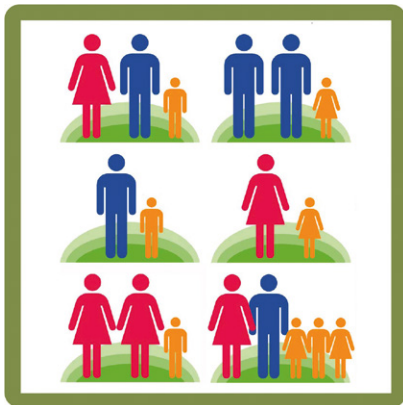
En este capítulo se recogen en diez apartados las actuaciones llevadas a cabo en relación con los siguientes colectivos de atención pública:

1. Familias
2. Igualdad e integridad de las mujeres
3. Personas con discapacidad
4. Personas con enfermedad mental o trastornos mentales
5. Personas en prisión
6. Personas gitanas y otras minorías culturales
7. Personas inmigrantes y diversidad cultural
8. Lesbianas, gays, bisexuales, transexuales e intersexuales
9. Personas mayores y personas en situación de dependencia
10. Personas víctimas de los grupos terroristas

Familias

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 incluye, en sus artículos 10-39, 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 la que se consagran los fundamentos y principios de la intervención pública en esta materia, completada mediante el desarrollo normativo, llevado a cabo por el Gobierno Vasco, [regulador de las ayudas económicas por hijos e hijas, de las ayudas económicas de apoyo a 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 menores, 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 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. El área en cifras

En el año 2017, se han gestionado en el área de Familias 14 expedientes, que han versado mayoritariamente sobre políticas públicas sobre las familias, funcionamiento de la administración y procedimiento administrativo, y sobre conciliación de la vida laboral, personal y familiar.

A 31 de diciembre de 2017, la situación de la tramitación de los expedientes de queja gestionados a lo largo de este año, tanto de las recibidas a lo largo de 2017, como de las que seguían en curso a 1 de enero de 2017, es la siguiente:

TOTAL	En trámite	Concluidas	Actuación incorrecta	Actuación no incorrecta	Asesoramiento e información a la ciudadanía	Inadmisión sobrevenida
18	11	7	1	3	3	–

2. Quejas destacadas

2.1. Problemas relacionados con los requisitos legales para ostentar el título de familia numerosa

a) *El título de familia numerosa en supuestos de ruptura de las parejas, en especial, el caso de la custodia compartida*

Entre las quejas que se reciben en el área de familias continúan destacando aquellas relacionadas con la aplicación y gestión –que compete a las diputaciones forales– de la

legislación estatal sobre familias numerosas, fundamentalmente en lo que respecta a la interpretación de los requisitos legales para acceder a la condición de familia numerosa.

Entre los mencionados expedientes, al igual que el pasado año, sigue siendo significativo en 2017 el número de quejas y consultas que se refieren a la asignación del título de familia numerosa a uno de los progenitores en los casos de ruptura de la pareja, por divorcio o separación. El artículo 2.2 c) de la *Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección de las Familias Numerosas*, impone la necesidad de elegir entre uno de los dos ascendentes para mantener la condición de miembro de familia numerosa, y la consecuente pérdida de titularidad del otro progenitor, que quedaría excluido de la familia numerosa. En caso de falta de acuerdo entre los progenitores se prima el criterio de convivencia, es decir debe adjudicarse la titularidad de la familia numerosa a aquel progenitor –padre o madre– que tenga asignada la custodia judicialmente. Esta regla es difícilmente entendible por la ciudadanía afectada en aquellos casos en los que la custodia queda oficialmente asignada a uno de ellos, pero el amplio régimen de visitas y la corresponsabilidad de ambos progenitores en la educación y cuidado de sus descendientes no justifica la exclusión de uno de ellos de los beneficios de la familia numerosa. El problema se agrava, si cabe, en los casos de atribución judicial del régimen de custodia compartida, que la regulación estatal no contempla.

Ante la laguna legal existente en este ámbito, especialmente en lo que respecta a la custodia compartida, el Gobierno Vasco ha establecido como criterio homogéneo en estos supuestos un sistema de alternancia anual del título de familia numerosa entre los dos progenitores. Esta fórmula continúa generando insatisfacción en la ciudadanía, pues con esta regulación no se satisfacen las legítimas expectativas de los progenitores que han optado por la custodia compartida, que aspiran a continuar compartiendo igualmente, durante la totalidad del periodo de vigencia del régimen de custodia compartida, los beneficios que pudieran derivarse de las distintas medidas de apoyo a las familias.

La institución del Ararteko ha planteado en 2017 al Gobierno Vasco la disfunción que se produce como consecuencia de la aplicación de una legislación estatal no adaptada a las nuevas realidades familiares, que genera además una posible discriminación para los hijos e hijas nacidos en el seno de las nuevas parejas (en el caso de familias reconstituidas tras la separación o divorcio), puesto que aquellos también se acogen al mismo criterio de alternancia anual que sus progenitores, quedando excluidos, un año sí, otro no, de los beneficios del título de familia numerosa.

Ante este problema, el Gobierno Vasco ha trasladado al Ararteko que comparten el mencionado diagnóstico y que están trabajando activamente para que la anunciada reforma de la *Ley estatal 40/2003, de protección de las familias numerosas*, cuyas bases están siendo discutidas con las Comunidades Autónomas, tenga en cuenta dichas disfunciones. Debe subrayarse que, a partir de la promulgación por el Parlamento Vasco en 2015 de una ley sobre corresponsabilidad en el cuidado de hijas e hijos, la custodia compartida es un criterio preferente en la atribución de la custodia en

casos de separación y divorcio, lo que está suponiendo la generalización de este régimen de custodia en las familias vascas cuyos progenitores se han separado. Señala el Gobierno Vasco que en sus aportaciones al proceso de reforma legislativa estatal han llamado ya la atención sobre este tema, que es uno de los que deberá reformarse.

b) Valoración de la discapacidad de hijos/as de personas residentes en otro Estado de la UE y trabajadoras en la CAPV, con derecho al título de familia numerosa (DDFF)

Relacionado también con la condición de familia numerosa debe destacarse, por su relevancia jurídica europea, un expediente de queja en el que se planteaba la falta de reconocimiento de documentación extranjera europea, exigible en el proceso de reconocimiento del título de familia numerosa a una familia residente en Francia, cuyo padre es trabajador en Gipuzkoa. En dicho supuesto, la legislación estatal aplicable reconoce su derecho a ostentar el título, pero al tratarse de una familia de solo dos hijos en la que uno de los hijos tiene una discapacidad, resultaba imprescindible acreditar el grado de discapacidad del hijo. No obstante, la Diputación Foral de Gipuzkoa no reconocía el documento francés de valoración de dicha discapacidad, ni permitía tampoco que se llevara a cabo la valoración de la discapacidad en el Territorio Histórico de Gipuzkoa, por tratarse de una familia de no residentes, de modo que en la práctica se estaba vetando a esta familia el acceso al mencionado título de familia numerosa. Tras plantear a la Diputación Foral de Gipuzkoa una serie de consideraciones preliminares al respecto, al cierre de este informe hemos recibido información, tanto del titular de esta queja como de la Diputación Foral de Gipuzkoa, confirmando que se había corregido el rechazo inicial a reconocer el documento francés que acreditaba la discapacidad del menor y que consecuentemente se había otorgado el título de familia numerosa a esta familia. Con todo, hemos informado también al Gobierno Vasco de este asunto, con objeto de prevenir futuros problemas de índole análoga. Desde el Gobierno Vasco toman nota de este problema y nos informan de su intención de plantear su abordaje ante los grupos de trabajo interautonómico para la reforma de la Ley estatal 40/2003, pues entienden que es de sumo interés y de relevancia europea, ya que se trata, en última instancia, de un problema de reconocimiento de documentos procedentes de otro Estado Miembro de la Unión Europea, sin el cual no se hace posible el disfrute de un derecho reconocido legalmente a los trabajadores y trabajadoras no residentes.

c) Interpretación del artículo 3.1 c) 1º y 2º de la Ley 40/2003 para hijos/as con derecho a pensión de orfandad por fallecimiento de uno de los progenitores

Otro asunto que ha llegado en 2017 a esta institución es el relacionado con el parámetro económico que sirve de límite a los ingresos de los hijos e hijas que cobran una pensión

de orfandad, para formar parte de la familia numerosa. La mencionada *Ley estatal 40/2003 de protección a las familias numerosas*, considera que se mantiene la dependencia económica de los progenitores cuando los hijos e hijas no superan un determinado límite de ingresos, distinguiendo a estos efectos entre los hijos e hijas incapacitados para trabajar, cuyos ingresos procedentes de la pensión que pudieran percibir no exceda en cómputo anual al Indicador Público de Rentas de Efectos Múltiples (IPREM) (salvo que percibiesen una pensión no contributiva por invalidez, en cuyo caso, no operará tal límite), y el resto de hijos e hijas, cuyos ingresos no podrán superar el salario mínimo interprofesional en cómputo anual. Se plantea en cuál de ambos supuestos deben inscribirse los hijos e hijas huérfanos, con derecho a cobrar una pensión de orfandad a causa del fallecimiento de su progenitor. Ninguno de los supuestos contempla específicamente esta situación, que debería quedar subsumida, a juicio de esta institución, en el límite del SMI (más alto) y no en el del IPREM (más bajo y que se aplicaría únicamente a los hijos e hijas incapacitados para el trabajo). El Gobierno Vasco sostiene que el límite debe ser en todos los casos (con excepción de los ingresos procedentes de una renta de trabajo) el del IPREM, de modo que no cabría aplicar el límite del salario mínimo interprofesional a los ingresos procedentes de pensiones de orfandad. Admiten que el límite del IPREM es demasiado bajo y que deja fuera de la familia numerosa a muchos huérfanos, de manera injusta, pues normalmente con la muerte de un progenitor, pese a los ingresos procedentes de las pensiones de orfandad, descienden notablemente los ingresos familiares. Planteado el problema interpretativo de la legislación estatal, el Gobierno Vasco se ha comprometido a tener en cuenta las consideraciones que les hacemos llegar al respecto y a elevarlas ante la comisión y grupos de trabajo inter-autonómicos para la reforma de la *Ley 40/2003, de protección a las familias numerosas*.

2.2. Problemas relacionados con la concesión de ayudas por hijos e hijas, y de ayudas para la conciliación de la vida familiar y laboral (**Decreto 30/2015, de 17 de marzo, de ayudas por hijos e hijas; Decreto 177/2010, de 29 de junio, sobre ayudas para la conciliación de la vida familiar y laboral**):

Durante este año hemos continuado recibiendo quejas con motivo de la denegación o el archivo de solicitudes relativas a ayudas solicitadas al amparo de la normativa vasca sobre ayudas por hijos e hijas y sobre ayudas a la conciliación de la vida laboral y familiar. En muchas de ellas se planteaban problemas de índole formal, fundamentalmente relativos a la documentación exigida para poder solicitar dichas ayudas. Ya en nuestros informes pasados hemos expuesto la casuística y la valoración de esta institución al respecto, proponiendo mejoras en la información a facilitar a las personas interesadas, desde la propia incoación del procedimiento ante el servicio Zuzenean del Gobierno Vasco.

• **Problemas de procedimiento y aportación de documentación acreditativa de requisitos para el acceso a las ayudas**

En general, debe subrayarse que el Ararteko ha detectado que, en la gestión de las ayudas derivadas de ambos decretos, se producen numerosos **problemas procedimentales que abocan en la negación efectiva de dichas ayudas** (normalmente a causa del archivo o la inadmisión de las solicitudes) a personas que sí cumplen con los requisitos materiales para ser beneficiarias de las mismas. Se trata de problemas relacionados con la propia iniciación del procedimiento mediante las solicitudes ciudadanas: así sucede, en concreto, con la **acreditación del tiempo de residencia efectivo en Euskadi**, que resulta frecuentemente un requisito incorrectamente acreditado por las personas solicitantes, entre otras razones, a causa del desconocimiento, o por el hecho de que los certificados de padrón emitidos por los ayuntamientos únicamente dan cuenta de la situación presente de las personas empadronadas, sin referencia a la trayectoria histórica de empadronamientos en la CAPV, que muchas veces resulta indispensable para acreditar el tiempo de residencia en la CAPV necesario para poder acceder a estas ayudas. Únicamente los llamados “certificados de empadronamiento históricos” darían cuenta de dicha trayectoria, pero es preciso que las personas lo soliciten expresamente de ese modo ante los ayuntamientos, pues de lo contrario únicamente obtienen certificados de la situación presente. En ese contexto, el Ararteko entiende que es **la propia administración actuante la que debería hacerse cargo de aportar dicha documentación administrativa** (y así lo será obligatoriamente a partir de octubre de 2018, en aplicación de lo establecido en la *Ley 39/2015, de Procedimiento Administrativo Común*). De hecho, así está operando ya el Gobierno Vasco en cuanto a la acreditación de otros requisitos documentales, como resultan ser los relativos a la acreditación de ingresos (certificaciones fiscales obtenidas directamente de las Haciendas Forales, así como en cuanto a los permisos de residencia emitidos por las autoridades policiales y las Delegaciones del Gobierno español, competentes en materia de extranjería). Desde el Gobierno Vasco se insiste en que actualmente no se está aún en disposición de aportar directamente esa documentación municipal y que dicha documentación se continuará exigiendo a las personas solicitantes hasta octubre de 2018, fecha en la que las administraciones públicas estarán obligadas a aportar toda la documentación que obre en poder de cualquiera de ellas.

De todos modos, el Ararteko postula desde hace tiempo –y así se lo hemos trasladado al Gobierno Vasco en distintas ocasiones– la conveniencia de **simplificar la tramitación de las ayudas por hijos e hijas, orientándolas hacia una automatización de su concesión cuando se produzca el hecho originariamente subvencionable** (nacimiento, adopción o acogimiento), obligando con ello a que sea la propia administración actuante la que recabe toda la documentación administrativa necesaria para acreditar las circunstancias subvencionables. Con ello se agilizaría su tramitación y se facilitaría a las personas potencialmente beneficiarias su acceso a estas ayudas. El Gobierno Vasco señala que en la

actualidad no es posible automatizar la tramitación de estas ayudas, pues no existen los medios para ello.

El Ararteko considera que, mientras esto no sea posible, sería cuando menos exigible, **por lo que respecta a ambas líneas subvencionales, una política informativa más clara y accesible a la ciudadanía.** El Gobierno Vasco se ha comprometido a tratar de aliviar las disfunciones denunciadas por el Ararteko, propiciando una mayor claridad y precisión informativa por parte del servicio Zuzenenan y explicitando con mayor claridad también los requerimientos de subsanación de defectos, cuando la solicitud inicial no esté debidamente dotada de la documentación necesaria para acreditar los requisitos, así como mejorando la información general ofrecida al respecto en la web informativa del Gobierno Vasco.

3. Contexto normativo y social

Por lo que se refiere al contexto de las leyes, normas y otros instrumentos que, tanto en el ámbito estatal como autonómico vasco, inciden directamente en la protección de las familias, resulta indispensable referirse, en primer lugar, al estado de la cuestión de la anunciada *Estrategia de Familia e Infancia del Gobierno Vasco*.

El Gobierno Vasco ha impulsado en 2017 la firma de un **pacto interinstitucional de inversión en las familias y en la infancia**, mediante el que se pretende articular un paquete coordinado de políticas que dé respuesta por un lado, a las bajas tasas de natalidad y a la persistencia de los obstáculos que dificultan que las personas puedan iniciar su proyecto familiar y tener el número de hijos e hijas deseado; y por otro, a las mayores dificultades económicas de las familias con hijos e hijas –uno de cuyos principales exponentes es el crecimiento de la pobreza infantil– y a las crecientes dificultades para romper la transmisión intergeneracional de las desigualdades. El pacto recoge el **compromiso de las principales instituciones vascas para el desarrollo de una estrategia** que contemple todas aquellas políticas que inciden en la situación de las familias y la infancia: prestaciones económicas a las familias con hijos e hijas, políticas de conciliación corresponsable y de racionalización de horarios, atención infantil, equidad educativa, parentalidad positiva, provisión de servicios sociales a la infancia en situación o riesgo de desprotección, fomento de hábitos saludables, desarrollo de servicios, redes y equipamientos socioeducativos, etc. Los compromisos recogidos en ese pacto se materializarán en diferentes planes y desarrollos normativos y, muy especialmente, en el **IV Plan Interinstitucional de Apoyo a las Familias en la CAPV, que se elaborará a lo largo del primer semestre de 2018.**

Por otro lado, es destacable **la reforma en curso, iniciada en 2017, del Decreto 30/2015, de ayudas por hijos e hijas**, cuyo objeto es **augmentar la cuantía de las ayudas**, añadiendo una nueva ayuda para los segundos hijos o hijas durante su tercer año de vida. También se persigue con esta reforma la introducción de **mejoras en la gestión de estas**

ayudas, la consideración de **situaciones especiales transitorias** (pérdida de la custodia durante el periodo entre la solicitud y la concesión de la ayuda), ajustando así los tiempos de disfrute de estas subvenciones a la realidad efectiva de las custodias; se pretende igualmente **ajustar los plazos de inicio para solicitar las ayudas en los supuestos de adopción y tutela**, de modo que el mencionado *dies a quo* no venga ya determinado por la sentencia de adopción o tutela, sino que se refiera siempre al día siguiente a la fecha de inscripción registral de la adopción o tutela (en el Registro Civil o en su caso oficinas consulares). Esta reforma pretende, además, una **apuesta decidida por la mediación** –en casos de ruptura de la pareja– como forma pacífica de resolución de conflictos.

El Ararteko ha remitido una serie de **observaciones a la reforma planteada del Decreto 30/2015** que subrayan las deficiencias más destacadas detectadas por esta institución durante la vigencia del mencionado decreto, según han sido ya explicitadas con anterioridad en nuestras resoluciones, así como en los distintos informes del Ararteko al Parlamento Vasco, a lo largo del periodo de aplicación de la norma.

Finalmente, en otro orden de cosas, cabe indicar que el Gobierno de España está promoviendo las **bases para una reforma de la Ley 40/2003, de protección a las familias numerosas**, para lo cual ha articulado un proceso participativo de trabajo con las diferentes Comunidades Autónomas, en el que está participando activamente el Gobierno Vasco, planteando muchas de las disfunciones y problemas que esta institución le ha hecho llegar al respecto, como se pone de relieve en el apartado anterior relativo a las quejas más destacables del año 2017.

4. Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

En el marco del plan de actuaciones elaborado para el año 2017, nos referimos, a continuación, a las actuaciones principales llevadas a cabo en el área:

4.1. Reuniones con asociaciones

Un año más hemos mantenido contacto –ya sea a través de reuniones o de nuestra participación en foros y encuentros relacionados con las demandas e intereses de las familias– con diferentes asociaciones que representan los intereses de la diversidad de familias de Euskadi, lo que nos ha permitido conocer sus principales líneas de trabajo, sus necesidades y demandas a los poderes públicos.

1. Entre estas, debemos destacar la estrecha relación que se mantiene con la asociación de **familias numerosas** de Euskadi **Hirukide**, cuyas principales demandas se orientan a lograr que las administraciones vascas apuesten con mayor firmeza por impulsar las inversiones

públicas en las familias con hijos e hijas, ya sea mediante ayudas directas o también a través de una mayor consideración fiscal de las especiales cargas económicas a las que deben hacer frente estas familias para llevar adelante la crianza y educación de sus hijos e hijas.

2. Igualmente se ha establecido contacto con distintas asociaciones de **familias monoparentales**, como [MSPE](#) (Madres Solteras por Elección) y la [Asociación de Familias Monomarentales de Euskadi](#). Sus reivindicaciones adquieren una singular relevancia para el Ararteko en este momento, pues se considera indispensable ofrecer un marco regulador claro a estas familias, que contemple sus demandas y necesidades especiales, y que ofrezca las bases para medidas y acciones públicas de apoyo eficaz a esta clase de familias.
3. También se han realizado reuniones y mantenido contacto con otras asociaciones, como la [Federación de Euskadi de padres y madres separados Kidetza](#), [Fevas Plena Inclusión Euskadi](#) (que agrupa a las asociaciones de familias que en la Comunidad Autónoma Vasca proveen servicios a las personas con discapacidad intelectual), o [Fedeaefes](#) (federación de Euskadi de familiares y personas con enfermedad mental), con todas las cuales el Ararteko tuvo además la ocasión de compartir, en un acto organizado por esta institución, la celebración del Día Internacional de las Familias, dando voz a sus demandas y reivindicaciones, con objeto de impulsar conjuntamente una mayor sensibilización social e institucional en favor de las distintas necesidades familiares presentes en Euskadi.

4.2. Reuniones con el Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco

A lo largo de 2017 se ha mantenido una fluida relación de colaboración, a través de distintas reuniones con responsables y personal técnico de la [Viceconsejería de Políticas Sociales](#) y de la [Dirección de Política Familiar y Desarrollo Comunitario del Gobierno Vasco](#), tanto para [la tramitación y seguimiento de algunos expedientes de queja presentados ante el Ararteko, como en lo que respecta a la interpretación y aplicación de los decretos de ayudas a la conciliación y por hijos e hijas y otros asuntos de común preocupación que afectan a esta área de trabajo.](#)

En dichos contactos, el Gobierno Vasco ha expuesto que en 2017 se ha propuesto, como base para la estrategia a seguir en relación con las familias, un nuevo documento de trabajo (titulado **“Propuesta para una estrategia vasca de inversión en las familias y en la infancia”**), en el que se trata de superar el énfasis puesto en el tema de la pobreza, para abordar medidas desde una perspectiva más amplia y universalista. Dicho documento se ha presentado y se ha debatido en reuniones bilaterales con la Dirección de Política Familiar y Desarrollo Comunitario del Gobierno Vasco, ante el Consejo Vasco de Familia y ante la Mesa de Diálogo

Social, así como con las DDFF y Eudel. Actualmente está en la fase de aportaciones y el Gobierno Vasco pretende que se convierta en un documento general, al que todos los agentes interesados puedan sumarse y que sirva de marco para formar un Pacto interinstitucional (inicialmente suscrito por GV, DDFF y Eudel), al que podrán sumarse posteriormente las entidades sociales que lo deseen, incluidas aquellas que están presentes en el Consejo Vasco de Familia y en la Mesa de Diálogo Social. Como se adelantaba líneas atrás, precisamente sobre la base de las ideas contenidas en el referido documento, se pretende que pivote el **IV Plan de Familias**, que deberá estar finalizado para marzo de 2018.

Además, se han tratado asuntos relativos a los **expedientes de queja más destacados** que se tramitan en el Ararteko, en los términos ya sintetizados líneas atrás en el epígrafe sobre las quejas más destacadas, así como a **problemas estructurales** detectados por el Ararteko, como la **ausencia de un marco regulador que contemple las necesidades especiales de las familias monoparentales**. También en ese sentido, el Ararteko ha trasladado de nuevo al Gobierno Vasco la necesidad de **automatizar y simplificar la tramitación de ayudas por hijos e hijas** o la necesidad de **revisar el ámbito subjetivo de aplicación de la línea subvencional de ayudas a la conciliación laboral y familiar**, extendiendo también dichas ayudas a otros colectivos actualmente excluidos, como son los trabajadores y trabajadoras autónomas y del servicio del hogar familiar. El Gobierno Vasco acoge estas y otras propuestas, que tiene en cuenta *de lege ferenda*.

4.3. Otras actuaciones

Tanto el ararteko, como las personas responsables del área de familias han participado a lo largo de 2017 en distintas jornadas y foros relacionados con este ámbito de actuación. Debemos destacar, en especial, la participación del ararteko en la presentación de la Jornada sobre *“Familias monoparentales”* organizada por la [Asociación de Familias Monomarentales de Euskadi](#) el 21 de octubre de 2017, en la que tuvo ocasión de subrayar la **especial situación de vulnerabilidad** en la que se encuentran las familias monoparentales y la necesidad de que el ordenamiento jurídico vasco contemple un **estatuto específico para estas familias**, que les permita ser beneficiarias de medidas especiales de protección.

Por otro lado, el Ararteko organizó el 15 de mayo de 2017, con motivo del Día Internacional de las Familias, [un acto con distintas entidades sociales](#), en el que las asociaciones participantes manifestaron públicamente sus principales inquietudes y demandas, y se dio lectura a una [declaración institucional](#) del Ararteko en la que recordaba que la familia es el principal soporte material y afectivo de todas las personas, y llamaba a todos los poderes públicos de Euskadi a ofrecer a las familias los recursos que faciliten el desarrollo de la esencial función de protección social que asumen, y a afianzar y reforzar su apoyo a las familias vascas, integrando la perspectiva de las familias en todas las políticas públicas.

Las entidades participantes en dicho acto fueron la Federación de Asociaciones de Familias Numerosas de Euskadi (Hirukide); la asociación de familias monoparentales de Euskadi Madres Solteras por Elección (MSPE); la federación de Familiares y Personas con Enfermedad Mental (Fedeafes); la federación para la Plena Inclusión en Euskadi de personas con Discapacidad Intelectual (Fevas), y la federación de Euskadi de madres y padres separados (Kidetza).

5. Valoración del estado de los derechos ciudadanos

El Ararteko debe recordar que es responsabilidad del conjunto de la sociedad, y más específicamente de los poderes públicos, el dar respuesta a las necesidades de las familias. Está demostrado que las sociedades que promueven y consolidan políticas destinadas a apoyar a las familias y mejorar su calidad de vida y bienestar, realizan una valiosa y eficiente contribución al desarrollo humano y a la cohesión económica y social. En ese sentido, es 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.

Por consiguiente, resulta imprescindible que las instituciones vascas hagan efectivo su apoyo decidido a las familias, **poniendo a su disposición los medios y recursos económicos que faciliten el ejercicio de sus responsabilidades**, el desarrollo de la esencial función social que asumen. Para ello, deben promoverse **medidas de inversión pública** destinadas a asegurar lo siguiente:

- La protección y el reconocimiento e impulso del valor de la familia **como marco intergeneracional de intercambio solidario de atención material, cuidados y afectividad humana**, que apoya e integra a las distintas generaciones y edades del ser humano a lo largo de toda su evolución vital.
- El derecho de las familias a tener **acceso a los recursos suficientes** para poder cumplir con su importante cometido social, garantizando la dignidad de todas las personas que componen la familia, lo que exige promover **ayudas económicas y medidas fiscales más intensas** destinadas a mejorar el bienestar de las familias, especialmente de las familias **con hijas e hijos**, o a aquellas que cuentan en su seno **con personas enfermas o en situación de dependencia**.

- El reconocimiento y la protección de la labor de crianza y de la función educativa de madres y padres, **apoyando especialmente a las familias con hijos e hijas** que por distintas razones más lo necesitan, como las familias monoparentales, homoparentales o las familias numerosas. Una sociedad sin niños y niñas es una sociedad sin futuro, y en el contexto actual especialmente necesario es apostar firmemente por apoyar a estas familias. En ese contexto, urge especialmente dotar de un **estatuto específico a las familias monoparentales**, con objeto de dar una respuesta adecuada a sus necesidades singulares.
- La **protección eficaz de las familias compuestas por personas mayores, su asistencia cuando lo necesiten** y el reconocimiento del destacado valor social que tiene su contribución al soporte de sus hijos e hijas, nietos y nietas.
- El reconocimiento y el **apoyo especial** a la labor que realizan las **familias en el cuidado de las personas en situación de enfermedad física y mental o dependencia**, que exige una implicación pública más intensa y el establecimiento de las medidas necesarias para garantizar que la atención que estas personas reciban sea digna y cercana, propiciando el máximo nivel de autonomía posible.
- Los recursos necesarios para acabar con la pobreza infantil, **erradicando la pobreza familiar** y estableciendo medidas sociales, económicas y educativas orientadas a **prevenir la transmisión intergeneracional de la pobreza**.
- La promoción de medidas que faciliten la **transición de la educación a la vida laboral, así como la estabilidad económica y el empleo de la juventud**, favoreciendo así los proyectos de nuevas familias y su estabilidad.
- La intensificación y el impulso de medidas que **favorezcan la conciliación familiar y laboral y la corresponsabilidad de mujeres y hombres** en el cumplimiento de las responsabilidades familiares. Más allá de las ayudas económicas, también debe fomentarse un **cambio de valores y una adaptación de las estructuras económicas y de empleo** a las necesidades de las personas.

Apoyar a las familias es una manera particularmente eficaz de apoyar el desarrollo vital individual de cada persona, en cualquier edad y circunstancia. Se trata, en definitiva, de una condición esencial para alcanzar la justicia social, algo que los poderes públicos están llamados a perseguir con todos los medios a su alcance.

Igualdad e integridad de las mujeres

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 Igualdad de Mujeres y Hombres](#) y por la [Ley Orgánica 3/2007, para la Igualdad efectiva entre mujeres y hombres](#).

La **violencia de género** constituye un grave atentado contra los derechos humanos de las mujeres y 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.

La actividad de esta área también se proyecta hacia la **promoción y el impulso** de iniciativas que apuesten por el **protagonismo social y la plena ciudadanía activa de las mujeres** frente a inercias culturales y sociales que todavía postergan a las mujeres respecto a los hombres.

1. Quejas destacadas

1.1. Espectáculos públicos y principio de igualdad y no discriminación por razón de sexo

Más allá del problema que de manera recurrente viene planteándose en años anteriores al Ararteko con motivo de la participación igualitaria de las mujeres en las fiestas, en esta ocasión queremos destacar un asunto sometido a la consideración de esta institución que se refiere a un **espectáculo público, organizado y financiado anualmente por un ayuntamiento, en el que un humorista contaba anécdotas y chistes en un espacio abierto, en clave de monólogos humorísticos**, con la finalidad de entretener al público. Personas asistentes a dicho espectáculo, al considerarlo **de tono machista y vejatorio para las mujeres**, denuncian la falta de adecuación al principio de igualdad de este espectáculo y plantean al Ararteko si existe alguna responsabilidad municipal en el trato estereotipado y ofensivo empleado por este humorista, manifiestamente contrario a la igualdad y a la dignidad de las persona, toda vez que el propio ayuntamiento había defendido explícitamente, en una respuesta a la denuncia de estas personas, la idoneidad de dicho espectáculo, indicando que había sido un éxito social por el que el ayuntamiento incluso había recibido felicitaciones. El Ararteko considera en su intervención que

la descripción detallada que las personas reclamantes hacen del espectáculo permite **deducir que sus contenidos fueron atentatorios contra el esencial principio de respeto a la dignidad humana, por cuanto que en el mismo se aludió a las mujeres como seres inferiores exentos de dignidad**, es decir, como **meros objetos sexuales**, refiriéndose a su cuerpo en un tono denigrante y cruel. Igualmente se concluye que **dicho espectáculo vulneró frontalmente el principio de igualdad entre hombres y mujeres**, pues en él –siempre escudándose en el humor– **se cosificaba a las mujeres como meros instrumentos de placer al servicio de los hombres**, desvalorizando a aquellas mujeres cuyos cuerpos no se atuvieran a ciertos cánones para cumplir dicho instrumental cometido. Por otro lado, esta institución tuvo así mismo ocasión de recordar **el deber del ayuntamiento de asegurar que espectáculos como el descrito no puedan tener lugar en el espacio público, y con mayor razón, no puedan ser financiados u organizados directamente por el poder público municipal**, señalando además que, para el adecuado cumplimiento de ese deber, el ayuntamiento debería proveer los medios necesarios que impidan que espectáculos de esas características puedan en el futuro volver a celebrarse en espacios públicos, ya sea mediante una selección previa de las actividades culturales que se vayan a contratar, o mediante el **establecimiento de unas bases en las convocatorias** de adjudicación de dichos espectáculos, que **clarifiquen suficientemente las medidas a tomar para asegurar el respeto a los límites legales en relación con la dignidad y los derechos fundamentales de las personas**.

1.2. Papel de los ayuntamientos en la promoción del principio de igualdad en el municipio: prohibición de apoyo público a asociaciones que no permitan el acceso y la participación de las mujeres en condiciones de igualdad

Aunque no son muchas las quejas que se reciben al respecto, sí se trata de un tema que aparece como recurrente año tras año. En 2017 se ha vuelto a tramitar un expediente de queja en el que se solicitaba la intervención del Ararteko con motivo de la **designación por parte de una comisión municipal de fiestas de una sociedad que excluye a las mujeres, como entidad encargada de lanzar el chupinazo y hacer la lectura del pregón municipal de las fiestas del municipio en cuestión**. El Ararteko ya se ha posicionado en distintas ocasiones en asuntos análogos fijando una clara doctrina en el sentido de que **no cabe que los ayuntamientos otorguen ningún apoyo público a entidades que no cumplan con el principio de igualdad por razón de sexo**. En este caso, debe señalarse que el hecho de que el ayuntamiento, a través de su comisión de fiestas, designe a una asociación que no admite a las mujeres en su seno, para llevar a cabo funciones públicas relevantes en el contexto festivo, afianzando con ello su visibilidad pública como representante simbólica de la comunidad local, supone un

respaldo público a dicha asociación que no tiene cabida en el mandato del principio de igualdad y en el desarrollo que lleva a cabo la [Ley del Parlamento Vasco 4/2005, de Igualdad de Mujeres y Hombres](#).

1.3. Remisiones de expedientes de queja a Emakunde y al Defensor del Pueblo

En 2017, como en años anteriores, el Ararteko ha colaborado con Emakunde, al amparo del **Acuerdo de Colaboración firmado por ambas instituciones el 21 de mayo de 2008**, mediante la remisión de quejas de una a otra institución, en función del alcance jurídico-privado o público que tuvieran los asuntos sometidos a la consideración de ambas instituciones.

Así, al igual que algunas de las quejas relacionadas con la igualdad de mujeres y hombres en el ámbito público nos han sido remitidas desde Emakunde, también en el Ararteko se han recibido algunas quejas que, por referirse a relaciones de **naturaleza privada**, quedan fuera del ámbito competencial de esta institución y se enmarcan en lo dispuesto en el Capítulo VIII del Título III de la [Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres](#), lo que nos ha llevado a reorientarlas para su tramitación en Emakunde. Dichas quejas han versado fundamentalmente sobre cuestiones atinentes a **presuntas discriminaciones por razón de sexo en el ámbito laboral**, así como a determinadas actividades, **anuncios o publicidad de medios de comunicación privados** que incurren en una preterición u objetualización de las mujeres, o que reflejan estereotipos de género.

Igualmente se han remitido al Defensor del Pueblo de España algunas quejas relacionadas con el principio de igualdad y no discriminación por razón de sexo, que versaban sobre actuaciones de **administraciones de ámbito estatal**, fundamentalmente en el **ámbito de la Seguridad Social y de la función pública**.

2. Contexto normativo y social

– Pacto de Estado contra la violencia de género

En 2017 se ha logrado un hito importante en la lucha para avanzar en la eliminación de la violencia contra las mujeres, mediante la firma del llamado [pacto de Estado](#) contra la violencia de género, acordado el 21 de septiembre de 2017 en el Congreso de los Diputados. Dicho acuerdo, que contó un amplio consenso político, se orienta a comprometer más activamente a todos los poderes públicos del Estado en la lucha contra cualquier forma de violencia que sufran las mujeres por el hecho de ser mujeres, y sienta las bases para avanzar en este difícil camino al incorporar medidas que diversos sectores reclamaban desde hace tiempo como urgentes.

Los **ejes de este pacto** giran en torno a cuestiones tan necesarias como la sensibilización y la prevención; la mejora de la respuesta institucional; el perfeccionamiento de la asistencia de las víctimas; la protección de los menores, niños y niñas que también son víctimas directas de esta clase de violencia; el impulso de la formación de los agentes implicados; la mejora del conocimiento de este fenómeno por parte de la sociedad; la atención a otras formas de violencia contra la mujer; y el compromiso económico firme para avanzar de manera efectiva.

Entre las más de **200 medidas** aprobadas, cabe destacar:

- una **nueva definición de violencia de género, que se amplía a todos los tipos de violencia contra las mujeres** contempladas en el [Convenio de Estambul](#) (Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica), incluyendo no sólo la violencia física, psicológica y sexual, sino también la violación, la mutilación genital femenina, el matrimonio forzado, el acoso sexual y el acoso por razones de género, el aborto y la esterilización forzada;
- **mecanismos de protección para los hijos e hijas** de las mujeres que sufren la violencia machista, como víctimas directas, incluyéndolos en las valoraciones de riesgo de las mujeres víctimas, así como la consideración de víctimas de violencia machista a aquellas mujeres cuyos hijos o hijas han sido asesinados por sus parejas o ex parejas;
- distintas **medidas judiciales suplementarias** orientadas a lograr una mayor efectividad en la asistencia y protección de las víctimas, y **refuerzo de la protección policial** mediante el aumento de unidades especializadas en esta materia.

Se trata de un avance alentador en este campo, pero la **efectiva aplicación de todas estas medidas requiere una dotación financiera** que aún no ha sido aprobada, y pende de medidas legislativas cuyo procedimiento aún no se ha iniciado. A nadie se le escapa la urgencia de su adopción en el próximo año.

– Índice Europeo de Igualdad de Género 2017

En octubre de 2017 se ha publicado el último Índice europeo de Igualdad de Género ([Gender Equality Index](#)), que el Instituto Europeo para la Igualdad de Género (EIGE) publica bianualmente, y que recoge los indicadores más importantes para conocer el lugar que ocupa Europa en lo que respecta a la igualdad de género. Se trata de un informe que la mencionada agencia de la Unión Europea publica bianualmente con el fin de contribuir al debate político y al incremento de la conciencia y sensibilización social sobre la igualdad entre mujeres y hombres.

Las **conclusiones** del mencionado informe permiten entrever un avance muy lento en esta materia, con una puntuación global **media europea de 66.2 sobre 100, sólo cuatro**

puntos mejor que hace diez años. En algunas áreas las brechas de género son especialmente importantes. Así, en general el informe concluye que resulta especialmente prioritario **avanzar en el empoderamiento de las mujeres y en la eliminación de la brecha salarial entre mujeres y hombres.**

A nivel europeo, puede decirse que el **impulso mayor** se ha producido en el **ámbito de la toma de decisiones**, especialmente en el **sector privado**, con mejoras notables en cuanto a la mayor presencia de mujeres en el ámbito de la investigación y del periodismo, aunque la infrarrepresentación de mujeres en puestos de liderazgo continúe siendo una realidad demasiado extendida, lo que expresa un déficit democrático de nuestras sociedades, que es indispensable denunciar. En especial, el **deporte continúa siendo un sector donde las mujeres están aún muy fuertemente infrarrepresentadas en posiciones de liderazgo**, con solo un 14% de media.

Las mujeres continúan asumiendo la mayor parte de las **areas de sostenimiento del hogar familiar**, lo que se refleja en un **uso del tiempo desequilibrado entre mujeres y hombres** en lo que respecta a estas tareas. Así, por ejemplo, tan solo uno de cada tres hombres se implica diariamente en labores de cocina, mientras que, en el caso de las mujeres, lo hacen un 79%.

Especialmente lentas también han sido las mejoras en el **ámbito laboral**, donde se imponen **medidas más drásticas para obligar a eliminar la brecha salarial** universalmente persistente entre mujeres y hombres, que no logran superarse pese a todos los avances legales en el ámbito de la igualdad.

Según este índice, la **violencia contra las mujeres** continúa siendo una consecuencia persistente de la desigualdad y se desvela como un problema mucho mayor de lo que se registra, pues **sólo una de cada dos mujeres (el 47%) que sufren violencia en Europa lo han denunciado o relatado a algún recurso público** (policía, servicios de salud) **o siquiera a personas de su cercanía**, (amistades, vecindad o compañeros/as de trabajo). Por ello, el Instituto Europeo de Igualdad de Género concluye que la violencia real que sufren las mujeres es mucho mayor que la que indica las estadísticas, que tan solo dan cuenta de aquella violencia que, de uno u otro modo, ha sido revelada. La violencia conocida es tan solo una fracción de la violencia real que atenaza a las mujeres. Para **acabar con esa cultura del silencio**, resulta esencial transformar los sistemas policiales y de justicia, promoviendo respuestas más eficaces y exitosas por parte de las administraciones públicas y de los sistemas judicial y policial.

– Iniciativas europeas contra el acoso y el abuso sexual

El Parlamento Europeo ha aprobado **en octubre de 2017 una propuesta de resolución para combatir el acoso y el abuso sexual**, apelando a la **tolerancia 0 frente a estas**

formas de violencia y vulneración de la dignidad y los derechos de las mujeres, alentando a las víctimas a expresar públicamente sus denuncias, y llamando a la clase política a actuar como modelos de conducta positiva de referencia, en la prevención y en la eliminación de cualquier forma de acoso sexual a las mujeres.

A la vista de las últimas denuncias públicas en distintos medios de comunicación, que al cierre de este informe han alcanzado una repercusión a escala internacional sin precedentes, con la campaña conocida como “*Me too*”, el Parlamento Europeo **ha instado a la Comisión Europea a elaborar una estrategia integral a nivel europeo para luchar contra todas las formas de violencia de género,** con una **atención especial al acoso (sexual o por razón de género) y a los abusos sexuales.** El Parlamento Europeo pretende que se impulse una iniciativa a nivel europeo para combatir todas las formas de violencia machista, sensibilizando a las mujeres sobre sus derechos y a los hombres sobre la obligación de respetar la integridad de las mujeres.

Además, el Parlamento Europeo ha pedido a la Comisión Europea y a los Estados miembros que garanticen que la **financiación** de los programas de lucha contra la violencia machista se destine también a **sensibilizar y a apoyar a organizaciones dedicadas a este tema,** incluido el acoso y los abusos sexuales, instando a todos los Estados a ratificar y aplicar el Convenio de Estambul sobre violencia contra la mujer mediante medidas, como un **sistema de recopilación de datos de los agresores, que los desglose por edad, género y relación con la víctima, y en el que también se incluya el acoso.**

3. Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

A continuación reseñaremos las principales actuaciones llevadas a cabo en el área, poniendo de relieve cuáles han sido los focos temáticos de atención en 2017, en materia de igualdad de mujeres y hombres:

3.1. Reuniones con asociaciones

– *Colectivos de defensa de la participación de las mujeres en los alardes*

Tenemos que destacar que, como en años anteriores, el Ararteko ha mantenido sendas reuniones con los colectivos de defensa de la participación de las mujeres en los alardes, para tratar sobre el conflicto que viven respectivamente las localidades de Irun y Hondarribia con este motivo. En dichas reuniones se ha podido contrastar con estos colectivos los distintos aspectos relativos a las intervenciones institucionales que se desencadenan con motivo de la anual celebración de los alardes, así como cuestiones de orden más estratégico, orientadas a conseguir el apoyo social e institucional necesarios para avanzar en la incorporación plena de las

mujeres a ambos alardes. A lo largo del año se ha mantenido además un contacto e interlocución permanentes con estos colectivos, recabando sus inquietudes y ofreciéndoles información, apoyo y orientación constantes.

El Ararteko ha expresado en todas las ocasiones en que ha tenido que pronunciarse sobre esta cuestión su **firme compromiso para continuar trabajando y poniendo todos los medios a su alcance para avanzar en el camino hacia la convivencia democrática y hacia la integración igualitaria de las mujeres en las fiestas de Irun y Hondarribia.**

3.2. Reuniones con administraciones e instituciones

De las reuniones realizadas con administraciones públicas con funciones en materias que afectan a esta área, queremos destacar los contactos que esta institución mantiene con [Emakunde](#), con quien colabora intensamente de manera habitual en distintos ámbitos de trabajo, así como con algunos ayuntamientos que han acudido a esta institución, fundamentalmente para solicitar orientación sobre los parámetros jurídicos en materia de igualdad, como por ejemplo, en 2017, por asuntos diversos, el Ayuntamiento de Beasain, el Ayuntamiento de Irún o el Ayuntamiento de Hondarribia.

3.3. Otras actuaciones: jornadas, foros, participación en diversos actos

– *Foros y jornadas*

Responsables de la institución del Ararteko han participado en distintos foros sobre cuestiones que atañen al trabajo de esta área, entre los que destacamos los siguientes:

- *Participación de la institución del Ararteko en 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*

Como ya se ha hecho constar en informes anteriores, desde el año 2011, la institución del Ararteko participa en 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](#), con presencia tanto en la comisión del acuerdo, como en el grupo técnico interinstitucional (GTI), con objeto de aportar nuestro punto de vista institucional, dirigido a poner de manifiesto posibles deficiencias o problemas que se suscitan en el conjunto de las actuaciones públicas destinadas a las mujeres víctimas de violencia de género, y a hacer propuestas de mejora al respecto.

En el año 2017 responsables de la institución del Ararteko han participado en las distintas reuniones de dicha comisión y del grupo técnico interinstitucional creado en su seno. A lo largo de las diferentes reuniones de trabajo se

ha manifestado el punto de vista de esta institución sobre los distintos aspectos relativos a la atención de las mujeres víctimas de violencia de género que se han ido abordando.

Este año se ha trabajado, entre otras cosas, sobre una serie de **recomendaciones para mejorar la atención a las mujeres con diversidad funcional** que sufren violencia de género, y se ha continuado el trabajo emprendido en relación con los niños y niñas que sufren también esta clase de violencia.

- *Participación del Ararteko en el proceso ONU y en la reflexión interinstitucional en torno a un nuevo marco jurídico contra la violencia machista en Euskadi*

Por otro lado, en 2017 se ha continuado el trabajo emprendido en 2016 en relación con el llamado **proceso ONU**, dirigido a fijar criterios comunes de atención a las mujeres víctimas de violencia de género, que persigue establecer unos **estándares internacionales comunes de calidad en la atención a víctimas de la violencia contra las mujeres**. Emakunde ha continuado liderando este proceso en Euskadi, enmarcado en el trabajo de colaboración con varias agencias de la **ONU**, entre ellas el **Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA)** y **ONU Mujeres**, con el objetivo de llegar a un consenso mundial sobre cuáles tienen que ser los estándares mínimos para la atención a mujeres víctimas de violencia. Para ello cuenta con el soporte de las personas e instituciones que integran el mencionado acuerdo interinstitucional contra la violencia de género en Euskadi y en particular con el grupo de trabajo técnico interinstitucional (GTI), en el que también participa la institución del Ararteko, así como con la participación de organizaciones de la sociedad civil, entidades proveedoras de servicios y otros agentes. Este proceso, además de identificar áreas o aspectos de mejora, discriminando aquellos que resulten prioritarios, y diseñar estrategias y planes de intervención por ámbitos, pretende también sentar las **bases de un posible III Acuerdo Interinstitucional** para la mejora de la atención de las mujeres que enfrentan violencia, que dé cobertura a una atención de calidad, coherente con las directrices internacionales y los aprendizajes que deriven de la reflexión en el ámbito de la CAPV.

En el marco de dicho proceso, el Ararteko ha centrado su trabajo en 2017 en los grupos de trabajo sobre **coordinación y gobernanza** y sobre **justicia**.

Al hilo de este proceso de trabajo, se ha comenzado a abordar también un **debate interinstitucional sobre las medidas necesarias** que deben emprenderse **para mejorar**, con carácter general, **el sistema de atención y protección a las mujeres víctimas de violencia en Euskadi**, en el que la institución del Ararteko ha participado activamente. Ello ha generado un profundo y exhaustivo **proceso de reflexión** en torno a las **mejores estrategias para avanzar en este ámbito** y en torno al contenido y la orientación que deben tener las políticas públicas que sirvan de marco a las nuevas medidas, sobre los recursos necesarios con los que debe dotarse a un buen sistema de atención y protección a las mujeres frente a cualquier clase de violencia sexista y,

finalmente, sobre el mejor modo de instrumentar jurídicamente y dotar de eficacia a todo esto.

El debate emprendido en 2017 entre instituciones vascas con responsabilidades en este ámbito, en el que **la institución del Ararteko se ha comprometido con profunda convicción**, tendrá continuidad en 2018, año en el que se pretende dar cauce a una serie de **propuestas orientadas a lograr un nuevo marco jurídico** para la prevención y eliminación de la violencia contra las mujeres y para la protección y atención de las víctimas. En ese mismo contexto, se plantea también la mencionada **renovación del actual acuerdo interinstitucional**, que deberá ser actualizado, teniendo en cuenta también los importantes cambios del marco jurídico estatal, europeo e internacional que se están produciendo.

- *Participación en la Clínica Jurídica por la Justicia Social de la Facultad de Derecho de la UPV/EHU*

Así mismo, a lo largo de 2017, responsables de la institución han participado en las diferentes sesiones de la **Clínica Jurídica por la Justicia Social** de la UPV/EHU, con sede en la Facultad de Derecho de la UPV/EHU, en las que se abordan asuntos relacionados con la aplicación material del principio de igualdad de mujeres y hombres y no discriminación por razón de sexo.

– **Declaraciones institucionales y comunicaciones públicas**

Por otro lado, el Ararteko ha emitido en 2017 sendas declaraciones institucionales con motivo de los siguientes eventos internacionales, que conmemoran acontecimientos que subrayan la necesidad de trabajar para erradicar la vulneración de los derechos de las mujeres:

- *Día Internacional de las Mujeres*

En ella se recordaba que es preciso **incorporar al primer plano de las agendas públicas el refuerzo de las siguientes áreas de trabajo**: medidas de conciliación y corresponsabilidad de hombres y mujeres en el cuidado de la descendencia; educación no sexista desde edades tempranas hasta el final del ciclo educativo; formación en igualdad de profesionales de todas las disciplinas; eliminación de la brecha salarial y de pensiones; lucha contra la feminización de la pobreza; eliminación de los estereotipos sexistas en los medios y en la publicidad.

- *Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres (25 de noviembre)*

Con motivo de ese último día conmemorativo, el Ararteko se dirigió también a la sociedad mediante un **artículo publicado en la prensa** y titulado **“La urgencia de actuar contra la violencia de género”**, en el que, ante los asesinatos perpetrados contra mujeres en el último año, se apelaba a la necesidad de llevar a cabo una **severa autocrítica, una reflexión en profundidad sobre la suficiencia del entramado de medidas**

existentes para prevenir la violencia contra las mujeres y para apoyar adecuadamente a quienes la sufren.

- *Comunicados con motivo de los Alardes de Irun y Hondarribia*

Así mismo, la institución del Ararteko ha emitido sendos comunicados con motivo de la celebración de los alardes de Irun y Hondarribia, los días **30 de junio** (Irun) y **8 de septiembre** (Hondarribia) respectivamente, subrayando en ambas ocasiones que los poderes públicos **desempeñan una función esencial a la hora de facilitar el disfrute de los derechos en condiciones de igualdad efectiva para mujeres y hombres y de remover los obstáculos que dificulten la convivencia en el ámbito festivo**. El Ararteko viene dirigiendo sus esfuerzos –y continuará haciéndolo en el futuro– a intentar propiciar un diálogo social distendido sobre estas cuestiones, en un clima de confianza recíproca, con el apoyo institucional que se considere necesario. En este sentido, el Ararteko ha llamado a los sectores y grupos implicados a intentar diseñar conjuntamente una fiesta en la que quepan y puedan disfrutar todas las personas, en un clima de respeto democrático al principio de igualdad de mujeres y hombres.

- *Otras comunicaciones públicas de rechazo a la violencia contra las mujeres*

El Ararteko se ha pronunciado a lo largo de 2017 en distintas ocasiones para condenar determinadas **agresiones sexuales** ocurridas en Euskadi, o condenando el atentado machista que costó la vida, en octubre de 2017, a una **mujer vitoriana en Miranda**, y el asesinato machista, en septiembre de 2017, de una **mujer en Sestao**.

– *Visitas e inspecciones*

En las visitas de inspección realizadas por parte de responsables del Ararteko a algunas dependencias policiales (Ertzaintza de Galdakao y Policía Municipal de LLodio) –de las que se da cuenta más detalladamente en el área de seguridad en este mismo informe– se ha tenido también en cuenta cómo se lleva a cabo el seguimiento de los casos de violencia de género. Así, en cuanto al trabajo que realiza la **Ertzaintza de Galdakao**, debemos destacar que confirman que las valoraciones de riesgo que se llevan a cabo en el momento inicial en que acude la víctima a la comisaría están en permanente revisión durante el seguimiento del caso. No obstante, indican que algunas víctimas no responden a las llamadas telefónicas de seguimiento que les hacen o no comunican cambios de domicilio. Entre las quejas que reciben destacan aquellas que denuncian que la forma de preguntar había hecho que la denunciante se sintiera más culpable que víctima. En otro caso comentado, la denunciante se había sentido desatendida. Los agentes entrevistados señalan además que, a su juicio, *“tendría que haber una mayor coordinación con los servicios sociales, sobre todo a la hora de interpretar ciertos conceptos”*. Echan de menos *“un protocolo que recoja una **interpretación común** para*

todos los estamentos implicados”. Ponen el ejemplo de una solicitud de traslado policial al centro escolar de los hijos de una víctima, que viven con su madre en un piso de acogida. La Ertzaintza entendió que *“no le correspondía porque no concurría una situación de urgencia, que hubiera amparado el acompañamiento policial, mientras que los servicios sociales entendieron que correspondía a la Ertzaintza realizar el traslado”*. Así mismo, llaman la atención sobre la proliferación de quebrantamientos de órdenes de alejamiento sin voluntad de quebrantar, que hacen saltar las alarmas de las pulseras. Señalan el riesgo de que cuando se produzca un quebrantamiento *“no se atiende debidamente, ante las falsas alarmas”*.

Se trata de una información relevante que **debería tenerse en cuenta para mejorar el seguimiento de las órdenes de alejamiento, la atención a las mujeres en las comisarías, así como en lo que respecta a la coordinación interinstitucional** en este ámbito (materia sobre la que se está trabajando *de lege ferenda* en el seno de la Comisión interinstitucional del II Acuerdo referido líneas atrás). El Ararteko trasladará oportunamente estas valoraciones, para considerarlas en el trabajo de reflexión y propuestas que se lleva a cabo en el marco del mencionado acuerdo interinstitucional.

4. Valoración del estado de los derechos ciudadanos

– **Combatir la brecha económica entre hombres y mujeres: una prioridad a escala europea e internacional**

Según el **Índice Global de Brecha de Género de 2017**, estudio publicado por el Foro Económico Mundial (WEF), la igualdad de género en todos los ámbitos, incluido el laboral y salarial, habrá de esperar al menos un siglo, situándose la meta de alcanzar la paridad salarial entre hombres y mujeres hacia el año 2234, tras haberse ampliado la **brecha de género** durante 2017, por vez primera en la última década. Estas previsiones vienen a frustrar las expectativas sobre igualdad de género, establecidas por Naciones Unidas en el **objetivo 5** de la **Agenda 2030**, en el marco de sus **Objetivos de Desarrollo Sostenible**. Dicho objetivo pretende, entre otras cosas, afrontar el hecho contrastado de que el promedio de tiempo dedicado a los cuidados asistenciales y al trabajo doméstico no remunerados supera con creces el triple para las mujeres que para los hombres. Los datos disponibles indican que el tiempo que se dedica a tareas domésticas es la **causa de una proporción elevada de la brecha entre los géneros en el trabajo no remunerado**.

La institución del Ararteko considera que en el País Vasco debemos aspirar con mayor contundencia, –articulando, si fuera preciso, medidas legales específicamente encaminadas a ese fin–, a **reducir y acabar con esa injusta y persistente brecha económica existente entre mujeres y hombres, convergiendo también para ello en materia de**

igualdad de mujeres y hombres con los objetivos europeos sentados como prioritarios en la [Estrategia europea para la Igualdad de Género 2016-2019](#), que desarrollan la dimensión de género de la [Estrategia Europa 2020](#). Entre las prioridades sentadas en dicha estrategia europea sobre igualdad de mujeres y hombres, destaca el de **incrementar la participación de las mujeres en el mercado de trabajo**, así como ampliar la independencia económica de las mujeres; **reducir la brecha salarial, de ingresos y de pensiones de las mujeres** respecto a los hombres, combatiendo con ello la mayor prevalencia de pobreza entre las mujeres; o el de promover la igualdad entre mujeres y hombres en la toma de decisiones. Estas prioridades vienen a asentar, también para la sociedad vasca, lo que debe ser el marco de actuaciones y objetivos prioritarios en materia de igualdad económica entre mujeres y hombres.

– Erradicar el acoso por razón de género y el acoso sexual

El **acoso sexual** no es inofensivo y tiene enormes costes, tanto para las personas que lo sufren, como para sus familias y el resto de la sociedad, se trata de una manifestación más de la ideología patriarcal y una expresión de la violencia contra las mujeres. Existe actualmente un amplio consenso, tanto en el ámbito internacional como en las instituciones europeas, en el sentido de que es **urgente acabar con la impunidad que ha amparado durante mucho tiempo a los acosadores y con el estigma social que ha llevado a las víctimas a silenciar esta forma de violencia**. Resulta para ello imprescindible que las instituciones públicas, también en el País Vasco, se impliquen para **comprometer a hombres y chicos en la prevención de la violencia contra las mujeres**, en el bien entendido de que la igualdad de género es una responsabilidad que compete, sin excepción, a todas las personas y que la violencia de género es un fenómeno que comprende variadas manifestaciones, que van desde el acoso hasta la muerte de las mujeres (feminicidio).

En ese sentido, convendría que también **en Euskadi se promuevan medidas específicas para fijar criterios** que

aseguren para todas las mujeres, en todos los ámbitos laborales, educativos, culturales y sociales, **canales efectivos de expresión para esta clase de denuncias**, lo que aconseja que **se incrementen los organismos independientes** que puedan asesorar a las víctimas con un **protocolo claro, y con un código ético para el personal**, junto con una **profunda educación en valores**, que permita consensuar socialmente y distinguir qué es y qué no es el acoso por razón de género y el acoso sexual.

– Violencia contra las mujeres: la urgencia de un nuevo marco para prevenirla y avanzar en su eliminación

Tras el [pacto de Estado](#) acordado con un amplio consenso político en 2017, se anuncian reformas y nuevas medidas a nivel estatal, que pretenden avanzar hacia la eliminación de esta lacra y mejorar la respuesta institucional actual. Euskadi debe también avanzar con premura y decisión en este ámbito, ejerciendo todas sus competencias independientemente del avance de las reformas propuestas en el ámbito estatal. El nuevo marco que se genera con este pacto estatal, así como las [prioridades](#) sentadas en Europa para **combatir la violencia de género** y proteger y apoyar a las víctimas, ofrecen también una buena oportunidad para **plantear medidas en el ámbito vasco que mejoren la respuesta de nuestras instituciones**. En ese contexto, se hace especialmente necesario **renovar el compromiso de todas las instituciones firmantes del acuerdo interinstitucional actualmente vigente en Euskadi**, planteando su revisión, para adaptarlo al nuevo marco estatal, así como a los requerimientos internacionales y europeos, y **dotarlo de unas bases más sólidas en favor de la indispensable coordinación institucional** contra la violencia de género. Igualmente, conviene establecer con claridad en las **agendas políticas vascas la prioridad de acometer las reformas o iniciativas legislativas necesarias, orientadas a asegurar e intensificar la efectiva atención, apoyo y protección de las víctimas** en los ámbitos propios de intervención de nuestras administraciones públicas: singularmente en materia de servicios sociales, educación, sanidad, y protección policial, así como de su coordinación con la justicia.

Personas con discapacidad

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 2017 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.

En este sentido, la [Ley 3/1985, de 27 de febrero](#) declara que “el Ararteko es el alto comisionado del Parlamento para la defensa de los derechos comprendidos en el Título I de la Constitución garantizándolos de acuerdo con la Ley, velando porque se cumplan los principios generales del orden democrático contenidos en el artículo 9 del Estatuto de Autonomía”. Para ello, es labor de esta institución investigar, a instancias de la ciudadanía o por iniciativa propia, la actuación de las administraciones públicas a través de expedientes de queja, pero también evaluar las políticas públicas y el sistema de protección de los derechos de las personas, dirigiendo recomendaciones a los poderes públicos o promoviendo la elaboración de informes, estudios o análisis que tengan por objeto reforzar la cultura de respeto de los derechos de las personas o dicho sistema de protección.

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

El contenido del derecho a acceder a la utilización de las dotaciones públicas y los equipamientos colectivos se orienta a tratar de garantizar la accesibilidad física de la ciudadanía a los mismos mediante la eliminación de las barreras arquitectónicas que puedan existir. Dentro de este concepto de equipamiento o dotación, debemos tener en cuenta aquellas infraestructuras necesarias para servir y prestar a la ciudadanía los distintos servicios públicos (urbanísticos, transportes, educativos, sociales, culturales, sanitarios, etc.).

En este ámbito, se han recibido quejas que plantean las dificultades para hacer un uso adecuado de su vivienda y de su entorno urbano ante las barreras que existen en la edificación en la que residen dichas personas.

En el ámbito del transporte, hemos de referirnos a una queja promovida por la Asociación [APDEMA](#) ante la negativa de [Euskotren](#) de considerar como exentos de disponer de título de transporte las personas que acompañen a las personas con discapacidad intelectual. En este sentido, el artículo 7.1. de las Condiciones Generales de Contratación de Euskotren establece que “*quedan exentos de poseer el título de transporte los menores de 5 años que vayan acompañados de persona mayor de edad portadora de título, el o la acompañante de las personas invidentes y el o la de las personas con movilidad reducida necesitadas de silla de ruedas*”.

La previsión de excepcionalidad que contempla el artículo 7.1 de las Condiciones Generales de Contratación de Euskotren se configura como una medida de acción positiva dirigida a procurar el acceso al transporte en condiciones de igualdad a las personas con discapacidad.

No obstante, el Ararteko considera que existen colectivos con situaciones de discapacidad diferentes a las de la discapacidad física o sensoriales. Estos colectivos pese a tener reconocidos en las resoluciones de reconocimiento el grado de discapacidad, con baremos de 7 o más puntos por las dificultades de movilidad para utilizar transportes colectivos, sin embargo quedan excluidos de esta medida lo que puede resultar discriminatorio al quedar fuera de las políticas públicas de acción positiva dirigidas a las personas con discapacidad.

En este sentido, es preciso significar que, aunque resulte obvio indicarlo, es incuestionable la necesidad de asistencia de terceras personas que requieren las personas con discapacidad intelectual para garantizar su movilidad en condiciones seguras.

Por ello, con el fin de hacer efectivos los principios de la igualdad de oportunidades y la no discriminación de las personas con discapacidad el Ararteko se dirigió a Euskotren solicitando su parecer motivado con respecto a la pretensión objeto de la queja.

En respuesta a la petición formulada por el Ararteko el Director General de Euskotren nos comunicó que se encontraban en un proceso de revisión y reelaboración de las Condiciones Generales de Contratación de la empresa y que estaban valorando la posibilidad de ampliar este beneficio a otros colectivos.

Es preciso señalar que este tema fue también tratado por el Ararteko con el [Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián](#) y la [Autoridad del Transporte de Gipuzkoa](#) con motivo de una queja formulada por una persona residente en Donostia-San Sebastián que mostraba su disconformidad con el nuevo reglamento del servicio público de transporte urbano de personas viajeras por carretera de Donostia-San Sebastián, cuyo artículo 11 también excluía de la gratuidad de la tarifa a las personas con discapacidad intelectual.

En respuesta a la petición de información formulada por el Ararteko, la Directora General de la ATTG (donde también participa Euskotren) nos facilitó un cumplido informe en el que, tras explicar sucintamente los antecedentes y las consideraciones precisas sobre la propuesta de Reglamento de la Autoridad Territorial del Transporte de Gipuzkoa, aprobada el 6 de noviembre de 2014 en la Asamblea General de la ATTG, informaba al Ararteko sobre la previsible extensión de la posibilidad de acompañante gratuito al resto de los colectivos con discapacidad, con el fin de que esta medida a priori positiva no se convierta en una medida discriminatoria para alguno de ellos. El Ararteko contempla realizar un seguimiento sobre la adopción de dicha medida por los distintos medios de transporte público de la CAV.

Desde la perspectiva del derecho a la utilización del espacio público por todas las personas, se ha dirigido una recomendación al [Ayuntamiento de Getxo](#) para que ordene la poda de un seto vegetal de cierre de una parcela sin invadir la acera ([Resolución del Ararteko de 9 de mayo de 2017](#)). El seto privado invadía la acera pública que dada su estrechez

impedía el paso con un coche de bebé o con una silla de ruedas e igualmente dificultaba su uso por las personas con discapacidad o movilidad reducida y obligaba a descender a la calzada con el correspondiente peligro para los viandantes. La recomendación ha sido aceptada.

Asimismo, en la [Resolución del Ararteko de 21 de noviembre de 2017](#) dirigida al [Ayuntamiento de Ondarroa](#), se recomienda la adecuación a la legalidad de las condiciones de autorización de una terraza, así como la instrucción de los correspondientes expedientes sancionadores ante las infracciones que se denuncian. En esta recomendación se vuelve a plantear la problemática del cumplimiento de las condiciones de **accesibilidad** en los entornos urbanos y se recuerda que los itinerarios peatonales deben ser continuos y por el recorrido más corto posible. En ese contexto, a juicio del Ararteko, la regulación vigente prevé que el itinerario que mejor cumple esas condiciones en las aceras lo es dejando libre el espacio colindante con la línea de fachada, sin olvidar, y es importante indicarlo, que el trazado en su conjunto debe tener la coherencia y continuidad necesaria con los pasos de peatones, cruces, etc. Esta recomendación está pendiente de recibir la respuesta municipal sobre su disposición a aceptarla.

1.2. Educación

En este ámbito se ha concretado una actuación en una recomendación dirigida al Departamento de Educación del Gobierno Vasco que finalmente ha sido aceptada. En ella la institución ha pedido que se reconsiderase la conveniencia de incrementar o elevar los actuales porcentajes de reserva de plazas en enseñanzas de formación profesional con el fin de favorecer la integración social y laboral del alumnado con discapacidad al objeto de que en las futuras órdenes anuales por las que se regule el proceso de admisión del alumnado interesado en cursar estas enseñanzas se previese, de una manera expresa, un sistema de redondeo al alza para entender cumplido el porcentaje de reserva a favor del alumnado con discapacidad ([Resolución del Ararteko de 25 de abril de 2017](#)).

No cabe decir lo mismo de la sugerencia planteada con anterioridad por esta institución para favorecer la admisión del alumnado con discapacidad en los ciclos formativos de grado medio y superior, ampliando la reserva establecida también a los alumnos que durante su escolarización anterior hayan precisado de recursos y apoyos para su plena normalización educativa. Finalmente, la respuesta facilitada al respecto por los responsables educativos ha llevado a esta institución a considerar que la sugerencia no ha sido aceptada ([Resolución del Ararteko de 5 de abril de 2016](#)).

Por último, hemos de señalar que se ha sugerido al Departamento de Educación del Gobierno Vasco que incorpore la perspectiva integradora de la promoción de las personas con discapacidad también en la determinación de los precios públicos que asigna a los diversos servicios educativos que presta ([Resolución del Ararteko de 10 de noviembre de 2017](#)).

1.3. Función Pública

Las gestiones realizadas con motivo de la presentación de determinadas quejas han permitido a esta institución conocer que en estos momentos se ha constituido un grupo de trabajo formado por personas del área de la Función Pública y el IVAP, en colaboración con la [Federación Vasca de Asociaciones a favor de las personas con discapacidad intelectual-FEVAS](#) que está analizando experiencias desarrolladas en este campo para establecer un diagnóstico de situación del que deriven objetivos potencialmente alcanzables en un futuro próximo. Tales experiencias se refieren a posibles adaptaciones y ajustes razonables de tiempos y medios en procesos selectivos, así como a posibles adaptaciones en el puesto de trabajo a las necesidades de las personas con discapacidad que fuesen seleccionadas una vez superado dicho proceso.

Esta información ha hecho que esta institución se haya comprometido a realizar un seguimiento de lo que pueda resultar de la constitución de este grupo de trabajo.

1.4. Hacienda

La discapacidad condiciona y reduce significativamente la renta disponible de las personas que la padecen y de su entorno más inmediato, quienes se ven en la necesidad de incurrir, en su día a día, en gastos adicionales para favorecer la autonomía y el acceso a la sociedad de estas personas.

En consecuencia, en cumplimiento del mandato constitucional que incorpora el art. 49 de la CE, la normativa tributaria debería establecer mecanismos que permitan compensar a las personas con discapacidad y a las familias que asumen su atención y cuidado por los costes del sobreesfuerzo económico que se ven en la necesidad de asumir.

La tributación foral, en particular, el IRPF sí aborda la discapacidad como una situación que incide en el nivel de renta. De hecho, probablemente, el IRPF es el tributo que mayor impacto tiene en el colectivo de personas con discapacidad, ya que sujeta a tributación una amplia variedad de tipos de renta y su estructura permite considerar además del origen de las rentas percibidas y las circunstancias personales de los contribuyentes, por lo que resulta lógico que el IRPF se convierta en el tributo en el que el legislador haya hecho un mayor hincapié, a la hora de concretar los beneficios fiscales para las personas con discapacidad.

Sin embargo, la tributación local, hasta la fecha, ha sido poco permeable a introducir en su regulación la discapacidad como un criterio general que permita asignar beneficios fiscales a las personas que la padecen.

Quizás, una de las grandes excepciones sea el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM) que establece una exención, de carácter imperativo para las entidades locales, esto es, que ineludiblemente éstas han de incorporar en sus ordenanzas fiscales reguladoras del impuesto, pero que tiene carácter rogado para su perceptor. Ello supone

que, de oficio, los ayuntamientos no van a aplicarla pues su reconocimiento está supeditado a que el eventual beneficiario lo solicite con carácter previo y acredite ante la administración local que cumple los requisitos a cuyo cumplimiento se condiciona la obtención del beneficio. De ahí, que adquiera gran relevancia la información que, al respecto, reciben las personas con discapacidad en las distintas oficinas municipales a las que acuden.

A pesar del tiempo transcurrido, sigue suscitando desacuerdo entre las personas con discapacidad la configuración de esta exención. En la actualidad, su disfrute se encuentra condicionado al cumplimiento de varios requisitos vinculados al uso exclusivo del vehículo por parte la persona con discapacidad, a la potencia fiscal del vehículo, al reconocimiento de un estado carencial de movilidad, etc.

Esto es, de cara al reconocimiento y consiguiente aplicación del beneficio, sólo se ha tomado en consideración la mayor dificultad que tienen las personas con grave discapacidad motora en sus extremidades inferiores, ya que esta limitación física incide directamente en su capacidad de deambulación.

Estas personas, en la medida que precisan de una silla de ruedas para sus desplazamientos se encuentran con mayores dificultades tanto a la hora de adquirir vehículos adaptados a su discapacidad motora, como a la hora de adaptarlos y, en consecuencia, esos vehículos son los únicos que no se ven afectados por el límite de 14 caballos de potencia fiscal.

El resto de personas con discapacidad que tienen restringidas sus posibilidades de deambulación, pero en menor medida, si alcanzan 7 puntos en el baremo de movilidad, podrán acceder a la exención si el vehículo no supera los 14 caballos fiscales.

En todo caso, se ha de mencionar que la normativa guipuzcoana y la alavesa incorporan un supuesto adicional de exención, respecto de los vehículos cuyos titulares acrediten que tienen a su cargo, por razón de patria potestad, tutela o curatela, a alguna persona con un grado de discapacidad igual o superior al 65%.

1.5. Seguridad

El Ararteko ha vuelto a trasladar al Ayuntamiento de Bilbao dos recomendaciones de años anteriores para que extienda el régimen excepcional de personas con discapacidad establecido en la [Ordenanza de Tráfico y Aparcamiento \(TAO/OTA\)](#) a las personas titulares de la tarjeta de estacionamiento para tales personas que no conducen el vehículo en el que se desplazan ([Resolución del Ararteko de 30 de octubre de 2014](#)), y posibilite a las personas residentes que poseen dos vehículos, uno de empresa y otro en propiedad, que opten por uno de ellos para beneficiarse del régimen de residentes ([Resolución del Ararteko, de 17 de mayo de 2016](#)), al haberse suscitado este año nuevamente dichas cuestiones. El Ayuntamiento sigue, no obstante, sin aceptar las recomendaciones.

1.6. Vivienda

En el ámbito de la vivienda, hemos de referirnos a la queja remitida por un ciudadano, inquilino de una vivienda de protección pública en régimen de arrendamiento gestionada por la [Entidad pública Empresarial de Vivienda-Donostiako Etxegintza](#), en la que solicitaba la intervención del Ararteko, ya que no estaba de acuerdo con el incremento de la renta mensual teniendo en cuenta que percibe la pensión de gran invalidez.

El Ararteko también consideraba desproporcionado que se computara el complemento de la pensión para determinar la renta mensual, cuando, en realidad, su finalidad es destinarla a la contratación de una persona que le ayude en cuestiones tan básicas como lavarse, vestirse o comer.

El departamento ha estimado la queja y ha informado de que se computarán dos tercios del total de rentas o prestaciones recibidas por la incapacidad permanente de gran invalidez, porque se estima que el otro tercio va destinado al pago de la persona que le asiste. Esta institución ha valorado como positiva la medida que ha adoptado el departamento.

2. Contexto normativo y social

Han transcurrido 20 años desde que se aprobó la [Ley 20/1997, de 4 de diciembre](#), para la Promoción de la Accesibilidad. Dos décadas después, a pesar de haber dispuesto de una norma especialmente avanzada en su momento y de ser importantes los avances en el ámbito de la accesibilidad en nuestra Comunidad, sin embargo no es menos cierto que han sido numerosas las ocasiones en las que el Ararteko ha podido constatar que desde las administraciones públicas vascas se ha realizado una interpretación restrictiva en su aplicación, desarrollando actuaciones que se alejaban de los principios básicos definidos en la propia norma y que, posteriormente han sido reconocidas en el [Convenio Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de 2006](#).

En este mismo sentido, ha sido una demanda constante en las reuniones que el Ararteko ha mantenido con las asociaciones que trabajan, desde distintas perspectivas, en el ámbito de la discapacidad, la necesidad de proceder a la revisión de la Ley para la promoción de la accesibilidad y su normativa de desarrollo, teniendo en cuenta que dicho marco legal exige una evolución en la forma de entender y aplicar el principio de igualdad, no discriminación y autonomía desde la dimensión de los derechos humanos que proclama el Tratado Internacional.

Estas reflexiones fueron compartidas por el Ararteko en el marco de la IX Jornadas que organizó la Federación Coordinadora de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de Bizkaia (FEKOOR) sobre los *“20 años de la Ley Vasca de Accesibilidad”*, y que se celebraron en el Palacio Euskalduna de Bilbao el 3 de mayo de 2017. El Ararteko participó en la

primera mesa con la ponencia *“Una mirada a la accesibilidad en Euskadi”*, en la que hace un recorrido de las principales intervenciones de la Institución desde la promulgación de la Ley en el ámbito de la accesibilidad.

Asimismo, el Ararteko fue invitado a participar en la Sesión Extraordinaria del Pleno del Consejo Vasco para la promoción de la accesibilidad que se celebró el 4 de diciembre de 2017 presidido por el Lehendakari con motivo de la conmemoración de las dos décadas de vigencia de la Ley 20/1997, de 4 de diciembre, para la promoción de la accesibilidad. El Ararteko insistió en 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.

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 hemos tenido la oportunidad de reunirnos con la [Asociación EHLABE](#) (Euskal Herriko Lan Babestuaeren Elkarte), Entidad que trata de generar las oportunidades de empleo para las personas con discapacidad como medio de integración social y desarrollo personal y profesional, considerando el trabajo como instrumento de participación socio-laboral. En dicha reunión se abordaron los problemas que las personas con discapacidad tienen en la realización de las diferentes pruebas de acceso al empleo público.

3.2. Expedientes de oficio

Este año se ha iniciado, asimismo, la tramitación de una actuación de oficio cuyo objeto es verificar cómo se está aplicando en la Comunidad Autónoma el **derecho de las personas titulares de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad a estacionar por el tiempo necesario en zonas de estacionamiento limitado**, que reconoce el [Real Decreto 1056/2014, de 12 de diciembre](#), y el [Decreto 50/2016, de 22 de marzo](#) [art. 7.1.c) de ambas normas]. Se pretende, asimismo, conocer las actuaciones realizadas para adecuar las regulaciones municipales de la OTA a las normas citadas y las instrucciones que se han impartido a los vigilantes de la OTA, y, en su caso, a las Policías Locales, respecto al derecho mencionado.

3.3. En diciembre de 2012 el Ararteko puso a disposición de la ciudadanía un sitio web, denominado [Mapak](#) cuya función es facilitar información acerca de la accesibilidad a diversos recursos de turismo, transporte público y bibliotecas en la CAPV. Durante el tiempo transcurrido se ha perfeccionado esta herramienta creando una aplicación para teléfonos y otros dispositivos móviles (año 2014) que habilita a cualquier persona a acceder a la información contenida en los mapas de accesibilidad desde cualquier punto de nuestra geografía. En el presente ejercicio se ha integrado en la aplicación para móviles la navegación GPS, de forma que localizado un recurso en Mapak, activando la función “*Cómo llegar*”, el ciudadano conozca la ruta que le guiará al lugar seleccionado.

3.4. Diagnóstico de accesibilidad en los hospitales de la CAPV para las personas con discapacidad

El 12 de setiembre de 2017 el Ararteko entregó a la Presidenta del Parlamento Vasco el informe extraordinario “*Diagnóstico de Accesibilidad en los hospitales de la CAPV para las personas con discapacidad*”.

El objetivo perseguido por este informe es conocer y analizar la situación en el ámbito de la accesibilidad de los centros hospitalarios del País Vasco.

Para ello, se han seleccionado los hospitales públicos de los tres territorios, Araba/Álava, Bizkaia y Gipuzkoa, pertenecientes a Osakidetza, así como otros hospitales concertados con Osakidetza, (con el fin de poder analizar por lo menos dos de ellos por cada Territorio), que han sido objeto de estudio. Asimismo, se han visitado los hospitales psiquiátricos y los centros de Osatek. En total se han visitado y estudiado 36 hospitales y 7 Centros de Osatek.

En una primera fase, desde la institución del Ararteko se realizaron los primeros contactos con los responsables de Osakidetza para interesar su colaboración con el fin de que pudieran permitir el acceso a la información y documentación que fuera necesaria para la realización del informe y, también para coordinar las visitas y el acceso a la red de hospitales públicos y privados concertados de la CAPV seleccionados, en aras a ejecutar la labor de campo por parte del Equipo de Elkartu que ha colaborado con el Ararteko en la realización de este Estudio.

En el proceso de diagnóstico se ha atendido a los tres segmentos/etapas que constituyen la denominada cadena de accesibilidad:

- El primer segmento se vincula a la accesibilidad exterior, es decir, al itinerario accesible o practicable entre la calle y el equipamiento sanitario.
- Un segundo segmento se concreta en la accesibilidad interior, que abarca el desplazamiento en el interior del equipamiento bien como paciente o como visitante.

- Por último, se trata de analizar la accesibilidad hospitalaria, en los servicios, consultas, habitaciones, pruebas, etc.

Como elemento transversal, se ha analizado la comunicación en toda la cadena de accesibilidad.

También se ha investigado y documentado el marco jurídico, tanto a nivel internacional, nacional y autonómico que regula el objeto del Estudio, tanto desde la perspectiva de las condiciones de accesibilidad que han de cumplir los hospitales, como desde el punto de vista de los diferentes instrumentos en materia de ordenación urbanística.

En los grupos de contraste se ha podido contar con la participación de personal sanitario (que ha colaborado a título personal), así como de personas con discapacidad usuarias del Sistema sanitario vasco.

El tratamiento de este extraordinario volumen de información, ha determinado unos plazos de elaboración del Informe superiores a los que “a priori” se habían establecido. La sistematización de todos los datos obtenidos de las visitas ha exigido un largo tiempo, pero que sin embargo ha permitido enriquecer con gran profusión la información técnica que sin duda, será de interés para los gestores sanitarios, para los responsables de las infraestructuras de acceso a los hospitales y de los elementos de transporte; y, lo que resulta también importante, comparable con las sucesivas actualizaciones.

Se ha optado por incluir un número muy importante de fotografías que permiten, de forma gráfica y elocuente, apreciar los diagnósticos de accesibilidad realizados.

Algunas reflexiones e ideas básicas que se derivan del informe:

El diagnóstico realizado en el presente informe permite concluir que en la actualidad se observan aún insuficiencias significativas que continúan limitando la aplicación generalizada del derecho a la accesibilidad universal.

Se señala que desde la entrada en vigor de la ley de accesibilidad han sido importantes los avances que se han producido en la adopción de diversas medidas para ir garantizando las condiciones técnicas de accesibilidad en los centros sanitarios de la CAPV. Esta evolución se aprecia de una manera cierta sobre todo en las nuevas edificaciones, que se construyen con accesos a cota cero, itinerarios y recorridos dentro del recinto libres de obstáculos, con aseos adaptados en todas las plantas del edificio y garantizando la accesibilidad de todas las habitaciones del hospital.

En cuanto a los edificios que no son de nueva planta hemos de señalar que, también han sido importantes los esfuerzos realizados en su rehabilitación y adecuación, llevándose a cabo diferentes actuaciones dirigidas a garantizar y promover la accesibilidad de sus instalaciones. Sin embargo, a la vista de los datos resultantes de este estudio, podemos determinar que las mejoras logradas en accesibilidad resultan aún insuficientes para alcanzar un grado de accesibilidad que

permita que las personas con movilidad reducida puedan acceder a los servicios hospitalarios de la CAPV de manera autónoma y en condiciones de igualdad con el resto de la ciudadanía.

Se destaca en el Informe el esfuerzo que realiza, con carácter general, el personal sanitario para ir resolviendo de la manera más satisfactoria posible las dificultades y obstáculos que encuentran las personas con movilidad reducida para acceder a determinados servicios sanitarios.

Se detectan déficits en:

- En los itinerarios de acceso a los hospitales. Se observa, con carácter general, el deficiente estado de accesibilidad de los entornos urbanos que sirven de acceso a los centros hospitalarios,
- En los itinerarios dentro del área hospitalaria: en los itinerarios de acceso y de movilidad entre diferentes edificios de un mismo hospital; falta de aparcamientos reservados para personas con discapacidad (los cuales, además, rara vez están ubicados cerca de las entradas principales, como debieran),
- En la movilidad interna dentro de las diferentes secciones que constituyen los centros hospitalarios: salas de espera (carencias de espacio suficiente para personas en silla de ruedas), consultas (especialmente de ginecología), ciertas unidades de diagnóstico (por ejemplo espacios para realizar pruebas de audiometría), en las habitaciones (número reducido de habitaciones accesibles en la mayoría de los centros hospitalarios), aseos (insuficientes aseos adaptados), etc. Se ha podido constatar que las habitaciones adaptadas tienden a encontrarse en las áreas de traumatología, lo que supone que las personas con movilidad reducida, independientemente de la patología por la que deban permanecer en el hospital, para recibir el correspondiente tratamiento deben ser frecuentemente ingresadas en dichas zonas, lo que genera problemas organizativos. La disponibilidad de un mayor número de grúas en las distintas áreas del hospital, sería de gran ayuda para facilitar la transferencia de las personas con movilidad reducida.
- Al igual de lo que ocurre en otros ámbitos, pocas instalaciones sanitarias garantizan la accesibilidad a la comunicación por parte de personas con discapacidad visual o auditiva a una adecuada información en condiciones de igualdad.

El informe contiene un apartado de conclusiones generales (17), que analiza de forma pormenorizada cada uno de los elementos examinados en el Informe. Estas conclusiones se apoyan en la normativa actual, que descansa de forma muy destacada, como no podía ser de otro modo, en normas técnicas de gran profusión y detalle.

Por su parte, las recomendaciones (42 en total) se han estructurado en 3 grandes bloques: Dos recomendaciones de carácter general, un segundo bloque destinado a las administraciones vascas con responsabilidad en los entornos urbanos y sistemas de transporte, integrando el tercero,

el más extenso, aquellas recomendaciones dirigidas a los responsables del sistema hospitalario.

En un anexo se recogen con gran exhaustividad los datos porcentuales de los diferentes niveles de cumplimiento en cada uno de los elementos analizados en el Informe.

4. Valoración del estado de los derechos ciudadanos

4.1. Han transcurrido 20 años desde que se aprobó la [Ley 20/1997, de 4 de diciembre, para la Promoción de la Accesibilidad](#). Dos décadas después, a pesar de haber dispuesto de una norma especialmente avanzada en su momento, y de ser importantes los avances en el ámbito de la accesibilidad en nuestra Comunidad, sin embargo no es menos cierto que han sido numerosas las ocasiones en las que desde nuestra institución se ha podido constatar que desde las administraciones públicas vascas se ha realizado una interpretación restrictiva en su aplicación, desarrollando actuaciones que se alejaban de los principios básicos definidos en la propia norma y que, posteriormente han sido reconocidas en el [Convenio Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de 2006](#). Fiel reflejo de ello son las actuaciones de esta Institución en el presente ejercicio y que han derivado tanto de las quejas que han sido tramitadas y que en este capítulo hemos abordado, como de las intervenciones realizadas de oficio en el ámbito de la accesibilidad.

Por ello, el Ararteko considera que resulta necesario proceder a la revisión de dicha Ley y su normativa de desarrollo, teniendo en cuenta que dicho marco legal exige una evolución en la forma de entender y aplicar el principio de igualdad, no discriminación y autonomía desde la dimensión de los derechos humanos que proclama el Tratado Internacional.

4.2. El diagnóstico obtenido en el informe extraordinario presentado en este ejercicio sobre el [“Diagnóstico de Accesibilidad en los hospitales de la CAPV para las personas con discapacidad”](#) permite concluir que, en la actualidad, son muy significativas las carencias que se observan y que condicionan el uso de las instalaciones hospitalarias de manera universal. Por ello, sin mayor dilación es necesario diseñar **una estrategia orientada a la promoción de las condiciones de accesibilidad universal en el sistema sanitario vasco**, susceptible de ser desarrollada, de manera progresiva, en función de los recursos financieros disponibles en el marco del plan que al efecto se establezca. Para ello se requiere **la elaboración de un diagnóstico de las carencias existentes en materia de accesibilidad en lo referido a las instalaciones y servicios sanitarios**, para el que pueden resultar de inspiración las dificultades y carencias señaladas en el Informe realizado por el Ararteko. Sobre la base de ese deseable diagnóstico, habrían de elaborarse los preceptivos programas cuatrienales para la promoción de la accesibilidad en cada centro hospitalario, de conformidad

con lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley 20/1997, de 4 de diciembre, para la promoción de la accesibilidad.

4.3. En el presente ejercicio se ha integrado en la aplicación para móviles **Mapak** desarrollada por el Ararteko para facilitar información acerca de la accesibilidad a diversos recursos de turismo, transporte público y bibliotecas en la CAPV, la navegación GPS, de forma que localizado un recurso en Mapak, activando la función “Cómo llegar”, la persona que realiza la consulta puede conocer la ruta que le guiará al lugar seleccionado.

4.4. Debemos 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, sería deseable que la tributación local, que hasta la fecha ha sido poco permeable a introducir en su regulación la discapacidad, pudiera regular a través de sus ordenanzas fiscales sus aspectos sustantivos y formales, así como su eventual acumulabilidad, cuando concurren con otras bonificaciones.

4.5. Las gestiones realizadas con motivo de la presentación de determinadas quejas han permitido a esta institución conocer que en estos momentos se ha constituido un grupo de trabajo formado por personas del área de la Función Pública y el IVAP, en colaboración con la **Federación Vasca de Asociaciones a favor de las personas con discapacidad intelectual-FEVAS** que está analizando experiencias desarrolladas en este campo con el objetivo de establecer un diagnóstico de situación del que deriven objetivos potencialmente alcanzables en un futuro próximo. Tales experiencias se refieren a posibles adaptaciones y ajustes razonables de tiempos y medios en procesos selectivos, así como a

posibles adaptaciones en el puesto de trabajo a las necesidades de las personas con discapacidad que fuesen seleccionadas una vez superado dicho proceso. Esta información ha hecho que esta institución se haya comprometido a realizar un seguimiento de lo que pueda resultar de la constitución de este grupo de trabajo.

4.6. El Ararteko ha iniciado en 2017 una actuación de oficio para verificar cómo están aplicando los ayuntamientos de la Comunidad Autónoma el **derecho** de las personas titulares de la tarjeta de estacionamiento para **personas con discapacidad a estacionar por el tiempo necesario en zonas de estacionamiento limitado**, que reconoce el **Real Decreto 1056/2014, de 12 de diciembre**, y el **Decreto 50/2016, de 22 de marzo** [art. 7.1.c) de ambas normas]. Se pretende, asimismo, conocer las actuaciones realizadas para adecuar las regulaciones municipales de la OTA a las normas citadas y las instrucciones que se han impartido al respecto a los vigilantes de la OTA, y, en su caso, a las policías locales.

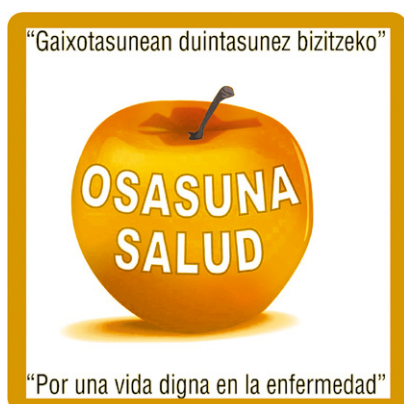
4.7. Para concluir, el Ararteko reclama que es preciso tomar conciencia de que trabajar por garantizar los derechos de las personas con discapacidad exige a las administraciones públicas vascas mantener permanentemente la visión transversal de la diversidad funcional en la agenda institucional, de forma que sea una constante tanto en la planificación como en la ejecución de todas las políticas públicas que pudieran afectarles.

En este sentido, también resulta 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 con enfermedad mental o trastornos mentales

4

Antecedentes



Las personas con enfermedad mental o trastornos mentales, por su especial vulnerabilidad, constituyen un colectivo al que el Ararteko dedica una atención singular. Nuestro trabajo en esta área se fundamenta en la visión de la persona con enfermedad mental o trastorno mental como ciudadana de derechos.

La promoción de la autonomía personal y erradicación del estigma, y la continuidad de los cuidados, han de ser principios que inspiren el actuar de los servicios públicos, especialmente las del ámbito sanitario, social, educativo, de empleo, justicia y vivienda. Las actuaciones de los poderes públicos deben reflejar esos principios.

1. Quejas destacadas

Con motivo de algunas quejas que han planteado a esta institución familiares de personas con enfermedad mental, el Ararteko ha solicitado información al Departamento de Salud del Gobierno Vasco sobre determinadas situaciones en relación con actuaciones realizadas para su asistencia y traslado a centros sanitarios.

Algunas de estas quejas se han referido a la tensión que puede crear entre enfermos y familia un despliegue policial en el caso de internamientos no voluntarios que no haya

tenido en cuenta las circunstancias especiales de la situación. No se cuestionaba la actuación policial en sí misma, pero sí la expectación creada al haber acudido uniformado.

Se trata de situaciones que deben enmarcarse en el ámbito de las instrucciones impartidas por responsables del Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco relativas a asuntos policiales con personas con enfermedad mental, que prevén que serán unidades no uniformadas las que se desplacen hasta el lugar donde se encuentre el enfermo para realizar el tipo de actuación necesaria y no aumentar la confusión de los pacientes.

Un acercamiento sobre lo que ha de ser un plan de coordinación para intervenciones en situaciones de crisis es la contemplada en la propuesta de 2009, del Consejo Asesor de Salud Mental de Euskadi. La conveniencia de replantear un nuevo protocolo de internamientos, en cuyo desarrollo participan Osakidetza, los servicios sociales, la policía, los órganos judiciales e instituciones y asociaciones que trabajan en el ámbito de la enfermedad mental, quedó apuntada en el seguimiento realizado en informes anteriores sobre la atención de las personas con enfermedad mental.

Para hacer un seguimiento sobre diversos aspectos planteados por las asociaciones de apoyo a las personas afectadas por trastornos de conducta alimentaria (TCA), el Ararteko sigue reuniéndose con la asociación [ACABE](#) de los tres territorios históricos y con Osakidetza. En dichos encuentros, se sigue poniendo de manifiesto la importancia de aspectos esenciales, como es la necesidad de cubrir la carencia existente en comedores terapéuticos y la importancia de contar con una dotación de personal asistencial estable y suficiente, sin la cual se corre el riesgo de que los servicios no funcionen.

En las reuniones celebradas este año, Osakidetza ha expuesto unas primeras ideas en relación con el proyecto existente para la puesta en marcha de una unidad asistencial específica para el tratamiento de los trastornos de alimentación en Donostia-San Sebastián, entre ellas, que está prevista para atender a 12 ó 14 personas simultáneamente y que la duración aproximada de los tratamiento será de tres meses.

Varias quejas han expuesto su discrepancia por las medidas adoptadas con relación al visado de las prescripciones

del medicamento Elvanse (Lisdexanfetamina) para el tratamiento del Trastorno por Déficit de Atención Hiperactividad (TDAH).

Sobre la base de las indicaciones específicas que se establecen para determinados medicamentos, que se considera que han de sujetarse a condiciones restringidas de prescripción y/o dispensación, el Departamento de Salud del Gobierno Vasco, siguiendo las pautas establecidas por la [Dirección General de Cartera Básica del Sistema Nacional de Salud](#), del Ministerio de Sanidad y Servicios Sociales e Igualdad (MSSSI), dio instrucciones para que el fármaco Elvanse no se visara en el caso de pacientes mayores de 18 años.

El análisis realizado por el Ararteko se ha centrado en este concreto aspecto relativo a la manera en que los instrumentos de financiación abordan el visado correspondiente a este medicamento. Han quedado, por tanto, fuera de ese análisis aquellos aspectos médicos relativos al diagnóstico de los casos que ocupan estas quejas, los cuales, de acuerdo con la propia ficha del medicamento deberán realizarse según los criterios de DSM-IV o las directrices incluidas en CIE-10 y basados en la historia y evaluación completas del paciente.

Aunque la recomendación de esta institución de 21 de julio de 2017 no ha sido aceptada por el Departamento de Salud, hay que señalar que el Ararteko concluyó su intervención en esta queja recomendándole que, de acuerdo con las indicaciones recogidas en las pautas establecidas por la Dirección General de Cartera Básica del Sistema Nacional de Salud, del Ministerio de Sanidad y Servicios Sociales e Igualdad, el visado del medicamento Elvanse (Lisdexanfetamina) se realice verificando la conformidad del tratamiento prescrito con las condiciones de utilización autorizadas en su ficha técnica, que prevé que *“si la retirada del tratamiento no ha sido satisfactoria cuando un adolescente ha alcanzado los 18 años, puede ser necesario continuar el tratamiento en la edad adulta”*.

La custodia de las personas con enfermedad mental, cuando se interrumpe dicha custodia tras haber sido acompañadas por agentes de la Ertzaintza para su asistencia a un centro de salud, es un problema aún no resuelto. Unos padres relataban en una queja que su hijo fue custodiado en su traslado en ambulancia al Hospital Universitario Araba, pero una vez aquí los agentes lo dejaron en la admisión de urgencias y se marcharon sin que el personal del hospital hubiera resuelto cómo abordar la situación.

No es la primera vez que una situación similar ha sido objeto de queja ante el Ararteko: acompañamiento de un enfermo psiquiátrico por agentes de la Ertzaintza –posiblemente para su ingreso involuntario– y su posterior abandono del paciente del centro. En este caso se ha planteado también el problema de indeterminación sobre a quién corresponde la custodia del enfermo cuando llega al centro sanitario, antes de haber sido atendido por el médico.

Dentro de la delicada situación que supone la asistencia involuntaria, se ha vuelto a plantear, en un aspecto distinto,

una queja relacionada con una intervención policial requerida por Osakidetza para el ingreso involuntario urgente en una unidad de hospitalización psiquiátrica de una persona con enfermedad mental. Esta queja, cuyo expediente se encuentra abierto en el momento de elaboración de este informe, consideraba que la respuesta policial ante la resistencia ofrecida por el ciudadano no fue la adecuada, teniendo en cuenta la situación específica de quienes presentan este tipo de dolencias y se encuentran sin control como consecuencia de haber suspendido la medicación que les hace mantener su equilibrio emocional y mental. A su juicio, los agentes habían recurrido al uso de la fuerza y el ciudadano había permanecido tendido en el suelo, esposado, con cuatro agentes uniformados encima de él y otros dos de pie, sin uniformar, durante tres horas, hasta que llegó la ambulancia que le trasladó al centro hospitalario.

El desacuerdo con el internamiento involuntario ha sido igualmente objeto de queja por parte de personas ingresadas a través de este procedimiento excepcional. En estos casos para el Ararteko es obligado solicitar información sobre el cumplimiento del procedimiento de internamiento, lo que ha permitido comprobar que se habían cumplido las obligaciones establecidas para garantizar el control judicial del ingreso.

Al evaluar esa opción de ingreso por decisión médica es necesario tener en cuenta que el internamiento involuntario, por ser precisamente una medida contraria a la libertad y a la voluntad de las personas, debe responder a una finalidad terapéutica y contar con una autorización judicial. Sólo en casos de urgencia permite la ley que se produzca un internamiento sin ese trámite esencial, con la obligación de comunicarlo en el plazo más breve posible al juez que corresponda por el lugar, quien, tras analizar el informe médico que justifique esa medida extrema y escuchar en su caso a la persona afectada, podrá convalidar la medida.

Desde otra perspectiva, algunas personas, que consideraban que un familiar debía ser atendido por un problema de salud mental, planteaban la dificultad que encontraban por la negativa del paciente a acudir a un centro de salud de manera voluntaria. En estos casos, hay que tener en cuenta que cualquier actuación, sea promovida desde el ámbito sanitario o judicial, debe ser acorde con la legislación actual, que sólo prevé el internamiento no voluntario por razón de trastorno psíquico (Artículo 763 Ley de Enjuiciamiento Civil), previsión que no ampara la imposición de un tratamiento ambulatorio a través de su psiquiatra del centro de salud.

La autorización previa judicial es necesaria, si bien el internamiento puede producirse sin ella por motivos de urgencia, con comunicación posterior al órgano judicial que debe confirmarlo o no tras el análisis de las circunstancias, entre ellas la del informe facultativo que haya prescrito el internamiento como medida de tratamiento.

Cualquier otra vía de tratamiento requiere el consentimiento del paciente, sin que la hipótesis de una eventual actuación o consecuencia no deseada permita adoptar una medida contraria a la autonomía de la persona.

Por lo que respecta a la atención comunitaria de las personas que padecen enfermedad mental y son asistidas en centros de día, en el informe anual del Ararteko correspondiente a 2015 se recogieron las actuaciones iniciadas con motivo de quejas de algunas personas usuarias, de Basauri, que plantearon lo que a su juicio es una insuficiencia de pisos tutelados en su ámbito territorial.

Los dispositivos y recursos de alojamiento comunitario (pisos tutelados, miniresidencias) para personas con problemas graves de salud mental son un elemento fundamental de la red de servicios asistenciales comunitarios en salud mental.

Para conocer su valoración sobre la demanda existente de este importante recurso, el Ararteko solicitó información a Osakidetza, que, en su respuesta a esta institución, indicó que estaba de acuerdo con la necesidad de considerar a los recursos sociosanitarios de alojamiento como un elemento más de los servicios comunitarios de salud mental y avanzar en su desarrollo y planificación, tomando como referencia el entorno natural de las personas. Sobre su disponibilidad, la red de salud mental de Bizkaia considera que, a diferencia de los servicios sanitarios, estos dispositivos sociosanitarios de alojamiento no están sectorizados, planificados, ni distribuidos de acuerdo a una referencia poblacional, por lo que su distribución y ubicación en el territorio de Bizkaia no responde a criterios de necesidades

de los municipios o sectores asistenciales. Se explicaba, igualmente, que las decisiones sobre planificación y decisiones relativas al modelo actual de desarrollo de recursos de alojamiento comunitarios, se toman, en general, desde la Diputación Foral de Bizkaia y las organizaciones del Tercer sector.

De acuerdo con la información facilitada por el Departamento de Acción Social de la Diputación Foral de Bizkaia, la respuesta a estas necesidades se debe situar en el marco del Mapa de los Servicios Sociales que se está realizando por parte del Gobierno Vasco en colaboración con las diputaciones forales y los ayuntamientos, tomando como referencia la población y los recursos existentes y los previsibles.

Un problema importante en el ámbito del trabajo es la inserción laboral, cuestión que afecta en gran medida a las personas con enfermedad mental. A las exigencias del difícil mercado laboral se añaden las dificultades especiales que encuentran estas personas. Aunque por su relación con el empleo, en el área de Trabajo y Seguridad Social del Capítulo II de este Informe anual ya se ha hecho mención a este asunto, es interesante señalar nuevamente que algunas asociaciones que trabajan en el ámbito de la atención de las personas con enfermedad mental, y tienen entre sus objetivos su integración laboral y social, han transmitido al Ararteko su desacuerdo por la falta de avances en la regulación de la actividad de los centros especiales de empleo.

Personas en prisión

5

Antecedentes



Entre los colectivos de atención preferente para esta institución, el que integran las personas encarceladas presenta una peculiaridad: en el resto de los casos, se dan situaciones de marginación o desigualdad que, motivadas por causas sociales, económicas o ideológicas, impiden a sectores de la ciudadanía el ejercicio de sus derechos. Y son las políticas públicas dirigidas a superarlas –o, en su caso, la ausencia de las mismas– las que constituyen el objeto de la intervención del Ararteko. Con las personas presas, en cambio, la vulnerabilidad ante la que interviene esta Defensoría se inscribe en la propia actuación de los poderes públicos, además en un ámbito tan característico y exclusivo como es el de la ejecución penal. Y es que nuestra intervención se dirige en gran medida a paliar los perjuicios que produce, en sí misma, la estancia en prisión.

Se trata de una consecuencia paradójica, si se tiene en cuenta que la pena privativa de libertad debe estar orientada, precisamente, a la reinserción social. Sin embargo, por más que así lo proclame la Constitución, es perceptible la distancia que en ésta, más aún que en otras materias, existe entre la teoría y la práctica. Una distancia que revela las funciones de castigo y prevención del delito asignadas a nuestras cárceles de modo esencial, y que tiene su raíz, en última instancia, en una contradicción insalvable: la que existe entre la retórica rehabilitadora de nuestro sistema penitenciario y la desocialización que produce el alejamiento

de la persona presa de sus referencias familiares, sociales y laborales; las mismas cuya falta provoca la exclusión social, la pobreza, la marginación en la que surge, y no por casualidad, el tipo de delincuencia que mayoritariamente puebla nuestras cárceles.

Ante esta contradicción, a una institución que tiene entre sus fines principales el de impulsar la atención institucional a los colectivos sociales desfavorecidos, como es el Ararteko, no puede resultarle indiferente el hecho de que la ejecución penal, lejos de paliar su exclusión, la cronifique. La defensa de los derechos de las personas presas se convierte, de esta manera, en una lucha contra esa desocialización, marcada por las siguientes líneas estratégicas:

- Trasladar a la sociedad la necesidad de una reflexión en materia de **política criminal y modelo penitenciario**.
- Diversificar las posibilidades de **tratamientos alternativos a la cárcel y ampliar en todo lo posible la vía del régimen abierto**.
- Potenciación de los **itinerarios de inserción**, tanto a nivel socio-laboral como de intervención sobre las necesidades cognitivo-conductuales que, en su caso, puedan presentar las personas privadas de libertad.
- Los centros penitenciarios deben ser más **permeables, deben tener una mayor relación con el conjunto de la sociedad**. Propugnamos por ello el desarrollo y potenciación de los sistemas de participación, tanto en el interior de las prisiones como en relación a las iniciativas provenientes de la sociedad civil organizada.

Todas las intervenciones desarrolladas por el Ararteko en este ámbito de su actividad, de las que se recogen dos ejemplos en el punto siguiente, han partido de las líneas estratégicas señaladas. No hemos creído relevante incluir un apartado estadístico de las quejas recibidas, toda vez que en su mayoría han debido ser trasladadas formalmente al [Defensor del Pueblo](#), al referirse a materias que no han sido transferidas al Gobierno Vasco como traslados, sanciones, destinos, regresiones de grado, denegación de beneficios penitenciarios y visitas de familiares, así como a diversos problemas relacionados con la sanidad penitenciaria en centros radicados en otras comunidades autónomas.

El Ararteko sí puede intervenir, y así lo ha hecho, en relación con todos aquéllos derechos de las personas en prisión cuya efectividad depende de los **servicios e iniciativas que prestan o gestionan las administraciones autonómica, foral y local**: básicamente, sanidad, educación, transporte, programas de formación, bienestar social e inserción laboral.

En todo caso, es criterio de esta Defensoría que, con independencia de que los impedimentos competenciales permitan o no tramitar formalmente una reclamación, siempre que comprobemos su fundamento debemos proporcionar a quien la plantee toda la ayuda que esté en nuestra mano. Así ha sucedido también este año, por medio de gestiones de buena voluntad que hemos llevado a cabo a dos niveles:

- Por un lado, ante el [Departamento de Trabajo y Justicia del Gobierno Vasco](#),
- por otro, ante la [Secretaría General de Instituciones Penitenciarias](#), dependiente del Ministerio del Interior.

Debemos agradecer por último la colaboración recibida del Juzgado de Vigilancia Penitenciaria de Bilbao, así como la actitud receptiva y colaboradora que, un año más, han encontrado nuestras gestiones por parte de las Direcciones de los centros penitenciarios de Araba-Álava, Basauri y Martutene.

1. Quejas destacadas

Sirvan los casos que a continuación presentamos como muestra de la intervención del Ararteko en este ámbito de su actividad:

1.1. Régimen abierto para un preso vizcaíno

Queja recibida

Acudió ante el Ararteko la familia de un preso del centro penitenciario de Araba-Álava. Exponía que tras haber pasado más de siete años interno, se encontraba en situación de acceder, para lo que le restaba de condena, a una modalidad de cumplimiento que le permitiría extinguirla en un recurso residencial externo.

Se lo impedía, sin embargo, el hecho de que la Diputación Foral de Bizkaia, en cuya cartera de servicios se incluirían los centros residenciales de inserción, hubiera considerado que no existía ninguno adecuado a sus características. Sus familiares sostenían que el perfil que a tales efectos manejan los servicios forales no estaba actualizado, al no basarse en una valoración en prisión sino en un pasado conductual y de adicciones que el interesado habría superado. Pedían en consecuencia ayuda para suplir esa carencia, de manera que el preso pudiera beneficiarse de medidas de reinserción que entendían deberían existir.

Intervención del Ararteko

Las autoridades penitenciarias confirmaron a esta institución que, a su juicio, una modalidad de cumplimiento como la que solicitaba el interno favorecería su reinserción, y que el único obstáculo para su concesión era la falta de recursos de apoyo en el exterior. Comprobamos asimismo que no existía impedimento para ello por parte del Juzgado de Vigilancia, a disposición de cuya titular pusimos nuestras posibilidades de intervención ante las autoridades forales, así como ante las entidades de iniciativa social que gestionan dichos recursos, con el fin de conseguir que fuera acogido en uno de ellos, en el marco de un itinerario de inserción sociolaboral adaptado a sus circunstancias actuales.

En un primer momento, el Departamento de Empleo, Inclusión Social e Igualdad de la Diputación Foral de Bizkaia sostuvo ante el Ararteko la imposibilidad de acceder a la solicitud de la familia, por no disponer de un centro de las características que requeriría la atención de esta persona. No por ello dejó de colaborar diligentemente con esta institución, a través de su Dirección de Inserción Social, en la búsqueda de una solución que partiera de una adecuada valoración de sus necesidades de reinserción. En este sentido, el hecho de encontrarse en prisión representaba una dificultad añadida para valorar su idoneidad, así como la de otros solicitantes, a efectos de ser asignado a los distintos servicios y prestaciones que pudieran sustentar un régimen de semilibertad. Por ello, expuso a las autoridades forales la necesidad de superar esta dificultad mediante la actuación coordinada de todas las instancias intervinientes, con el fin de dar una respuesta integral y coherente ante situaciones como la que aquí tratamos. El objetivo irrenunciable debería ser que ningún interno que cumpliera los criterios legales para su excarcelación permaneciera en prisión, como era el caso, por falta de dispositivos de inserción adecuados.

Resultado

La colaboración brindada por el citado Departamento Foral propició que, tras una nueva valoración, en los últimos días del año del que se informa el preso fuera admitido en un recurso residencial externo financiado por la Diputación. Ello facilitó su inmediata excarcelación, en el marco de un programa que contempla en su integridad, con el visto bueno de Juzgado de Vigilancia, tanto sus necesidades de inserción socio-laboral como las de seguimiento de su proceso de resocialización.

1.2. Suspensión de la libertad condicional a un preso sin recursos tras una grave enfermedad

Queja recibida

El Ararteko tuvo conocimiento del caso de un preso extranjero que, al carecer de todo apoyo familiar, venía siendo atendido en diversos recursos residenciales de titularidad

pública, gestionados por entidades de iniciativa social y con plaza asignada por la Diputación Foral de Álava, donde se encontraba empadronado. Su positivo proceso de reinserción le había llevado a recibir la libertad condicional a mediados del mes de febrero. Dos días antes, sin embargo, había debido ser hospitalizado de urgencia con diagnóstico de meningitis. En el mes de junio el hospital de Gorniz, donde el paciente había iniciado su proceso de rehabilitación funcional, inició los trámites para que lo completara en el recurso residencial de Álava más adecuado a sus necesidades. Dicha atención le fue sin embargo denegada por la Unidad Residencial Sociosanitaria (URSS), un recurso asistencial temporal para personas con necesidad intensa de cuidados, dependiente del Gobierno Vasco y de la Diputación Foral de Álava.

La entidad que gestionaba el piso donde residía hasta enfermar, así como el propio hospital, mostraron su desacuerdo a la vista de las necesidades específicas que presentaba el paciente, como consecuencia de las importantes secuelas que le había dejado la meningitis, hasta que terminara de recuperar sus capacidades funcionales. Sus alegaciones fueron sin embargo desestimadas, y días después el Instituto Foral de Bienestar Social de Álava informó, por su parte, de que esta persona tampoco cumplía con los requisitos para ser atendido en sus recursos residenciales. Ello suponía la retirada del que había sido soporte material de su libertad condicional y le abocaba, en última instancia, a regresar a prisión hasta el fin de su condena.

Intervención del Ararteko

El caso se sitúa en el contexto de una paradoja de la que esta institución había dado cuenta al Parlamento en su último informe: las instituciones forales, como titulares de los recursos de inserción social, condicionan en ocasiones su disponibilidad al cumplimiento de requisitos que, en la práctica, no están en condiciones de satisfacer las personas en prisión, por razones que tienen que ver con las mismas situaciones de vulnerabilidad (pobreza, desarraigo, residencia irregular, enfermedad...) que les obliga a solicitarlos, y para cuya atención están concebidos.

En el marco de los contactos interinstitucionales de los que se ha dado cuenta en el apartado anterior, el Ararteko compartió esta preocupación con las autoridades penitenciarias, así como con el Juzgado de Vigilancia, relacionándola con un riesgo del que veníamos advirtiendo a las Administraciones Vascas: el de que algunas de ellas, al ordenar sus recursos en línea con los nuevos criterios contenidos en la Cartera de Prestaciones y Servicios, la Memoria Económica y el Mapa de Servicios Sociales, lo hagan sin tener en cuenta las peculiaridades de la exclusión social vinculada a la realidad de las prisiones en Euskadi. Un riesgo que aumenta por la falta de transferencia competencial, y que solo será conjurado en la medida en que el entorno penitenciario deje de ser percibido como ajeno al ámbito natural de nuestras instituciones.

La Dirección de la Prisión de Araba-Álava comunicó a esta Defensoría que, en su opinión, si el resultado de todo ello

fuera la suspensión de la libertad condicional concedida a este interno, *estaríamos asumiendo, desde el sistema, la imposición de una pena privativa de libertad a una persona, no porque ésta haya cometido un delito que llevara aparejada esta consecuencia, sino porque la red pública carece de un recurso adecuado a sus necesidades sociosanitarias.*

En la misma línea, la Juez de Vigilancia Penitenciaria ordenó poner en conocimiento del Ararteko una providencia en la que señalaba, entre otras cuestiones, lo siguiente: *Dado que la situación en la que se encuentra el penado ha sido derivada de las secuelas de la enfermedad que sufrió, y no achacable a su mal comportamiento o negligencia, y encontrándose en situación de especial vulnerabilidad, es por lo que no tiene sentido ni cobertura legal que este Juzgado de Vigilancia Penitenciaria acuerde la suspensión de su libertad condicional y su reingreso en prisión. Además, es de todo punto irracional y cuestionable desde el punto de vista humano y ético.*

Resultado

Además de mantener la libertad condicional de esta persona, la Juez de Vigilancia dispuso que permaneciera en un recurso de titularidad foral hasta tanto contase con una plaza residencial acorde a sus necesidades, cuya habilitación encomendó gestionar a la Diputación Foral junto con la URSS y los Servicios Sociales Penitenciarios.

De la trascendencia de los bienes jurídicos en juego dan cuenta los términos en los que concluye la Juez su providencia: *La presente resolución es de obligado cumplimiento, caso de no ejecutarse, tal hecho será puesto en conocimiento del Juzgado de Guardia y de la Fiscalía, ya que no es aceptable ni permisible en nuestro actual estado de derecho y de bienestar social, colocar al citado penado en una situación de desprotección y de mayor vulnerabilidad, por causa no imputable al mismo.*

2. Contexto normativo y social

A lo largo de toda la trayectoria de esta institución, ha sido constante su insistencia en que el hecho de que las competencias en materia penitenciaria continúen sin ser transferidas, como entendemos sería lo deseable, no obsta para que nuestras distintas administraciones vascas hagan todo lo posible, en el marco de sus respectivas atribuciones, por extender a las personas presas la red normalizada de servicios que gestionan.

Por ello el Ararteko valora positivamente el interés mostrado por el Departamento de Trabajo y Justicia del Gobierno Vasco por potenciar al máximo el ámbito competencial en esta materia, así como la colaboración brindada a esta Institución por su [Servicio Vasco de Gestión de Penas](#) para la resolución de casos específicos. Dicha colaboración se ha extendido este año a un Grupo de Trabajo convocado por el Departamento para discutir, en previsión del traspaso

competencial, las líneas en torno a las que debería diseñarse un modelo penitenciario para Euskadi. Junto a esta institución, participan en él personas expertas de las administraciones vascas, la Universidad, la sociedad civil organizada y de la propia Administración Penitenciaria.

Tanto en este grupo como en los distintos foros en que el Ararteko ha participado a lo largo del año, hemos insistido en los criterios que venimos propugnando en nuestros últimos informes, para que la progresiva asunción de competencias en esta materia se traduzca, aún en el marco de una política criminal de ámbito estatal, en un modelo propio capaz de mejorar de forma efectiva de los derechos de las personas presas. Mejora que no sólo ciframos en la mayor cercanía de las instituciones vascas y los recursos públicos que éstas pueden movilizar; se trata también de la oportunidad que el traspaso competencial puede representar, según cómo se desarrolle, para aprovechar en favor de la reinserción todo el potencial de nuestro tejido social.

Los criterios a los que nos referimos pueden sintetizarse en la necesidad de que el traspaso competencial habilite a la Comunidad Autónoma Vasca para adoptar decisiones en dos grandes ámbitos que condicionan, a nuestro juicio, las posibilidades de desarrollar de forma autónoma una política coherente en esta materia:

- Por un lado, el que afecta a clasificaciones, destinos y régimen interno de las prisiones. A pesar de no tener un carácter asistencial, las quejas recibidas ponen de manifiesto, un año más, hasta qué punto es determinante su incidencia en el itinerario de la persona presa a lo largo del cumplimiento de su condena, así como en las posibilidades de que reciba un apoyo efectivo en su proceso de inserción socio-laboral.
- Por otro, el que se refiere al marco de colaboración entre tres instancias cuyo apoyo resulta fundamental para el éxito de ese proceso: las iniciativas que desde la sociedad civil colaboran con el mismo, los servicios sociales penitenciarios y el Servicio Vasco de Gestión de Penas

En relación con este último aspecto, en el año del que informamos se abrieron por primera vez interesantes [espacios de encuentro y reflexión entre todas las fuerzas parlamentarias y las entidades sociales que trabajan en prisión](#), agrupadas en torno a la Red ESEN (Espetxe Sarea Euskadi-Nafarroa). Las cuestiones que se plantearon en este foro resultan especialmente relevantes para el Ararteko, tanto por su relación con las quejas que recibe como porque coinciden, en los mismos términos en que venían siendo recogidos en nuestros informes de los últimos tres años, con algunas de los retos que se plantean a la CAPV ante la perspectiva del citado traspaso competencial. Todas ellas parten de una doble constatación: por una parte, que el colectivo de personas privadas de libertad presenta unas particularidades muy específicas, motivadas por el desarraigo personal, social y administrativo que les causa su estancia en prisión; por otro lado, que la transferencia supondrá una excelente ocasión para integrar de forma coherente el ámbito penitenciario con las políticas sociales, educativas, de empleo o sanitarias de

nuestra Comunidad, de manera que pueda ofrecerse a las personas presas una atención integral y unificada. En este marco, la sociedad civil organizada planteó a las fuerzas políticas una serie de demandas:

- Garantizar a estas personas una atención específica, especializada e individualizada, con las suficientes plazas residenciales para acoger a las personas presas que carecen de apoyo familiar o necesitan un programa especializado de carácter educativo, psicológico, médico o de control de conductas, de manera que *“ninguna persona privada de libertad sin acogimiento externo pueda quedar al margen del acceso a los Servicios Sociales y cumpla más condena”*.
- Que en tanto se produce dicha transferencia, los departamentos de Trabajo Social de las prisiones de Araba, Martutene y Basauri pasen a depender del Gobierno Vasco, convirtiéndose en Servicios Sociales de Base.
- Necesidad de que no se exijan requisitos de acceso administrativos inflexibles a los programas que imposibiliten la intervención.
- Necesidad de que las personas extranjeras privadas de libertad tengan derecho a acceder y solicitar la documentación que sea necesaria, sin que su condición administrativa de extranjería merme sus derechos.

A juicio de esta institución se trata de demandas razonadas y razonables, que deberían ser tenidas en cuenta de forma coordinada por las tres Diputaciones forales y el Gobierno Vasco, para la planificación de programas conjuntos en el marco del [Plan Estratégico de Servicios Sociales de Euskadi 2016-2019](#).

3. Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

3.1. Reuniones con asociaciones

Hemos celebrado en los tres territorios reuniones con las entidades de iniciativa social que trabajan en la reinserción de las personas presas, así como con los letrados y letradas responsables del Turno de Asistencia Penitenciaria de cada uno de los tres Colegios de Abogados.

Mediante estos encuentros, que mantenemos anualmente, buscamos un espacio estable de intercambio de información mutua sobre las actividades que unos y otros llevamos a cabo, con independencia del contacto que mantenemos a lo largo del año en relación con casos específicos para los que se solicita la intervención del Ararteko. Por otra parte, los motivos de preocupación que nos manifiestan nos permiten conocer, de primera mano, la evolución de la situación en nuestras prisiones.

3.2. Reuniones con la Administración

Ha sido constante durante el año el contacto mantenido con la Viceconsejería de Justicia, de la que depende el Servicio Vasco de Gestión de Penas, en torno a cuestiones relacionadas con los itinerarios de inserción sociolaboral.

3.3. Participación en actos, cursos y conferencias

A lo largo del año han sido varias las ocasiones en que esta institución ha tomado parte como ponente en foros especializados sobre la condición de las personas presas:

- En el ámbito universitario, hemos expuesto las líneas de nuestra intervención en el área y el diagnóstico del Ararteko sobre la situación de las prisiones del País Vasco, con ocasión de diversos cursos de postgrado de la Universidad del País Vasco.
- En el de la red asociativa, a través de los encuentros organizados por las entidades de iniciativa social que trabajan en el entorno penitenciario.
- En relación con el colectivo específico de las personas condenadas o en prisión por delitos relacionados con el terrorismo, esta Defensoría ha intervenido en distintos seminarios y foros de reflexión, convocados tanto desde la sociedad civil como por la [Secretaría de Paz y Convivencia del Gobierno Vasco](#).
- Asimismo, esta institución tuvo ocasión de presentar su visión de la realidad penitenciaria a la luz de la finalidad restaurativa de la pena, en los [Espacios para la Reflexión](#) convocados en el mes de diciembre por el Tribunal Superior de Justicia del País Vasco.

4. Valoración del estado de los derechos ciudadanos

4.1. La reclamación de la transferencia penitenciaria, reiterada por el Gobierno en el mes de abril y por el Parlamento en noviembre, debe ir de la mano de un llamamiento a la ciudadanía vasca en su conjunto, para que sea consciente de que la cárcel no es una entidad lejana y ajena, sino una realidad de la que es necesario que nos responsabilicemos ya en este momento.

En este sentido, si bien no cabe duda de que la transferencia favorecerá esa concienciación, es preciso insistir en la necesidad de que la labor de reinserción que ya se lleva a cabo desde Euskadi se articule, aquí y ahora, mediante un sistema integral y coherente. Se trata de una labor ubicada en espacios socio-sanitarios, socio-jurídicos y socio-laborales diversos, lo que hace necesaria una planificación y coordinación en la medida en que depende de instituciones

encargadas de Acción social, Empleo, Asuntos sociales, Sanidad, Justicia, Igualdad e incluso Paz y Convivencia. Es preciso que todas estas instancias trabajen conjuntamente, con el fin de arbitrar convenios y compromisos plurianuales para el desarrollo de programas y servicios que faciliten que la población reclusa acceda en condiciones de igualdad, y sin otra limitación que las derivadas de su condena, a la red normalizada de servicios sociales, educativos, sanitarios y de promoción laboral que organizan y gestionan nuestras instituciones autonómicas, forales y locales.

Las recomendaciones que al respecto viene formulando el Ararteko cobran pleno sentido, en todo caso, en el marco del **modelo penitenciario propio**. Un sistema integral de ejecución penal que no aumente la marginación, ni cronifique los factores que llevan a delinquir a la mayor parte de las personas que pueblan nuestras prisiones. A juicio de esta Defensoría, la referencia para el diseño de un sistema de este tipo sigue siendo, con las actualizaciones que resulten necesarias, el [estudio sobre Líneas Generales de Política de Ejecución Penal y Penitenciaria](#) que elaboró en su día, por encargo del Departamento de Justicia del Gobierno Vasco, la Universidad del País Vasco.

4.2. Las cifras de **suspensión de condena** en nuestros juzgados son ciertamente amplias, así como las **medidas de cumplimiento extracarcelario**, tanto a través de terceros grados como a través de la flexibilidad que permiten los arts. 182, 100.2, 82 y 117 del Reglamento Penitenciario. Sin embargo, seguimos encontrándonos con otras muchas que no se aplican por causa del desconocimiento de algunos letrados, la falta de conciencia de estas medidas como preventivas y posibilitadoras del trabajo sobre la causa real del delito, o criterios extremadamente inflexibles que, en muchos casos, no hacen más que generar un sufrimiento innecesario y la pérdida del trabajo y esfuerzo de reinserción realizado, hasta el punto de suponer la entrada en prisión y la ruptura de procesos consolidados.

Para evitarlo, una medida cuya eficacia está acreditada por la experiencia, y que el modelo vasco debería en todo caso contemplar, sería la de **reforzar el Servicio Vasco de Gestión de Penas**, para que pueda trabajar íntegramente con la persona, acompañándola en planes de inserción. Hemos de tener presente, en este sentido, que la clientela mayoritaria de nuestro sistema penal y penitenciario viene constituida por personas cuya vulnerabilidad –motivada por el desarraigo, la pobreza, la extranjería, la exclusión social, la toxicomanía, la enfermedad mental, la falta de una dirección letrada única y de confianza para todos sus asuntos pendientes con la Justicia, etc.– hace que la intervención de los poderes públicos en esta materia resulte, en muchos casos, fragmentaria, descoordinada y, en última instancia, disfuncional en términos de reinserción. Por eso resulta imprescindible aunar lo cognitivo, lo empático y lo experiencial a la hora de abordar la problemática de la persona en su integridad, con el fin de estar en condiciones de trabajar, desde el primer momento, un itinerario de reinserción socio-laboral que, partiendo de la responsabilización por el daño cometido, incida realmente sobre los factores que le llevaron a delinquir.

4.3. Del resto de aspectos que han sido **motivo de queja en cada uno de los centros penitenciarios de nuestra Comunidad**, presentamos a continuación los que a la fecha de cierre del informe permanecían irresueltos:

- En la prisión de **Araba-Álava**:
 - **Desatención de las personas clasificadas en tercer grado que continúan en la Sección Abierta** ubicada en las antiguas instalaciones de Nanclares, por causa de las deficientes condiciones de salubridad, frío y humedad en que se encuentran estas. Por otra parte, y a causa de la distancia con la prisión, sus internos e internas tardan más en recibir la atención médica y el resto de servicios que debe ofrecer un centro penitenciario. La situación resulta especialmente penosa para las personas que deben permanecer en sus instalaciones durante todo el fin de semana.
 - **Relación de presos y entidades sociales con el funcionariado:** Si la sociabilidad despatologiza, la estructura material de la prisión despersonaliza, en la medida en que fomente un contacto distante e impersonal. Relacionado con lo anterior, en el año del que se informa se han registrado incidentes de falta de diligencia, e incluso de respeto, por parte de algunos funcionarios hacia profesionales externos cuya labor tenían el deber de facilitar. Se trata de casos aislados, que además tuvieron cumplida respuesta por parte de la Dirección. Su persistencia año tras año, sin embargo, revela la necesidad de mejorar el conocimiento que debe tener el funcionariado en general, y no solo el de tratamiento, de la imprescindible labor que desarrollan en nuestros centros penitenciarios las entidades de iniciativa social.
 - **Transporte y accesibilidad:** El Centro sigue sin contar con una parada de autobús, a pesar de que las entradas y salidas de internos e internas en régimen abierto, familiares, visitas de profesionales y entidades colaboradoras, etc. hacen que el Centro genere a diario más movimientos de personal que algunas localidades que cuentan con transporte público.

En el mes de noviembre, las [Juntas Generales de Álava se hicieron eco de esta problemática](#), sobre la que el Ararteko tiene señalado lo siguiente:

- Como criterio general entiende que es necesario tener presente que, al margen de las conducciones policiales, las personas que reciben la orden de presentarse en un centro penitenciario no precisan transporte hasta el mismo para satisfacer un interés particular, pues no acuden allí libremente ni a recibir un servicio: se ven obligados a hacerlo como consecuencia de un mandato coercitivo, cuyo quebrantamiento puede ser constitutivo de delito y que la Administración les impone en ejercicio de las funciones de ejecución penal que la Ley le atribuye.
- Aunque las competencias penitenciarias no hayan sido aún transferidas, las administraciones vascas

han de colaborar para que las condiciones de dicha ejecución favorezcan los fines de resocialización y reinserción que la Constitución le asigna. En esta línea se inscriben los permisos, las salidas laborales y terapéuticas, las situaciones de libertad con obligación de presentación periódica, las visitas de familiares y entidades de iniciativa social, y en general todas las actividades enfocadas al contacto de las personas internas con la ayuda que, desde el exterior, ha de contribuir a su resocialización –o a paliar la desocialización que produce la prisión–, tanto en el ámbito familiar como en el socio-laboral. Todo ello genera unas necesidades de transporte que, en la medida en que surgen de una actuación de los poderes públicos –la ejecución penal– y atiende al logro del fin que la Ley asigna a ésta –la reinserción de las personas presas–, han de ser atendidas mediante un servicio público eficiente.

- **Empadronamiento**, que no se produce, como debiera, en todos los casos. Ello produce múltiples problemas a las personas internas, principalmente de cara al acceso a la sanidad y a servicios y beneficios sociales, paradójicamente en el momento en que más los necesitan, como es el del paso a régimen abierto.
- En **Basauri**, además de los problemas ya mencionados en otras partes de este informe, existen tres ámbitos de queja específicos, que se repiten además año tras año:
 - **Los procesos individuales de inserción se ven truncados por traslados a prisiones fuera de Euskadi** (fundamentalmente, Dueñas, Villabona, Burgos y Teixeiro) en que no existen los recursos aquí disponibles. Se echa en falta, en este sentido, una mayor vinculación de los destinos a los procesos de tratamiento, así como que éstos constituyan la columna vertebral de las decisiones que se adopten en materia de permisos, salidas y participación en actividades formativas.
 - Persisten las quejas de los internos en relación con la **información que reciben sobre sus causas**, particularmente en materia de revisiones de condena, refundiciones y responsabilidades civiles. Sería deseable, en este sentido, que existiera una instancia de comunicación ágil y permanente entre el jurista de la prisión y el Turno de Asistencia Penitenciaria del Colegio de Abogados.
 - Todos los operadores jurídicos y sociales consultados coinciden en la necesidad de un **Centro de Inserción Social (CIS) en Bizkaia**, así como en que la **Sección Abierta** actual se encuentra saturada y no cumple las **condiciones de higiene y habitabilidad** que debiera reunir.
- En **Martutene**, los puntos más problemáticos son los siguientes:
 - Se repiten las quejas por las **condiciones materiales del edificio**, desde su humedad y oscuridad hasta la deficiente comunicación en los locutorios.

- **La sección abierta, concebida para albergar tan sólo a personas clasificadas en tercer grado** que salen a las 7 y vuelven a las 23 horas, sufre especialmente esta falta de adecuación como consecuencia de la superpoblación. Y es que muchas personas internas que, por su clasificación, podrían hacer vida en semi-libertad, se ven obligadas sin embargo a permanecer en ella, ya sea por causa de sanción, o por no contar en el exterior con actividades laborales, formativas o de inserción social. Todo ello pone de manifiesto la **necesidad de un Centro de Inserción Social (CIS) en Donostia-San Sebastián**.
- Persiste la **queja generalizada entre los abogados y abogadas sobre la excesiva apelación a razones de “seguridad”** y de “protección de datos” para limitar su acceso a los datos de sus clientes que constan en su expediente, y que precisan para su defensa y representación.
- En este contexto debemos llamar la atención sobre la **reactivación del proyecto de la cárcel de Zubieta**, que prevé una prisión más pequeña que la contemplada inicialmente, tras prescindirse del centro de inserción social (CIS) que se pensaba construir en Gipuzkoa, así como de los proyectados en Bizkaia y Araba.

Las limitaciones presupuestarias que han provocado ese redimensionamiento representan una oportunidad para reflexionar sobre las propuestas que, tanto desde el ámbito institucional como desde la sociedad civil, entienden que el actual marco normativo permite un enfoque distinto y propio de la ejecución penal. En ese sentido, entendemos necesario analizar si la nueva cárcel que se proyecta tiene cabida en él o si, por el contrario, su construcción responde a los mismos esquemas que se pretende superar, limitando por la vía de hecho la capacidad de las autoridades vascas para diseñar el modelo deseable para Euskadi. Así lo viene sosteniendo esta institución, al entender que en la Comunidad Autónoma del País Vasco basta con una prisión “cerrada” o de “cumplimiento” (la de Araba-Álava), y con sendos CIS bien dimensionados y equipados en Bizkaia y en Gipuzkoa, con el fin de atender a las personas privadas de libertad que vayan progresando en sus itinerarios de inserción socio-laboral. Para los internos e internas con residencia en Álava, podría ser suficiente con pisos de acogida ubicados en Vitoria-Gasteiz.

En cualquier caso, toda discusión responsable al respecto debería ponderar los costes respectivos de las distintas opciones: ante todo en términos sociales y de justicia; pero también en atención al gasto económico que implican las infraestructuras y el personal que cada una de ellas requiere para su viabilidad.

4.4. Sigue sin resolverse, a pesar de la insistencia de esta institución, el problema que representa la denegación de la **Renta de Garantía de Ingresos (RGI)** a las personas penadas que hacen vida fuera de prisión por necesidades

terapéuticas. Sus gastos de manutención no reciben ningún tipo de cobertura institucional, por lo que en su situación, y siempre que se cumpla con el resto de requisitos, concurren las mismas razones que justifican la concesión de la RGI al resto de personas en tercer grado, las cuales sí las reciben. Dicha situación penitenciaria no anula la virtualidad de ninguno de ellos, ni el fundamento de la ayuda.

Debemos insistir por ello en que la clasificación en tercer grado por la vía del art. 182 del Reglamento Penitenciario no puede ser excluyente del acceso a la RGI, y que privar de ella a las personas que se encuentran en esta situación no solo conculca el principio de igualdad, sino que compromete seriamente las posibilidades de inclusión social de un colectivo en situación de especial vulnerabilidad. Así lo recogió expresamente esta institución en su **Resolución de 22 de diciembre de 2016**, por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco que revise una resolución de mantenimiento de suspensión de una Renta de Garantía de Ingresos.

4.5. En cuanto a la **custodia de personas presas y detenidas por la Ertzaintza**, debemos recordar que si bien la fuerza policial tiene la competencia para establecer las medidas de seguridad que considere oportunas al conducir a una persona desde o hacia la prisión, no puede hacerlo arbitrariamente. Por el contrario, estas deben ser las adecuadas, en cada caso, para que las exigencias de la custodia afecten lo menos posible el normal desarrollo del motivo de la conducción. Se trata con ello, entre otras cosas, de mantener un equilibrio razonable entre tales exigencias y las finalidades que persigue la ley al contemplar la posibilidad de una excarcelación por tal motivo, así como la propia Administración al aprobarla. Son numerosas las resoluciones judiciales que así lo establecen, especialmente en lo referente a la custodia de internos que deban ser atendidos o permanecer en centros hospitalarios.

Y así, no es lo mismo conducir de la prisión al Juzgado a una persona que ha protagonizado agresiones o intentos de fuga, que el caso de quien, no teniendo tales antecedentes, deba ser trasladado en el marco de un permiso extraordinario para que visite a su madre enferma. Así sucedía en un supuesto que se planteó ante el Ararteko, y en aplicación de la doctrina expuesta, es preciso señalar que, no caben prácticas estandarizadas en este ámbito, sino que resulta necesario valorar en cada caso las medidas de custodia que resulten proporcionales y menos intrusivas a los efectos señalados, tras ponderar tanto la peligrosidad del interno como la disposición física del lugar.

4.6. Compartimos, y hacemos nuestra un año más, la necesidad reiteradamente expresada por la Sala de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia de Euskadi, que entre las necesidades para el periodo comprendido entre los años 2016 y 2020 incluye la **creación de un Juzgado de Vigilancia Penitenciaria en Gasteiz**, en atención al volumen de trabajo existente sobre el único actualmente existente y a que la mayor parte de ese trabajo, como es lógico por su dimensión, surge del Centro Penitenciario de Araba-Álava.

4.7. A lo largo del año objeto de informe, en España no se han producido cambios reseñables en el **tratamiento penal y penitenciario de los delitos de terrorismo, por cuya reforma ha vuelto a pronunciarse el Parlamento Vasco.**

La política penitenciaria que se ha utilizado en este ámbito, tanto en la fijación de las normas legales como en la interpretación y aplicación de éstas, ha estado determinada y condicionada en las últimas décadas por la lucha antiterrorista. A nuestro juicio, el hecho de que ETA haya abandonado explícita y definitivamente su actividad criminal facilita una interpretación de la Ley que, como esta institución siempre ha recomendado, posibilite la **aplicación a sus presos y presas, desde criterios de reinserción, del régimen general de cumplimiento de las penas.**

Debemos por tanto reiterar la conveniencia de modificar en este sentido la política penitenciaria, en materias como el traslado a cárceles del País Vasco o próximas a nuestra Comunidad Autónoma, la aplicación de permisos, libertades condicionales, cómputo de beneficios penitenciarios o excarcelación de quienes padecen enfermedades graves e incurables. En esta línea ha intervenido el Ararteko ante cuantas instancias sociales e institucionales ha tenido ocasión a lo largo del año, y lo seguirá haciendo por entender que su mandato así lo exige, junto con su defensa de todas las víctimas de la violencia, para que la victoria de la sociedad vasca sobre el terrorismo sea también la victoria de un modelo de convivencia basado en el respeto a los derechos de todas las personas.

Personas gitanas y otras minorías culturales

6

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 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 que se han destacado este año.

1. Quejas destacadas

Las personas gitanas acuden a esta institución, principalmente, por dificultades para disponer y mantener una vivienda, con relación a las denegaciones, suspensiones o extinciones de prestaciones económicas y de becas o para inscribirse en el padrón municipal y ser consideradas vecinas de un municipio. Como dato a destacar es importante señalar que las quejas promovidas por personas gitanas no son elevadas. En cualquier caso, no se disponen de cifras específicas ya que las cifras sobre quejas que se presentan a la institución están incorporadas en otras áreas del informe sin que haya ninguna distinción por etnia o cultura en la categorización o cómputo de estas.

Así pues, en este apartado mencionamos algunas de las quejas que les afectan, aunque en otros capítulos del informe, como son Inclusión social o Educación, o bien en el [informe de la Oficina de Infancia y Adolescencia](#) se pueden consultar quejas y actuaciones que también les conciernen.

1.1. Suspensión y denegación de prestaciones económicas de RGI y PCV

Este año también destacamos con relación a las quejas que se tramitan en el área de Inclusión Social, que afectan a las personas gitanas en situación de dificultad social, **los problemas con los que se encuentran 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. Entre dichos obstáculos, encontramos los relacionados con la exigencia de acreditar sus ingresos en los casos de personas que trabajan en la venta ambulante, o de presentar los títulos jurídicos para acreditar la ocupación de una vivienda en otros supuestos.

Otro de los mayores obstáculos que sufren las personas gitanas es el **acceso a una vivienda** debido al rechazo hacia la población gitana y a las dificultades que sus miembros tienen, en ocasiones, para garantizar a las personas propietarias el pago del alquiler. Los requisitos que limitan el número de unidades de convivencia (UC) en una vivienda (como es la limitación temporal de 2 años cuando hay relaciones familiares y menores a cargo) o la cuantía de la RGI que se percibe, que no varía aunque el número de miembros de la UC sea superior a tres, inciden directamente en su situación. La obligación de tener que abandonar la vivienda que se comparte con otros miembros de la familia titulares de prestaciones, para poder continuar siendo, tras el transcurso de dos años, titulares de la RGI, les coloca en una difícil encrucijada, teniendo presente su cultura, costumbres y cosmovisión respecto a la configuración de las familias.

Otras quejas presentadas ante el Ararteko afectan a la **falta de respuesta a las comunicaciones emitidas por Lanbide**. El hecho de que algunas personas gitanas vivan en barrios deteriorados sin que haya seguridad en los buzones ni garantías de intimidad, se ha comprobado que dificulta el cumplimiento de sus obligaciones.

En este sentido, se destaca una queja en la que Lanbide había acordado la suspensión cautelar del derecho a la RGI a una familia con menores a cargo porque se habían devuelto por Correos varias comunicaciones. Finalmente, Lanbide acordó dejar sin efecto la suspensión.

Entre las quejas que recibimos se menciona específicamente **la de la suspensión o extinción de prestaciones por incumplimientos de obligaciones que desconocen tienen que cumplir**. Por ello, anualmente, insistimos en la importancia que tiene, tratándose de este colectivo, el disponer de información adecuada, empática y suficiente que permita conocer el contenido de los requisitos y de las obligaciones que tienen que cumplir tanto los titulares de la RGI como el resto de las personas miembros de la UC. Consideramos que el esfuerzo realizado para mejorar la información y comunicación redundará en una mayor eficacia en la gestión, ayudará a la prevención de incumplimientos involuntarios y contribuirá, además, a su inclusión social.

Seguimos recibiendo quejas que afectan a la **modalidad de la Renta Complementaria de Ingresos de Trabajo**. Esta modalidad permite complementar los ingresos de trabajo con una ayuda para garantizar que la cantidad mensual que la unidad familiar percibe sea digna, y para evitar el efecto desincentivador que a veces puede implicar el trabajo en condiciones precarias. Para ello se excluye del cómputo determinado porcentaje de ingresos procedentes de una actividad laboral por cuenta propia o ajena. Las personas gitanas trabajan en actividades como la venta ambulante y se organizan en cooperativas que presentan ciertas especificidades. Las actividades que llevan a cabo no suelen implicar unos ingresos elevados, por lo que en muchas ocasiones son compatibles con la percepción de la Renta de Garantía de Ingresos en su modalidad Complementaria de Ingresos de Trabajo. La manera en la que se reflejan estos ingresos en documentos contables o respecto a la normativa fiscal es especial. En este sentido, con independencia de que la normativa debe ser la misma, entendemos de interés profundizar en conocer la manera en la que se desarrollan las actividades laborales por parte de las personas gitanas de cara al requerimiento de documentación suficiente y adecuada que permita valorar con certeza si los ingresos que perciben deben ser complementados.

Otras quejas que han afectado a personas gitanas tienen que ver con las **extinciones de la RGI en su modalidad de Renta Complementaria de Ingresos por Trabajo y con denegaciones de solicitudes de prestación formuladas por trabajadores/as autónomos/as** que han experimentado un descenso de sus ingresos, como consecuencia de la crisis económica o por otras razones y deciden cesar en su actividad.

En estos supuestos Lanbide ha resuelto extinguir o denegar la solicitud de prestaciones, con la imposibilidad de solicitarla en el plazo de un año, amparándose en el art. 12.3 del [Decreto 147/2010, de 25 de mayo](#), es decir, baja voluntaria en un empleo, e interpretándolo conforme a los criterios aprobados por este organismo y contenidos en el Documento de criterios de diciembre de 2014. Esta interpretación hacía que en aquellos supuestos en los que se produjese el cese de la actividad porque el beneficio que se genera es ínfimo, se proceda a la extinción o denegación de la RGI, interpretación que esta institución no compartía. Por ello, entendíamos que una interpretación más acorde con la [Ley 18/2008, de 23 de diciembre](#), supondría valorar si efectivamente los ingresos obtenidos resultan suficientes o no para hacer frente a las necesidades básicas del solicitante de prestaciones, más allá de la existencia misma de beneficios superiores a 0 (entre otros, [Informe-diagnóstico del Ararteko](#) sobre la gestión de las prestaciones de RGI y PCV por Lanbide, 2017). A este respecto, se valora de forma positiva que los nuevos criterios de Lanbide, actualizados a mayo de 2017, en materia de RGI han incorporado que, a efectos de la RGI, se considerará que la actividad de un trabajador por cuenta propia está incurso en situación de crisis cuando sus rendimientos netos mensuales (de la última declaración de IRPF o declaración jurada) son inferiores al 75% de la cuantía máxima de RGI correspondiente a una unidad de convivencia unipersonal.

También se mencionan supuestos de extinciones por baja voluntaria en el trabajo al aceptar un trabajo con peores condiciones (como puede ser jornada completa frente a jornada parcial), en los que no se valora que haya habido una causa justificada para la baja, cuando la decisión está orientada a desarrollar un itinerario profesional de mayor y mejor recorrido. La dificultad de acreditar por otros medios la existencia de causa justificada como, por ejemplo, por medio de un informe del orientador u orientadora laboral, hace imposible objetivar la existencia de causa justificada.

1.2. Relaciones vecinales

El Ararteko ha tramitado una queja en la que se denunciaba el rechazo vecinal con relación a la residencia de una familia gitana en situación de exclusión social.

El Ararteko solicitó información al Ayuntamiento sobre las actuaciones que había realizado en materia de convivencia vecinal y su opinión sobre la posibilidad de poner en marcha programas de mediación comunitaria, así como otras actuaciones dirigidas a evitar perjuicios y promover la tolerancia.

En su respuesta, el Ayuntamiento informaba a esta institución de las reuniones que había mantenido a lo largo del año 2016 con diferentes agentes sociales del barrio, con el fin de recoger diferentes sensibilidades, visiones, formas de solución, etc. y de su decisión de acudir al servicio Biltzen, Servicio Vasco de Integración y Convivencia Intercultural. Aunque, según la información de la que dispone esta institución, finalmente, no llevó a cabo ninguna actuación.

El Ararteko, a lo largo del año 2017, ha llevado a cabo numerosas reuniones con diversos agentes sociales y públicos con relación a los problemas que ha suscitado la residencia de esta familia en el municipio. Se ha reunido con agentes sociales y públicos y personal del Ararteko ha podido presenciar las manifestaciones de protesta que se han realizado en el barrio por las actuaciones de esta familia, incluso frente del domicilio de la familia. Ello condujo a esta institución a trasladar al Departamento de Seguridad la reflexión sobre los límites derecho reunión y la posibilidad de modificar la fecha, lugar, duración o itinerario de la reunión o manifestación.

Por otro lado, por parte del Ayuntamiento se convocó a esta institución a una reunión en la que se analizó la situación de convivencia en el barrio y las dificultades que estaba sufriendo la familia ante el rechazo vecinal.

El Ararteko se remitió a las recomendaciones relativas a la importancia del trabajo comunitario, que se recogen en el [Informe extraordinario](#) realizado por el Ararteko relativo a los Servicios Sociales Municipales, en concreto *“Puesta en marcha de programas de desarrollo y mediación comunitaria”* (recomendación nº 8).

Se insistió también en la importancia del desarrollo de programas de mediación comunitaria sobre todo en barrios en los que se ha puesto de manifiesto alguna dificultad de convivencia.

En la resolución el Ararteko, esta institución reconoce el esfuerzo realizado por el Ayuntamiento para dar una respuesta que contemple el temor y la demanda de los vecinos y vecinas y las necesidades sociales de la familia. Especialmente, por parte del Departamento de Políticas Sociales y Salud Pública se ha trabajado de manera ardua para dar una respuesta normalizadora a las necesidades de la familia, a pesar de los numerosos obstáculos que existían y que se han presentado a lo largo de la intervención social.

Además, el Ararteko reitera la preocupación por los sucesos que acaecieron en dicho barrio y llama la atención sobre la importancia del trabajo preventivo en clave comunitaria. Y recuerda que el derecho a elegir libremente la residencia y a circular es un derecho fundamental reconocido en el artículo 19 de la Constitución Española.

De igual modo, se debería reflexionar sobre las consecuencias que en los derechos y en el desarrollo vital de los menores afectados pueden conllevar dichos actos, sobre todo, teniendo en cuenta que se han producido en una sociedad democrática.

En el caso concreto, se trata de una familia en situación de vulnerabilidad social que por sus circunstancias personales y la pertenencia de algunos de sus miembros a una minoría cultural, que ha sido perseguida durante siglos y que sufre discriminación, tiene que ser protegida en atención a los compromisos internacionales asumidos, así como territoriales (Convención Internacional sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación, Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, de 1966, Convenio Marco para la

Protección de las Minorías Nacionales, o bien la estrategia para la incorporación social de la población gitana en España (2012-2020) o la estrategia vasca con el pueblo gitano, entre otros).

El Ararteko insiste en que los cauces legales previstos de participación con la Corporación Local y el trabajo de los Servicios Sociales de intervención y acompañamiento social son las medidas que corresponde desarrollar en un Estado social democrático y de Derecho y termina señalando *“El rechazo que está sufriendo de nuevo esta familia ante la información de que va a residir en otro barrio, en el que ya se han producido actos inaceptables para evitar su presencia, debería conducir a las Administraciones públicas concernidas a prevenir los mecanismos necesarios para garantizar la seguridad personal de las personas y de los bienes, así como a poner en marcha las previsiones legales existentes en materia de participación pública, intervención social, desarrollo y mediación comunitaria”*.

Por todo ello concluye reiterando la necesidad de fortalecer la intervención social y comunitaria en el municipio de Vitoria-Gasteiz, especialmente en determinados barrios, y hace hincapié en la importancia de desarrollar programas de mediación comunitaria. Además, señala la necesidad de reflexionar sobre la conveniencia de utilizar los mecanismos establecidos para mejorar la convivencia desde una perspectiva respetuosa con los derechos de las minorías, tal y como corresponde a una sociedad democrática.

En opinión del Ararteko las medidas anteriores permitirán diluir los temores existentes y consolidar las funciones que corresponden a un Estado social y democrático de Derecho.

2. Contexto normativo y social

En este apartado se hace mención a información pública de interés que afecta a la situación y a los derechos de las personas gitanas y a la lucha contra la discriminación.

En el mes de octubre 2017 se ha presentado el segundo informe anual de la [Red Eraberean](#) impulsada por el Gobierno Vasco, y conformada por el Departamento de Empleo y Políticas Sociales y por diversas organizaciones sociales que ya vienen trabajando de manera significativa en el ámbito de la inmigración, la promoción del pueblo gitano y de los colectivos LGTB. La labor que realizan es la prevención, formación y sensibilización y la atención, asistencia y asesoramiento a las personas que padecen o han padecido situaciones de discriminación, con especial atención a aquéllos casos que conlleven discriminación múltiple, y aquéllos que pudieran resultar estratégicos por la forma en que se produce la discriminación, el número de personas implicadas, y/o la forma y el lugar en que tiene lugar la misma.

Así mismo, la Fundación Secretario Gitano ha hecho público su Informe sobre [discriminación y comunidad gitana, 2017](#). La asociación recopila 202 casos de discriminación que afectaron a 334 personas. El 15% de las situaciones tienen

que ver con el acceso a bienes y servicios, el 33% se dan en medios de comunicación e internet y el 21% están relacionados con el empleo.

Igualmente, en septiembre de 2017, los grupos políticos del Congreso de los y las Diputadas, por unanimidad, han aprobado incluir la **historia del pueblo gitano en los currículos escolares**. También el Parlamento Navarro ha instado al Gobierno foral que la incluya siguiendo la iniciativa de la Comunidad de Castilla y León, que como se señalaba en el informe del año 2016, ha sido pionera en la incorporación de la historia y la cultura gitana en el currículum educativo

Debemos destacar también la **proposición de ley** presentada en el Parlamento español con relación a la necesidad de una ley integral de igualdad de trato y no discriminación en la que se fijen medidas preventivas de sensibilización social, de discriminación positiva o de asistencia a las víctimas, así como un régimen de infracciones y sanciones

Por su parte, el Departamento de Salud del Gobierno Vasco ha puesto en marcha una línea específica de su programa Paziente Bizia-Paciente Activo, dirigida a mejorar la salud de la comunidad gitana en Euskadi. Este programa se enmarca en Osasun Eskola-Escuela de Salud de Osakidetza. La razón de ser de esta línea diferenciada del programa es avanzar en el objetivo de reducir las desigualdades sociales, que también existen en el ámbito de la salud dado que la esperanza de vida de las personas gitanas se sitúa por debajo de los 60 años.

En el año 2017 se han presentado al Gobierno vasco los resultados específicos del País Vasco del [Estudio-Mapa sobre Vivienda y Población Gitana 2015](#), realizado por la Fundación Secretariado Gitano.

El Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco ha presentado este año al Consejo para la Promoción Integral y Participación Social del Pueblo Gitano en el País Vasco los tres grandes ejes sobre los que se está elaborando la Estrategia Vasca con el Pueblo Gitano (2017-2020), con los siguientes objetivos: la mejora de la calidad de vida de las personas gitanas, la participación social de las personas gitanas, y la mejora de la convivencia y conocimiento de la cultura gitana. Destaca en dicha estrategia, en su punto 11 la Contribución a la visibilización y reconocimiento de las mujeres gitanas y su contribución como motor de cambio propio y al desarrollo de su comunidad.

A nivel europeo, queremos destacar la importancia del [Programa Multianual europeo](#) del Pueblo Gitano 2012-2020, promovido por la Agencia Europea de Derechos Fundamentales (2012-2010), así como el [Informe de revisión](#) que se ha hecho por parte de la Comisión de la Unión Europea, publicado en agosto de 2017 para valorar cómo los Estados Miembros están implementando sus estrategias estatales de integración del pueblo gitano. En el mismo se destaca la importancia de reforzar los esfuerzos en materia de escolarización y desempleo. La revisión confirma el valor añadido del Marco europeo de estrategias nacionales, la pertinencia de los objetivos de la UE en materia de integración de los gitanos y la necesidad de seguir

combinando planteamientos específicos y generales. En el análisis del Ejecutivo comunitario se llama la atención respecto a que la situación ha mejorado “levemente” desde 2011 en materia de educación (entre otros Estados, en España), pero todavía el 80% de las personas de etnia gitana se encuentra en situación de riesgo de pobreza. Por otra parte, con relación a la vivienda, enfatiza que la población gitana en España, Portugal y República Checa “sufre una discriminación cada vez mayor” en relación al acceso a la vivienda, incluida la vivienda social.

En octubre de 2017, el Parlamento Europeo, en su Comité de Libertades civiles, Justicia e Interior aprobó una [moción](#) para luchar contra el anti-gitanismo, para mejorar la integración del pueblo gitano en la UE.

Para terminar se menciona por su interés una sentencia del Tribunal Europeo de Derechos Humanos [case of Alković v. Montenegro](#) que analiza la violencia hacia una familia por razón de la intersección entre su etnia gitana y su religión musulmana y la ausencia de protección por parte de la policía.

3. Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

3.1. Seguimiento de recomendaciones generales

En el año 2017 ha finalizado el proyecto interinstitucional de integración social que se ha llevado a cabo en el asentamiento del Urumea. Se ha completado el proceso de inserción social, iniciado en 2012, que ha permitido el realojo paulatino de las familias y el derribo de sus chabolas que afectaban a alrededor de 91 familias que inicialmente se instalaron en Astigarraga y Hernani.

En opinión del Ararteko la intervención realizada ha permitido a las familias afectadas poder tener una oportunidad de integración social y laboral y favorecer la inclusión social de sus hijos e hijas. Ello ha sido posible por la voluntad y coordinación de las diferentes administraciones públicas concernidas.

3.2. Actuaciones de oficio

En el año 2017 se ha finalizado la intervención realizada con relación al asentamiento de personas de origen rumano del barrio de Aramotz de Durango. La información que se disponía marcaba que en dicho barrio había un asentamiento en el que estaban viviendo una veintena de personas de etnia gitana, que estaba provocando malestar entre los vecinos/as, dado que vivían en condiciones de insalubridad, sin agua corriente, calefacción o recursos sanitarios.

En opinión de esta institución, las administraciones públicas deben intervenir en estos asentamientos teniendo en cuenta

las necesidades de las personas, dado que no se trata únicamente de un problema de uso de espacio público o de desalojo por la ocupación de un bien inmueble de propiedad privada, sino de la vida de personas que son titulares de derechos y obligaciones y se encuentran en situación de vulnerabilidad.

Del análisis de las respuestas recibidas se infirió la preocupación de las Administraciones afectadas en atender las necesidades de las personas como titulares de derechos y obligaciones.

En las actuaciones realizadas y las garantías mantenidas se ha primado la intervención social desde el Sistema de Servicios Sociales vasco y su atención como titulares de derechos y deberes, así como el respeto a las garantías básicas, que caracterizan a una sociedad democrática respetuosa del Estado de Derecho.

A pesar de ello, no ha sido posible que se inicien procesos de inclusión social, lo que lleva a plantear la necesidad de hacer una evaluación de las actuaciones realizadas para detectar ámbitos de mejora.

Se ha iniciado una actuación de oficio con relación **a la gestión de las becas y otras ayudas al estudio** y al modo de determinar la renta de las familias solicitantes de estas ayudas cuando éstas (las familias), además de no haber presentado la declaración del impuesto sobre la renta de las personas físicas (IRPF), tampoco son perceptoras de ninguna prestación o ayuda social (RGI...), así como por la exigencia del abono de cuotas previas por la utilización del servicio de comedor en el caso del alumnado que previsiblemente vaya a ser beneficiario de becas.

El Ararteko ha remitido a la Oficina del Defensor del Pueblo un escrito de queja, promovido por el Consejo para la promoción integral y participación social del Pueblo Gitano en el País Vasco, con relación **al tratamiento informativo en un reportaje** ofrecido en el programa Teleobjetivo que emite la Radio Televisión Española. Se señalaba que en el mismo se ofrece una imagen distorsionada de la comunidad gitana, en especial del País Vasco, a través de una sobrerrepresentación de personas y familias vinculadas a situaciones conflictivas, violentas, incívicas y delincuenciales. En particular, se denunciaba el uso recurrente de un lenguaje cargado de imágenes estereotipadas y connotaciones peyorativas (guerra, clanes, familias conflictivas...) que alimenta el enfrentamiento vecinal y lo convierte en espectáculo. Por último señalan que la imagen ofrecida en el reportaje no se ajusta a la realidad de la mayoría de las familias gitanas que viven y conviven con normalidad en el País Vasco. En dicha queja se señalaba que el tratamiento realizado ignora el **Código deontológico** de la Federación de Periodistas y el Manual de Estilo de la RTVE, que establece en el apartado 5: Cuestiones Sensibles *“de modo que resulte conciliable el derecho a la información de los ciudadanos con el respeto a las distintas sensibilidades propiciadas por determinados hechos noticiosos y a los colectivos implicados o afectados, directa o indirectamente, en dichos hechos”*.

El Ararteko trasladó al Defensor del Pueblo su preocupación por el tratamiento informativo que se da a la población gitana y las consecuencias que tiene a la luz de la **Recomendación número 97** del Comité de Ministros del Consejo de Europa sobre los medios de comunicación y la promoción de una cultura de tolerancia, o la **Recomendación General nº 15 del Consejo de Europa** relativa a la lucha contra el discurso de odio y Memorándum explicativo adoptada el 8 de diciembre de 2015 en Estrasburgo. Y transmitió su voluntad de colaborar para reflexionar y participar en las actuaciones necesarias que tengan por objeto promover el cumplimiento de las mencionadas recomendaciones y evitar la creación y difusión de prejuicios negativos y estereotipos que dificultan la promoción de la igualdad de los colectivos más desfavorecidos y las políticas de inclusión social.

El Defensor del Pueblo ha informado de que es conocedor de las quejas referidas a los contenidos emitidos por los servicios de comunicación audiovisual y ha reclamado la creación de una autoridad audiovisual independiente del ejecutivo, a la que, entre otras funciones, se le encomendará esta tarea que permitirá prevenir y eliminar las discriminaciones. Actualmente, la Comisión Nacional de los Mercados es la que ostenta una función similar, según se prevé en la Ley 3/2013, de 4 de junio, a la que entre otras funciones, le corresponde supervisar y controlar el correcto funcionamiento del mercado de comunicación audiovisual disponiendo de potestad sancionadora para ello. Por último, la oficina del Defensor del Pueblo informa de que se han iniciado actuaciones ante el Consejo para la Eliminación de la Discriminación Racial Étnica, sin que a la fecha del cierre de este informe se haya recibido respuesta.

Según la información recibida por parte de los promotores de la queja, desde RTVE País Vasco se respondió a la comunicación enviada, así como por parte del Defensor del espectador de RTVE. Esta última pedía disculpas si se deducía del reportaje que todas las personas gitanas del País Vasco son conflictivas.

3.3. Reuniones

Se ha mantenido una **reunión con las organizaciones sociales** que trabajan en la defensa de los derechos de las personas gitanas con el objeto de compartir las preocupaciones, con relación a su situación y sus dificultades para la participación social, cultural y económica.

Otro año más la gestión de Lanbide fue cuestionada por las entidades sociales porque se valoraba el riesgo de que se iniciaran procesos de exclusión graves. En su opinión, en algunas ocasiones en las que las familias se encuentran en situación de pobreza y marginación se estaba denegando la prestación de RGI por no poder presentar determinada documentación, lo que provocaba que quedaran fuera del sistema. Respecto a la activación laboral, hacen referencia a la necesidad de mejorar la colaboración entre Lanbide y las asociaciones gitanas, que gestionan programas de inserción laboral y formativos, para lograr mayor eficacia.

En la reunión se debatió sobre la importancia del conocimiento de la cultura gitana en la atención que se ha de prestar a la población gitana en los diferentes servicios, activación laboral, menores en situación de riesgo y desprotección, servicios sociales, así como la trascendencia de la participación de las entidades sociales gitanas.

Se trasladó, así mismo, la reflexión de que algunos adolescentes gitanos están abandonando los referentes culturales gitanos y sustituyéndolos por otros, en unos casos más relacionados con la exclusión social y, en otros, con la modernidad, esto es con subculturas marginales y modernas. Crean que la solución está en retomar referentes culturales del pueblo gitano.

En materia de Educación se hace una reflexión sobre la falta de aplicación del modelo inclusivo y del Plan del alumnado gitano. Como elemento arguyen que el problema es que es voluntario por lo que depende de la voluntad del Claustro, cuando, en su opinión, la autonomía de los centros tiene límites. También se debatió sobre las consecuencias de la adaptación curricular cuando sea obligatoria la realización de un examen al finalizar la ESO.

Respecto al órgano de participación, se demanda que el Consejo del Pueblo Gitano debería ser un órgano de debate, reflexión y de propuestas de actuación compartidas entre las asociaciones y las distintas administraciones públicas que lo integran. No obstante, no está cumpliendo dicha función plenamente por la escasez de convocatorias y reuniones, y por la falta de desarrollo de las medidas aprobadas. Se reconoce la dificultad que implica el hecho de que se trate de un plan transversal, por lo que valoran que la implicación de los diferentes departamentos es fundamental.

Por último, se informa de que se ha mantenido varias reuniones con el **Departamento de Empleo y Políticas Sociales y con la Dirección de Política Familiar y Diversidad**. En esta última se ha informado del trabajo de la red Era Berean, y del servicio Biltzen, Servicio vasco de integración y convivencia intercultural. Entre las preocupaciones que se trasladan por parte de la institución del Ararteko está la necesidad de que hubiera un manual de buenas prácticas en la Administración para responder a las denuncias relativas a cualquier discriminación en el desarrollo de un servicio público por motivo de origen étnico, o bien la posibilidad de que hubiera un protocolo de actuación que estableciera la manera de actuar en estos casos. Se comparte que la denuncia formulada por la persona afectada concluye habitualmente con una reunión con la persona responsable del servicio, pero no queda constancia de su contenido, ni la persona que señala haber sido agraviada se siente “resarcida”.

Por su parte, recuerdan que las funciones del servicio Biltzen en ningún caso sustituyen a los servicios en su intervención directa, sino que les acompañan a través del asesoramiento y la orientación en la intervención directa con las familias. La finalidad es trabajar en un equipo coordinado en equipos emergentes. Para ello es necesaria una encomienda previa de una administración.

En la reunión también se debatió sobre “la construcción de la opinión pública” por parte de los medios de comunicación y la posibilidad de denuncias por parte de usuarios y organizaciones sociales a los organismos existentes, Asociación de periodistas, Comisión Nacional de Valores... y “otras maneras más pedagógicas”: encuentros, reuniones, formación... Se comparte la importancia de ahondar en buenas prácticas y en la necesaria consideración a la diversidad de fuentes de información a las que se acude, según tramos de edad, etc.

3.4. Otras actuaciones

Entre las jornadas en las que se ha participado se destaca las relativas al [simposio internacional](#) sobre delitos de odio. Cátedra de Derechos Humanos y Poderes Públicos.

4. Valoración del estado de los derechos ciudadanos

4.1. Las **relaciones vecinales** tienen un efecto muy importante en la convivencia y en la lucha contra la discriminación. La prevención y la actuación ágil con suficiente antelación por parte de las corporaciones locales son factores determinantes para evitar un agravamiento de los problemas de convivencia. La coordinación y la colaboración inter e intra administrativa es clave en la búsqueda de respuestas compartidas que hagan frente a cualquier rechazo social.

4.2. La **lucha contra la discriminación** es fundamental en la promoción del pueblo gitano y para evitar que se amplíe la brecha de la desigualdad. La aprobación de una la Ley Integral para la Igualdad de Trato y no Discriminación, aplicable a todos los ámbitos, permitiría disponer de normativa administrativa clarificadora con relación a las competencias, funciones y procedimientos sancionadores en el ámbito administrativo, dadas las limitaciones que tiene el ámbito penal derivadas de su condición de “ultima ratio”.

En la lucha contra la discriminación la posición firme por parte de los responsables públicos es un imperativo para evitar actuaciones racistas, así como el conocimiento y difusión sobre los límites y consecuencias del ejercicio de la libertad de expresión. La puesta en marcha de campañas específicas de sensibilización apoyadas por las administraciones públicas tiene una incidencia clara en la sensibilización social.

4.3. La **ausencia de finalidad informativa** en algunas informaciones provoca rechazo social hacia la población gitana y no favorece conductas y actuaciones respetuosas con los valores de nuestro ordenamiento jurídico, ni con la promoción de las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas o bien que favorezcan la remoción de los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y faciliten

la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social. El derecho a la información está íntimamente vinculado **a la veracidad y debe tomar en consideración el interés general**. De tal manera que determinadas informaciones perjudican notablemente los avances observados en materia de convivencia, lucha contra la discriminación e inclusión social, y hace inoperantes determinadas políticas públicas de interés general, a pesar del trabajo y el presupuesto invertido. **El Ararteko, por ello, hace hincapié en el peso que tiene cada agente social y público en la consecución de una sociedad justa y cohesionada que respeta los derechos de las minorías y favorece la progresión social de los grupos más desfavorecidos.**

4.4. La **opinión de las personas gitanas** debería tomarse en consideración en el diseño de las medidas y políticas de inclusión social que afectan a las personas gitanas. Así mismo, es necesario un conocimiento específico sobre el pueblo gitano en la ejecución de las mismas para garantizar la eficacia de la intervención social. La formación cualificada de los agentes que intervienen y la incorporación de personas gitanas en los programas de inclusión social y laboral son indispensables. La inversión en formación, la mejora de la interlocución con las asociaciones gitanas, la colaboración en el diseño e implementación de agentes gitanos así como la mejora de la información y comunicación con las personas usuarias son elementos claves que redundarán en una mejora en la eficacia de las acciones y actuaciones a desarrollar.

4.5. La **inclusión laboral** de la población gitana debe ser un objetivo prioritario. Para ello se requiere un compromiso de acciones adaptadas al itinerario personal en los convenios de inclusión activa. Así mismo, se necesita impulsar programas de inserción laboral tanto generales como específicos dirigidos al colectivo que tenga en cuenta su singularidad. La participación en los programas generales por parte de las personas gitanas puede requerir de acompañamientos ajustados a sus necesidades.

4.6. Este año se vuelve a insistir en la importancia de apoyar a las organizaciones que trabajan en la defensa de los derechos de las personas gitanas, en la lucha contra la discriminación y en el reconocimiento a su cultura. Estas organizaciones sociales permiten la participación social y política de las personas gitanas.

La constitución del **Consejo para la promoción integral y participación social del pueblo gitano en el País Vasco** formado por representantes de la administración y asociaciones fue un avance de enorme valor como espacio de interlocución y propositivo. A pesar de que no se han cumplido las expectativas con las que surgió, el Ararteko insiste en la oportunidad, funcionalidad y adecuación de dicho Órgano para el diseño y la ejecución de medidas eficaces en la promoción del pueblo gitano.

4.7. La realidad de que a pesar de la **situación de vulnerabilidad** haya familias gitanas que no pueden acceder a

la RGI o mantener su derecho a la prestación es objeto de preocupación por parte del Ararteko porque afecta a familias con dificultad social y con menores a cargo. Los problemas que tienen las personas gitanas para acceder y mantener su derecho a la RGI y a la PCV deberían ser objeto de análisis específico para facilitar la comprensión y la comunicación entre Lanbide y las familias gitanas. Por ello, sería conveniente que se analizaran dichas dificultades y que se propongan medidas para mejorar la comunicación e información sobre los requisitos y obligaciones que se deben cumplir y para su acompañamiento en el proceso de inclusión social.

4.8. Entre los problemas detectados sigue persistiendo **la dificultad de acceso a una vivienda adecuada y segura**, entre otros motivos, por las reticencias a alquilar viviendas por parte de las personas titulares de viviendas o por los prejuicios que traslada la Comunidad de Propietarios al dueño de la vivienda que ha decidido alquilarla a personas gitanas. A ello se añade que el precio del alquiler de una vivienda en el mercado libre es elevado, lo que dificulta el acceso a un derecho esencial como es la vivienda. El desarrollo de la **Ley 3/2015, de 18 de junio**, de Vivienda es fundamental para garantizar este Derecho.

4.9. La **promoción social de las personas gitanas** sigue siendo una prioridad para la Comisión de la Unión Europea y las medidas de inclusión social y laboral tienen un peso específico **en los fondos de la UE**. La participación en estos programas exige implicación institucional para poderse ejecutar, lo que debería valorarse para llevar a cabo determinadas actuaciones vinculadas a la educación, inclusión social y laboral o vivienda. El reconocimiento de la igualdad formal en el acceso a las prestaciones y servicios no es suficiente, en general, para garantizar la inclusión social de las personas gitanas.

4.10. Las administraciones públicas vascas deberían continuar desarrollando medidas específicas destinadas a la inclusión social, laboral y a la igualdad de oportunidades de las personas gitanas en cumplimiento de Estrategia Nacional para la Inclusión Social de la Población Gitana. La **futura estrategia en el País Vasco** debería disponer de los compromisos necesarios y el presupuesto adecuado para cumplir los objetivos propuestos.

4.11. La **lucha contra el fracaso y abandono escolar y la mejora en la formación académica y laboral de las personas gitanas son claves para su futuro**. A pesar de los esfuerzos realizados los resultados siguen siendo insuficientes, lo que exige detectar ámbitos de mejora que permitan poner en marcha las medidas adecuadas. La influencia del espacio socioeducativo es manifiesta, así como la necesaria reflexión sobre la segregación escolar.

4.12. El hecho de que la esperanza de vida de las personas gitanas se sitúe por debajo de los 60 años ha sido tomado en consideración por el Departamento de Salud del Gobierno vasco que ha puesto en marcha acciones específicas que se valoran por esta institución muy necesarias.

Personas inmigrantes y diversidad cultural

7

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 novedades más significativas que afectan a la acogida e integración de las personas inmigrantes y refugiadas, así como a sus derechos.

El número de personas extranjeras inscritas en el padrón en la CAPV es de 195.969 personas, 93.433 hombres (47,7%) y 102.536 mujeres (52,3%) –fuente: [Ikuspegi](#)– que se reparten entre más de 117 orígenes nacionales. La población ha aumentado respecto al año 2016 (188.213).

Este año se ha producido un aumento de las personas afiliadas a la Seguridad Social en España, 126.043 nuevas personas cotizantes extranjeras en 2017, un 7,3% más con relación a 2016, hasta alcanzar el número de personas inmigrantes en situación de alta en 1.837.901, su nivel anual más alto desde 2009 (fuente: [Ministerio de Empleo y Seguridad Social](#)). En total en el País Vasco hay 57.481 personas extranjeras afiliadas a la Seguridad Social.

El Barómetro 2017 sobre percepciones y actitudes hacia la población de origen extranjero, que elabora [Ikuspegi](#), ha concluido con unos datos de aceptación ciudadana de las personas inmigrantes muy similares a los del año 2016 y se mantiene la distancia respecto a las opiniones expresadas

durante el periodo de recesión económica. Se destaca en esta edición la opinión hacia las personas refugiadas, que se considera abierta; cierto aumento de posiciones asimilacionistas y la existencia de estereotipos en torno a las prestaciones sociales.

En el año 2017 ha disminuido el número de personas que han llegado a Europa (fuente: [Organización Internacional para las Migraciones](#)). El año terminó con un total de 181.543 llegadas nuevas a Europa y más de 15.000 personas que han arribado a las costas españolas. Como dato de enorme gravedad, es ineludible recordar que al menos 3.116 personas murieron en el Mediterráneo en su intento de llegar a las costas europeas. La atención a las personas refugiadas y migrantes en Europa sigue siendo un factor crítico y de preocupación desde la perspectiva del derecho humanitario internacional.

Según datos de ACNUR, el número de personas desplazadas aumenta cada año, las personas demandantes de protección se hacinan en los campos de Grecia, Italia, Turquía, Líbano, Libia..., las rutas de la huida se hacen cada día más peligrosas, se coloca a menores y a mujeres en situación de riesgo, escasean los recursos para su supervivencia y ni siquiera se cumplen los objetivos de reubicación y reasentamiento promovidos por la Unión Europea, con los límites que tiene, además, el programa de reubicación por afectar únicamente a nacionales de Burundi, Eritrea, Maldivas, Omán, Qatar, Siria y Yemen y en algunos casos a Irak).

1. El área en cifras

Las personas inmigrantes al igual que el resto de la ciudadanía presentan quejas sobre las actuaciones de las administraciones públicas que afectan a todas las áreas de la institución. Se puede destacar que muchas de las quejas incumben a derechos sociales, por lo que las áreas del Ararteko que concentran más peticiones de estos colectivos son las de Inclusión Social, Educación, Vivienda, y Sanidad. Otra área afectada es la de Seguridad.

Las quejas que atañen a menores extranjeros se analizan en el informe de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia, al que nos remitimos. Por su parte, las quejas que implican a la Administración General del Estado se remiten a la Oficina del Defensor del Pueblo.

Por todo ello, es difícil concretar el número de quejas que conciernen al colectivo cuyas actuaciones del Ararteko se analizan en esta área.

2. Quejas destacadas

En este apartado nos referiremos, exclusivamente, a las quejas más destacadas que afectan a las personas extranjeras que, teniendo por motivo algún elemento específico derivado de su condición de extranjería, se tramitan en las distintas áreas.

2.1. Quejas tramitadas en el área de Inclusión Social: Denegación, suspensión y extinción de prestaciones de Renta de Garantía de Ingresos (RGI) y Prestación Complementaria de Vivienda (PCV)

2.1.1. Archivo de la solicitud o denegación de la prestación de RGI/PCV por no presentar la documentación necesaria –para el reconocimiento de las prestaciones– relativa a la justificación de la tenencia de medios económicos

Las personas de otros orígenes nacionales, solicitante de RGI/PCV deben presentar un **certificado que acredita la ausencia de recursos económicos en el país de origen**. Lanbide considera que únicamente si se presenta dicho certificado se cumple la previsión establecida en el art. 9.3 del [Decreto 147/2010, de 25 de mayo](#):

“No disponer de recursos suficientes, considerándose que no se dispone de tales recursos cuando se cumplan todas las condiciones siguientes:

(...)

b) No disponer de ningún bien inmueble...”.

Para que se dé por válido este documento, Lanbide requiere el cumplimiento de las previsiones establecidas en el art. 323.2 de la [Ley 1/2000, de 7 de enero](#), de Enjuiciamiento Civil. Ello implica que previamente debe estar legalizado por la Oficina Consular de España con jurisdicción en el país en el que se ha expedido dicho documento y por el Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, salvo en el caso en que dicho documento haya sido apostillado por la Autoridad competente del país emisor, caso de que sea firmante del Convenio de La Haya de 5 de octubre de 1961, o que dicho documento esté exento de legalización en virtud de Convenio Internacional.

En algunos casos, como el de las personas procedentes de Nigeria, el Consulado español en este país africano no

está facilitando la legalización del documento a todas las personas que lo solicitan, por lo que a pesar de intentar cumplir con dicha exigencia no pueden presentar el documento exigido y se les están denegando o extinguiendo su derecho a las prestaciones de RGI/PCV.

La obtención de este documento con las exigencias que establece la LEC tiene un coste elevado y es muy dificultoso para aquellas personas que no mantienen vínculos con su país de origen. El Ararteko ha trasladado la reflexión de que **la normativa no establece la manera de acreditar dicho requisito** y que cabe modular esta potestad teniendo en cuenta el principio de proporcionalidad, y valorar la prueba en su conjunto para estimar la existencia de bienes inmuebles y recursos económicos suficientes. La imposibilidad, debidamente justificada, de aportar un documento concreto, cuando cabe la presentación de otros documentos que acrediten el requisito en cuestión, no debería condicionar la concesión de un derecho. En definitiva, Lanbide debe controlar el cumplimiento de los requisitos, función necesaria para una gestión adecuada de la prestación pero, en ocasiones, la exigencia de un determinado documento, sin tener en cuenta el resto de los aportados, de los que se puede deducir que la persona cumple los requisitos para ser titular de la prestación, da lugar a la denegación de prestaciones a personas integradas en unidades de convivencia que no disponen de ingresos suficientes para la cobertura de los gastos asociados a las necesidades básicas y a los gastos derivados de un proceso de inclusión social.

2.1.2. Archivo de la solicitud o denegación de la prestación de RGI/PCV por no presentar la documentación necesaria para el reconocimiento de las prestaciones relativa al pasaporte en vigor

Otras quejas han afectado a **personas extranjeras cuyas embajadas no expiden el pasaporte**, como es el supuesto de las personas originarias de Guinea Ecuatorial, a quienes la autoridad nacional correspondiente de este país africano expide el pasaporte solamente si se acude al país de origen. Lanbide no acepta, en estos casos, la certificación explicativa y justificativa de la ausencia de pasaporte físico. La necesidad de desplazarse es un obstáculo importante por el coste y por las dificultades que tiene la entrada en España en los casos en los que no se dispone de una autorización administrativa de residencia. El Ararteko ha trasladado la anterior problemática a la Oficina del Defensor del Pueblo por ser la institución competente en las relaciones con el Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación, sin que se haya recibido hasta el momento respuesta alguna.

En otros supuestos hay una demora **en la renovación del pasaporte**, como ocurre con la Embajada de Argelia, que ha modificado los requisitos para la obtención del nuevo pasaporte biométrico, de manera que, además del retraso que mantiene, está solicitando requisitos adicionales,

como es el cumplimiento de las exigencias derivadas de la legislación que rige la entrada y residencia en España de las personas extranjeras, para poder solicitar al Ministerio del Interior, Administración General del Estado, la autorización de residencia por arraigo. Entre las personas a las que está afectando el retraso de la Embajada de Argelia están las personas saharauis, a quienes este país expide un pasaporte para facilitarles viajar mientras se resuelve el conflicto que hace que las personas saharauis desplazadas vivan en campamentos de personas refugiadas desde que se estableció el alto al fuego, tras el despliegue de la Misión de las Naciones Unidas para el Referéndum del Sáhara Occidental (MINURSO).

Se trata de obstáculos ajenos a la voluntad y a la conducta desplegada por la persona para poder disponer de un pasaporte en vigor que, en última instancia, están impidiendo el acceso a la prestación que pueda cubrir sus necesidades básicas.

2.1.3. Extinción de prestaciones por no cumplir el requisito de constituir una unidad de convivencia, artículo 9.1 Decreto 147/2010, de 25 de mayo de la Renta de Garantía de Ingresos

La normativa establece que **las personas unidas a otras por matrimonio u otra forma de relación permanente análoga a la conyugal deben vivir juntas para acreditar el requisito de constituir una unidad de convivencia**. En el caso de las personas inmigrantes, el artículo 5.1 a) de la mencionada normativa establece que cumplen el requisito de constituir una unidad de convivencia durante dos años como máximo, aunque su cónyuge o persona con la que mantenga una forma de relación permanente análoga a la conyugal no resida en territorio español. Pasado este plazo de dos años, si su cónyuge o pareja no vive en el mismo domicilio no pueden renovar el derecho a la prestación de RGI. Esta última previsión solamente afecta a las personas inmigrantes, ya que en el caso de las personas nacionales (aunque hayan adquirido recientemente la nacionalidad), si no viven con su cónyuge, no tienen derecho a la prestación de RGI desde el inicio.

La cuestión es que el hecho de que no conviva con el cónyuge o persona con la que mantenga una forma de relación permanente análoga a la conyugal no depende, en muchas ocasiones, de la voluntad de la pareja, sino de las dificultades que tienen en estos momentos las personas con determinados orígenes nacionales para circular entre los Estados, pasar fronteras o establecerse en otro país diferente al de origen.

El Ararteko ha trasladado a Lanbide, en las distintas intervenciones que ha realizado, su opinión relativa a que se deberían tomar en consideración las dificultades que mantienen los cónyuges extranjeros para la reagrupación familiar.

En opinión del Ararteko, la exigencia de acreditar la convivencia, en el caso de unidades de convivencia constituidas por personas que mantienen una relación conyugal o una relación análoga a la conyugal con una persona extranjera a la que ha sido denegada la solicitud de reagrupación familiar, implica exigir un requisito que no pueden cumplir, a pesar de la voluntad e interés existente y que, además, es ajeno a su situación de vulnerabilidad. Precisamente, la denegación de la solicitud de reagrupación familiar se suele producir por no acreditar medios económicos suficientes, por lo que dicha decisión debería entenderse como un medio de prueba que acredita la ausencia de recursos económicos suficientes.

Esta previsión normativa afecta más gravemente a los casos en los que uno de los cónyuges tiene nacionalidad española y no puede reagrupar a su cónyuge por no cumplir los requisitos, pues en estos casos no se tiene derecho a la prestación desde el inicio.

El Ararteko ha propuesto una reflexión en el [Informe-Diagnóstico](#) con propuestas de mejora sobre la gestión de las prestaciones de RGI/PCV por Lanbide, 2017, sobre los efectos que está teniendo esta previsión legal y su interpretación en la situación de las parejas, cuando uno de sus miembros no tiene la nacionalidad de un Estado Miembro de la Unión Europea o de un país que forma parte del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo.

A juicio de esta institución, **cabría una interpretación más garantista del requisito**, de tal manera que en los casos en los que se deniegue la reagrupación familiar se pueda ser titular de la RGI, al ser esta una prestación destinada a hacer frente a las necesidades más básicas. En todo caso, el Gobierno Vasco puede definir nuevos supuestos de UC, art. 5.4 del Decreto 147/2010, de 25 de mayo, posibilidad que sería de interés valorar en cumplimiento del principio de igualdad y por ser una cuestión de justicia material.

2.1.4. Ausencia de cobertura normativa adecuada

Por último, se menciona una queja que tiene por objeto la decisión de Lanbide de acordar la suspensión del derecho a la prestación debido al ingreso en el Centro de Internamiento de Extranjeros de Madrid por un periodo superior a un mes. El Juzgado alzó la medida cautelar de internamiento adoptada, con anterioridad a que se resolviera mantener la suspensión del derecho a la prestación por Lanbide, por lo que, en opinión del Ararteko, había decaído la causa de suspensión. En el análisis de la queja planteada se trasladaba a Lanbide la consideración de que la normativa no prevé la suspensión del derecho a las prestaciones de RGI/PCV por la existencia de una resolución por la que se acuerda la sanción de expulsión del territorio, ni aclara los efectos en la situación de las personas que han sido objeto de una sanción de expulsión en el caso de que no se haya podido hacer efectiva. El Ararteko recomendó la revisión de la resolución, [Resolución del Ararteko de 12 de abril de 2017](#), recomendación que no se ha aceptado.

2.2. Quejas tramitadas en la Oficina de Infancia y Adolescencia

Las quejas que afectan a menores extranjeros no acompañados se analizan en el informe de la Oficina de Infancia y Adolescencia.

Se destaca una queja que tiene por motivo la declaración de desamparo de una niña cuya madre era marroquí en la que se puso la atención en la cuestión de la garantía de accesibilidad idiomática en los servicios sociales forales, cuestión que fue analizada en la recomendación de carácter general del Ararteko *“La responsabilidad de la administración en la garantía de la accesibilidad idiomática de los servicios públicos, como forma de facilitar a la población inmigrante el pleno ejercicio de sus derechos”*, 2009. Se valora que debería ser considerada la capacidad de interpretación idiomática en los servicios sociales conjuntamente con los criterios de la interpretación social en los términos en los que se analizaba en la anterior recomendación general.

2.3. Quejas que se remiten a la oficina del Defensor del Pueblo por ser la institución competente para su estudio: denegación de la autorización de trabajo y residencia, del visado de turismo o de nacionalidad

Entre ellas, se mencionan las relativas al **procedimiento para la obtención de la nacionalidad española**, regulado en el Real Decreto 1004/2015, de 6 de noviembre. En esta norma se establecen como requisitos previos e indispensables para valorar la integración en la sociedad y la adaptación del solicitante a la cultura y costumbres españolas, la superación de unos exámenes: uno de conocimientos sobre la constitución y cuestiones socioculturales de España, y otro de idioma español para los extranjeros en cuyo país de origen el castellano no sea lengua oficial, así como el pago de tasas por la realización de los exámenes y por iniciarse el expediente.

Este año queremos destacar que desde la oficina del Defensor del Pueblo se nos ha informado que se encuentra en proceso de firma un convenio específico entre el Instituto Cervantes y el Centro de Personas Adultas (CEPA) Paulo Freire de Vitoria-Gasteiz para que se adhiera a la red de centros de examen para la prueba de conocimientos constitucionales y socioculturales de España. Ello permitirá que las personas residentes en Vitoria no tengan que desplazarse a otras ciudades próximas para presentarse a las pruebas para la obtención de la nacionalidad española

Se ha tramitado otra queja con relación a la **exigencia de diligenciar una carta de invitación para que pudiera visitar un familiar a un ciudadano español**. La Oficina del Defensor del Pueblo informa de que tras numerosas actuaciones motivadas en diversos problemas se dictó

una instrucción por la Comisaría General de Extranjería y Fronteras dirigida a todas las plantillas policiales en la que se impartían determinados criterios relativos a que no se puede exigir la presentación de documentos que acrediten la relación o vínculo entre la persona que invita y la persona extranjera o bien que la disponibilidad de vivienda se puede acreditar por escritura pública, contrato de arrendamiento o documento análogo, así como que no es exigible acreditar la identidad de la persona invitada al comprobarse la misma en el puesto fronterizo.

Por último, se ha remitido una queja a la oficina del Defensor del Pueblo formulada por un colectivo de personas de origen nigeriano en la que refieren las dificultades para acceder al derecho a la RGI por parte de las personas de esta nacionalidad al exigir Lanbide **la legalización del certificado de bienes expedido en su país de origen** y no facilitar su legalización el consulado español en el país de origen, principalmente si su lugar de residencia no es en Lagos, por lo que según la información con la que cuenta esta institución, dicho Consulado no puede verificar la ausencia de bienes.

2.4. Quejas en materia de Refugio

Se ha recibido una **solicitud de ayuda por parte de una familia vasca respecto a un joven nacional de Guinea Conakry que no cumple las condiciones establecidas en el programa europeo de reubicación**. La queja ponía de manifiesto el dilema de una familia que, por solidaridad, quería ayudar a un joven que se encuentra en los campamentos griegos, sin que exista ningún cauce en el marco legal actual.

También se menciona una queja en la que se traslada la preocupación relativa al **aumento de personas que quieren embarcar como polizones en el ferry con destino a Gran Bretaña**, así como, desde otra vertiente, por la situación y derechos de estas personas en la que se hace referencia a cuestiones relativas a los conflictos políticos y sociales de los países de origen y al deseo, en su opinión legítimo, de reagruparse con su familia. En la misma se traslada la preocupación sobre la falta de cobertura a sus necesidades sociales.

3. Contexto normativo y social

En este apartado se mencionan algunas novedades de interés en el área.

La Comisión de la Unión Europea ha propuesto el 7 de diciembre de 2017 una **hoja de ruta política** con miras a la consecución de un acuerdo global sobre la manera de proseguir una política migratoria sostenible en junio de 2018. En la misma se repasan los retos de la política de la UE: reforma del Sistema Europeo Común de Asilo de la UE, refuerzo de asociaciones con terceros países, apertura de vías legales hacia Europa, o financiación adecuada.

En el ámbito de las instituciones vascas, el Gobierno Vasco ha elaborado un [Documento marco](#) para orientar de forma compartida la respuesta social, política, interinstitucional e interdepartamental a la crisis humanitaria que sufren las personas refugiadas en el Mediterráneo. Además, se ha realizado una [Declaración institucional](#) del Gobierno Vasco sobre Europa.

Por su parte, el Departamento de Educación del Gobierno Vasco ha elaborado el [II. Plan de Atención al Alumnado Inmigrante en el Marco de la Escuela Inclusiva e Intercultural 2016-2020](#).

Además, el Ayuntamiento de Bilbao ha aprobado el [II Plan Municipal de Ciudadanía y Diversidad](#).

Resultan significativos algunos pronunciamientos judiciales a nivel europeo. Así, el Tribunal Europeo de Derechos Humanos de Estrasburgo ha dictado una [sentencia](#) en la que condena a España por la expulsión a dos personas de Melilla, en agosto de 2014, por entender que se ha infringido el artículo 4 del Protocolo nº 4 y el artículo 13 del Convenio Europeo de Derechos Humanos, al tratarse de una expulsión colectiva sin posibilidad efectiva de recurso judicial. La sentencia recoge que la jurisdicción española afecta tanto al entrellado como a la zona inmediata tras la superación de la valla, independientemente de haber superado o no la línea representada por las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado, al ser la línea fronteriza entre el Reino de Marruecos y las Ciudades de Ceuta y Melilla la delimitada por los tratados internacionales. El Gobierno español ha presentado un recurso y el panel de jueces ha decidido remitir el caso a la Gran Sala del Tribunal de Estrasburgo, que deberá así de nuevo revisar todas las circunstancias concurrentes y volver a pronunciarse.

El Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) ha dictado una [sentencia](#) en la que señala que la Directiva relativa a los requisitos para la obtención del estatuto de refugiado permite a las autoridades nacionales ordenar un dictamen pericial durante el examen de una solicitud de asilo con el fin de evaluar la necesidad real de protección internacional del solicitante. No obstante, las modalidades de un eventual dictamen pericial deben respetar los derechos fundamentales garantizados por la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, como el derecho a la dignidad humana y el derecho al respeto de la vida privada y familiar. La utilización de un examen psicológico con el fin de determinar la realidad de la orientación sexual de un solicitante de asilo no se ajusta a la Directiva interpretada a la luz de la Carta.

También se menciona la [sentencia](#) del TJUE, de 7 Diciembre 2017, en virtud de la cual se declara que no puede adoptarse una decisión de expulsión contra un nacional de un tercer Estado, residente de larga duración, por la mera razón de que haya sido condenado a una pena privativa de libertad superior a 1 año.

Asimismo, en el ámbito judicial español, una resolución que es necesario reseñar por su impacto es la [sentencia](#) del Tribunal Constitucional 134/2017 con relación al conflicto positivo

de competencia por la que declara inconstitucional determinadas disposiciones del Decreto 114/2012, de 26 de junio, sobre régimen de las prestaciones sanitarias del Sistema Nacional de Salud en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Las organizaciones sociales han estado también muy activas en esta materia. Es preciso mencionar un informe elaborado por CEAR Euskadi relativo a [La trata con fines de explotación sexual en el contexto de militarización y cierre de fronteras](#). Este informe propone una aproximación a la trata con fines de explotación sexual como una persecución por motivos de género para contribuir a identificar a las mujeres extranjeras que la sufren como mujeres refugiadas.

Por último, el Observatorio Vasco de Inmigración (Ikuspegi) publicó en agosto 2017 el análisis [“Mercado Laboral y Mujer Inmigrante: un binomio indisoluble en el País Vasco”](#).

Este año, coincidiendo con el 80 aniversario del bombardeo de Gernika, se ha desarrollado un encuentro internacional en favor de los refugiados organizado por la Plataforma Ongi Etorri Errefuxiatuak Bilbao, junto a otras agrupaciones vascas de apoyo a personas refugiadas.

4. Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

4.1. Reuniones

Se han mantenido varias reuniones con la dirección de Política Familiar y Diversidad del Gobierno vasco. En las mismas, se ha informado del funcionamiento de la [red Era Berean](#) y del [servicio Aholku Sarea](#), servicio jurídico vasco en materia de extranjería, así como de [Servicio Biltzen](#) de integración y convivencia intercultural. Además, se han comunicado las mejoras en la tramitación de los informes relativos a la adecuación de vivienda y a la continuación de las líneas de subvención que afectan a inmigración, tanto las relativas a las ayudas para la contratación del personal técnico como las relativas a los programas en materia de integración y diversidad cultural. Por último, se ha debatido sobre la conveniencia de que los informes de arraigo que dicha dirección elabora para su presentación en las solicitudes de autorización de trabajo y residencia tendrían que ser tramitados por parte de los servicios sociales municipales, quienes podrían incorporar otro contenido a los mismos derivado de sus funciones en materia de intervención social y su conocimiento sobre los esfuerzos de integración realizados efectivamente por las personas a las que les afectan.

También el Ararteko se ha reunido con las asociaciones que trabajan en la acogida a las personas refugiadas, con la participación de la representante de ACNUR en España, con el objeto de dialogar y debatir sobre la situación y políticas que afectan a las personas refugiadas.

Se menciona, además, la reunión mantenida con Ongi Etorri Errefuxiatuak en la que se informó de la Caravana organizada en coordinación con más de 20 ciudades del Estado con destino a la Frontera Sur. En la reunión se analizó la situación de los derechos humanos en Ceuta y Melilla, así como la situación de vulnerabilidad de los niños y niñas menores y de las mujeres subsaharianas.

A lo largo del año 2017 se han mantenido numerosos contactos con la Secretaría General de Derechos Humanos, Convivencia y Cooperación del Gobierno vasco. El objeto de las reuniones ha sido conocer las distintas propuestas para colaborar por parte de las Administraciones Públicas vascas en la acogida de las personas refugiadas. Además, se han valorado las limitaciones concernientes a las condiciones para participar en los programas de reubicación, sobre todo, debido al origen de las personas que se encuentran en los campos de refugiados de Grecia e Italia, que no cumplirían las condiciones establecidas, ya que como consecuencia del Acuerdo con Turquía han disminuido en gran medida los flujos de personas que llegan a Grecia.

Por parte de ACNUR hubo una petición expresa al Ararteko para coadyuvar en dar respuesta a las necesidades de las y los menores sin referencias familiares. A pesar del estudio y gestiones realizadas se concluyó que concurrían obstáculos difíciles de superar, como son los requisitos del sistema de protección vasco a la infancia, que dificultan la creación de nuevas plazas con un perfil muy específico en un contexto de incremento del número de menores que están llegando, principalmente a Bizkaia. Así mismo se informó del apoyo prestado a organizaciones como “Save the Children” en Grecia, y de la concesión de otras subvenciones a organizaciones que trabajan en países en donde la situación de los menores es dramática.

Se ha constatado que en el año 2017 se han aumentado las plazas, existentes en el País Vasco, para atender a las personas refugiadas procedentes de Ceuta, Melilla, Líbano y Turquía.

El Gobierno vasco, además, ha diseñado programas complementarios que ha propuesto al gobierno español. Inicialmente, se presentó un programa en el que incorporaba la participación de los municipios. Se pidió a los municipios que señalaran las plazas dispuestas a ofrecer. En un segundo momento han presentado dos programas, uno denominado Auzolan y otro el referido al corredor humanitario. El programa Auzolan tiene como objetivo ampliar plazas y reforzar todas las fases de la atención. Se trata de una experiencia piloto en la que participan 7 municipios. El programa incorpora elementos de refuerzo al actual programa de atención a personas refugiadas en materia de coordinación, disposición de vivienda, etc. Cada municipio diseña su programa específico y se dispone de una línea de ayudas dedicada. En la reunión se hace hincapié en que el modelo en el País Vasco es de mayor implicación del sector público cuando en otras comunidades autónomas las organizaciones sociales son quienes llevan el peso.

4.2. Declaraciones institucionales

El Ararteko con ocasión del día internacional de las personas refugiadas realizó una [declaración institucional](#) instando a llevar a cabo una reflexión crítica acerca de la calidad de las respuestas que las sociedades europeas ofrecen a las personas que, huyendo de la persecución, la guerra, la muerte y el hambre, llaman a nuestra puerta pidiendo protección y auxilio, en la que constataba que *“la acogida ha sido, en la mejor de las hipótesis, insuficiente y lenta y, según valoraciones más severas, deplorable, lamentable e indigna”*.

Además, el Ararteko y otros defensores del pueblo de las comunidades autónomas han hecho pública una [declaración ante la crisis humanitaria de las personas refugiadas](#). En ella, de forma unánime, muestran su consternación ante la gravísima crisis humanitaria, y apelan a las instituciones implicadas en la gestión de esta crisis para que se arbitren, sin dilación, medidas destinadas a proteger eficazmente la vida, la integridad, los derechos y la dignidad de cientos de miles de hombres, mujeres y niños, obligados a huir de sus países de origen, inmersos en conflictos devastadores, y que son merecedores de protección internacional. Como documento de trabajo se elaboró [un informe](#) en que se analizaba la situación social y jurídica hacia las personas solicitantes de refugio en Europa (en el Capítulo V de este mismo informe se puede disponer de información más detallada).

Así mismo, en el día internacional de la eliminación de la discriminación racial, el Ararteko hizo una [declaración institucional](#) en la que denunció *“...los muros de prejuicios ideológicos que promueven el odio hacia las personas que conviven entre nosotros por razones de etnia, religión, etc., negando validez a los derechos humanos y libertades fundamentales, que son inherentes a cada ser humano, e ignorando la obligación de solidaridad hacia las personas más vulnerables...”*. En la misma el Ararteko recuerda los compromisos asumidos en la [Declaración de Nueva York](#) para los Refugiados y los Migrantes.

4.3. Actuaciones de oficio

El Ararteko se ha dirigido a la oficina del Defensor del Pueblo con relación a las dificultades que conlleva la imposibilidad de disponer de una cuenta bancaria para determinados colectivos, como son las personas extranjeras en situación administrativa irregular, así como para las personas en situación de exclusión social. En la misma, se hacía mención a la [Directiva 2014/92/UE](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, que regulaba esta materia. En virtud de la misma, los Estados miembros deben velar porque las personas consumidoras que prevean abrir una cuenta de pago no sean discriminados en razón de su nacionalidad o lugar de residencia. Celebramos que en la respuesta recibida se informa de que finalmente se ha

aprobado el [Real-Decreto Ley 19/2017 de 24 de noviembre](#), de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones que transpone la anterior Directiva. En su art.3 se establece que las entidades de crédito que ofrezcan cuentas de pago estarán obligadas a ofrecer cuentas de pago básicas a aquellos potenciales clientes, incluidos, solicitantes de asilo y quienes no tengan un permiso de residencia pero su expulsión sea imposible por razones jurídicas o de hecho. En consecuencia, queda garantizado el acceso a una cuenta bancaria a todas las personas en situación de vulnerabilidad, incluidas las que se encuentran en situación administrativa irregular.

4.4. Comparecencia en Comisiones del Ararteko

El Ararteko [ha comparecido ante la Comisión de Derechos Humanos e Igualdad del Parlamento Vasco](#) el 30 de octubre de 2017 para informar sobre las denuncias recogidas sobre acceso a la salud en la CAPV.

En la comparecencia se valoró positivamente que a pesar de la persistencia de problemas, la realidad es que se han acabado resolviendo en favor de las personas afectadas, mediante la colaboración de Osakidetza. Estos problemas consistían en deficientes explicaciones del personal de la organización sanitaria, la falta de información o la información inadecuada del personal de los centros sanitarios, facturaciones en atenciones de urgencia, y que continúan sin admitirse a trámite algunas solicitudes de atención sanitaria. En la comparecencia se llamó la atención sobre el claro efecto disuasorio que producen en la población afectada, que en muchas ocasiones puede estar dejando de acudir a los centros sanitarios con el consecuente riesgo que ello origina, tanto para su salud, como para la salud pública.

Además el Ararteko ha comparecido el 26 de abril del pasado año ante la Comisión de Derechos Humanos e Igualdad del Parlamento Vasco junto con la representante de ACNUR España para explicar [diversas iniciativas](#) relacionadas con la crisis humanitaria de las personas refugiadas y la necesidad de protección y acogida.

4.5. Relaciones Internacionales

Se ha colaborado en la investigación promovida por la IOI (International Ombudsman Institute) *“Movimientos migratorios y de refugiados”*. Muchas defensorías en Europa han llevado a cabo actuaciones e investigaciones sobre estos temas con el objetivo de determinar si existe una visión común en la manera en que los flujos migratorios deben ser gestionados y las personas refugiadas atendidas, y acordar estándares comunes que permitan poner en relación con la situación de cada territorio, así como establecer una agenda compartida en esta materia. El Ararteko ha elaborado y

remitido un informe respondiendo a las cuestiones sobre las que se ha solicitado información.

El Ararteko participó, en abril del pasado año, en el Seminario IOI-Europa Human Rights Challenges in Europe II, celebrado en Barcelona en el que se disertó sobre la insuficiente respuesta de las medidas adoptadas para atender a las personas que solicitan refugio en Europa y se analizaron las actuaciones que tanto las organizaciones sociales como personas a nivel individual están desarrollando. El ombudsman vasco puso su atención en la importancia de clarificar y diferenciar la ayuda humanitaria del delito de tráfico de personas y la necesidad de modificar la Directiva del Consejo 2002/90/EC de 28 de Noviembre 2002 con relación a la definición sobre lo que se considera facilitar la entrada transición y residencia a una persona sin autorización y las medidas que se deben tomar frente a esa conducta. Se denunciaba que la ambigüedad de los términos permitía confundir el tráfico de personas con la ayuda humanitaria en contraste con la definición que se establece en el Protocolo adoptado por las Naciones Unidas contra el tráfico de inmigrantes por Tierra, Aire y Mar del año 2000. De hecho, tras declarar que la asistencia humanitaria a migrantes y refugiados es expresión del valor de la solidaridad de la sociedad civil europea, las instituciones asistentes acordaron exigir a los Estados de la Unión Europea que la excluyeran de la persecución penal prevista para el tráfico de personas, así como la protección, en todo caso, de las personas que sean víctimas de tráfico ilegal.

Con relación a este importante dilema se menciona otra [actuación del Ararteko](#) que, tras conocer la preocupación de las organizaciones sociales vascas que trabajan en la defensa de los derechos de las personas migrantes, con relación a la citación judicial en el Tribunal de Apelación de Tanger de la activista por los derechos humanos, del colectivo “Caminando Fronteras”, Helena Maleno Garzón, se ha puesto en comunicación con su homólogo marroquí, Mediateur du Royaume, para trasladar el interés y la admiración de los colectivos vascos hacia la labor que realiza Helena Maleno en la frontera sur.

4.6. Otras actuaciones

El Ararteko también ha participado en el Tercer Encuentro Poder Judicial-Universidad *“La justicia en la era de globalización”* con una ponencia sobre *“La tutela de la libertad de pensamiento, de conciencia y de religión”* en la que se centró en los límites al derecho a la libertad religiosa en la manifestación externa y los requisitos para que puedan tener cabida en una sociedad democrática. En la misma, llamó la atención en que la protección de cualquier derecho en colisión con otro, como puede ser el de la no discriminación por razón de género o el de derecho a la seguridad exige poner atención en la manera en la que se protegen, de tal manera que el diálogo, el respeto, la proporcionalidad de las medidas, la ponderación de las expresiones orales, o la confianza en la comprensión de las razones que motivan a ambas partes deben ser consideradas.

5. Valoración del estado de los derechos ciudadanos

5.1. En el año 2017 **se han mantenido los programas existentes** que favorecen la integración de las personas inmigrantes, el servicio Aholku Sarea, los programas antirumores, y bizilagunak, la red Era Berean, el personal técnico en inmigración, los planes locales de inmigración y gestión a la diversidad, así como la mejora en el conocimiento (observatorio vasco de inmigración, Ikuspegi). Además, el sistema de garantía de ingresos existente en Euskadi ha permitido el acceso a las prestaciones económicas de RGI/PCV/AES a todas las personas que cumplen determinados requisitos sin distinción por origen nacional y se han continuado realizando esfuerzos a favor de una escuela inclusiva, con el reto que implica evitar la concentración de alumnado inmigrante en determinados centros educativos. Como carencia, se sigue reclamando la necesidad de una oferta formativa para los jóvenes extranjeros que tenga en cuenta sus circunstancias académicas y sea sensible a las dificultades que implica la regularización de su documentación.

5.2. Se observa con preocupación las posibles consecuencias de la sentencia del Tribunal Constitucional 134/2017 con relación al conflicto positivo de competencia sobre determinados artículos del Decreto 114/2012, de 26 de junio, sobre régimen de las prestaciones sanitarias del Sistema Nacional de Salud en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Euskadi, por los efectos que pueda conllevar en la atención sanitaria al colectivo de personas extranjeras en situación administrativa irregular.

5.3. Además de los programas que favorecen la integración habría que reflexionar sobre las **medidas concretas dirigidas a luchar contra la discriminación**, en particular en el acceso a la vivienda o en la información y el trato que se ofrece desde determinados servicios públicos a las personas extranjeras. La falta de medidas antidiscriminatorias, junto al difícil abordaje desde la perspectiva de la intervención judicial, puede favorecer la construcción de creencias sociales sobre la legitimidad e impunidad tanto de actuaciones como de opiniones claramente xenófobas e incluso racistas.

5.4. La lucha contra la desigualdad social y la inversión en la inclusión social de todas las personas con independencia del origen nacional o cultural permite poner la atención en la aportación de todos sus miembros y en el enriquecimiento recíproco que implica una sociedad cohesionada que promueve la igualdad y la participación social, cultural y económica sin exclusiones.

5.5. Se echa de menos una adecuada **gestión pública del pluralismo religioso**, que constituye una necesidad cada vez más relevante y urgente. La diversidad religiosa en Euskadi exige medidas concretas para favorecer el ejercicio del derecho fundamental a la libertad religiosa.

5.6. La intervención social respetuosa con los derechos de las personas usuarias exige **una comunicación fluida y su participación**. Las dificultades de comprensión idiomática junto a la diversidad cultural hacen necesario disponer de profesionales que permitan llevar a cabo la función de la interpretación idiomática con criterios de interpretación social. Los actuales medios de interpretación no son suficientes para atender las necesidades de interpretación en los servicios sociales que garanticen los derechos de las personas usuarias.

5.7. Entre las acciones de prevención frente al surgimiento de movimientos sociales xenófobos se deben contemplar **discursos públicos respetuosos con los derechos humanos y a favor de la diversidad cultural, religiosa y la promoción de la igualdad, así como medidas adecuadas para luchar contra la segregación residencial, la saturación de determinados servicios públicos (sanidad, servicios sociales, educación...) y frente a la inseguridad ciudadana**, que conduce a poner el punto de mirada de manera injustificada en determinados colectivos. Numerosos estudios y buenas prácticas concluyen en la importancia de la puesta en marcha de medidas preventivas de inversión social.

5.8. El Gobierno vasco ha llevado a cabo esfuerzos importantes para lograr avanzar en un **programa complementario de acogida a personas refugiadas** y en la fórmula denominada “corredores humanitarios”, y se ha posicionado a favor de la acogida a las personas refugiadas con manifiesto respeto a los compromisos asumidos en el derecho humanitario internacional, lo que se valora de manera muy positiva.

5.9. El Ararteko ha insistido en que **la gestión de los movimientos migratorios y la protección a las personas refugiadas no puede obviar la necesidad de fórmulas legales que permitan la entrada en Europa** (reasantamiento, visados, corredores humanitarios, etc.). Las fronteras deben dejar de ser impermeables a la entrada de personas. Las dificultades para entrar y residir de manera legal son considerables y los obstáculos legales que hay que superar para que una personas inmigrante o refugiada pueda residir y trabajar son infranqueables por lo que desincentivan a todas las personas cuya primera opción siempre sería usar el procedimiento legal previsto. La gestión pública de los movimientos migratorios permitiría hacer políticas territoriales de acogida que eviten los temores actuales de la población generados por la improvisación actual, entre otras causas. También permitiría detectar los países de origen de donde proceden las solicitudes y analizar otras medidas para hacer frente a la pobreza y a la necesidad de migrar, así como a los conflictos bélicos que expulsan a tantas personas inocentes.

5.10. El Ararteko comparte la necesidad de la defensa de los derechos humanos desde la Unión Europea y a nivel global desde las Naciones Unidas partiendo de los compromisos asumidos en la Declaración de Nueva York de septiembre de 2016, así como en la Convención de Gine-

bra y el Protocolo de Nueva York. En este camino se tiene que avanzar hacia un reparto más equitativo de la carga y responsabilidad de acoger y dar apoyo a las personas refugiadas.

5.11. Las organizaciones sociales han sido muy activas en la defensa de los derechos humanos, lo que revela un potencial humanitario que dignifica a la sociedad vasca. La movilización social humanitaria es un elemento importante de visibilización del sufrimiento y de impulso a la búsqueda de soluciones.

Entre las personas defensoras de los derechos humanos hay una preocupación creciente por la posibilidad de que las actuaciones realizadas en defensa de los derechos humanos sean objeto de persecución penal. Este riesgo es elevado en algunos países de Europa cuya legislación no distingue con claridad cuando se trata de una conducta basada en la ayuda humanitaria y cuando nos encontramos ante tráfico de personas, por lo que se ha propuesto la modificación de la Directiva del Consejo 2002/90/EC de 28 de Noviembre 2002, cuya redacción debería modificarse clarificar las conductas que deben ser punibles.

Lesbianas, gays,
bisexuales, transexuales
e intersexuales
(personas LGBTI)

8

Antecedentes



El trabajo que la institución del Ararteko desarrolla en esta área se fundamenta en el [artículo 14 de la Constitución](#), que consagra el principio de igualdad de todas las personas y la prohibición de discriminación. Igualmente, el Ararteko defiende, mediante el trabajo de esta área, el cumplimiento y respeto de 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, así como las decisiones, directrices y orientaciones de los organismos europeos e internacionales que trabajan por los derechos de lesbianas, gays, 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 con ello asegurar el ejercicio igual y pleno de todos los derechos ciudadanos por parte de las personas LGBTI. En ese sentido, se pretende promover que las administraciones públicas vascas desarrollen las medidas y actuaciones necesarias para eliminar cualquier causa de discriminación de estas personas y para lograr que sus derechos se ejerzan en condiciones de igualdad. Además de tramitar las quejas

relacionadas con este tema, destacan las actividades para impulsar y promover la mejora del funcionamiento de las administraciones vascas en lo que atañe a la integración plena de los derechos de las personas que conforman este colectivo. Estas actuaciones se orientan a estos tres objetivos:

- Lograr 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, articulando las medidas necesarias para una materialización real y efectiva de estos derechos.
- 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.
- Combatir cualquier forma de homofobia o transfobia, difundiendo el conocimiento y la sensibilización hacia la situación de las personas LGBTI en Euskadi.

1. Quejas destacadas

1.1. Trato informativo contrario a la igualdad y dignidad de las personas en un programa televisivo

En primer lugar, se debe destacar una queja en la que un espectador planteaba ante esta institución su malestar con ciertos contenidos de un programa emitido por la televisión pública vasca (dentro del programa “*Qué me estás contando*”), que –según expresa este ciudadano– reproducían estereotipos atentatorios contra los valores de la igualdad y la dignidad humana. Entre otras cuestiones, subrayaba el reclamante que en el programa **se presentaban las relaciones de pareja exclusivamente como relaciones heterosexuales**, siempre además, con un enfoque de **roles estereotipados de hombres y mujeres**. Esta institución elevó una petición de información ante la dirección del ente vasco de radiotelevisión, exponiendo los principios y el contexto jurídico en el que debe enmarcarse la actividad informativa y cultural que lleva a cabo dicho ente público, y solicitando que se aclarara la valoración de la dirección de

la EITB de los contenidos del mencionado programa y su ajuste a los principios y obligaciones legales en materia de igualdad y dignidad de las personas. De la respuesta emitida por el mencionado ente público de radiotelevisión, el Ararteko pudo concluir que la dirección de **EITB reconocía, a la luz de esta reclamación, un área de mejora, expresando su compromiso de no inducir ni fomentar en el futuro estereotipos de género en su programación** y de transmitir mensajes inclusivos y favorables a la igualdad de mujeres y hombres, lo cual **resuelve la actuación denunciada y asegura, a juicio de esta institución, una firme y explícita voluntad de prestar especial atención en el futuro**, en este tipo de programaciones, al cumplimiento del mandato constitucional y legal, contenido en **los principios de igualdad y de dignidad de todas las personas**.

1.2. Mensajes de un autobús publicitario, contrarios a la diversidad de identidades de género en la infancia

Por la trascendencia pública que tuvo, resulta relevante referirse al asunto planteado por distintas asociaciones de defensa de los derechos LGTBI, quienes solicitaron la intervención de esta institución para **impedir que un autobús (impulsado por una asociación conocida como “Hazte oír”), con publicidad presuntamente discriminatoria y vulneradora de la dignidad de los menores transexuales, circulara por las calles de los municipios de Euskadi**.

Recibida la demanda de intervención, el Ararteko tuvo conocimiento contrastado de que la Fiscalía Provincial de Madrid había instado ya al Juzgado de Primera Instancia correspondiente para que dilucidara si la actividad que llevaba a cabo el mencionado autobús generaba un *“riesgo de perpetuación de la comisión del delito de alteración de la paz pública y de creación de un sentimiento de inseguridad o temor entre las personas”*. Como consecuencia de dicha iniciativa de la Fiscalía, el autobús había sido cautelarmente inmovilizado en Madrid por el juzgado competente, razón por la que el **Ararteko tuvo que concluir que debía abstenerse de intervenir**. Además, la cuestión planteada suscitaba la necesidad de esclarecer los límites entre la libertad de expresión, como derecho fundamental consagrado en la Constitución, y el delito de odio, como conducta penalmente punible, labor que en todo caso corresponde asumir a los órganos judiciales competentes.

No obstante, con motivo de este asunto de gran trascendencia pública, **el Ararteko tuvo ocasión de reflejar su posición al respecto**. Así, esta institución expresó que, en el contexto de un posible ataque a los derechos de las personas transexuales, debía reafirmar de nuevo su **inequívoco apoyo a la plena operatividad e imperio de las normas internacionales e internas que los protegen, en particular, el artículo 14 de la Constitución, que consagra el principio de igualdad de todas las personas y la prohibición de discriminación por distintas causas, los Principios de Yogyakarta**, sobre aplicación de la legislación internacional de derechos humanos en relación con la orientación sexual y

la identidad de género, así como las decisiones, directrices y orientaciones de los organismos europeos e internacionales que trabajan por los derechos de lesbianas, gais, bisexuales, transexuales e intersexuales.

El Ararteko se ha comprometido de una manera especial **en la defensa de los derechos a la diversidad afectivo-sexual y de género en Euskadi**. Entre otras muchas actuaciones llevadas a cabo por esta institución, destaca la elaboración en 2009 de un Informe extraordinario sobre la *Situación de las Personas Transgénero y Transexuales en Euskadi*, que además de propiciar mayor conocimiento y sensibilidad social sobre las necesidades de estas personas, impulsó e inspiró la promulgación de la tan esperada *Ley vasca 14/2012, de no discriminación por motivos de identidad de género y de reconocimiento de los derechos de las personas transexuales*.

En este caso, la rápida reacción social e institucional pareció haber frenado cualquier tentativa de hacer apología de la discriminación de las personas; con todo, el Ararteko quiso aclarar que, **si se detectara una negligencia o pasividad por parte de los poderes públicos vascos en este ámbito, esta institución está en disposición de promover las medidas necesarias** –en el marco de sus funciones– para garantizar que la orientación sexual, y en este caso, especialmente, la identidad de género, no puedan ser causa de discriminación.

Dicho todo esto, el Ararteko consideró importante situar el debate abierto con motivo de la aparición de este autobús en su debido contexto, tomando conciencia del **verdadero alcance de la cuestión que subyace a estos acontecimientos**, que afecta ante todo a **niños y niñas, y a su derecho a tener un desarrollo individual propio y feliz, que les permita llegar a la edad adulta en un estado saludable y equilibrado, de plenitud física y emocional**. El Ararteko se ha pronunciado en más ocasiones sobre la situación y las necesidades de los niños y niñas que viven o expresan una identidad de género diversa, con la profundidad que requiere el respeto al desarrollo humano y a la individualidad de las expresiones e identidades en la infancia y adolescencia, teniendo en cuenta **el interés superior del menor, que exige asegurar la escucha y el cauce adecuado a las variadas demandas expresadas por estos niños y niñas, y garantizando el acompañamiento profesional especializado en su itinerario individual**. La **naturaleza evolutiva propia de la infancia y adolescencia**, y la importancia singular de estas etapas en la **formación de la identidad de las personas, obligan a evitar cualquier tentativa de diagnósticos precoces y/o cerrados**, de acuerdo con categorías estancas o fijas, que pudieran abocar precozmente a procesos irreversibles. Los mensajes reduccionistas no ayudan a estos niños y niñas; la diversidad es una manifestación de la vida y una maravillosa expresión de la riqueza humana, que la sociedad entera debe aprender a celebrar y no a denostar.

1.3. Problemas en la determinación legal de la filiación y en el trato de la Seguridad Social a los hijos e hijas de parejas de mujeres casadas

En 2017 han continuado las consultas relativas a la determinación legal de la filiación de hijos e hijas nacidos en el seno de matrimonios de mujeres, cuando una de ellas se somete a técnicas de reproducción asistida, y al trato que estas reciben de los sistemas de la Seguridad Social. Al tratarse de actuaciones de administraciones que quedan fuera del ámbito competencial de esta institución, el Ararteko ha encauzado la tramitación de posibles soluciones a estos problemas a través del Defensor del Pueblo de España, pero dado que las dificultades subsisten, el Ararteko trata de informar y asesorar a las personas que elevan estas consultas, orientando sus actuaciones, de modo que, en la medida de lo posible, no se vean perjudicadas por la aplicación de una legislación muchas veces ambigua. En el caso que destacamos, una ciudadana expresa su preocupación, de un lado, por una posible discriminación legal hacia los matrimonios compuestos por dos mujeres en lo que respecta al registro de la filiación del hijo o hija nacido en el seno de su matrimonio mediante técnicas de reproducción asistida, y de otro, su inquietud respecto a la situación de la futura hija en lo que respecta al vínculo legal que esta haya de tener con la mujer no gestante, así como respecto al reconocimiento por parte de la Seguridad Social del permiso de maternidad (según la ley, paternidad) para dicha mujer no gestante, una vez nacida la hija.

- [Sobre la necesidad de que la madre no gestante comparezca ante el Registro Civil antes del nacimiento y sobre la obligación de mostrar ante el Registro Civil un documento acreditativo emitido por la clínica de reproducción asistida: avances en 2017](#)

Esta institución ha detectado hace tiempo la situación en que se encuentran los matrimonios compuestos por dos mujeres a la hora de determinar a favor de la mujer no gestante la filiación de los hijos o hijas nacidos mediante técnicas de reproducción asistida, practicadas a una de las mujeres de la pareja matrimonial. En efecto, a tenor del artículo 7 de la Ley 14/2006, de 26 de mayo, sobre técnicas de reproducción asistida, la mujer no gestante debe comunicar en el Registro Civil antes del nacimiento del hijo o hija gestada por su esposa mediante técnicas de reproducción asistida, su intención de aceptar la maternidad de dicha criatura, lo que añade una traba para estos matrimonios, que no existe en el caso de los matrimonios heterosexuales. De dicha disposición se ha deducido en algunos Registros Civiles que las mujeres no gestantes, casadas con mujeres que están gestando un hijo o hija mediante técnicas de reproducción asistida, han de manifestar, con carácter previo al nacimiento de la criatura, su consentimiento para que se determine a su favor la filiación del hijo o hija de su cónyuge. La ausencia de este trámite previo al nacimiento ha generado en ocasiones la negativa del Registro Civil correspondiente a inscribir la filiación de ese niño a favor de la cónyuge no gestante, una vez nacida la criatura, lo que obliga en esos casos a tener que iniciar un procedimiento de

adopción, si la cónyuge no gestante quiere que también se establezca la filiación respecto a ella.

Detectado este problema, el Ararteko emitió en el año 2010 una recomendación general dirigida al Gobierno Vasco, analizando la cuestión e instándole a que difundiera este requisito legal en todos los hospitales y clínicas de Euskadi en que se llevan a cabo técnicas de reproducción asistida, contribuyendo de este modo a asegurar que todas las potenciales mujeres afectadas estuvieran debidamente informadas, para que pudieran tomar las medidas oportunas antes del nacimiento del niño o niña, y evitar así tener que ir a procedimientos de adopción posteriores. En dicha recomendación se recordaba así mismo la urgencia de abolir todas las barreras formales o administrativas para familias homoparentales y parejas o matrimonios del mismo sexo, y la necesidad de que desde las instancias competentes estatales se clarificara definitivamente la situación de las madres lesbianas respecto al reconocimiento de la filiación de los hijos e hijas en relación con la madre no biológica. Con todo, posteriormente, en 2011 el artículo 44.3 de la Ley del Registro Civil fijó para estos casos el requisito de mostrar ante el Registro Civil un documento emitido por la clínica de reproducción asistida, acreditativo de que una de las mujeres de la pareja se había sometido a un proceso de reproducción asistida. De este modo, parecía que la presentación de dicho documento era indispensable para que pudiera efectuarse debidamente la inscripción registral.

Sin embargo, más recientemente, en febrero de 2017, el Ministerio de Justicia a través de la Dirección General de Registros y Notariados (DGRN), en línea con lo que sostenía esta institución en su Recomendación general del año 2010 sobre este asunto, ha dado la razón a un matrimonio formado por dos mujeres que reivindicaban ser reconocidas legalmente como madres de su tercer hijo sin tener que entregar ningún justificante de la clínica de reproducción asistida en el que fue gestado el pequeño. La resolución de la DGRN se refiere al documento contemplado en el artículo 44 de la Ley del Registro Civil del 2011 y reconoce que “cabe colegir que la intención del legislador ha sido facilitar la determinación de la filiación de los hijos nacidos en el marco de un matrimonio formado por mujeres, independientemente de que hayan recurrido o no a técnicas de reproducción asistida”. Esta resolución abre así las puertas de otras opciones de embarazo que hasta ahora no eran posibles para las parejas de mujeres en España. Resulta de sumo interés la nueva posición de la DGRN en este ámbito, que, sin duda, comporta también una atenuación de la exigencia del mencionado artículo 7 en cuanto a la comparecencia previa de la madre no gestante para anunciar su consentimiento respecto a la filiación del hijos o hija gestado por su cónyuge.

- [Sobre el vínculo legal de la madre no gestante con su futura hija y sobre las prestaciones de maternidad/paternidad en el ámbito de la Seguridad Social](#)

Por lo que se refiere a la inquietud ciudadana en lo que concierne a estas cuestiones, el Ararteko ha tenido que aclarar lo siguiente:

En cuanto al vínculo legal de la madre no gestante con el hijo o hija, este será –una vez inscrito el niño o la niña en el Registro Civil como hijo de ambas– idéntico al de la madre gestante, y ello a todos los efectos; es decir, desde el punto de vista civil, ambas madres ostentarán la patria potestad por igual (con todas las obligaciones y derechos que ello comporta para ellas y para sus hijos e hijas, respectivamente).

Por lo que respecta a las prestaciones y permisos de la Seguridad Social, la madre no gestante recibirá idéntico trato al que recibe el padre en el ámbito de la Seguridad Social, de acuerdo con lo establecido en el *Real Decreto 295/2009, de 6 de marzo, por el que se regulan las prestaciones económicas del sistema de la Seguridad Social por maternidad, paternidad, riesgo durante el embarazo y riesgo durante la lactancia natural*, modificado el 5 de enero de 2017.

Sobre el desajuste terminológico que se produce para las parejas de mujeres (maternidad/paternidad), esta institución ha elevado ya ante la *Defensoría del Pueblo de España* una queja que denunciaba el lenguaje no ajustado y sexista que la expresión paternidad tiene para el caso de parejas de mujeres que son madres. Tras su intervención, se han modificado algunos aspectos de los formularios de las solicitudes de prestaciones por nacimiento de un hijo o hija, concretamente mediante la referencia a *progenitor A* y *progenitor B*, en lugar de a *padre* y *madre*. No se han modificado, en cambio, otras referencias contenidas en los mismos formularios, como la mención a las prestaciones por *maternidad* y prestaciones por *paternidad*, toda vez que dicha denominación debe recogerse trasladando miméticamente lo establecido en *Ley General de Seguridad Social* y su normativa de desarrollo, que hasta la fecha no han sido modificadas en este aspecto.

2. Contexto normativo y social

2.1. Marco jurídico en Euskadi

En los últimos años, los derechos civiles de las personas LGBTI están siendo equiparados legalmente en la mayor parte de los países de nuestro entorno, tanto en lo que respecta a la posibilidad de contraer matrimonio de las personas del mismo sexo, como a la facultad de adaptar legalmente la identidad de género de las personas transexuales al sexo sentido. En nuestro ámbito territorial, primero se aprobó en el País Vasco la *Ley 2/2003, de 7 de mayo, reguladora de las parejas de hecho*, después se materializó la reforma del *Código Civil* mediante la *Ley 13/2005, de 1 de julio, por la que se modifica el Código Civil en materia de derecho a contraer matrimonio* y, finalmente, se promulgó la *Ley 3/2007, de 15 de marzo, reguladora de la rectificación registral de la mención relativa al sexo de las personas*.

En relación con esta cuestión, el Parlamento Vasco aprobó la *Ley 14/2012, de 28 de junio, de no discriminación por motivos de identidad de género y de reconocimiento de los derechos de las personas transexuales*, que pretende lograr una atención integral de estas personas y avanzar hacia la

superación de todas las discriminaciones que por razón de la condición o circunstancia personal o social perduran en la legislación. Finalmente, en diciembre de 2015, el *Gobierno Vasco* aprobó el *Decreto 234/2015, de 22 de diciembre, sobre la documentación administrativa de las personas transexuales*, que regula, en desarrollo del artículo 7 de la mencionada ley 14/2012, la documentación administrativa que podrán utilizar en Euskadi las personas transexuales –nacionales o extranjeras– hasta que se produzca la rectificación de su sexo en el Registro Civil, o en su país de origen, de modo que hasta entonces puedan ser tratadas de acuerdo con su identidad de género libremente determinada.

Con este conjunto normativo se ha constituido un marco jurídico que instaura un nuevo modelo de reconocimiento legal de derechos para el colectivo LGBTI. No obstante, la realidad nos muestra que todavía subsisten muchos ámbitos en los que los derechos de las personas LGBTI continúan mermados en la práctica.

En 2017, el pleno del Congreso de Diputados ha aprobado la toma en consideración de una *Proposición de ley contra la discriminación por orientación sexual, identidad o expresión de género y características sexuales, y de igualdad social de lesbianas, gais, bisexuales, transexuales, transgénero e intersexuales*, que pretende ser un marco jurídico específico para combatir la LGTBI-fobia. El texto de esta proposición de ley es hoy por hoy tan solo un punto de partida, que debe seguir los trámites parlamentarios oportunos y que con toda probabilidad sufrirá aún cambios orientados a lograr un consenso suficiente para lograr su aprobación en las cámaras legislativas.

2.2. Marco internacional y europeo. Acciones prioritarias para la mejora de los derechos LGBTI en Europa

La Comisión Europea reconoce que en muchos Estados miembros de la Unión Europea, las lesbianas, los gays, las personas bisexuales, transexuales e intersexuales (LGBTI) corren el riesgo de discriminación y agresiones diariamente. Los prejuicios, la confusión y el desconocimiento en torno a la homosexualidad y la transexualidad, a la diversidad en la orientación sexual y en cuanto a la identidad de género, alimentan las actitudes intolerantes y las conductas agresivas hacia esta comunidad. El Derecho Europeo garantiza la igualdad de trato para todas las personas independientemente de su sexo u orientación sexual en el contexto del empleo y de la formación. Los *Tratados de la UE*, la *Carta de Derechos Fundamentales de la UE* y la *Directiva de Igualdad en el Empleo* aseguran el derecho de igualdad y no discriminación y reclaman también una actitud proactiva de la UE a la hora de combatir esta clase de discriminación.

El Derecho Internacional también ha consolidado los derechos de las personas LGBTI mediante la *Resolución de Naciones Unidas sobre derechos humanos, orientación sexual e identidad de género*, adoptada en junio de 2011. También resulta de particular significación en este ámbito, el papel

del Consejo de Europa, con la [Recomendación del Comité de Ministros a los Estados miembros, sobre medidas para combatir la discriminación por razón de la orientación sexual o la identidad de género](#).

No obstante, diferentes informes de la [Agencia de Derechos Fundamentales de la Unión Europea \(FRA\)](#), como el [informe de análisis comparativo de la legislación en los 27 Estados miembros](#) o el [análisis social comparativo de la situación de las personas LGTB en distintas áreas de la vida social y económica](#) (acceso al empleo, educación y a la sanidad), siguen mostrando que la discriminación y los delitos de odio hacia las personas LGBTI continúan siendo un problema en Europa.

En marzo de 2017, la Agencia Europea de Derechos Fundamentales de (FRA) ha situado el foco de actuaciones prioritarias para la defensa de estos derechos, en la situación de las personas LGBTI solicitantes de asilo en Europa por causa de su persecución en sus países de origen. [Así, ha publicado un informe que da cuenta de cómo se lleva a cabo las valoraciones de las solicitudes de asilo por esta causa, y analiza la existencia de medidas específicas de recepción a estas personas en los distintos países europeos](#). Destaca en dicho informe la falta de datos accesibles al respecto en algunos países europeos, como España o Francia.

3. Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

A continuación reseñaremos las principales actuaciones llevadas a cabo en el área, en el año 2017, poniendo de relieve a lo largo de dicha exposición cuáles han sido los principales focos temáticos de atención para el Ararteko en materia de defensa de los derechos de las personas LGBTI:

3.1. Reuniones con asociaciones

A lo largo de 2017, se ha mantenido una fluida relación con distintas asociaciones de defensa de los derechos LGBTI, que han acudido al Ararteko elevando distintas consultas, así como expresando sus demandas respecto a distintos temas, entre los que destacan: la reacción social e institucional ante posibles agresiones lesbóforas, homóforas o tránsforas, el trato social e institucional hacia la diversidad de identidades de género en la infancia y adolescencia, o la situación legal de las parejas de lesbianas respecto a los hijos e hijas nacidas en su seno, o el estado actual de los servicios que presta el Gobierno Vasco para atender y asistir a las personas LGBTI. La mayor parte de estas cuestiones se han canalizado a través de quejas o consultas tramitadas ante esta institución, según se da cuenta líneas atrás; en otros casos, se ha tratado de encauzar las inquietudes mostradas por las organizaciones LGBTI elevándolas y debatiéndolas directamente con el Gobierno Vasco, en las distintas reuniones institucionales realizadas con las autoridades competentes en la materia.

3.2. Reuniones con administraciones e instituciones

El área de derechos LGBTI del Ararteko ha tenido a lo largo de 2017 distintas contactos con las instancias responsables de esta materia en el Gobierno Vasco, tanto con la Viceconsejería de Políticas Sociales del Gobierno Vasco (Departamento de Empleo y Políticas Sociales), como con la Dirección de Políticas Familiar y Comunitaria, dentro de esa misma viceconsejería. Los temas abordados en dichos encuentros son los siguientes:

- **Situación del Servicio Berdindu:** se ha renovado, prorrogándolo por dos años más (2018-2019). El programa contempla la atención individual, a través de Berdindu Pertsonak / Ibiltari, y la atención de esta realidad en los centros educativos, a través de Berdindu Eskolak. En cuanto a [Berdindu Familiak](#), quedó muy cuestionado en un momento y se procedió a redefinirlo. Actualmente es una asociación LGBTI con experiencia en el ámbito educativo la que está gestionando este servicio a través de un convenio con el Departamento. A las reuniones y encuentros con las familias se les ha añadido actividad relacionada con redes sociales. Está ya abierto el concurso para la gestión del servicio a partir de enero de 2018, sin que se produzcan vacíos en la intervención.
- **Continuidad del grupo [escuela segura](#)** y participación de la institución del Ararteko: se valora muy positivamente el trabajo realizado y se asegura que pretenda mantenerse su continuidad en esta legislatura. Con todo, resulta notoria la falta de actividad de este grupo en 2017, –según se explica al Ararteko– a causa de situaciones personales de quienes lo impulsaban desde el Departamento de Educación. El Ararteko considera que debe reemprenderse en 2018 el trabajo iniciado por este grupo interinstitucional, que resulta de suma importancia para dar respuestas adecuadas a las necesidades de la infancia y adolescencia LGBTI en el ámbito educativo.
- **Aplicación del [Decreto 234/2015, de 22 de diciembre, sobre la documentación administrativa de las personas transexuales](#):** se han recibido en el Departamento 35 solicitudes de documentación administrativa desde la aprobación de este decreto, que se encuentra plenamente operativo parece que está funcionando bien. El grado de satisfacción de las personas que han respondido a un cuestionario que se ha pasado a las personas solicitantes es alto. Además del efecto buscado de facilitar esta documentación administrativa complementaria a las personas, con el inicio de las gestiones frente a las administraciones que las personas señalan se considera que se ha producido un efecto sensibilizador y didáctico muy interesante.
- **Menores con expresión o identidad de género diversa** o con comportamientos de género no normativos (demandas de las familias y atención sanitaria, social y educativa): se aborda la necesidad de hacer una

reflexión más pausada sobre el modelo de atención que se pretende diseñar en la CAPV para los niños y niñas con comportamientos o expresiones de género no normativos. A juicio de esta institución, Euskadi está aún a falta de ofrecer un modelo de atención que tenga en cuenta la singularidad y las necesidades de la infancia (que son manifiestamente distintas a las del mundo adulto). Existe acuerdo en cuanto a que dicho diseño debe hacerse con sumo respeto a los niños y niñas y a su desarrollo individual. Se plantea la conveniencia de realizar encuentros monográficos sobre este asunto entre responsables del Ararteko y otros responsables de administraciones implicadas, concretamente con representantes de los Departamentos de Educación y de Sanidad del Gobierno Vasco y de Emakunde.

- **Guía clínica sanitaria** prevista en la [Ley 14/2012, de atención a las personas transexuales](#): aunque ya está en marcha esta guía, se comenta la conveniencia, en lo que concierne a los menores, de tener en cuenta los criterios establecidos en la [Resolución del Ararteko, de 12 de febrero de 2016](#), dirigida a Osakidetza y relacionada con esta cuestión. El Gobierno Vasco se muestra favorable a que se articulen espacios de reflexión sosegados sobre cómo abordar este tema en la infancia y adolescencia, y valoran que el espacio de *Escuela Segura* podría ser el contexto adecuado o, incluso, el impulsor de un foro más amplio al respecto.
- **Formación y sensibilización a profesionales de las administraciones**: algunas de las entidades LGBTI que asisten al servicio Berdindu están dando formación sobre orientación sexual e identidad de género a distintos profesionales de la Administración, como el profesorado (la demanda la gestionan los Berritzegunes), agentes de la Ertzaintza (de manera voluntaria, o dentro del programa de formación de Arkaute), siguiendo la lógica de las tres miradas para detectar la discriminación: por razón de etnia u origen, de género, y orientación sexual/identidad de género.

3.3. Otras actividades de divulgación

- [Declaración institucional del Ararteko en el Día Internacional contra la Homofobia, Transfobia y Bifobia](#) (17 mayo 2017)

Con motivo de este día, el Ararteko reiteró su **firme compromiso con la igualdad y la dignidad de todos los seres humanos, con independencia de su orientación sexual o identidad de género, haciendo un llamamiento a la solidaridad de nuestras instituciones y de la sociedad vasca con todas aquellas personas que, dentro o fuera de nuestras fronteras, sufren esta cruel e inaceptable persecución por el mero hecho de ser o amar de otro modo**, recordando, una vez más, **la importancia de amparar y acoger a quienes, en otros países, son perseguidos por esta causa**. Así mismo, sumándose a la convocatoria internacional

de 2017 para este día, el Ararteko **abogó por que todas las personas, independientemente de su orientación sexual o identidad de género, puedan formar una familia y encuentren el apoyo público y social indispensable para desarrollarse y ser reconocidas sin ningún género de discriminación, como el resto de las familias**.

4. Valoración del estado de los derechos ciudadanos

4.1. Marco de acción prioritario para la mejora de la situación de las personas LGTBI

De acuerdo con el listado de acciones prioritarias fijadas por la Comisión Europea, para los próximos años ([List of actions by the Commission to advance LGBTI equality](#)), sería deseable que las **administraciones vascas competentes** trabajen en este ámbito teniendo en cuenta los siguientes **áreas de mejora** a nivel europeo:

- el desarrollo de los derechos y garantías legales existentes para su protección;
- la monitorización y seguimiento de la eficacia de los derechos ya reconocidos para las personas LGBTI y sus familias;
- las medidas de impacto en la ciudadanía, como el fomento de la diversidad y las medidas de formación y sensibilización para la no discriminación;
- el apoyo a actores clave responsables de la promoción y avance en la igualdad de derechos de las personas LGBTI, como las ONG de defensa de estos derechos;
- la recogida de datos y el fomento de la investigación por los poderes públicos autonómicos, forales y locales;
- el abordaje de las cuestiones atinentes a los derechos civiles LGTBI con repercusión transfronteriza.

Los poderes públicos vascos, al igual que el resto de administraciones de los Estados de la Unión Europea, tienen el desafío de poner en marcha buena parte de estas acciones en su nivel territorial y disponen para ello de un marco jurídico suficiente y de una voluntad social singularmente favorable a la defensa de estos derechos.

4.2. Acogida y atención a las personas que sufren persecución por causa de su orientación sexual o identidad de género

Siguiendo las recomendaciones de la Agencia Europea de Derechos Fundamentales (FRA), en Euskadi debe hacerse un esfuerzo por facilitar la acogida de estas personas, así como el conocimiento sobre la situación de las solicitudes

de asilo basadas en la persecución por causa de la discriminación por razón de la orientación sexual o identidad de género.

4.3. Atención adecuada a los niños y niñas con identidad o expresiones de género diversas

Con objeto de que los niños y niñas con expresiones o identidad de género diversas, o que están viviendo experiencias de género no normativas, no vean menoscabados –a causa de la falta de consenso y la orientación muchas veces confusa o errática del mundo adulto– sus derechos y su libre y pleno desarrollo como personas, resulta imprescindible **impulsar foros interinstitucionales de reflexión y debate, orientados a definir, de manera más adecuada y adaptada a los derechos de la infancia, las prestaciones públicas que deben ofrecerse** al amparo de la *Ley 14/2012, de no discriminación por motivos de identidad de género y de reconocimiento de los derechos de las personas transexuales*. El objeto de dichos espacios debe ser el de **establecer criterios claros entre las instituciones con capacidad de intervención en este ámbito,**

que sitúen en el centro de sus actuaciones el interés y los derechos de estos niños, niñas y adolescentes, de acuerdo con lo establecido en las leyes y normativa de protección de la infancia y con los principios consagrados en los instrumentos propios e internacionales de protección de los derechos LGBTI, así como en la legislación de igualdad entre mujeres y hombres.

4.4. Atención a la diversidad afectivo-sexual y de género en el ámbito educativo

Para avanzar en la protección efectiva y en las necesidades relativas a la diversidad afectivo sexual de la infancia y adolescencia, el Ararteko considera sumamente conveniente que se reemprenda el trabajo iniciado por el Grupo Interinstitucional *Escuela Segura*, que ha quedado interrumpido en 2017. Es imprescindible un trabajo conjunto entre centros educativos e instituciones educativas vascas, dirigido a crear herramientas y a profundizar en los mecanismos más eficaces para asegurar que la escuela sea realmente inclusiva y un lugar seguro para niños y niñas, independientemente de su orientación sexual o identidad de género.

Personas mayores y personas en situación de dependencia

9

Antecedentes



En este capítulo se presentan las actuaciones del Ararteko realizadas en dos direcciones, en algunos casos coincidentes. Por un lado, la atención prestada por los servicios sociales y socio-sanitarios 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 se realice en el informe de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia.

En segundo lugar, el área se interesa por todas las cuestiones que afectan específicamente a personas mayores, entre ellas la dependencia. 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. Esta perspectiva implica una nueva Ciudadanía, que disfruta de las garantías necesarias, asume nuevos roles y oportunidades y fomenta e impulsa su autonomía.

1. El área en cifras

Las actuaciones del Ararteko en el ámbito de las personas mayores, en coherencia con la presentación anterior, trascienden la mera investigación de las quejas ciudadanas para incorporar intervenciones de difusión, sensibilización o, en términos amplios, contribución a la mejora de las políticas públicas que afectan a las personas comprendidas en este grupo de edad. De estas últimas se dará información detallada en el apartado 4 de este capítulo, centrando la mirada ahora en las cuestiones planteadas por la ciudadanía en términos de queja o consulta y que en el año 2017 han ascendido a **37**, todas ellas **relacionadas con los servicios sociales (o sociosanitarios) para la atención a la dependencia**. Otro dato compartido por todas, con la excepción de una de ellas que finalizó en sugerencia a la administración, es el cierre con una valoración de “actuación no incorrecta” por parte de la administración concernida o con “asesoramiento e información” a la persona reclamante.

Como en años anteriores, persisten, aunque en número decreciente, los desacuerdos con los resultados de algunas **valoraciones de la situación de dependencia**. En los casos analizados el Ararteko ha comunicado a las personas solicitantes que su desacuerdo alude a un dictamen pericial elaborado por profesionales con la debida especialización y con criterios técnicos distintos al ámbito de intervención de esta institución. En paralelo, les ha orientado a solicitar copia del informe (en caso de no tenerlo) para una eventual reclamación suficiente y correctamente motivada.

El grupo más numeroso de reclamaciones tiene relación con los **servicios residenciales**. Unas se refieren a la escasez de plazas públicas en Bizkaia y Álava/Araba, que se traduce en esperas, bien para el ingreso en centro residencial, bien para el traslado desde una residencia privada o una pública distinta a la solicitada. En el caso de Álava estas quejas se centran en la falta de plazas residenciales suficientes en el municipio de Vitoria-Gasteiz, sobre lo que esta institución entiende ya se está trabajando a tenor de lo expuesto en el [Mapa de Servicios Sociales del Territorio de Álava 2016-2019](#), aprobado el 22 de julio de 2016 por la

Mesa Interinstitucional (formada por una representación de los ayuntamientos alaveses y Eudel y por representantes del Instituto Foral de Bienestar Social y de la Diputación Foral de Álava), en el que se reconoce la necesidad de crear nuevas plazas residenciales en Álava. Para el año 2017 se preveían 80 para personas mayores, en un porcentaje importante ubicadas en Vitoria-Gasteiz.

El Ararteko ha seguido de cerca el impacto en la calidad de la atención a las personas usuarias de la huelga del personal de residencias privadas en Bizkaia, que se ha prolongado a lo largo de todo un año. Las quejas recibidas se han referido a un centro residencial concreto y han permitido a esta institución concluir que el conflicto laboral, a pesar de los servicios mínimos, generó disfunciones y algunas lagunas en la atención que, finalizado éste, se han subsanado. También le ha permitido conocer y valorar el funcionamiento del Servicio de Inspección de centros, así como los primeros resultados de un programa novedoso para la evaluación de los Planes Individuales de Actuación de las personas residentes.

Los **apartamentos tutelados**, recursos residenciales para personas con Grado I o riesgo de dependencia y competencia municipal, también han sido objeto de reclamación. El motivo principal es el desacuerdo con las normas que rigen los apartamentos, con sanciones derivadas por su incumplimiento. En los casos analizados las normas están debidamente explicitadas en las ordenanzas reguladoras o los reglamentos de los servicios, una copia de los cuales se adjunta habitualmente al contrato de uso firmado por la persona usuaria.

Las quejas relativas a **centros de atención diurna** se presentarán en el apartado 2, ya que la problemática común a todas ellas dio pie a una actuación de oficio que ha concluido con una sugerencia a la administración.

Otro grupo de quejas tiene por objeto el **servicio de atención temprana**, en su mayor parte relacionadas con la falta de respuesta a reclamaciones presentadas (que se corrigieron en el transcurso de la investigación) o a demoras anunciadas para su inicio (que finalmente no se cumplieron). En una última parecía cuestionarse el modo de computarse civilmente la edad límite para ser perceptor del servicio, pero por la investigación se pudo conocer que la finalización de la intervención propuesta se debía a otras causas, conformes a Derecho.

En lo relativo a **prestaciones económicas**, han sido significativas este año las relacionadas con la reclamación de cantidades indebidamente percibidas de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar, derivadas, bien del incumplimiento del requisito de empadronamiento de la persona cuidadora en el mismo domicilio que la persona dependiente, bien de la no comunicación (y no cuantificación como ingreso) de la percepción de la ayuda por hijo a cargo de la Seguridad Social. En todos estos casos la administración no ha actuado incorrectamente, ya que la normativa reguladora de las prestaciones es clara en su enunciado. Por otro lado, la administración ha ofrecido facilidades en clave de fraccionamiento para el pago de las cantidades debidas.

Relacionado con el déficit de plazas residenciales públicas mencionado en párrafos anteriores, se ha cuestionado también el uso excesivo y recurrente a la prestación económica vinculada al servicio. Es esta una preocupación compartida por el Ararteko, de la que se viene alertando en los últimos años en los distintos informes dirigidos al Parlamento, el más reciente, el informe extraordinario *La Situación de los servicios sociales municipales en la Comunidad Autónoma de Euskadi. Situación actual y propuestas de mejora*, en su recomendación 15.

Las **incapacitaciones** han sido objeto de consulta y en algún caso reclamación, bien por el papel desempeñado por los órganos tutelares (instituto o fundaciones), bien por los protocolos e informes del ámbito de los servicios sociales.

De manera residual han llegado también reclamaciones relativas al cálculo de precios públicos o supuestas demoras en el inicio del Servicio de Ayuda a Domicilio.

2. Quejas destacadas

2.1. Durante el año 2017 el Ararteko ha recibido algunas quejas de familias usuarias de **centros de día** de Bizkaia que han sido dadas de baja en ellos con el argumento de “no participar en las actividades del centro”. En la mayoría de los casos se trataba de personas con deterioro cognitivo importante y la falta de participación derivaba de esta incapacidad.

En ningún caso el Ararteko cuestionó la potestad de la Diputación para proponer cambios en el Plan Individual de Atención (PIA) de las personas en situación de dependencia conforme a la evolución de sus necesidades. Efectivamente, el acceso a las prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales al que las personas residentes en Euskadi tienen derecho se determina por la idoneidad del concreto servicio o prestación a las necesidades de la persona, soportado en informe del profesional que corresponda. Las necesidades pueden evolucionar y con ellas las respuestas asistenciales, por lo que el servicio de centro de día pudo ser idóneo en un momento y haber dejado de serlo en la actualidad. La preocupación del Ararteko se extendía a otras dos cuestiones: 1) la alternativa planteada a estas personas en situación de dependencia tras la baja en el centro de día; 2) la información que se estaba ofreciendo a las personas y las familias, incluida la comprobación del grado de comprensión alcanzado.

La actuación finaliza con una **sugerencia** a la administración para que, por una parte, mejore las resoluciones y notificaciones administrativas, enriqueciendo (en la forma que considere más adecuada) el contenido de la motivación del acto y de la desestimación de las alegaciones presentadas; por otra, preste especial atención a los procesos de información y participación de las personas usuarias y sus familias en los procedimientos de baja de los servicios.

2.2. La tramitación de una queja relativa a la denegación de las prestaciones económicas de cuidados en el entorno familiar y de asistente personal en un municipio de la zona rural de Araba/Álava ha permitido conocer a esta institución las dificultades particulares de estos pequeños municipios.

La reclamante, empadronada en el domicilio con su madre dependiente, no podía hacerse cargo de su cuidado en las condiciones adecuadas por su trabajo a turnos (noches incluidas) y en un municipio alejado del residencial, por lo que venía recurriendo a la contratación de una persona en calidad de “interna”. En estas circunstancias, veía denegada la prestación económica para cuidados en el entorno familiar por la existencia de una persona prestadora de los cuidados contratada y denegada la prestación económica de asistente personal por carecer esta persona contratada de la cualificación requerida para la prestación de estos servicios. Los servicios sociales municipales/comarcales, en todo caso, confirmaban que esto último no se debía al deseo particular de la reclamante, sino a una carencia estructural de profesionales con la suficiente cualificación que pudieran y desearan trabajar en estas zonas rurales.

Independientemente de la conclusión del expediente concreto, en el que en todo caso se valoró que la denegación de las prestaciones no era contraria a Derecho, lo que esta institución desea destacar ahora es la **dificultad para proveer los servicios de cuidado en el domicilio de personas dependientes en las zonas rurales alavesas**, de manera que pueda ser abordada en clave estructural por el Sistema Vasco de Servicios Sociales.

2.3. En el mes de abril se concluyó con [recomendación al Consejo Vasco de Atención Sociosanitaria](#) una actuación de oficio iniciada en 2016 y que ya se anunciaba en el informe de ese año. Nos referimos a la relativa a la **atención a la dependencia sobrevenida** desde el sistema de servicios sociales y el espacio socio-sanitario.

La recomendación, desarrollada con amplitud tras la consulta a los departamentos de servicios sociales forales y el [Departamento de Salud](#) de Gobierno Vasco, se formula en términos de seguir profundizando en la coordinación sociosanitaria, especialmente a través de la definición de una cartera de servicios y el desarrollo de un mayor número y variedad de recursos, que permita dar respuesta, tanto a las situaciones de dependencia sobrevenida, como a las situaciones de dependencia transitoria (convalecencias) y a situaciones de agudización de procesos crónicos de larga evolución que generan claudicación de los cuidados informales.

3. Contexto normativo y social

3.1. Como en anteriores informes se señalaba, no encontramos un **instrumento internacional** (Convención, Tratado, Pacto) de Naciones Unidas que se ocupe específicamente de los derechos humanos de las personas mayores,

aunque sí existen numerosas resoluciones de la Asamblea General sobre la situación de estas. Destaca entre ellas la [resolución 46/91](#) sobre los Principios de las Naciones Unidas en favor de las Personas de Edad, en la que se *“alienta a los gobiernos a que introduzcan en sus programas nacionales cada vez que sea posible los principios siguientes: independencia, participación, cuidados, autorrealización y dignidad”*.

Aun en el ámbito internacional, los Estados miembro de las Naciones Unidas han adoptado planes de acción internacional (Viena, 1982, y Madrid, 2002), seguidos y evaluados por el Grupo de Trabajo sobre el envejecimiento (creado por [resolución 65/182](#) de la Asamblea General de Naciones Unidas de 4 de febrero de 2011) y por el Experto Independiente sobre el disfrute de todos los derechos humanos por las personas de edad (nombrado mediante la [resolución 24/20](#) del Consejo de Derechos Humanos el 27 de septiembre de 2013). En el último informe presentado el 8 de julio de 2016 por esta Experta Independiente, además del análisis de las consecuencias en materia de derechos humanos de la aplicación del Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el Envejecimiento, se evalúa la aplicación de los instrumentos internacionales vigentes por lo que se refiere a las personas de edad, determinando al mismo tiempo las buenas prácticas y las lagunas detectadas. Entre otras recomendaciones, se exhorta a los Estados a que aceleren sus esfuerzos por determinar la mejor forma de reforzar la protección de los derechos humanos de las personas de edad y consideren las diversas propuestas presentadas, en particular la elaboración de un convenio sobre los derechos de las personas de edad.

En Europa, la [Carta de los derechos fundamentales de la Unión Europea](#) dedica un artículo específico a los derechos de las personas mayores. Ese artículo reconoce y respeta el derecho de estas personas a llevar una vida digna e independiente y a participar en la vida social y cultural.

3.2. En el ámbito estatal, se ha publicado el [Real Decreto 1082/2017, de 29 de diciembre](#), por el que se actualizan las cuantías del nivel mínimo de protección garantizado por la Administración General del Estado para cada persona beneficiaria de las prestaciones sociales para la atención a la dependencia, conforme a los distintos grados de dependencia.

3.3. En **Álava** se ha aprobado el [Decreto Foral 8/2017, de 28 de febrero](#), que desarrolla el nuevo Estatuto Básico de los Centros de Personas Mayores integrados en la red foral de servicios sociales de Álava, sustituyendo al anterior de 2001. Este Estatuto establece los principios de actuación, los derechos y obligaciones de las personas usuarias y profesionales y las normas de organización a los que deben ajustarse en su funcionamiento los centros para personas mayores integrados en la red foral de servicios sociales.

En **Bizkaia** se ha regulado la prestación del servicio público de Atención Temprana mediante el [Decreto Foral 125/2017 de 24 de octubre](#). Tras la aprobación en 2016 del decreto regulador de la intervención integral en Atención Temprana para Euskadi, el decreto foral viene a establecer las normas básicas para la organización de la atención por parte de la

Diputación Foral de Bizkaia, así como la coordinación de las intervenciones en este ámbito de los sistemas de Salud, Educación y Servicios Sociales en este territorio.

En Gipuzkoa se ha modificado la normativa foral reguladora de las prestaciones económicas del sistema de dependencia mediante el [Decreto Foral 24/2017, de 12 de diciembre](#), que deroga y sustituye al anterior. Su redacción obedece a la doble finalidad de, por una parte adecuar la normativa a las sucesivas modificaciones operadas en la normativa estatal, a las previsiones integradas en el marco normativo autonómico y a la normativa de la Unión Europea; por la otra, introducir las modificaciones y las mejoras aconsejadas por la experiencia acumulada en la aplicación de la regulación vigente. En estas mejoras aconsejadas se incorporan las diversas recomendaciones dictadas por el Ararteko en los últimos años para mejorar la protección de los derechos de las personas destinatarias.

3.4. Según el [Informe de evaluación de las Líneas estratégicas de atención sociosanitaria para Euskadi 2013-2016](#) presentado a comienzos de 2017, a lo largo de estos años se ha ido avanzando, de manera desigual, en el desarrollo de las líneas allí previstas, muy relacionadas con las propuestas realizadas en la recomendación del Ararteko citada en el punto 2.3. Así, la aprobación de un decreto de cartera del espacio sociosanitario ha avanzado hasta el punto de contar ya con un borrador de texto en el que vienen definidos de forma clara los componentes principales de los recursos y servicios de la cartera. No obstante, se ha encontrado con dificultades de diversa índole: por una parte, la complejidad de definir una cartera de servicios propiamente sociosanitarios, con solapamientos, en ocasiones, con los disponibles en la cartera social; por otra parte, la necesidad de definir y trabajar en un modelo de financiación sociosanitaria consistente, que cuente con un respaldo y consenso interinstitucional amplio.

3.5. A finales del mes de noviembre, la [Mesa de Diálogo Civil de Euskadi](#), en la que tienen representación las organizaciones sociales de personas mayores, aprobó la Estrategia del Tercer Sector Social de Euskadi. Se trata de una estrategia conjunta del Gobierno Vasco y del Tercer Sector Social de Euskadi basada en la cooperación creciente entre ambos y que plantea objetivos ambiciosos y de medio plazo en diferentes líneas de actuación, como son la colaboración público-privado, la promoción del tejido social, la identidad, estructuración y reconocimiento del sector o la promoción de la I+D+I en el ámbito social.

4. Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

4.1. El 12 de septiembre se entregó a la Presidenta del Parlamento Vasco el informe extraordinario [Diagnóstico de accesibilidad en los hospitales de la CAPV para las personas con discapacidad](#), al que se hace referencia en el capítulo IV de este informe. Aunque por su título pudiera parecer que

no tiene mayor relación con la población objeto de análisis en este capítulo, basta una mirada a la población que el informe define como afectada por los obstáculos relativos a la accesibilidad en el ámbito hospitalario para comprobar que un porcentaje importante de personas mayores, más significativo si pensamos en personas dependientes, verían mejorado su derecho a la salud y los cuidados si se avanzara en las recomendaciones que el informe propone. De hecho, el diagnóstico da el dato de las personas con movilidad reducida, permanente o temporal, que en las estimaciones alcanza a un 38% de la población. Por otro lado, Eustat indicaba en 2014 que el “46,5% de las personas hospitalizadas en hospitales vascos fueron personas mayores de 65 años, siendo 78 años la edad más frecuente de hospitalización”. Es evidente, por tanto, que si pasamos del porcentaje general del 38% a la realidad concreta de las personas mayores, tanto por edad como por condiciones de enfermedad, el porcentaje aún sería superior y su grado de afectación por las carencias, mayor.

4.2. A finales de año, con el propósito de mantener abierto el canal de comunicación entre la sociedad civil y la institución, en este caso, con las organizaciones de personas mayores, el Ararteko se **reunión con representantes de las organizaciones sociales de personas mayores de Euskadi**. La detección de problemas y preocupaciones sentidas, el conocimiento de las iniciativas que están desarrollando y posibles colaboraciones fueron las principales cuestiones sobre las que se trabajó.

En el capítulo de preocupaciones destaca el futuro de las pensiones, cuestión sobre la que vienen trabajando con diversas iniciativas y en distintos espacios, tanto locales, como autonómicos y estatales, en este caso a través de estructuras supraterritoriales de las que forman parte. Este elemento introduce ya la segunda de las preocupaciones importantes: la participación de las personas mayores en los centros de decisión, su presencia en los espacios donde se toman las decisiones que afectan a las personas mayores. Porque los mayores tienen opinión cualificada- y criterio, además de ser sujetos de derechos. En consecuencia, participan activamente en diversos espacios e iniciativas, como la Mesa de Diálogo Civil de Euskadi, [Gobernanza +65](#) del Gobierno Vasco, “[Euskadi Lagunkoia](#)”, etc. en algunas de las cuales coinciden también con el Ararteko. Por último, trasladan otros problemas que afectan a las personas mayores y sobre los que se pudieran establecer actuaciones en colaboración: la accesibilidad en las viviendas, la soledad, creciente y oculta, en personas mayores, el futuro inminente de la relación electrónica con la administración y la brecha digital existente en sus colectivos, los fraudes, estafas y engaños a las personas mayores más frágiles y vulnerables.

El futuro de las pensiones fue también el tema, en este caso, único, de la reunión mantenida con la [Mesa Estatal Pro-Referéndum de las Pensiones](#). Representantes de esta plataforma en la Comunidad Autónoma de Euskadi hicieron depositario al Ararteko de más de 21.000 firmas de personas recogidas en las ciudades y municipios de Euskadi solicitando el blindaje constitucional de las pensiones. Encuentros de índole similar con otros defensores del pueblo

autonómicos habían sido ya concertados o, incluso, habían tenido lugar. El Ararteko, atendiendo a sus demandas y las actuaciones en su ámbito competencia, se comprometió y ejecutó actuaciones de difusión de la iniciativa en ámbitos de la administración vasca, además de informar a la Defensoría del Pueblo de España de la reunión mantenida y los deseos de la MERP de mantener interlocución con el Gobierno de España, para su consideración.

A finales de enero el Ararteko recibió a la **Fundación Hurkoa**, quien solicitó el encuentro con el ánimo de presentar su entidad a la institución del Ararteko y dialogar en torno a las preocupaciones y necesidades observadas en su área de intervención. Esta profundización en el mutuo conocimiento ha facilitado gestiones que el Ararteko ha tenido que realizar en la tramitación de algunas quejas en el campo de la incapacidad de personas mayores en Gipuzkoa.

4.3. En las reuniones mantenidas con la **Consejera de Empleo y Políticas Sociales** y con parte del equipo de la **Viceconsejería de Política Social del Gobierno Vasco** (Viceconsejera y Directores de Servicios Sociales y Política Familiar) se abordaron, entre otras cuestiones, asuntos relativos al desarrollo y fortalecimiento del Sistema Vasco de Servicios Sociales, además de las iniciativas para la promoción e impulso de la participación de las personas mayores.

4.4. Presencia en **actos, foros y jornadas:**

- Participación del Ararteko en mesa redonda organizada por la **Fundación Aubixa** sobre los derechos de las personas mayores.
- Presentación en la Comisión de Derechos Humanos e Igualdad del **Parlamento Vasco** del informe extraordinario *Situación de los servicios sociales municipales en la Comunidad Autónoma de Euskadi*.
- **Presentación** en la Comisión de Acción Social de las **Juntas Generales de Bizkaia** del informe extraordinario *Situación de los servicios sociales municipales en la Comunidad Autónoma de Euskadi*.
- Presentación en la Comisión de Derechos Humanos e Igualdad del Parlamento Vasco del informe extraordinario *Diagnóstico de accesibilidad en los hospitales de la CAPV para las personas con discapacidad*

5. Valoración del estado de los derechos ciudadanos

5.1. En línea con la recomendación de la Experta Independiente (Naciones Unidas) sobre el disfrute de todos los derechos humanos por las personas de edad resulta necesario reforzar la protección de los derechos humanos de las personas de edad. Son múltiples las iniciativas que pueden contribuir a este fin, pero entre ellas destacaremos la que promueve la elaboración de un **convenio sobre los derechos de las personas de edad**.

Esta misma recomendación sería trasladable al ámbito europeo donde, como ya se apuntaba, los derechos de las personas mayores sólo aparecen expresamente formulados en un artículo de la Carta de los derechos fundamentales de la Unión Europea.

5.2. Varios han sido los actores sociales que en 2017 han trasladado su preocupación sobre el futuro de las pensiones. A lo ya expuesto por las organizaciones sociales de personas mayores (recogido en el punto 4.2.) se unen otras voces, como la del Consejo Económico y Social de Euskadi, que consideran un desafío de primera magnitud el sostenimiento del **sistema público de pensiones** en un contexto demográfico de envejecimiento y de profundas transformaciones del mercado de trabajo (véase Memoria 2016). También el Ararteko plantea la conveniencia de reflexionar sobre esta cuestión, quizás en el marco de una reflexión más global sobre la sostenibilidad del sistema de protección social en Euskadi.

5.3. Si bien el año pasado se enunciaban algunas de las recomendaciones del informe extraordinario sobre la situación de los servicios sociales municipales que podían tener una mayor relación con la atención a personas en situación o riesgo de dependencia, el contenido de las reclamaciones de 2017 revela la vigencia y absoluta actualidad de las que ahora se destacan:

- La primera se refiere a la necesaria reflexión sobre el **uso de las prestaciones económicas** concedidas en sustitución de la provisión directa de servicios (como es el caso de la prestación para cuidados en el entorno familiar y el servicio de ayuda a domicilio, por ejemplo) y, en especial, del uso y efectos de la prestación económica vinculada al servicio. Como ya se decía, ésta precisa de regulación, pues estando concebida como una solución temporal para las situaciones en que, teniendo prescrito un servicio de la Cartera, no se puede garantizar el acceso por falta de cobertura suficiente del mismo, la respuesta a las necesidades a través de la prestación conlleva el riesgo de hacer permanente lo que en principio es una ausencia coyuntural de servicios.
- Una segunda tiene que ver con **garantizar la atención a la persona en todo su proceso vital**. Esto supone, por una parte, mejorar los aspectos de detección temprana, que permitan procurar fórmulas de atención también a las situaciones de fragilidad, vulnerabilidad o riesgo, de manera mucho más anticipada que en la actualidad. También requiere de la superación de estructuras y culturas organizativas y mentales caracterizadas por la respuesta estanca, que dificulta el tránsito de las personas por aquellos servicios y programas que son más adecuados para sus necesidades cambiantes. Esto hace referencia a mejoras en la coordinación entre servicios de atención primaria y secundaria, entre departamentos y áreas, incluso entre servicios del mismo departamento o modalidad, pero también a la disponibilidad para la innovación y la apertura a nuevas fórmulas de atención en clave de integralidad y con la centralidad de la persona como principio rector.

- En tercer lugar, por su naturaleza de servicio de proximidad profesional –esto es, prestado por personal cualificado y que, en esa medida, garantiza la calidad de los cuidados– y por su potencial en la detección y atención a las situaciones de fragilidad y riesgo, continúa siendo urgente abordar una **reflexión profunda e integral sobre el Servicio de Ayuda a Domicilio**.

5.4. El compromiso de las administraciones públicas vascas, sostenido en el tiempo incluso en contextos económicos difíciles y traducido en **niveles adicionales de financiación importantes**, explican el estado razonable de la atención a las personas dependientes desde el sistema de servicios sociales. A pesar del aumento en 2017 de la cuantía aportada por la Administración General del Estado para el nivel mínimo garantizado, este esfuerzo, que redundaba de manera tan clara en el bienestar de las personas, debe mantenerse y mejorar su eficiencia también en el futuro.

5.5. Por su peso en las demandas de la ciudadanía en este año 2017 hay que 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. También en la dimensión en que se recoge en estos instrumentos de planificación.

De igual manera, El Ararteko desea trasladar las dificultades que en la **zona rural** alavesa (al menos) se están encontrando los servicios sociales 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. Quizás para esto último sea necesaria la colaboración de otros ámbitos y sistemas distintos al de los servicios sociales, combinando respuestas formativas, de empleo o, incluso, de vivienda.

5.6. Año tras año reiteramos 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 que, con esta finalidad, está Euskadi comprometida –[la Estrategia de Envejecimiento activo para Euskadi \(2015-2020\)](#), la red de municipios amigables Euskadi Lagunkoia, el Pacto Europeo sobre el Cambio Demográfico– pueden resultar instrumentos relevantes para mejorar la calidad de vida de nuestros mayores y promover su contribución al bienestar social. La valoración positiva de lo que de implicación supone no debería verse menguada por una escasa dedicación de recursos para sus desarrollos.

Personas víctimas de los grupos terroristas

10

1. El área en cifras



Durante el año 2017 no se ha recibido ninguna petición de actuación en relación con el área de las personas víctimas de grupos terroristas.

2. Contexto normativo y social

2.1. Derecho a la Justicia

Este derecho se recoge en el art. 3 de la [Ley 4/2008 de 19 de junio](#), de Reconocimiento y Reparación a las Víctimas del Terrorismo. En la propia exposición de motivos de esta ley se señala que *“por razones competenciales, este artículo limita su contenido a la regulación de aspectos complementarios del derecho de Justicia, cuya regulación sustancial corresponde al Estatuto de Autonomía”*.

El derecho a la Justicia es una de las reivindicaciones que con mayor intensidad demandan las víctimas del terrorismo y sus asociaciones. Las víctimas, en distintos testimonios, han reclamado siempre la necesidad de que se haga justicia y han manifestado su confianza en el buen funcionamiento del Estado de Derecho.

La asociación [Covite](#) ha planteado reiteradamente su reivindicación de que se resuelvan los más de trescientos asesinatos de ETA sin esclarecer. En este mismo sentido, la Fiscalía de la Audiencia Nacional elaboró en 2011 un informe,

a petición de la [Fundación Víctimas del Terrorismo](#), sobre los crímenes de ETA sin resolver, cuyas conclusiones manifestaron la existencia, en aquel momento, de 349 víctimas mortales sin resolución judicial.

En diciembre de 2014 la [Secretaría General para la Paz y la Convivencia](#) del Gobierno Vasco emitió un informe sobre la situación procesal de los atentados perpetrados por organizaciones terroristas con resultado de muerte entre 1960 y 2014. En este informe, entre otras cuestiones, consta la existencia de un importante número de crímenes causados por organizaciones terroristas sin esclarecer (no solo de ETA, sino también de BVE, GAL y otros de autoría desconocida) por estar los casos sobreesuados o archivados.

La Defensora del Pueblo presentó, el 21 de febrero de 2017, ante la Comisión Mixta Congreso-Senado de Relaciones con el Defensor del Pueblo el estudio sobre [“Los derechos de las víctimas de ETA. Su situación actual”](#).

En el citado informe recuerda en su conclusión 2 que “el número de crímenes no resuelto es elevado. Esta realidad agrava la dolorosa situación de los familiares afectados y de las propias víctimas en el caso de los heridos”.

En este informe la Defensoría del Pueblo recomienda al Ministerio de Justicia:

“Al Ministerio de Justicia

1. *Unificar en un solo archivo digitalizado todas las causas judiciales por delitos de terrorismo, así como la documentación administrativa complementaria, cualquiera que sea la jurisdicción que haya conocido sobre ellas, en cooperación con el Ministerio del Interior.*
2. *Reforzar el derecho de las víctimas a acceder a la información disponible relativa a las investigaciones judiciales realizadas para el esclarecimiento de los hechos y la averiguación de la identidad de los autores.*
3. *Dotar adecuadamente a la Oficina de Atención a las Víctimas del Terrorismo de la Audiencia Nacional de los medios personales y materiales necesarios para el desarrollo de las funciones que la Ley 29/2011, de 22 de septiembre, le asigna.*
4. *Aprobar una relación de puestos de trabajo de la Oficina de Atención a las Víctimas del Terrorismo de la Audiencia Nacional y regular las relaciones de cooperación de las Administraciones y Tribunales con la Oficina, para reforzar su papel de asistencia real a las víctimas”.*

El Colectivo de Víctimas del Terrorismo Covite ha defendido la necesidad del esclarecimiento de los 300 asesinados por ETA no resueltos, prescritos o no, mediante la construcción de un relato digno anudando el derecho a la justicia con el derecho a la verdad.

2.2. Derecho de participación de las víctimas del terrorismo

Como es sabido, la Ley 4/2008, de 19 de junio, de Reconocimiento y Reparación a las Víctimas del Terrorismo, prevé en su art. 6 la creación del Consejo Vasco de Participación de las Víctimas del Terrorismo, que se materializó mediante el Decreto 55/2010, de 23 de febrero, para la creación del Consejo Vasco de Participación de las Víctimas del Terrorismo.

Este Decreto fue derogado por el [Decreto 75/2016, de 17 de mayo](#), del Consejo Vasco de Participación de las Víctimas del Terrorismo.

En el artículo 5 de este Decreto se prevé la participación de las administraciones públicas y de la sociedad civil de la siguiente manera:

“Artículo 5 Composición.

1. Son miembros del Consejo Vasco de Participación de las Víctimas del Terrorismo, además de la persona que ostente su presidencia, los siguientes vocales:

a. Por parte de las Administraciones Públicas:

La persona titular de la Secretaría General o Viceconsejería del Gobierno Vasco competente en materia de atención a las víctimas del terrorismo.

La persona titular de la Dirección del Gobierno Vasco competente en materia de atención a las víctimas del terrorismo.

Una persona en representación de la Dirección del Gobierno Vasco competente en materia de atención a las víctimas del terrorismo, que ejercerá, además, las funciones de secretaria del Consejo.

Un Director o Directora del Departamento del Gobierno Vasco competente en materia de Educación.

El Director o Directora del Instituto de la Memoria, la Convivencia y los Derechos Humanos.

Dos personas en representación de la Asociación de Municipios Vascos Eudel, o de aquella que ostente la representación mayoritaria de los mismos.

b. Por parte de la Sociedad Civil:

Cinco personas en representación de las asociaciones de víctimas del terrorismo con sede o delegación en el País Vasco.

Una persona en representación de las fundaciones vascas creadas en relación con una víctima del terrorismo.

Una persona en representación de las asociaciones pacifistas vascas.

2. Las Diputaciones Forales podrán asistir a las reuniones del Consejo con voz, pero sin voto. A tal efecto,

serán informadas de la convocatoria de cada reunión.

3. Además, el Consejo podrá invitar a las reuniones a aquellas personas que estime oportuno, y que participarán, en su caso, en el mismo, con voz y sin voto. En este sentido, podrá invitar a dos víctimas con experiencia en programas de educación o contribución a la convivencia, designadas conforme al procedimiento que decida el propio Consejo”.

Durante el año 2017 este órgano de participación se ha reunido con regularidad celebrando tres sesiones en las que se han abordado cuestiones que afectan a los derechos de las víctimas del terrorismo.

En el [documento de seguimiento de la ejecución del Plan de Convivencia y Derechos Humanos en 2017](#) se indica que “El 8 de mayo se celebró la primera reunión del Consejo Vasco de Participación de Víctimas de Terrorismo de la nueva Legislatura. Durante el segundo semestre se han celebrado dos reuniones del Consejo Vasco de Participación de Víctimas de Terrorismo, el 25 de septiembre y el 20 de noviembre, en las que se ha presentado y aprobado la propuesta de trabajo del CVPVT para la Legislatura”.

2.3. El derecho a la convivencia en paz y libertad: la deslegitimación del terrorismo a través de la educación en la prevención de la violencia terrorista

En el [informe del Ararteko sobre la atención institucional a las víctimas del terrorismo](#) el Ararteko llamaba la atención sobre “el derecho de las víctimas a la prevención de futuras victimaciones implica la educación de ciudadanos y ciudadanas sin odio y sin miedo, comprometidos constantemente en la defensa de los valores democráticos, particularmente de los derechos humanos y en el uso de medios democráticos y pacíficos para la consecución de sus objetivos personales y políticos, garantizando una convivencia en libertad y justicia”.

En este sentido, se recomendaba que “el diseño y la evaluación de los programas de conciliación y de educación para la convivencia, dirigidos a grupos escolares y a todos los foros de la sociedad civil, deben contar con la participación de las víctimas. Además, sus testimonios personales y la posibilidad de interactuar cara a cara con los destinatarios de los programas resultan ineludibles para valorar la efectividad de los programas y la satisfacción de los participantes”.

Por ello, se ha valorado muy positivamente la iniciativa [Módulo Adi-adian](#) en el ámbito educativo, por el que se ha llevado a las aulas el testimonio de víctimas de distintos grupos terroristas como una “experiencia educadora de solidaridad, empatía y dignidad humana”, que continúa con experiencias desarrolladas en anteriores legislaturas. Resulta especialmente reseñable la generosidad de las

víctimas del terrorismo que participan en esta experiencia y que permite transmitir a nuestros escolares el conocimiento de lo que sucedió y la realidad de las víctimas del terrorismo.

Por ello se considera muy destacable la iniciativa 9 del documento de seguimiento de la ejecución del Plan de Convivencia y Derechos Humanos en 2017 en la que se plantea la actualización en septiembre del proyecto Adi-Adian y se pretende su extensión al ámbito universitario.

Además, el 29 de junio se presentó el [Programa Complementario de Educación en Derechos Humanos, Convivencia y Cooperación 2017-2020](#).

Por otra parte, el 1 de septiembre se presentó el Informe [“Conocimiento y discursos de la población universitaria sobre terrorismo y vulneraciones de derechos humanos en Euskadi”](#), elaborado por el Instituto de Derechos Humanos de la Universidad de Deusto, Pedro Arrupe.

2.4. Derecho a la memoria y a la verdad

La Ley 4/2008, de Reconocimiento y Reparación a las Víctimas del Terrorismo, incorpora en sus artículos 7 y 8 los derechos a la verdad y a la memoria de las víctimas del terrorismo.

En estos preceptos se reconoce un derecho al reconocimiento público de dicha verdad y un mandato expreso a los poderes públicos vascos de promover *“el asentamiento de una memoria colectiva que contribuya a la convivencia en paz y libertad y a la deslegitimación total y radical de la violencia”*.

Las propias víctimas y sus asociaciones han considerado que la memoria, a través de los propios testimonios de las víctimas, resulta clave para un final del terrorismo respetuoso con sus derechos.

Resulta muy importante el papel del Instituto de la Memoria, la Convivencia y los Derechos Humanos –Gogora– y el del Memorial de las Víctimas del Terrorismo, como instrumentos fundamentales para un tratamiento adecuado de la memoria.

En octubre de 2017 el Consejo de Dirección de Gogora aprobó el Plan de Actuación de Gogora 2017-2020.

Por su parte, las obras de la Sede del Memorial están muy avanzadas y estará a pleno rendimiento en 2018, con su proyecto expositivo y museográfico.

El ámbito municipal es el más cercano a la ciudadanía, ya que las ciudades y pueblos son espacios de convivencia en los que se desarrollan las relaciones personas y sociales más próximas. Es en el ámbito local donde cobran especial importancia las políticas de deslegitimación del terrorismo.

La iniciativa denominada **“Plaza de la Memoria”**, una exposición itinerante que se ha programado en distintas localidades vascas, es un interesante proyecto que promueve la participación ciudadana y que va dirigido a una memoria plural de las víctimas del terrorismo, además de las víctimas del franquismo y de la violencia policial ilícita anterior a 1978.

En 2017 esta iniciativa itinerante ha estado presente en Getxo, Lasarte-oria, Gernika-Lumo, Santurtzi, Portugalete, Sestao y Barakaldo.

3. Otras intervenciones en el marco del plan de actuación

3.1. Relaciones con asociaciones y fundaciones

Representantes de la institución han acudido durante el año 2017 a distintos actos, foros y seminarios en los que se ha debatido sobre los derechos de las víctimas del terrorismo o se han reivindicado los principios que deben informar las políticas públicas en relación con estas personas. En este sentido, el Ararteko y otros representantes de la institución asistieron al In Memoriam en recuerdo de Fernando Buesa y Jorge Díez, que se celebró en febrero de 2017, así como al recuerdo floral realizado ante el monolito erigido en memoria de Fernando Buesa y Jorge Díez.

Por otra parte el Ararteko acudió al acto de entrega de los XVI Premios de Covite que se celebraron en Donostia-San Sebastián el 28 de octubre.

3.2. Relaciones con las administraciones públicas

El ararteko y su equipo han mantenido reuniones y encuentros tanto con la Secretaría de Paz y Convivencia como con la Dirección de Víctimas y Derechos Humanos para abordar cuestiones relacionadas con la convivencia y los derechos de las víctimas.

Además distintos representantes del Ararteko ha participado en diferentes actos institucionales en memoria de las víctimas del terrorismo.

Así se conmemoró el Día Europeo de las Víctimas del Terrorismo en el acto organizado el 10 de marzo en la Plaza de la Virgen Blanca en Vitoria-Gasteiz.

Además se acudió al acto celebrado en el día de la memoria en el Parlamento Vasco, y al Memoria Eguna organizado por Gogora en Bilbao.

También se recordó a José María Lidón en el aniversario de su asesinato por ETA.

4. Valoración del estado de los derechos ciudadanos

- La falta de actividad terrorista desde que ETA declaró lo que denominó “el cese definitivo de la violencia” ha permitido que en Euskadi, durante 2017, no se haya producido ninguna vulneración del derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad personal de los ciudadanos por actuaciones de organizaciones terroristas.

No obstante, pese al tiempo transcurrido desde la declaración de ETA de 20 de octubre de 2011, aún no se ha producido la disolución de esta organización terrorista.

- El derecho a la justicia de las víctimas del terrorismo exige el esclarecimiento de los centenares de atentados terroristas con resultado de muerte sin resolver.

- La deslegitimación del terrorismo a través de la educación resulta fundamental en la prevención de la violencia terrorista.

Resulta muy positiva la extensión al ámbito universitario de la iniciativa de presencia en las aulas de víctimas del terrorismo

- Es de destacar las distintas políticas públicas dirigidas a promover el derecho a la memoria de las víctimas del terrorismo y de la sociedad vasca en general.

- Las políticas públicas de memoria en el ámbito local cobran especial importancia por ser el ámbito más cercano a la ciudadanía y de manera más relevante en aquellos municipios donde se han producido víctimas mortales por atentados terroristas.

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

Capítulo IV

OTROS INSTRUMENTOS DEL ARARTEKO PARA PROMOVER EL DERECHO A UNA BUENA ADMINISTRACIÓN

IV

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 2017, remitiendo a la página web del Ararteko para quienes deseen disponer de una información más completa de cada una de ellas.

1. Informes extraordinarios
2. Estudios
3. Curso de verano
4. Jornadas del Ararteko
5. Publicaciones del Ararteko
6. Boletín digital

1. Informes extraordinarios

1.1. Informe publicado durante el año 2017: *Diagnóstico de accesibilidad en los hospitales de la CAPV para las personas con discapacidad*



Este estudio, entregado a la presidenta del Parlamento vasco el pasado 12 de septiembre, pretende abordar una cuestión que desde el Ararteko se considera esencial para la plena integración y participación social de las personas con discapacidad: la accesibilidad de los hospitales del País Vasco.

Los derechos de las personas con discapacidad han sido siempre objeto de atención prioritaria para el Ararteko. Se trata de un colectivo que se enfrenta a grandes obstáculos a la hora de ejercitar los derechos y libertades que les confieren los tratados internacionales y la normativa vasca y estatal.

El Informe tiene por objeto analizar el grado de cumplimiento de la normativa de accesibilidad, así como identificar las carencias del sistema hospitalario en el País Vasco, a nivel de seguridad y operatividad en los desplazamientos de las personas con discapacidad.

Este estudio se ha focalizado en el ámbito funcional del sistema sanitario de Euskadi, teniendo presente el conjunto de la cadena de accesibilidad que determina la disposición y la usabilidad de los itinerarios, edificaciones y servicios para las personas con movilidad reducida.

Se han analizado los 16 hospitales de la red pública de Osakidetza, 12 hospitales privados-concertados con Osakidetza y los 8 hospitales psiquiátricos de la CAPV.

También se han analizado los 7 servicios de Osatek existentes, complemento esencial de la red hospitalaria.

Para llegar a cumplir con las obligaciones derivadas de la Ley 20/1997, de 4 de diciembre, para la promoción de la accesibilidad, se ha de asignar la máxima trascendencia a la exigencia de que las administraciones públicas vascas, especialmente la sanitaria, realicen una planificación realista y sostenible, a medio y largo plazo, que permita acometer gradual y eficientemente aquellas insuficiencias que el Informe pone de manifiesto.

En el informe se formulan **42 Recomendaciones**, muchas de ellas, dirigidas al Servicio Vasco de Salud.

La más importante: **diseñar, sin mayor dilación, una estrategia orientada a la promoción de las condiciones de accesibilidad universal en el sistema sanitario vasco, susceptible de ser desarrollada, de manera progresiva, en función de los recursos financieros disponibles en el marco del plan que al efecto se establezca.**

Para ello **será preciso elaborar un diagnóstico de las carencias existentes en las instalaciones y servicios sanitarios.** Sobre esta base se deberían elaborar los programas cuatrienales para la promoción de la accesibilidad en cada centro.

1.2. Informes extraordinarios en elaboración durante el año 2017

Durante el año 2017 se ha avanzado en la elaboración de dos nuevos informes extraordinarios:

1.2.1. *Implantación, asentamiento y supervisión de los servicios y programas públicos de mediación en la CAE*

El Ararteko, ha seguido de cerca la evolución y asentamiento de la mediación en la CAPV, animando y promocionando este sistema alternativo de resolución de los conflictos tanto entre la ciudadanía, como con las administraciones públicas vascas.

Asentados los diferentes programas y servicios de mediación, así como la mediación en sí misma, como fórmula alternativa/complementaria a la justicia tradicional, el Ararteko ha considerado que es el momento oportuno de evaluar su implantación partiendo de los diseños iniciales, analizando su eficacia y aceptación por parte de los operadores jurídicos y usuarios implicados. Todo ello teniendo en cuenta las novedades legislativas que se han producido en estos años y otras experiencias de ámbito estatal e internacional, así como los resultados estadísticos.

El objetivo principal de este informe extraordinario, es aportar información contrastada y objetiva del funcionamiento de los servicios públicos de mediación, y de beneficios que los estos aportan a la ciudadanía vasca, así como sus resultados en clave de utilidad para la gestión de los conflictos de forma pacífica y eficaz, y las recomendaciones de mejora que pudieran deducirse del estudio.

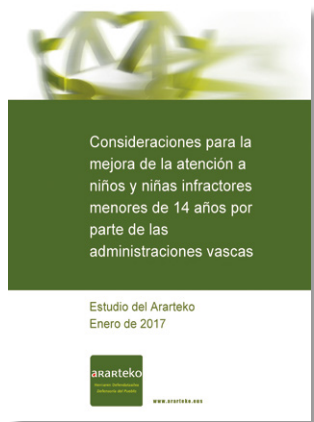
1.2.2. *Transición del País Vasco a un modelo energético más sostenible y bajo en carbono*

Este informe pretende proponer unas bases para la reflexión sobre el actual modelo energético en Euskadi y sobre cuáles pueden ser las pautas aconsejables para la transición a un modelo energético vasco más sostenible.

Partiendo de los pilares básicos de una estrategia energética sostenible (costes y precio de la energía, seguridad de suministro, impacto ambiental y climático e impacto social y aceptabilidad pública), el informe pretende describir el estado de estas cuestiones en el País Vasco, señalando los principales retos a los que se enfrenta, e incorporar algunas recomendaciones a los principales agentes implicados.

2. Estudios

2.1. **Consideraciones para la mejora de la atención a niños y niñas infractores menores de 14 años por parte de las administraciones vascas**



A lo largo de 2015 y 2016 el Ararteko se ha interesado ante distintas instituciones competentes acerca de la atención que se presta a niños y niñas infractores que, siendo menores de 14 años, son remitidos por el Ministerio Fiscal a la “entidad pública de protección”, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero. En el transcurso de su intervención, el Ararteko ha solicitado información a distintos agentes, se han avanzado propuestas para su valoración y se han mantenido reuniones para su contraste.

Este documento, publicado el 15 de marzo de 2017, es el resultado del proceso de investigación. Pretende recoger y compartir la información y las opiniones recibidas, con el ánimo de contribuir a un mejor conocimiento de los proce-

dimientos con los que las autoridades vienen actuando en Euskadi (con matices distintos en cada uno de los tres territorios históricos) en relación con estos menores, y a hacer más visibles sus principales elementos de debilidad.

Respecto a las propuestas, tanto las inicialmente formuladas por el Ararteko como las provenientes de otros agentes, se exponen acompañadas de las distintas valoraciones que han realizado quienes así lo han considerado conveniente.

2.2. **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**

La finalidad de este documento, elaborado en marzo de 2017, es contribuir al seguimiento que el Comité de los Derechos del Niño realiza a España con respecto al grado de cumplimiento de la Convención sobre los Derechos del Niño (en adelante, CDN) y, en definitiva, a la valoración acerca del ejercicio efectivo de sus derechos por parte de niños, niñas y adolescentes. La aportación del Ararteko, lógicamente, se circunscribe a la realidad vasca y a la actuación de las administraciones vascas.

2.3. **Informe-Diagnóstico con propuestas de mejora sobre la gestión de las prestaciones de RGI y PCV por Lanbide, 2017**



El Ararteko ha publicado en abril de 2017 un informe-diagnóstico en el que se analizan los problemas relativos a la gestión de las prestaciones económicas de Renta de Garantía de Ingresos (RGI) y Prestación Complementaria de Vivienda (PCV) por parte de Lanbide y se reconocen algunos de los avances que se han llevado a cabo en los últimos años.

IV

Para ello se han examinado las reclamaciones, consultas y quejas que se han presentado en la institución del Ararteko sobre todo frente a la denegación, suspensión, extinción o no renovación de prestaciones y respecto a la reclamación de prestaciones por haberse abonado de manera indebida. También se han estudiado otras quejas relativas a la atención a la ciudadanía y se han realizado diversas visitas para conocer el funcionamiento de las oficinas de Lanbide.

El informe-diagnóstico recopila las numerosas recomendaciones y sugerencias que el Ararteko ha remitido a Lanbide como resultado de la investigación realizada en la tramitación de las quejas, y analiza las actuaciones y decisiones de Lanbide con base en la normativa de aplicación, exponiendo la opinión del Ararteko.

Al igual que en cualquier otro informe del Ararteko, se finaliza con un apartado de conclusiones y recomendaciones en el que se proponen cincuenta y dos dirigidas a hacer efectivo el derecho a las prestaciones de RGI y PCV y a la mejora del sistema.

En el capítulo II, en el área de inclusión social, se hace un análisis de las actuaciones más importantes del Ararteko en este ámbito. También se reflexiona sobre las quejas que se han tramitado en el año 2017 y otras actuaciones que afectan a Lanbide.

3. Curso de verano del Ararteko



El día 6 de julio se desarrolló el curso “Problemas derivados del régimen de protección de los bienes culturales en el País Vasco”, impulsado por la institución del Ararteko en el marco de los XXXVI Cursos de Verano de la UPV/EHU.

El objeto de esta jornada fue propiciar el debate entre los diferentes poderes públicos y grupos de interés en defensa del patrimonio cultural vasco.

El patrimonio cultural dispone de un régimen de protección que recoge la Ley 7/1990, de 3 de julio, de Patrimonio Cultural del País Vasco. Esa ley ha desarrollado un marco legal por el cual los bienes muebles, inmuebles e inmateriales, provistos de valores culturales, resultan merecedores de protección y defensa.

La conservación de los bienes culturales conlleva un mandato a los distintos poderes públicos vascos para su protección, conservación y puesta en valor. La legislación cultural establece un complejo reparto competencial dentro del entramado institucional vasco (Gobierno Vasco, diputaciones forales y ayuntamientos).

Por otro lado también sus propietarios están obligados a conservarlos, cuidarlos y protegerlos debidamente para asegurar su integridad y evitar su pérdida, destrucción o deterioro.

Al mismo tiempo, existe en Euskadi un amplio entramado asociativo que, potenciado por la acción pública que recoge la legislación, tiene dentro de sus objetivos la defensa del patrimonio cultural ante las administraciones públicas.

Esa corresponsabilidad pública-privada ha supuesto en la práctica conflictos entre los propietarios, administraciones y asociaciones respecto al correcto ejercicio de esos derechos y obligaciones.

A lo largo de estos años han sido varias las actuaciones del Ararteko relacionadas con el reconocimiento y la defensa de estos bienes culturales protegidos por sus valores históricos, arquitectónicos, arqueológicos o paisajísticos.

En su inauguración, el ararteko Manuel Lezertua señaló que *“el patrimonio cultural debe centrar su mirada en la huella o el legado que ha sobrevivido al paso del tiempo, más o menos remoto, y que nos permite reconocer los valores sobre los que hemos ido construyendo nuestro presente, sobre el que proyectamos, a las próximas generaciones, nuestro futuro”*.

También se refirió al papel del Consejo de Europa en la salvaguardia del patrimonio arquitectónico y al mandato constitucional para proteger el patrimonio histórico, cultural y artístico.

4. Jornadas del Ararteko

4.1. “Las garantías del proceso penal a la luz de la normativa de la unión europea y la jurisprudencia del tribunal europeo de derechos humanos”



El día 12 de mayo se celebró en Donostia-San Sebastián un curso organizado por el Ararteko y el Instituto Vasco de Criminología de la UPV sobre “Las garantías del proceso penal a la luz de la normativa de la Unión Europea y la jurisprudencia del Tribunal Europeo de Derechos Humanos”.

La inauguración de la jornada corrió a cargo del ararteko Manuel Lezertua, un representante de la UPV/EHU, la consejera de Trabajo y Justicia del Gobierno Vasco María Jesús San José, la presidenta del Consejo Vasco de la Abogacía Lourdes Maiztegui, el presidente del Tribunal Superior de Justicia del País Vasco Juan Luis Ibarra y la fiscal superior del País Vasco Carmen Adán del Río.

Como ponentes participaron, entre otros, Péter Csonka, jefe de la Unidad de Derecho Penal de la Comisión Europea, Holger Matt, presidente de la Asociación Europea de Abogados y Abogadas Penalistas y James MacGuill, presidente del Comité de Derecho Penal del Consejo Europeo de Colegios de Abogados y Abogadas.

Este curso pretendía ofrecer una visión general de la jurisprudencia más relevante del Tribunal Europeo de Derechos Humanos y del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (por ejemplo, el derecho a un juicio imparcial, la presunción de inocencia o el derecho a la asistencia legal).

4.2. “La pobreza energética en Euskadi: medidas y buenas prácticas”



El Ararteko y el Ayuntamiento de Irun celebraron el 26 de octubre en Ficoba (Irun) una jornada de análisis y debate sobre “La pobreza energética en Euskadi: medidas y buenas prácticas”.

El objetivo era profundizar en el conocimiento del fenómeno de la pobreza energética, propiciar un espacio para presentar y debatir en torno a las diferentes medidas y experiencias que se están adoptando para dar respuesta a esta problemática y favorecer la cooperación interinstitucional en este ámbito.

En la presentación del encuentro, el ararteko Manuel Lezertua abogó por realizar un análisis integral del fenómeno de la pobreza energética, para paliar y prevenir sus efectos.

Ya el pasado año, la institución del Ararteko consideró oportuno llevar a cabo una profunda reflexión para favorecer el conocimiento y la prevención de la pobreza energética en nuestra comunidad. Con ese objetivo presentó la recomendación general **Bases para el debate social sobre la pobreza energética en Euskadi**.

En la recomendación, el Ararteko planteaba a las administraciones vascas una serie de propuestas para que añadan a las políticas públicas e iniciativas sociales ya existentes el objetivo de reducir y paliar los efectos de este fenómeno que afecta a miles de ciudadanos y ciudadanas de nuestra comunidad.

A lo largo del día, varios ponentes debatieron sobre la responsabilidad de las empresas ante la sociedad frente al fenómeno de la pobreza energética, las medidas dirigidas a la protección del consumidor energético más vulnerable en el ámbito de intervención de los poderes públicos vascos y otras medidas directas o propuestas para paliar los efectos de la pobreza energética.

4.3. El Ararteko conmemora el 69 aniversario de la Declaración Universal de los Derechos Humanos



Con motivo de la celebración del Día Internacional de los Derechos Humanos el Ararteko, el Colegio de Abogados del Señorío de Vizcaya y el Tribunal Superior de Justicia del País Vasco organizaron en Bilbao, el pasado día 10 de diciembre, una conferencia que ha impartido el director general de Derechos Humanos y Estado de Derecho del Consejo de Europa Christos Giakoumopoulos bajo el título “La ejecución de sentencias del Tribunal Europeo de Derechos Humanos. Especial referencia a la ejecución de las dictadas contra el Estado español”.

Christos Giakoumopoulos ha desempeñado varios cargos en el Consejo de Europa. Fue asesor jurídico en la Comisión Europea de Derechos Humanos y director de la Oficina del Comisionado de Derechos Humanos Álvaro Gil-Robles. Desde 2006 ha desempeñado los cargos de director de Vigilancia y director de Derechos Humanos en la Dirección General de Derechos Humanos y Asuntos Jurídicos.

El Ararteko ha querido dar relieve a esta efeméride del Día Universal de los Derechos Humanos, en el 69 aniversario de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, un documento que marca un hito en la historia del Derecho internacional. Elaborada por representantes de todas las regiones del mundo con diferentes tradiciones jurídicas y culturales, la Declaración fue proclamada como un ideal común para todos los pueblos y naciones del planeta. La Declaración enumera por primera vez en el plano internacional, los derechos y libertades fundamentales que son inherentes a todos los seres humanos.

4.4. Conferencia de presentación de las conclusiones del Informe del Comité Europeo para la Prevención de la Tortura



El secretario ejecutivo del Comité Europeo para la Prevención de la Tortura (CPT) Jeroen Schokkenbroek, presentó el día 19 de diciembre en el Parlamento Vasco las conclusiones del informe 2016 elaborado por el Comité europeo para la prevención de la tortura del Consejo de Europa con respecto al Estado español.

En dicha presentación, organizada por el Ararteko, el secretario ejecutivo del CPT se refirió a las visitas realizadas, en las que la delegación del Comité examinó el trato que las personas detenidas recibieron por parte de los distintos cuerpos policiales, prestándose especial atención a la aplicación de las salvaguardias contra los malos tratos y a los cambios efectuados en el marco legislativo sobre la detención incomunicada.

La delegación también evaluó el trato de los internos en varias prisiones centrándose, en particular, en el uso de la sujeción mecánica con fines regiminales. Igualmente, examinó, en dos centros, el trato ofrecido a los jóvenes privados de libertad de conformidad con la legislación penal.

Jeroen Schokkenbroek, que visita Euskadi invitado por el Ararteko, ha ocupado varios cargos en la Secretaría del Consejo de Europa, principalmente en el área de los derechos humanos. Fue director del Departamento de Desarrollo de los Derechos Humanos y de la Secretaría de la Comisión de Asuntos Jurídicos y Derechos Humanos de la Asamblea Parlamentaria.

5. Publicaciones del Ararteko

Ponencias del XXXVI Curso de Verano celebrado en julio de 2017. Problemas derivados del régimen de protección de los bienes culturales en el País Vasco



Esta publicación, aparecida el pasado mes de diciembre, recoge las ponencias del curso organizado por el Ararteko el pasado mes de julio en el Palacio Miramar de Donostia-San Sebastián, en el que intervinieron diferentes expertos académicos, representantes de la Fiscalía, administraciones y organizaciones sociales vascas, así como diversos profesionales.

El objeto de esa jornada era propiciar el debate entre los diferentes poderes públicos y grupos de interés en defensa del patrimonio cultural vasco, que dispone de un régimen de protección que recoge la *Ley 7/1990, de 3 de julio, de Patrimonio Cultural del País Vasco*. Esa ley ha desarrollado un marco legal por el cual los bienes muebles, inmuebles e inmateriales, provistos de valores culturales, resultan merecedores de protección y defensa.

6. Boletín digital



La permanente apuesta del Ararteko por la modernización y por mejorar los medios para dar a conocer a la ciudadanía los resultados de nuestro trabajo ha permitido consolidar en 2017 el boletín digital “**e-noticias**”, una herramienta muy útil para dar a conocer e informar a la ciudadanía sobre todas las actividades que lleva a cabo esta institución. Bilingüe y fácil de leer, el boletín digital es un formato flexible donde se recogen algunas de las actuaciones más significativas del Ararteko: recomendaciones, artículos, publicaciones, resoluciones...

Además de ofrecer información actualizada, el boletín digital permite también, mediante enlaces directos, el acceso a otros apartados de la [web](#) como la Oficina de la Infancia y la Adolescencia, los colectivos de atención pública, las resoluciones, las recomendaciones, los informes ordinarios y los informes extraordinarios.

Las organizaciones no gubernamentales y la sociedad civil organizada constituyen parte fundamental del público objetivo al que está dirigido este boletín, pero también las administraciones públicas, los medios de comunicación y todos aquellos ciudadanos y ciudadanas que estén interesados en tener una información actualizada de la labor que realiza el Ararteko. En 2017 hemos realizado cerca de 25.000 envíos.

Relaciones con la sociedad

y actividades de
colaboración institucional

Capítulo V

RELACIONES CON LA SOCIEDAD Y ACTIVIDADES DE COLABORACIÓN INSTITUCIONAL

1. 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 se realiza de forma comprometida y entregada desde estas organizaciones, así como desde el voluntariado.

El tercer sector de intervención social constituye, en estos momentos, 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. La cara de la exclusión cada vez alcanza cifras más alarmantes, y se nutre progresivamente de muchas personas que nunca habían sido receptoras de recursos sociales, desdibujando el perfil existente hasta el estallido de la crisis de quienes estaban en situación de gran precariedad.

El Ararteko es una institución pensada por y para las personas, ya que la función de control de las administraciones vascas se aborda, precisamente, en base a los problemas que la ciudadanía presenta y que provoca la actuación del Ararteko en un triple plano:

- Revisar si la administración denunciada ha actuado conforme a la legalidad vigente.
- Promover buenas prácticas en las administraciones que propicien una mejor atención a los derechos de la ciudadanía, así como un mejor y más eficiente trato.

- La intervención mediadora del caso, dado que en no pocas ocasiones y, a pesar de que la administración haya actuado de forma correcta, nuestra intervención cercana aportando una diferente visión de la realidad o del caso concreto sobre el que se proyecta su actuación o una interpretación de la norma más flexible, permite resolver esos problemas concretos de personas y/o evitar situaciones de desigualdad, desamparo o injusticia.

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 2017

Durante el año 2017 el Ararteko, en su actuación ordinaria ha cuidado la relación con los agentes sociales, especialmente con asociaciones, 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 marginales o 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 2017, la institución del Ararteko ha mantenido relaciones de colaboración, más o menos intensas, con las siguientes asociaciones, organizaciones o grupos sociales:

- ACABE Álava
- ACABE Bizkaia
- ACABE Gipuzkoa
- ACCEM
- ACNUR
- Alardezaleak
- Amnistía Internacional
- Amuge – Asociación de mujeres gitanas de Euskadi
- Argilan
- Arinduz-Sociedad de Ciudadanos Paliativos de Euskadi
- Asociación Madres Solteras por Elección
- Asociación vecinal del barrio de San Cristóbal “Hegoaldeak”
- Asociación Zubiko
- Ausartak elkarte
- Batura
- Bidesari
- CEAR
- CEAR Euskadi
- Colegio de Abogados de Bizkaia
- Colegio de Abogados de Gipuzkoa
- Colegio de Arquitectos Vasco-Navarro
- Cruz Roja Bizkaia. Intervención Social
- Cruz Roja-Gipuzkoa
- EHLABE
- Ekologistak martxan
- Etorikintza
- EuskoFederpen
- Foro Social para impulsar el proceso de paz en el País Vasco
- Fundación ADSIS. Proyecto Bestalde
- Fundación Eguía Careaga - SIIS
- Fundación Hurkoa
- Fundación Secretariado Gitano
- Gao Lacho Drom
- Gasteiz Irekia ESK
- Gizatea
- Goiztiri
- GURASOS elkarte
- Harresiak Apurtuz
- Hirukide
- Hizkuntz Eskubideen Behatokia
- ICAG
- Iresgi
- I-Romi
- IRSE-EBI
- Jaizkibel Konpainia
- Kale Dor Kayiko
- Kamelamos Adikerar
- Karenka Ondarru Elkarte
- Kidetza
- Loiola Etxea
- Médicos del Mundo
- Mesa Estatal por el Referéndum sobre las Pensiones
- Ongi etorri Errefuxiatuak
- Plataforma de profesores/as jubilados/as de la enseñanza pública vasca
- Plataforma HABLAMOS
- Plataforma Tranvía NO

- Proyecto Hombre
- Salhaketa
- SARE
- Sartu Erroak
- Save The Children
- SIDALAVA (Comisión Ciudadana anti-Sida de Álava)
- Sin Rome
- Unesco Etxea
- UNICEF
- Zubietxe

En los diferentes apartados de las áreas de colectivos de atención pública del capítulo III de este mismo informe, se encontrarán referencias más amplias a la colaboración con estas organizaciones.

2. Dimensión europea e internacional de la actividad del Ararteko

2.1. Contexto y marco conceptual: el Ararteko ante los desafíos globales

Los **desafíos que plantea nuestra pertenencia** a una comunidad supraestatal vinculada por un sistema común de valores, principios, políticas y normas, como la **Unión Europea**, los retos globales derivados de la **protección de los derechos humanos**, de la **promoción de la buena gobernanza** y de la **cohesión social**, así como de la **gestión sostenible de los bienes y recursos públicos** como objetivo global prioritario de Naciones Unidas, todo ello sitúa a la labor encomendada por el Parlamento Vasco a la institución del Ararteko en un **marco que no viene ya definido solamente por las fronteras estatales**, sino que se ve determinado, cada vez más intensamente, por **compromisos europeos e internacionales** que se expresan, ejecutan y culminan en escenarios supralocales y supranacionales, articulados mediante relaciones multinivel.

En ese sentido, cabe recordar que el **mandato legal que configura el marco de actuación de esta institución** –consagrado en la **Ley 3/1985**, por la que se crea y regula el Ararteko– enfatiza el carácter evolutivo y adaptativo de esta institución, al tiempo que promueve la materialización efectiva de los derechos formalmente proclamados, cuando recoge expresamente la importancia de acomodar la actividad del Ararteko a las demandas derivadas de la *“evolución del Estado social y democrático de Derecho y a las deficiencias que este ha demostrado en su pretensión garantista de los derechos y libertades, que van más allá de la pura declaración formal de los derechos individuales y que configuran a los derechos sociales y a las libertades reales (artículo 9.2 EAPV) como auténticas obligaciones de los poderes públicos.”* La mencionada ley del Parlamento Vasco, que erige al Ararteko en defensor *“del interés general y de los derechos ciudadanos”* y en impulsor de *“la buena administración”*, encomienda igualmente al Ararteko una amplitud de labores,

que se subsumen en la función de “*valoración general del hacer administrativo*”, configurándolo como “*colaborador crítico de la Administración, llamado a colmar las lagunas que existen inevitablemente en el sistema de garantía de derechos*” y orientado eventualmente a “*impulsar el cambio de la legalidad, con el fin de lograr una mejor calidad de vida de las personas*”.

Un **mandato legal amplio** como el descrito está hoy obligado a **interpretarse en línea con las nuevas demandas contemporáneas surgidas de un mundo globalizado**, así como con las exigencias y **parámetros jurídicos que el orden internacional** establece.

Por otro lado, también **en el marco del extenso mandato legal descrito**, cobra singular relevancia para el ejercicio de las funciones propias de una institución como el Ararteko la **dimensión europea**, que informa e inspira fuertemente toda su actividad, tanto como consecuencia de la **imperativa aplicación de la normativa de la Unión Europea como Derecho propio**, como por el hecho de que el **sistema europeo de garantía de derechos** derivado del Convenio Europeo de Derechos Humanos (CEDH) y de la **Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea** (CDFUE), constituya un elemento central y un referente obligado para una institución de mandato y vocación garantista. También resulta reseñable, en este marco, el mandato que para instituciones de defensa de los derechos humanos como el Ararteko se deriva de instrumentos esenciales como la **Carta Social Europea**, tratado internacional de carácter vinculante que recoge y garantiza un importante listado de derechos sociales en el ámbito principalmente laboral y de la salud, así como otros instrumentos internacionales especialmente relevantes en torno a los cuales se consolidan en este momento en Europa los estándares de protección y garantía de los derechos humanos y que deben servir de parámetro obligado a las actuaciones de las instituciones como el Ararteko ante los poderes públicos. Entre ellos, cabe destacar por su mayor significación, aunque sin ánimo de exhaustividad, el Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica (Estambul, 2011), el Convenio del Consejo de Europa sobre la lucha contra la trata de seres humanos (Varsovia, 2005), el Convenio del Consejo de Europa para la protección de los niños contra la explotación y el abuso sexual (Lanzarote, 2007), o el Convenio Europeo sobre los derechos humanos y la biomedicina (Oviedo, 1997).

Tanto la consolidación plena en el ámbito vasco del mencionado sistema europeo de garantías, como la defensa activa de la efectividad y eficacia en la aplicación de las normas, principios y valores de la UE, **motivan la iniciativa del Ararteko en la participación y habilitación de ámbitos de cooperación, intercambio de buenas prácticas y reflexión compartida con otros actores del ámbito europeo**.

En este contexto debe enmarcarse la **intensa actividad institucional de proyección internacional y europea llevada a cabo por el Ararteko en 2017**, orientada en todos los casos a dar respuesta a los desafíos que para Euskadi derivan de la evolución del Derecho Internacional, del Derecho de la Unión Europea y del sistema de garantía de derechos de

las personas emanado del Convenio Europeo de Derechos Humanos, muy especialmente, aunque no únicamente, en lo que concierne a la defensa de los derechos humanos, en toda la amplitud contemporánea de esta noción.

Conviene subrayar en este punto que el Ararteko es una institución que cumple con los criterios establecidos en los conocidos como **Principios de París, que fijan los estándares internacionales exigibles a una institución para erigirse como institución de defensa de los derechos humanos**. Se ha de remarcar que esta institución, aun no formando todavía parte de la Red de **INDH** (Instituciones Nacionales de Derechos Humanos de naturaleza estatal, que realizan labores consultivas en materia legislativa ante Naciones Unidas), sí es miembro activo y participa plenamente en redes internacionales y europeas de defensa de los derechos humanos, como la **IOI** (Instituto Internacional del Ombudsman), la **ENO** (Red Europea de Defensores del Pueblo), o la **ENOC** (Red Europea de Defensores de los Niños), por ejemplo. En cualquier caso, el Ararteko tiene una nítida vocación institucional -por el propio mandato legal del que emana, por su configuración como institución independiente, por la cercanía a la ciudadanía que le caracteriza, por estar específicamente dotada para ejercer funciones de control, inspección y vigilancia, así como de defensa de los derechos de las personas, y por hallarse su jurisdicción dentro del ámbito de aplicación del sistema europeo de garantías de los derechos humanos-, tanto para la promoción y defensa de los derechos de las personas en Euskadi en clave de derechos humanos, como para tener una presencia internacional activa e innovadora en el establecimiento y desarrollo del sistema global de derechos humanos. El desarrollo de esta proyección se ha traducido en buena parte de la actividad de ámbito europeo o internacional del Ararteko, mediante la participación en distintos foros y redes, así como a través del impulso y la iniciativa organizativa de jornadas y espacios de reflexión en la CAPV, orientados a clarificar las garantías existentes y a sensibilizar sobre la situación de los derechos humanos en nuestro entorno.

Se debe destacar en ese sentido el fuerte impacto que han tenido en 2017 las actividades derivadas de la pertenencia del Ararteko, como miembro de pleno derecho, a las redes de defensorías existentes, en las que a lo largo de este año se ha implicado muy activamente; de modo especial en la **ENO**, así como en la Red Regional Europea del **IOI**, e igualmente en la **FIO** (Federación Iberoamericana de Ombudsman), o en las redes más especializadas, como singularmente la **ENOC**, o la **IALC** (Asociación Internacional de Comisionados Lingüísticos).

Finalmente, conviene aclarar que la proyección europea e internacional del Ararteko se ha manifestado, en muchas ocasiones, a través de las labores que el Ararteko viene haciendo en las **distintas áreas en las que se organiza el trabajo de la institución**, como la oficina de la infancia y adolescencia, el área de medio ambiente, el área de acción social y de personas extranjeras, el área de igualdad e integridad de las mujeres, el área de cultura y derechos lingüísticos o el área de justicia, por citar aquellas áreas de trabajo que, en el año 2017, han tenido una mayor proyección europea e internacional. Desde esa **perspectiva material**,

el Ararteko ha tenido la ocasión no sólo de tramitar asuntos en los que se ha impulsado la aplicación de principios y normas europeas o internacionales -muchas veces a través del trabajo bilateral recabando la colaboración de instituciones homólogas de otros países-, sino también la oportunidad de estar presente en distintos foros y espacios transnacionales, participando en las reflexiones y debates multinivel, y haciendo valer su punto de vista en la defensa de los derechos ciudadanos y en la articulación de las herramientas necesarias para el objetivo del buen gobierno exigible a las administraciones contemporáneas.

En cualquier caso, el Ararteko también ha participado, desde una **perspectiva más general o transversal**, en iniciativas que plantean la dimensión internacional y europea de una institución *Ombuds* como la nuestra, orientadas a ampliar el horizonte local de su cometido y a impregnar la totalidad del trabajo institucional con esa visión.

Seguidamente se expone una reseña general de las mencionadas actividades con proyección internacional y europea realizadas en 2017, con referencia a los objetivos a los que han querido encaminarse todas ellas.

2.2. Objetivos y estrategias en el marco de las actividades de dimensión europea e internacional desarrolladas a lo largo del año 2017

Las actividades llevadas a cabo en 2017 por la institución del Ararteko con proyección internacional y europea responden a **una serie de objetivos**, que determinan igualmente los ejes estratégicos en los que esta institución ve necesario trabajar.

Entre dichos objetivos destaca el de **posicionar al Ararteko como institución de referencia**, entre las defensorías europeas e internacionales (ENO, IOI, FIO, ENOC, IALC...), así como entre otras instituciones europeas e internacionales de defensa de los derechos de las personas (Consejo de Europa, [Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea](#) (FRA), ONU...). Así mismo, resulta importante que las defensorías de ámbito subestatal como el Ararteko se constituyan en referente local para ONG internacionales de defensa de derechos, estableciéndose un soporte de colaboración que puede llegar a dar enormes frutos, tanto en la canalización de demandas individuales relacionadas con la vulneración de derechos, como en la legitimación social y política de un discurso sólido de defensa de los derechos humanos.

La actividad de proyección europea e internacional llevada a cabo por el Ararteko ofrece igualmente la oportunidad de **liderar institucionalmente el discurso en materia de derechos humanos y buena gobernanza**, con la finalidad de **concitar compromisos sociales e institucionales en Euskadi hacia cotas más elevadas de calidad democrática**, al amparo de la capacidad innovadora y de las ideas avanzadas que emergen del contexto internacional en este ámbito.

El Ararteko persigue también con ello, sin duda, **canalizar el gran potencial institucional y social de Euskadi en materia de derechos humanos y buen gobierno**, para hacer visibles los valores sociales y humanísticos del País Vasco ante las instituciones europeas e internacionales correspondientes, contribuyendo con ello a proyectar la imagen de Euskadi como una sociedad dinámica e innovadora en este ámbito. En ese sentido, debe insistirse en el empeño puesto por esta institución, a lo largo de 2017, en visibilizar a Euskadi como un país en el cual se está llevando a cabo de manera destacada un esfuerzo consciente de consolidación y buenas prácticas en el ámbito de la garantía y prioridad de los DDHH.

Por último, la proyección europea e internacional que se está dando al trabajo de la institución supone también una apuesta por **ampliar y enriquecer el conocimiento de las personas que integran la institución del Ararteko sobre derechos y buena gobernanza**, mediante el acceso a nuevas fuentes y la participación en redes, foros y eventos internacionales, para en última instancia poder **devolver a las instituciones y a la sociedad vasca conocimientos innovadores y puesta al día del discurso internacional en materia de derechos ciudadanos y gobernanza democrática**, lo que constituye, sin duda, una labor esencial de **intermediación del Ararteko en la transferencia de conocimiento e innovación en las materia que definen el ámbito propio de actuación de esta institución**.

En atención a los objetivos descritos, se pueden distinguir **dos grandes ejes estratégicos** en los que se incardinan las actividades llevadas a cabo por el Ararteko que seguidamente se reseñan:

1. **La participación activa en redes europeas e internacionales existentes**, de defensorías (*ombudsinstitutions*) y otras instituciones de defensa de los derechos y de promoción del buen gobierno.
2. **El impulso de iniciativas, actividades locales y alianzas estratégicas con nuevos interlocutores en el plano europeo e internacional, tanto del ámbito institucional como social.**

Pues bien, entre las mencionadas **actividades con proyección europea o internacional llevadas a cabo por el Ararteko en 2017**, debemos destacar, en atención a su **mayor relevancia o impacto**, las que seguidamente se reseñan. Téngase en cuenta que en los epígrafes relativos a las respectivas áreas de trabajo que se incorporan a este informe anual se da cuenta también, con mayor detalle, del contenido de muchas de las actividades que se enuncian abajo, atendiendo a una clasificación estructurada por ámbitos materiales de actuación:

a. En el ámbito de los derechos de la infancia:

- Realización y presentación al Comité de los Derechos del Niño de Naciones Unidas **Informe complementario al V y VI Informe de Aplicación de la Convención sobre los Derechos del Niño y sus Protocolos**

Facultativos del Estado español. Remitido el 28 de febrero.

- Participación en la **Pre-sesión con Task Force del Comité de Derechos del Niño**. Ginebra, 7 de junio.
- Participación en la **21ª Conferencia Anual y Asamblea General de la Red Europea de Defensores de los Niños (ENOC) “Comprehensive relationship and sexuality education: implementing the right of children to be informed”**. Helsinki, 19-21 septiembre.
- Participación en el **Encuentro Regional de la Red Europea de Defensores de los Niños (ENOC) “Safeguarding and protecting the rights of children on the move: the challenge of social inclusion”**. Atenas, 13-14 noviembre. Organizado por el Ombudsman for Children de Grecia y UNICEF Grecia.

b. En el ámbito de los derechos de las víctimas, y de los derechos de tutela judicial y garantías procesales:

- Participación en la reunión del Grupo GRECO-Grupo de Estados contra la Corrupción del Consejo de Europa (*Groupe of States Against Corruption*). Colaboración con miembros del grupo GRECO. Estrasburgo, 20 de marzo.
- Participación en el curso internacional de la UPV/EHU-UE-Ararteko. *“The criminal procedure guarantees in light of the European Union legislation and the jurisprudence of the European Court of human rights”*. Acción formación y sensibilización del Ararteko. Colaboración con la UPV/EHU. 22 de marzo.
- Participación y presentación de ponencia en el **Seminario de la Red Europea del Instituto Internacional del Ombudsman Ombudspersons (IOI): Human Rights Challenges in Europe II**. Presentación de la ponencia titulada: *“Regresión de los derechos en situaciones de emergencia y crisis migratorias: herramientas de control del ombudsman”*. Barcelona, 3-4 de abril.
- Participación en la **Jornada del Gobierno Vasco sobre la “Ley de Víctimas y el Derecho Internacional de los Derechos Humanos”**. Presentación de Informe. Colaboración con el ex presidente del Comité de Derechos Humanos de Naciones Unidas, Fabián Salvioli y con la Secretaría de Derechos Humanos, Paz y Convivencia del Gobierno Vasco. Vitoria-Gasteiz, 24 de abril.
- Organización, junto con la UPV/EHU, del **Seminario “Las garantías del proceso penal a la luz de la normativa de la Unión Europea y la jurisprudencia del Tribunal Europeo de Derechos Humanos”**. Presentación de una ponencia titulada: *“El sistema de garantías en el ámbito de la detención incomunicada”*. Donostia-San Sebastián, 12 mayo.
- Participación en la **reunión organizada por el Consejo de Europa sobre “La defensa de los derechos fundamentales y las políticas antiterrorismo”**

(“Respecting fundamental rights and freedoms in context of strengthening the fight against terrorism”). Estrasburgo, ponencia titulada *“L’efficacité des enquêtes”*. Colaboración con el Consejo de Europa y el Defensor del Pueblo Francés, Estrasburgo, 14 y 15 de septiembre.

- Organización de la **conferencia sobre “La ejecución de las sentencias del TEDH”**, impartida por el director general de Derechos Humanos del Consejo de Europa (Christos Giakoumopoulos), con ocasión del Día Internacional de los Derechos Humanos. Bilbao, 11 de diciembre.
- Organización, en el Parlamento Vasco, de una **conferencia para presentar las “Conclusiones del Informe 2016, elaborado por el Comité Europeo para la Prevención de la Tortura (CPT) del Consejo de Europa con respecto al Estado Español”**, a cargo de su secretario ejecutivo, Jeroen Schokkenbroek. Vitoria-Gasteiz, 19 de diciembre

c. En el ámbito de los derechos de las personas refugiadas y migrantes:

- **Comparecencia ante la Comisión de Derechos Humanos e Igualdad del Parlamento Vasco**. Vitoria-Gasteiz, 26 de abril.
- Reunión, en colaboración con ACNUR España, con la Secretaría General para la Paz y Convivencia del Gobierno Vasco; representantes de ONG y organizaciones internacionales (UNICEF, CEAR...). Vitoria-Gasteiz, 26 de abril.
- Participación en el **Trabajo de Investigación del Ombudsman holandés: Migration flows and refugees**. Trabajo de gabinete en la sede de Vitoria-Gasteiz. Colaboración con el Ombudsman holandés, IOI European Board. Vitoria-Gasteiz, 21 de junio.
- **Encuentro entre los Ombudsman de Grecia, Países Bajos y Euskadi sobre: “Migración y Personas Refugiadas”**. Atenas, 24 y 25 de julio.
- Colaboración con la investigación del IOI-Europa sobre **“Flujos de migración y personas refugiadas”** (Migration flows and refugees). En colaboración con Dutch National Ombudsman. Trabajo de gabinete en la sede del Defensor del Pueblo. Madrid, 13 de octubre.
- Participación en el **seminario sobre la investigación del IOI-Europa sobre “Flujos de migración y personas refugiadas” (Migration flows and refugees)**. En colaboración con el *Dutch National Ombudsman* (anfitrión) y distintas Defensorías de toda Europa. La Haya, 7 noviembre.
- Participación en la **Jornadas sobre la Europa de los Refugiados**, organizadas por Globernance (Instituto de Gobernanza Democrática) intervención del Ararteko en una mesa redonda interinstitucional relativa al **Papel de Euskadi en la acogida de personas refugiadas en el marco del sistema europeo de asilo**. Bilbao, 18/19 de diciembre.

d. En el ámbito de la educación y los derechos lingüísticos

- **Participación en la reunión de la Asociación Internacional de Comisionados de la Lengua (IALC).** Participación en la reunión como miembros formales y presentación de ponencia titulada “*Basque language: is IT right on? Promoting language rights through IT in public administration and courts*”. Colaboración con el Secretariado de la Carta Europea de las Lenguas Minoritarias. Cardiff (Gales), 16 de mayo.
- **Organización y acogida**, como anfitriones, de la **visita de estudio a Euskadi del Programa de Reconciliación del Consejo de Europa (CBMs, Confidence Building Measures) entre Georgia, Tbilisi y Sukhumi.** Tema: *presentación del modelo lingüístico educativo vasco y el rol del Ararteko en materia de derechos lingüísticos en clave de derechos humanos*; visitas a escuelas; conferencias; encuentros con instituciones vascas. Esta actividad se llevó a cabo en colaboración con el Ombudsman galés, así como con el Consejo de Europa, Ministerio de la Reconciliación del Ombudsman de Georgia en Tbilisi y con los Departamentos de Educación, Cultura y Política Lingüística del Gobierno Vasco. Vitoria-Gasteiz, 31 de mayo y 1, 2 y 3 junio.
- Intervención, a petición del Ombudsman galés, en la **revisión del “Libro Blanco sobre la reforma de la política lingüística en Gales”, en particular en lo referente a los mecanismos de defensa de derechos y la resolución temprana de quejas.** Vitoria-Gasteiz, junio 2017.
- **Organización y acogida**, como anfitriones, de la **visita de estudio del Gobierno de Gales (UK) sobre Política Lingüística.** Colaboración con Bethan Webb, Deputy Director of the Welsh Language Division at Welsh Government; Gobierno Vasco y EITB. Bilbao, 12 de julio.

e. En el ámbito de la sostenibilidad energética

- **Organización de la Jornada transfronteriza sobre Pobreza energética: medidas y buenas prácticas en Europa.** Colaboración, entre otros, con el Ayuntamiento de Irún, el Ombudsman de la Energía de Francia, y la Asociación de Ciencias Ambientales (entidad colaboradora del Observatorio Europeo de Pobreza Energética). Irún, 26 de octubre.

f. En el ámbito de la cooperación interinstitucional y del trabajo en red para la profundización en las funciones propias de las instituciones Ombudsman:

- Participación en la **encuesta OECD: On line Survey-Ombudsman Institutions**, sobre “*El papel de las defensorías para reforzar el gobierno abierto*”

(“*The role of the Ombudsman in strengthening open government*”). Colaboración con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), Vitoria-Gasteiz, 15 de marzo.

- Participación en el **Workshop internacional** del Instituto Internacional de Sociología Jurídica de Oñati: “**The Ombudsman and Administrative Justice: From Promise to Performance**”. Participación en los debates y presentación de la ponencia, titulada: “*El Ombudsman, una institución del siglo XXI*”. Colaboración con University of Groningen (NL) y University of Sheffield (UK), académicos/as y Ombudspersons de toda Europa. Oñati, 8 y 9 de junio.
- Participación en la **Conferencia anual de la Red Europea de Defensorías del Pueblo (ENO)**, con presencia y participación del Ararteko en los foros de debate y reflexión sobre los siguientes temas: “*Construcción de sociedades inclusivas para combatir el populismo y facilitar la integración*”; “*Brexit: maximizar la transparencia y la certidumbre de los ciudadanos de la Unión Europea*”; “*Función de las instituciones de defensorías del pueblo en el fortalecimiento de un gobierno abierto*”; “*Retos actuales y futuros de las defensorías del pueblo*”. En colaboración con la institución del Defensor del Pueblo Europeo y con defensorías de toda Europa. Bruselas, 19 y 20 de junio.
- Participación en el **Workshop titulado: “Challenges in complaint handling and on own-initiative investigations – shared experiences between the European Network of Ombudsmen and the Commission’s services**”, relativo a la gestión, por parte de las instituciones de ombudsman y de organismos en la Unión Europea, de casos e iniciativas ex officio con implicación de Derecho europeo. Colaboración con la institución del Defensor del Pueblo Europeo, la Comisión Europea y otras defensorías europeas. Bruselas, 28 y 29 de septiembre
- Participación en el **Workshop titulado “Own Initiative” (sobre metodología y oportunidad de las iniciativas de oficio de las Defensorías).** Colaboración con Dutch National Ombudsman (anfitrión) y Ombudsinstitutions de toda Europa. La Haya, 6 y 7 de noviembre.
- **Relaciones y trabajo bilateral con otras Defensorías**, tanto de Estados miembros de la Unión Europea (Francia, Holanda o Grecia), como de terceros Estados (Marruecos), con objeto de recabar la colaboración de dichas instituciones de defensa de los derechos humanos en los territorios de su respectiva jurisdicción, para encauzar y ofrecer soluciones a situaciones individuales de vulneración de derechos denunciadas ante el Ararteko (situación de personas en prisión, trato a personas que prestaban ayuda humanitaria a refugiados, u otras).

2.3. Valoración de la implicación del ararteko en estas actividades con dimensión europea e internacional

Con el despliegue de la intensa actividad con proyección europea e internacional llevada a cabo por esta institución a lo largo del año 2017, el Ararteko ha querido ahondar en la oportunidad que su estatuto institucional y el mandato emanado del Parlamento Vasco le confieren, para contribuir a la profundización de la democracia en Euskadi, conscientes de que estamos en mundo interconectado. La proyección exterior del trabajo institucional llevado a cabo en el ámbito descrito ha supuesto, sin duda, **conocer y tomar conciencia de los nuevos retos a los que se enfrentan las sociedades contemporáneas** como la nuestra, pero también nos ha permitido **ahondar en la misión de defensa de los derechos humanos** y en la función de *colaborador crítico* de los poderes públicos encaminada a mejorar el funcionamiento de los servicios públicos y la calidad de vida de la ciudadanía.

En un mundo profundamente globalizado, los organismos internacionales, las ONG, las instituciones estatales y subestatales de defensa de los derechos, están llamados todos a entenderse, a conocerse, a compartir objetivos y a crear sinergias en su funcionamiento, para la consecución del objetivo común de la defensa de los derechos de las personas.

Dichas **sinergias han comenzado a articularse ya en 2017 para el Ararteko**, gracias a la implicación activa de esta institución en la promoción e impulso de actividades que conectan a Euskadi con el mundo que nos rodea, y ello ha supuesto que **en la agenda del Ararteko** existan actualmente **nuevas prioridades compartidas con el entorno europeo e internacional**: la acogida y los derechos de las personas refugiadas; la lucha contra la corrupción y la promoción de nuevas formas de gobernanza participativa, transparente, abierta y próxima a la ciudadanía; la defensa del medio ambiente desde criterios de sostenibilidad económica y energética; la profundización en los derechos de las víctimas, y en los derechos y garantías derivados de la tutela judicial penal efectiva; los nuevos retos para garantizar los derechos y necesidades de la infancia en un mundo globalizado; los desafíos derivados de la materialización efectiva de la igualdad de género; el abordaje de los derechos culturales y lingüísticos con nuevas herramientas que aseguren su ejercicio pleno y soberano; las nuevas formas e instrumentos para canalizar las demandas ciudadanas y dar respuesta a la aspiración compartida de una mayor calidad en la prestación de los servicios y en la gestión de los recursos públicos.

Son temas sobre los que ya se viene trabajando desde las distintas áreas en las que se organiza el trabajo de la institución, y que ocuparán, si cabe, con mayor empeño, el esfuerzo y la actividad del Ararteko en el próximo año, para el que se prevé una **consolidación del trabajo emprendido** en el ámbito de las relaciones exteriores, así como un fortalecimiento de la **posición de esta institución en el escenario europeo e internacional**.

Lo cierto es que **la intensidad que ha tenido en 2017 la actividad con proyección europea e internacional** del Ararteko ha comportado un enorme esfuerzo que ha obligado a la institución a **relinear sus recursos humanos y materiales**, tal y como se ha puesto de manifiesto ya ante el Parlamento Vasco con motivo de la aprobación del presupuesto de 2018. Para el próximo año 2018 esta institución prevé, si los medios humanos y materiales permiten hacer viable esta aspiración, **profundizar aún más en el camino iniciado**, desde la convicción de que una institución moderna de Ombudsman sólo puede dar respuesta a las **demandas contemporáneas** con una mirada que vaya más allá de lo estrictamente local y que esté abierta hacia las apuestas innovadoras procedentes del amplio mundo que nos rodea.

3. Actuaciones en relación con las Defensorías del Pueblo del Estado

3.1. Los defensores autonómicos y la crisis de las personas refugiadas



En su reunión celebrada en Gasteiz el día 2 de febrero del pasado año, auspiciada por el Ararteko, y en su condición de instituciones encargadas de velar por el respeto y la promoción de los derechos humanos, los defensores autonómicos expresaron su consternación ante la gravísima crisis humanitaria que afecta a los solicitantes de asilo y refugio en Europa, y, a través de una **declaración conjunta**, propusieron una serie de medidas para hacer frente a este cataclismo humanitario.

Los defensores del pueblo de las comunidades autónomas hicieron pública dicha declaración en la que, de forma unánime, mostraron su consternación ante la gravísima crisis humanitaria que afecta a los solicitantes de asilo y refugio en Europa mientras se tramitan con cuentagotas los procedimientos de acogida en los Estados miembros de la Unión Europea.

Haciéndose eco de la reivindicación de las organizaciones sociales y de parte importante de la población civil de sus respectivas comunidades autónomas, los defensores apelaron a las instituciones implicadas en la gestión de esta crisis para que se arbitren, sin dilación, medidas destinadas a proteger eficazmente la vida, la integridad, los derechos y la dignidad de cientos de miles de hombres, mujeres y niños, obligados a huir de sus países de origen, inmersos en conflictos devastadores, y que son merecedores de protección internacional.

Deploraron el escaso cumplimiento de los compromisos relativos a la reubicación y reasentamiento de personas refugiadas por parte de los Estados miembros de la UE y en particular por España, lo que ha impedido que las CCAA hayan podido cumplir hasta hoy sus funciones en la acogida de las personas solicitantes de refugio.

Los defensores autonómicos constataron que la cuestión de los refugiados es un asunto de ámbito europeo que afecta no solo directamente a todos los Estados miembros de la UE, sino también a las CCAA del Estado español.

Consideraron, además, que la excepcionalidad, urgencia y gravedad de la crisis humanitaria, hacían necesario superar el actual sistema de acogida, lento e ineficaz, favoreciendo mecanismos de coordinación territorial entre la administración central y las de las comunidades autónomas, que posibiliten una gestión capaz de dar respuesta a la magnitud del problema.

Para los defensores es indispensable proceder a una evaluación de los motivos por los que no se ha podido ofrecer acogida hasta ahora a los solicitantes de refugio y de protección subsidiaria humanitaria en Europa, y llaman a diseñar otras estrategias extraordinarias para hacer frente al cataclismo humanitario al que se está enfrentando Europa.

3.2. XXXII Jornadas de coordinación de defensores del pueblo



Derecho de acceso a la información pública y transparencia

El ararteko Manuel Lezertua, junto con una delegación de la institución, participó los días 3 y 4 de octubre en las **XXXII Jornadas de Coordinación de los Defensores del Pueblo** que se han celebrado en Santiago de Compostela.

Representantes de las defensorías y otros expertos han analizado, entre otras cuestiones, la importancia de la transparencia como elemento para el ejercicio de derechos así como el papel protagonista de los defensores en esta materia.

El encuentro comenzó con una conferencia inaugural, titulada *“La transparencia 2.0: del cumplimiento a la devoción”*, a cargo de Javier Amorós Dorda, subdirector general de Transparencia y Buen Gobierno.

Posteriormente tuvo lugar una mesa de trabajo, moderada por el ararteko Manuel Lezertua, sobre *“La transparencia como elemento fundamental de la democracia y del ejercicio de los derechos”*. Intervinieron en este debate el defensor del pueblo en funciones Francisco Fernández Marugán, un representante del Síndic de Greuges de Catalunya, el director del Consejo de transparencia y protección de datos de Andalucía Manuel Medina y el alcalde de Ermua Carlos Totorika.

En el curso de las jornadas, se dieron a conocer a los asistentes las siguientes **conclusiones** alcanzadas por todas las defensorías sobre la transparencia y el derecho a la información pública:

Primera.- Los defensores del pueblo consideran que las defensorías son instituciones garantistas generalistas concebidas para la protección de todos los derechos, incluidos el derecho a una buena administración, a la participación de la ciudadanía en los asuntos públicos y a su

prerrequisito, el acceso a la información pública. Por este motivo, constituyen instituciones idóneas e imprescindibles para asumir y ejercer las funciones de control de la eficacia de estos derechos, así como de promoción y divulgación de la cultura de la transparencia.

Segunda.- España debe ratificar el Convenio del Consejo de Europa sobre el Acceso a los Documentos Públicos de 2009.

Resulta urgente la aprobación del Reglamento de desarrollo de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, al amparo de lo dispuesto en su disposición final séptima.

Tercera.- El derecho de acceso a la información pública debe ser reconocido como un derecho fundamental y, en todo caso, como un derecho autónomo dotado de una protección jurídica efectiva y adecuada a través de medios e instrumentos rápidos, ágiles y eficaces.

Cuarta.- La amplitud e indeterminación de los límites al derecho de acceso y de las causas de inadmisión de las solicitudes recogidas legalmente pueden suponer un riesgo para la efectividad de aquel, por lo que es necesaria una reducción o, cuando menos, una mayor concreción de unos y otras. En todo caso, su interpretación debe ser siempre restrictiva.

Quinta.- Las entidades privadas prestadoras de servicios de interés general y los concesionarios de servicios públicos deberían quedar sujetos a la normativa de transparencia en todo aquello que sea relevante para la prestación del servicio. Esta información no solo debe proporcionarse de forma indirecta, previo requerimiento de la Administración en la forma prevista en el art. 4 de la Ley 19/2013, sino también directamente por la propia entidad privada a través de la publicidad activa y de la resolución de las solicitudes de acceso a la información que reciban relativas al servicio prestado.

Sexta.- Con la finalidad de reforzar el derecho de acceso a la información de los ciudadanos, se considera que el silencio administrativo en su ejercicio ante la Administración debería ser siempre positivo, aun con las limitaciones que ello tiene ante una inactividad material.

Séptima.- La disposición adicional primera de la Ley estatal de transparencia está generando mucha confusión en su aplicación. Consideramos que esta disposición debería modificarse para que esta Ley se aplique no solo de forma supletoria, sino plena, en todas aquellas materias y procedimientos que tengan una normativa específica de acceso a la información pública, salvo que esta resulte más favorable para el ciudadano.

Octava.- El Consejo de Transparencia y Buen Gobierno y el resto de instituciones autonómicas de nueva creación con competencia para resolver las reclamaciones en

materia de acceso a la información pública deben tener la facultad de imponer multas coercitivas para lograr el cumplimiento efectivo de sus resoluciones por parte de la Administración.

Novena.- La Ley estatal de transparencia no ha modificado la Ley reguladora de la jurisdicción contencioso-administrativa. Es necesario que se reforme cuanto antes esta última Ley, considerando la larga duración de los procedimientos y lo elevado de sus costes (tasa para personas jurídicas, abogado, procurador y posible condena en costas si se pierde el litigio), incluso en el procedimiento especial de protección de derechos fundamentales cuando es ejercido por cargos electos.

Décima.- Los defensores del pueblo pueden intervenir siempre para intentar lograr el cumplimiento efectivo por parte de la Administración pública de las resoluciones estimatorias de las reclamaciones dictadas por las instituciones u órganos administrativos de control de la transparencia. También pueden intervenir, en las comunidades autónomas en las que el silencio es positivo, para procurar que las administraciones cumplan las resoluciones estimatorias presuntas de acceso a la información.

Decimoprimera.- Los defensores del pueblo no están vinculados por los criterios de interpretación de las leyes de transparencia fijados o aprobados con carácter general por estas instituciones u órganos administrativos de control.

Decimosegunda.- Las instituciones u órganos administrativos de control de transparencia están obligados a colaborar con los defensores del pueblo y a facilitar toda la información requerida, así como a comunicar sus resoluciones al defensor del pueblo correspondiente cuando así se prevea.

Decimotercera.- Los defensores del pueblo conocerán de las quejas o reclamaciones presentadas por el mal funcionamiento de las instituciones u órganos administrativos de control de la transparencia y, en su caso, de las recibidas en relación con las resoluciones adoptadas por estas.

Decimocuarta.- También el control de la publicidad activa debe ser un objetivo de la intervención supervisora de las defensorías en el ámbito de la transparencia, tratando de garantizar no solo que se publique la información exigida por la normativa, sino también que esta publicación responda a las características previstas en las leyes, entre las que se encuentra su carácter reutilizable y accesible para las personas con discapacidad.

Por su parte, todas las instituciones u órganos administrativos de control deben tener reconocidas competencias específicas para actuar, de oficio o previa denuncia, ante cualquier incumplimiento de las obligaciones de publicidad activa; este incumplimiento debe estar tipificado como infracción y aquellos organismos de control deben encontrarse facultados para la tramitación e imposición de sanciones.

Decimoquinta.- Es necesario establecer un marco legal básico de las relaciones de los grupos de interés con los diferentes niveles de la Administración, garantizando un desarrollo normalizado de las mismas, así como su conocimiento por la ciudadanía.

4. Otras actividades

Actividades más relevantes del ararteko y la adjunta relativas a la impartición de charlas y a la 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 gran 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](#).

A continuación se ofrece diversas **actividades desarrolladas por el Ararteko Manuel Lezertua**, que vienen a completar las ya reseñadas en el apartado 2.1. del presente Capítulo que recoge las actuaciones desarrolladas en la promoción de los derechos humanos en el ámbito internacional, así como las actuaciones en relación con las defensorías del Pueblo del Estado, y las incluidas en el apartado 4 del Capítulo IV de este Informe referidas a Jornadas organizadas por el Ararteko:

Comparecencias en el Parlamento Vasco:

- Comisión de Reglamento y Gobierno. 17/02/2017. Presentación del Proyecto de presupuesto ordinario de la Institución del Ararteko para el año 2017.
- Comisión de derechos humanos e igualdad: 08/03/2017. Presentación del Informe extraordinario del Ararteko: *La situación de los servicios sociales municipales en la Comunidad Autónoma de Euskadi. Situación actual y propuestas de mejora.*
- Comisión de derechos humanos e igualdad. 26/04/2017. Presentación de los Acuerdos de la *Declaración conjunta de los defensores del pueblo autonómicos ante la crisis humanitaria de los refugiados*, que fue aprobada por los defensores autonómicos el pasado día 2 de febrero de 2017.

- Comisión de derechos humanos e igualdad. 26/05/2017. Presentación del Informe anual del Ararteko correspondiente al año 2016.
- Comisión de Empleo, Políticas Sociales y Juventud. 12/06/2017. Explicación del Estudio-Diagnóstico con propuestas de mejora sobre la gestión de las prestaciones de Renta de Garantía de Ingresos y Prestación Complementaria de Vivienda elaborado por el Ararteko.
- Pleno del Parlamento Vasco. 08/06/2017. Presentación del Informe anual del Ararteko correspondiente al año 2016.
- Comisión de derechos humanos e igualdad. 30/10/2017. Presentación del Informe extraordinario del Ararteko: *Diagnóstico de accesibilidad en los hospitales de la CAPV para las personas con discapacidad.*
- Comisión de derechos humanos e igualdad. 30/10/2017. Explicación de las denuncias recogidas por el Ararteko sobre diversos perfiles de personas con dificultades para acceder a la atención sanitaria.
- Comisión de Instituciones, Seguridad y Gobernanza Pública. 15/11/2017. Información del Ararteko sobre Infracciones y delitos medioambientales.
- Comisión de Reglamento y Gobierno. 11/12/2017. Presentación del Proyecto de presupuesto ordinario de la Institución del Ararteko para el año 2018.

Comparecencia en Juntas Generales de Bizkaia:

Comisión de Acción Social. 13/07/2017: Presentación del Informe extraordinario del Ararteko: *La situación de los servicios sociales municipales en la Comunidad Autónoma de Euskadi. Situación actual y propuestas de mejora.*

Intervenciones del Ararteko:

- Con ocasión del Acto de presentación de la Fundación Aubixa en Donostia-San Sebastián el día 12 de enero del pasado año, el Ararteko participó en la mesa redonda en la que abordaron los derechos de las personas mayores.
- El Centro de Estudios Jurídicos del Ministerio de Justicia organizó en Madrid el día 30 de enero de 2017 una Jornada con Fiscales especialistas en medio ambiente y urbanismo en la que intervino como ponente el Ararteko.
- El Colegio de Abogados de Bizkaia promovió el día 6 de abril una Conferencia del Ararteko en la que explicó a los Abogados y Abogadas asistentes las Funciones del Ararteko y las actividades que desarrolla.

- El Máster en Derechos Fundamentales y Poderes Públicos de la UPV/EHU organizó en Bilbao, los días 11 y 12 de abril de 2017, unas Jornadas sobre *Políticas de extranjería y asilo en la Unión Europea* en las que el Ararteko impartió la Conferencia inaugural *La obligación ética y jurídica de proteger*.
- La Federación de Personas con discapacidad física y/u orgánica de Bizkaia, Fekoor celebró, el día 3 de mayo de 2017, en el Palacio Euskalduna de Bilbao las Jornadas *20 años de la Ley de Promoción de la Accesibilidad en Euskadi: Derechos humanos, participación social y convivencia*, en las que el Ararteko realizó su intervención: *Una mirada a la accesibilidad en Euskadi*.
- El Ararteko impulsó el día 15 de mayo de 2017 un acto en Bilbao para conmemorar el Día Internacional de las Familias en el que participaron las Asociaciones HIRUKIDE, MSPE (Asociación de Madres Solteras por Elección), FEDEAFES, FEVAS y KIDETZA, en el curso del cual se dio lectura a una declaración institucional del Ararteko dirigida a todos los poderes públicos y a la sociedad en su conjunto para dar respuesta a las necesidades de las familias.
- Dentro del Tercer encuentro Poder Judicial-Universidad, celebrado el 26 de septiembre pasado en Bilbao, promovido por la UPV/EHU, junto con el Consejo General del Poder Judicial y el Departamento de Administración Pública y Justicia del Gobierno Vasco, el Ararteko disertó sobre *La justicia en la era de la globalización*.
- En el marco de la Jornada organizada por la Asociación de Mujeres madres de familias monomarentales, en Bilbao el día 21 de noviembre pasado, el Ararteko intervino en torno al tema *¿dónde estamos las familias monomarentales?*
- El día 4 de diciembre se celebró el Lehendakaritza una Sesión Extraordinaria del Consejo para la promoción de la accesibilidad, en la que intervino el Ararteko aportando la visión de esta institución en el ámbito de la accesibilidad universal.
- En las *Jornadas sobre la Europa de los Refugiados- IV Bilbao european encounters*, organizadas por Glocalance en Bilbao el día 9 de diciembre, el Ararteko participó en la mesa redonda interinstitucional relativa al *Papel de Euskadi en la acogida de personas refugiadas en el marco del sistema europeo de asilo*.
- Sabino Arana Fundazioa. Presentación del libro. Euzkadi, la guerra antes del estatuto de Pedro de Basaldua. Bilbao. 19-01-2017.
- IV Premios de Protección de Datos. Colegio de Abogados de Bizkaia. Bilbao. 27-01-2017.
- Presentación del informe realizado por ACN, Ayuda a la Iglesia necesitada, bajo el título de Libertad ¿religiosa? en el mundo. Vitoria-Gasteiz. 08-02-2017.
- Acto de homenaje y Conferencia organizada por la Fundación Fernando Buesa. Museo Artium. Vitoria-Gasteiz. 22-02-2017.
- Acto del Día Europeo de las Víctimas de Terrorismo organizado por el Gobierno Vasco. Plaza Virgen Blanca. Vitoria-Gasteiz. 10-03-2017.
- Forum Europa. Intervención de la Consejera de Empleo y políticas sociales del Gobierno Vasco Beatriz Artolazabal. Bilbao. 15-03-2017.
- Toma de posesión de la Fiscal Superior de la CAPV Carmen Adán. Palacio de Justicia de Bilbao. 16-03-2017.
- Premio Emakunde a la Igualdad. Lehendakaritza. Vitoria-Gasteiz. 05-04-2017.
- Inauguración de la Feria BIOTERRA. Irun. 02-06-2017.
- Presentación libro Memoria y reconciliación. Los derechos humanos en la historia de la Universidad de Deusto: vulneraciones y compromisos. Universidad de Deusto. Bilbao. 16-06-2017.
- Forum Europa. Intervención de la Consejera de Trabajo y Justicia del Gobierno Vasco M^a Jesús San José. Bilbao. 21-06-2017.
- Acto organizado por CEAR en favor de las personas refugiadas. Explanada del Museo Guggenheim. Bilbao. 25-06-2017.
- XX Aniversario de la creación del Centro de Documentación Judicial, CENDOJ. Donostia-San Sebastián. 29-06-2017.
- Alarde de Irun. 30-06-2017.
- Acto XX aniversario secuestro y asesinato de Miguel Ángel Blanco. Ermua. 11-07-2016.
- Recepción Fiesta Nacional de la República Francesa ofrecida por el Cónsul General de Francia. Bilbao. 14-07-2017.
- Recepción Oficial del Diputado General de Bizkaia a los representantes de la sociedad. Bilbao. 21-07-2017.

Asistencia a actos:

- Toma de posesión del Delegado del Gobierno. Javier de Andrés. Vitoria-Gasteiz. 09-01-2017.
- Forum Europa. Intervención del Diputado General de Araba-Álava Ramiro González. Bilbao. 11-01-2017.

- Toma de posesión de Begoña Basarrate como Secretaria de Gobierno del TSJPV. Palacio de Justicia. Bilbao. 28-07-2017.
- Presentación selección de cine vasco en el Festival de San Sebastián. Donostia-San Sebastián. 30-08-2017
- Toma de posesión de la Subdelegada del Gobierno en Bizkaia Covadonga Aldamiz-Echevarría González de Durana. Bilbao. 01-09-2017.
- Entrega del Premio nacional de cinematografía 2017 por el Ministro de educación, cultura y deporte. Donostia-San Sebastián. 23-09-2017.
- Festividad de la Merced. Centro Penitenciario de Araba-Álava. 25-09-2017.
- Apertura del curso académico de la Universidad de Deusto. Bilbao. 27-09-2017
- Apertura del Año Judicial. Tribunal Superior de Justicia del País Vasco. Palacio de Justicia. Bilbao. 11-10-2017.
- XVI Premios COVITE. Donostia-San Sebastián. 28-10-2017.
- Acto de clausura de la celebración del 30 aniversario de EHLABE. Bilbao. 30-10-2017.
- Aniversario del asesinato del Magistrado José María Lidón. Palacio de Justicia. Bilbao. 09-11-2017.
- Día de la Memoria. (Instituto GOGORA). Bilbao. 10-11-2017.
- Jornada de Análisis de la participación de hombres y mujeres en los procesos electorales en la CAPV organizada por el Parlamento Vasco. Vitoria-Gasteiz. 29-11-2017.
- Día internacional del Euskera organizado por el Gobierno Vasco. Palacio Europa. Vitoria-Gasteiz. 03-12-2017.
- Acto aniversario de la Constitución. Subdelegación del Gobierno en Álava. Vitoria-Gasteiz. 05-12-2017.
- Asistencia al acto de entrega del Premio René Cassin. Lehendakaritza. Vitoria-Gasteiz. 11-12-2017.
- Espacios para la reflexión organizados por el Tribunal Superior de Justicia y la Cadena Ser en Euskadi. Palacio de Justicia de Bilbao. 15-12-2017.
- Recepción del Lehendakari Iñigo Urkullu a representantes de la sociedad vasca. Lehendakaritza. Vitoria-Gasteiz. 27-12-2017.

Actividades desarrolladas por la adjunta al ararteko Julia Hernández Valles, no incluidas en otros apartados del Informe:

- Toma de posesión del Delegado del Gobierno. Javier de Andrés. Vitoria-Gasteiz. 09-01-2017.
- Acto de composición del Tribunal de Premios ONCE del que ha formado parte Julia Hernández. Bilbao. 02-02-2017.
- Reunión jurado Zirgari Sariak, concedidos por la Diputación Foral de Bizkaia del que ha formado parte la Adjunta al Ararteko. Bilbao. 13-02-2017.
- Charla: “Las funciones del Ararteko, especialmente referida a las personas mayores”, en el Centro de mayores de Durango. 21-02-2017.
- Ofrenda floral a las familias Buesa-Díez. Jardines de la Libertad. Vitoria-Gasteiz. 22-02-2017.
- Acto AVIFES: “Encantada de hablarte”. Museo de reproducciones de Bilbao. 08-03-2017.
- Toma de posesión de la Fiscal Superior de la CAPV Carmen Adán. Palacio de Justicia de Bilbao. 16-03-2017.
- Pase privado del documental “Ama nora goaz”. Homenaje a mujeres represaliadas hace 80 años. Diputación Foral de Gipuzkoa. 29-03-2017.
- Foro abierto en Bilbao. “Mujer y medios de comunicación”, organizado por el Colegio Vasco de Periodistas. Archivo histórico de Euskadi. Bilbao. 30-03-2017.
- Premios COPE 2017. Museo Artium. Vitoria-Gasteiz. 30-03-2017.
- Jornada de servicios sociales organizada por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. Palacio Villa Suso. 31-03-2017.
- Homenaje en recuerdo a los “16 asesinados en Azaceta”. 01-04-2017.
- Presentación de la declaración institucional del Lehendakari con motivo de la crisis humanitaria de las personas refugiadas. Lehendakaritza. Vitoria-Gasteiz. 03-04-2017.
- Premio Emakunde a la Igualdad. Lehendakaritza. Vitoria-Gasteiz 05-04-2017.
- Participación en el Word café con ocasión del Día de la mujer. Museo de reproducciones de Bilbao. 08-04-2017.
- Ofrenda floral por los fallecidos en el bombardeo de Gernika. 26-04-2017.
- Exposición “11 vidas en 11 maletas”. Palacio de Justicia de Vitoria-Gasteiz. 10-05-2017.

- Acto promovido por el Ararteko en Bilbao con asociaciones de familias para conmemorar el Día Internacional de las Familias. 15-05-2017.
- Charla sobre las funciones del Ararteko, especialmente referida a las personas mayores, en la asociación de familias de Deusto. Bilbao. 23-05-2017.
- Conferencia “No sigo el guion” organizada por Sidalava. Museo Artium. Vitoria-Gasteiz. 02-06-2017.
- Presentación del documental “El fin de ETA”. Museo Artium. Vitoria-Gasteiz. 06-06-2017.
- Organización del 1^{er} Encuentro por la integración en colaboración con el Club de Fútbol de San Martín. Vitoria-Gasteiz. 10-06-2017.
- Jornada de Sendotu-Aldiberean. “Transformando el empleo desde el derecho a la Igualdad”. Sala BBK. Bilbao. 12-06-2017.
- Jornada organizada por la Red de Municipios Euskadi Lagunkoia. Palacio Kursaal. Donostia-San Sebastián. 13-06-2017.
- Participación en el Word café organizado por EHLABE. “Empleo discapacitada” Palacio de Congresos Kursaal. Donostia-San Sebastián. 14-06-2017.
- Jornada sobre trata de personas con fines de explotación sexual organizada por la Diputación de Bizkaia Universidad de Deusto. Bilbao. 16-06-2017.
- Día de la ONCE. Palacio de Congresos Kursaal. Donostia-San Sebastián. 24-06-2017.
- Encuentro SER Euskadi. “Impulsando la Igualdad REAL”. Palacio Euskalduna. Bilbao. 26-06-2017.
- Toma de posesión de Begoña Basarrate como secretaria de Gobierno del TSJPV. Palacio de Justicia. Bilbao. 28-07-2017.
- Festividad de la Merced. Centro Penitenciario de Araba-Álava. 25-09-2017.
- Apertura del Año Judicial. Tribunal Superior de Justicia del País Vasco. Palacio de Justicia. Bilbao. 11-10-2017.
- Entrega de premios mujeres empresarias, profesionales y directivas de AMPEA. Palacio Europa. Vitoria-Gasteiz. 09-11-2017.
- Jornada “Los nuevos retos de la lucha contra la violencia de género” organizada por la Asociación Clara Campoamor. Intervención-presentación. Museo Artium. Vitoria-Gasteiz. 09-11-2017.
- Presentación del Libro “Nuevos hombres buenos” de Ritxar Bacete. Sala Ignacio Aldecoa. Vitoria-Gasteiz. 21-11-2017.
- Acto entrega de los Premios Jose Mari Korta Lehendakaritza. Vitoria-Gasteiz. 21-11-2017.
- Jornada “*Los Espejismos de la Igualdad*” organizada por la Asociación Clara Campoamor. Biblioteca de Bidebarrieta. Bilbao. 22-11-2017.
- Conferencia sobre las nuevas masculinidades. Parroquia de todos los Santos. Vitoria-Gasteiz. 22-11-2017.
- Entrega Premios Menina en la Subdelegación del Gobierno de Bizkaia. Bilbao, 22-11-2017.
- Intervención en la jornada “Madejas contra la violencia sexista” organizada por Arituz junto con el Ayuntamiento de Astigarraga. 25-11-2018.
- Acto aniversario de la Constitución. Subdelegación del Gobierno en Álava. Vitoria-Gasteiz. 05-12-2017.
- Asistencia al acto de entrega del Premio René Cassin. Lehendakaritza. Vitoria-Gasteiz. 11-12-2017.

capítulo

VI

Cumplimiento de las recomendaciones y sugerencias del Ararteko

Capítulo VI

CUMPLIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS DEL ARARTEKO

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 casi el 88% 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, hay que destacar que de las 96 dictadas en el año 2017, así como de las 35 que quedaron pendientes según los datos del informe del pasado año 2016, 38 han sido aceptadas; 65 no han sido aceptadas y 28 siguen pendientes de respuesta o decisión definitiva.

De este modo, el número de recomendaciones y sugerencias respecto de las que se ha realizado un seguimiento ha experimentado un incremento cercano al 30%, debido, por un lado, al mayor número de recomendaciones emitidas y, por otro lado, al aumento de las recomendaciones que quedaron pendientes el pasado año 2016 en comparación con los datos de años anteriores.

El índice global de aceptación de las recomendaciones y sugerencias dictadas se mantiene en un porcentaje similar, que ronda el 30%. En cambio, el porcentaje de resoluciones no aceptadas ha aumentado con respecto al registrado el pasado año y se sitúa en torno a un 50%, debido en parte a que el número de recomendaciones de las que se ha hecho seguimiento ha sido mayor.

Como ya viene siendo habitual en los últimos años, las recomendaciones emitidas en el área de inclusión social este año 2017 alcanzan un porcentaje que supera ligeramente el 40% del total de las emitidas, debido, como siempre, al elevado número de expedientes tramitados en torno a las prestaciones económicas derivadas de la Ley para la Garantía de Ingresos, que han afectado especialmente a Lanbide. Si a estas primeras se añaden las recomendaciones que quedaron pendientes en 2016 en esta misma área de inclusión social, cabe destacar que tan solo han sido aceptadas un 13%. Por el contrario, un 60% no han sido aceptadas y el resto sigue pendiente de respuesta por parte de Lanbide. Completando esta información, es necesario precisar que el 84% de los expedientes relacionados con el Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco cerrados en 2017, 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 se dirigen 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 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 encubre un incumplimiento de la recomendación o sugerencia, por lo que 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.

Otra forma nada deseable de finalizar los expedientes es la de la falta de aceptación de las recomendaciones sin que la administración requerida vierta argumentos suficientes que fundamenten su negativa.

Preocupados por esta realidad 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.

Como viene siendo habitual, en este apartado efectuamos una reseña del estado de las recomendaciones y sugerencias dictadas en el año 2017 y de aquellas que quedaron pendientes al ultimar el informe de 2016. Esta reseña se plas-

ma mediante la descripción somera de las recomendaciones agrupadas en tres categorías: 1) las que han sido aceptadas por la Administración; 2) las que no han sido aceptadas por la Administración y 3) las que al cerrar la elaboración del presente informe se encuentran pendientes de una respuesta definitiva por parte de la Administración.

Todas las resoluciones pueden consultarse a texto completo en nuestra página web.

1. Recomendaciones y sugerencias aceptadas

A) GOBIERNO VASCO

Departamento de Desarrollo Económico y Competitividad

Resolución del Ararteko de 5 de junio de 2017, por la que se le sugiere que ponga a disposición de un solicitante de información la relación de documentos obrantes sobre la evaluación de los posibles emplazamientos de nuevos parques eólicos

Expediente 377/2017/QC

Departamento de Educación

Resolución del Ararteko de 25 de abril de 2017, por la que se le recomienda que reconsidere la conveniencia de incrementar o elevar los actuales porcentajes de reserva de plazas en enseñanzas de formación profesional con el fin de favorecer la integración social y laboral del alumnado con discapacidad y que, en todo caso, en las futuras órdenes anuales por las que se regule el proceso de admisión del alumnado interesado en cursar estas enseñanzas se prevea, de una manera expresa, un sistema de redondeo al alza para entender cumplido el porcentaje de reserva a favor del alumnado con discapacidad.

Expediente 1925/2016/QC

Departamento de Empleo y Políticas Sociales

Resolución del Ararteko de 22 de marzo de 2016, por la que se le recomienda que revise la suspensión de una Renta de Garantía de Ingresos por inexistencia de causa.

Expediente 1091/2015/QC

Resolución del Ararteko de 5 de octubre de 2016, por la que se le recomienda que revise la reducción practicada en la cuantía de una prestación de Renta de Garantía de Ingresos.

Expediente 545/2016/QC

Resolución del Ararteko de 30 de noviembre de 2016, por la que se le recomienda que revise una resolución de renovación de la Renta de Garantía de Ingresos.

Expediente 1192/2016/QC

Resolución del Ararteko de 20 de diciembre de 2016, por la que concluye su actuación en una queja en la que se denunciaba la vulneración de la normativa en materia de protección de datos personales por parte de Lanbide-Servicio Vasco de Empleo y del Boletín Oficial del País Vasco.

Expediente 1668/2016/QC

Resolución del Ararteko de 3 de marzo de 2017, por la que se le recomienda que revise la cuantía de la prestación que abona en concepto de prestación de Renta de Garantía de Ingresos.

Expediente 2147/2016/QC

Resolución del Ararteko de 6 de marzo de 2017, por la que se le recomienda que revise la extinción de las prestaciones de Renta de Garantía de Ingresos y Prestación Complementaria de Vivienda.

Expediente 1782/2016/QC

Resolución del Ararteko de 30 de mayo de 2017, por la que se le recomienda que revise una resolución por la que se declara la obligación de devolver unas prestaciones indebidamente percibidas.

Expediente 2362/2015/QC

Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno

Resolución del Ararteko de 20 de diciembre de 2016, por la que concluye su actuación en una queja en la que se denunciaba la vulneración de la normativa en materia de protección de datos personales por parte de Lanbide-Servicio Vasco de Empleo y del Boletín Oficial del País Vasco.

Expediente 2437/2016/QC

Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda

Resolución del Ararteko de 19 de junio de 2017, por la que se le sugiere que conteste expresamente a las solicitudes formuladas para conocer el estado de la tramitación de un expediente de ayudas para la rehabilitación.

Expediente 1095/2017/QC

Departamento de Salud

Resolución del Ararteko de 26 de abril de 2017, por la que se recomienda al Consejo Vasco de Atención Sociosanitaria que continúe profundizando en la coordinación socio-sanitaria, especialmente mediante la definición de la cartera de servicios y el desarrollo de un mayor número y variedad de recursos que permitan dar respuesta a las situaciones de dependencia sobrevenida.

Expediente 958/2017/QC

Osakidetza-SVS

Resolución del Ararteko de 18 de octubre de 2017, por la que se le sugiere que garantice que las personas que han solicitado asistencia al servicio de emergencias y deban suscribir el documento que recoge los compromisos que conlleva su traslado en transporte sanitario público, sean adecuadamente advertidas sobre su contenido.

Expediente 1687/2017/QC

Departamento de Seguridad

Resolución del Ararteko de 5 de diciembre de 2017, por la que se le recomiendan al del Gobierno Vasco medidas para garantizar la atención a la ciudadanía en los dos idiomas oficiales de nuestra Comunidad.

Expediente 1567/2017/QC

Departamento de Trabajo y Justicia

Resolución del Ararteko de 12 de julio de 2017, por la que se le recomienda que adopte, a la mayor brevedad posible, las medidas necesarias para la climatización del edificio judicial de Durango.

Expediente 111/2017/QC

B) ADMINISTRACIÓN FORAL

DIPUTACIÓN FORAL DE ARABA/ÁLAVA

Departamento de Infraestructuras Viarias y Movilidad

Resolución del Ararteko de 9 de noviembre de 2016, por la que se recomienda a la Cuadrilla de Añana, al Departamento de Infraestructuras Viarias y Movilidad de la Diputación Foral de Álava y a la Junta Administrativa de Osma, que procedan a la reubicación de los contenedores de recogida de residuos urbanos en Osma.

Expediente 1940/2015/QC

Resolución del Ararteko de 22 de diciembre de 2016, por la que se le recomienda que revise la autorización de transmisión de una tarjeta de transporte público en vehículo de turismo así como el procedimiento administrativo general.

Expediente 57/2016/QC

Departamento de Servicios Sociales

Resolución del Ararteko de 10 de marzo de 2017, por la que se recomienda al Departamento de Servicios Sociales de la Diputación Foral de Álava que abone la prestación económica vinculada al servicio concedida para estancia temporal en centro residencial.

Expediente 1937/2016/QC

DIPUTACIÓN FORAL DE GIPUZKOA

Departamento de Gobernanza y Comunicación con la sociedad

Resolución del Ararteko de 11 de julio de 2017, por la que se formulan recomendaciones a la Diputación Foral de Gipuzkoa en relación con la iniciativa de consulta popular sobre la pasante del “Metro de Donostialdea”.
Expediente 92/2017/QC

Departamento de Políticas Sociales

Resolución del Ararteko de 25 de enero de 2017, por la que se le recomienda que reconozca a los dos hijos menores de la reclamante los beneficios de matriculación y examen en el ámbito educativo derivados de la legislación sobre familias numerosas, hasta que estos cumplan la edad legal para quedar fuera del ámbito de aplicación de dicha legislación.
Expediente 1355/2016/QC

C) ADMINISTRACIÓN LOCAL

AYUNTAMIENTOS DE ARABA/ÁLAVA

Ayuntamiento de Aramaio

Resolución del Ararteko de 28 de febrero de 2017, por la que se le recomienda que recupere la posesión de un espacio libre y un camino público parcialmente ocupados por un particular en el barrio de Zabola.
Expediente 760/2016/QC

Ayuntamiento de Peñacerrada-Urizaharra

Resolución del Ararteko de 7 de marzo de 2017, por la que se le recomienda que revise las transmisiones autorizadas de una licencia de transporte público de viajeros en vehículo de turismo (taxi).
Expediente 58/2016/QC

Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz

Resolución del Ararteko de 24 de marzo de 2017, por la que se le sugiere que modifique las previsiones de su Ordenanza Municipal de Gestión y Recaudación para que las familias en situación de vulnerabilidad puedan atender en condiciones de dignidad el abono fraccionado de las deudas que acumulan con el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.
Expediente 1682/2016/QC

AYUNTAMIENTOS DE BIZKAIA

Ayuntamiento de Amorebieta-Etxano

Resolución del Ararteko de 11 de julio de 2017, por la que se le recomienda que responda las denuncias urbanísticas respecto a las obras realizadas sin licencia en una chabola de aperos.
Expediente 217/2017/QC

Ayuntamiento de Barakaldo

Resolución del Ararteko de 13 de septiembre de 2017, por la que se le recomienda que deje sin efecto una sanción por infringir la normativa de tráfico.
Expediente 1448/2016/QC

Ayuntamiento de Bilbao

Resolución del Ararteko de 12 de enero de 2017, por la que se le recomienda que revise la denegación de una solicitud de Ayudas de Emergencia Social.
Expediente 100/2015/QC

Resolución del Ararteko de 20 de marzo de 2017, por la que se sugiere a Viviendas Municipales del Ayuntamiento de Bilbao la adopción de medidas para garantizar el derecho al disfrute de una vivienda digna y adecuada.
Expediente 2499/2016/QC

Resolución del Ararteko de 12 de diciembre de 2017, por la que se recomienda la adopción de medidas para garantizar el derecho al disfrute de una vivienda digna y adecuada.
Expediente 2454/2017/QC

Resolución del Ararteko de 12 de diciembre de 2017, por la que se recomienda la adopción de medidas para garantizar el derecho al disfrute de una vivienda digna y adecuada.
Expediente 2557/2017/QC

Ayuntamiento de Dima

Resolución del Ararteko de 24 de octubre de 2017, por la que se le recomiendan criterios en materia de uso de los idiomas oficiales en su comunicación con la ciudadanía.
Expediente 2368/2016/QC

Ayuntamiento de Getxo

Resolución del Ararteko de 9 de mayo de 2017, por la que se le recomienda que ordene la poda del seto vegetal de cierre de una parcela sin invadir la acera.
Expediente 112/2017/QC

Ayuntamiento de Orozko

Resolución del Ararteko de 31 de agosto de 2017, por la que se le recomienda que deje sin efecto el acuerdo plenario de desafectación del uso y dominio público del camino de acceso a la fuente de Goindegi.
Expediente 323/2016/QC

Ayuntamiento de Ortuella

Resolución del Ararteko de 20 de marzo de 2017, por la que se le recomienda que adecue a la legalidad la adjudicación del espacio público en una feria agroalimentaria.
Expediente 820/2016/QC

Ayuntamiento de Zierbena

Resolución del Ararteko de 14 de septiembre de 2017, por la que se le recomienda que dé respuesta motivada a la denuncia sobre la estabilidad de una vivienda por el paso de tuberías de aguas pluviales y otras por su finca.
Expediente 991/2016/QC

AYUNTAMIENTOS DE GIPUZKOA

Ayuntamiento de Beasain

Resolución del Ararteko de 11 de enero de 2017, por la que se le recomienda que ejerza sus competencias en el control del suministro y venta de bebidas alcohólicas a chicos y chicas menores de edad en el municipio, en el marco de una estrategia integral que aborde los consumos de alcohol por parte de este colectivo.
Expediente 318/2016/QC

Ayuntamiento de Hernani

Resolución del Ararteko de 6 de julio de 2017, por la que se le recomienda que resuelva debidamente la solicitud de las comunidades de garajes reclamantes sobre la reparación del espacio de uso público en superficie y los daños causados en los garajes.
Expediente 1141/2016/QC

Ayuntamiento de Usurbil

Resolución del Ararteko de 31 de agosto de 2017, por la que se le sugiere que revise los reductores de velocidad y la señalización de los pasos de peatones instalados en el municipio.
Expediente 9/2017/QC

Ayuntamiento de Zumarraga

Resolución del Ararteko de 16 de agosto de 2017, por la que se le recomienda que adecue a la legalidad la regulación de la autorización de ocupación del espacio público en la feria de Santa Lucía.
Expediente 2284/2016/QC

2. Recomendaciones y sugerencias no aceptadas

A) GOBIERNO VASCO

Departamento de Educación

Resolución del Ararteko de 5 de abril de 2016, por la que se le sugiere que reconsidere las instrucciones para la admisión del alumnado de ciclos formativos de grado medio y superior en los centros públicos y privados concertados de la CAPV.
Expediente 1281/2014/QC

Resolución del Ararteko de 28 de marzo de 2017, por la que se le recomienda que revise la denegación de una solicitud de exención de Lengua vasca y literatura.
Expediente 2363/2016/QC

Resolución del Ararteko de 4 de mayo de 2017, por la que se le recomienda que revise la denegación de una solicitud de asignación individualizada de transporte escolar.
Expediente 1683/2016/QC

Resolución del Ararteko de 6 de noviembre de 2017, por la que se le recomienda que revise el tratamiento dado a la solicitud de escolarización tardía o fuera de plazo de una menor.
Expediente 1783/2017/QC

Resolución del Ararteko de 10 de noviembre de 2017, por la que se le sugiere que incorpore la perspectiva integradora de la promoción de las personas con discapacidad, en la determinación de los precios públicos que asigna a los diversos servicios educativos que presta.
Expediente 1918/2016/QC

Departamento de Empleo y Políticas Sociales

Resolución del Ararteko de 4 de abril de 2016, por la que se le recomienda que reconsidere la extinción por no renovación del derecho a una prestación de Renta de Garantía de Ingresos.
Expediente 686/2015/QC

Resolución del Ararteko de 4 de abril de 2016, por la que se le recomienda que revise la resolución por la que se deniegan las prestaciones de Renta de Garantía de Ingresos y Prestación Complementaria de Vivienda.
Expediente 1536/2015/QC

Resolución del Ararteko de 2 de mayo de 2016, por la que se le recomienda que deje sin efectos la suspensión de una Renta de Garantía de Ingresos.
Expediente 1330/2015/QC

Resolución del Ararteko de 24 de mayo de 2016, por la que se sugiere que en las decisiones que afecten a una familia que está participando en un programa de intervención socio-educativa se coordine con los Servicios Sociales, tenga en cuenta el contenido de la Recomendación General del Ararteko 2/2015, de 8 de abril. La obligada consideración al interés superior del menor en las políticas públicas y, en especial, en el sistema de garantía de ingresos; igualmente se sugiere que se revise la decisión por la que se acuerda, en el caso examinado, la extinción de las prestaciones de Renta de Garantía de Ingresos y Prestación Complementaria de Vivienda.
Expediente 1259/2015/QC

Resolución del Ararteko de 14 de junio de 2016, por la que se le recomienda que revise una solicitud de Renta de Garantía de Ingresos y de Prestación Complementaria de Vivienda y abone los correspondientes atrasos.
Expediente 1348/2015/QC

Resolución del Ararteko de 27 de junio de 2016, por la que se le recomienda que revise la suspensión de una Renta de Garantía de Ingresos y una Prestación Complementaria de Vivienda.

Expediente 661/2016/QC

Resolución del Ararteko de 23 de agosto de 2016, por la que se le sugiere que revise la extinción de una prestación de Renta de Garantía de Ingresos por haberse incumplido las garantías que debe reunir una comunicación para que tenga efectos extintivos en el derecho a la RGI y por no haber constancia en el expediente del contenido de la anterior comunicación.

Expediente 1579/2015/QC

Resolución del Ararteko de 13 de octubre de 2016, por la que se le recomienda que revise la denegación de una solicitud de RGI.

Expediente 1266/2015/QC

Resolución del Ararteko de 18 de octubre de 2016, por la que se le recomienda que responda a una solicitud de información sobre el origen de una deuda en concepto de prestación indebida de Renta de Garantía de Ingresos y a la petición de fraccionamiento en un porcentaje inferior.

Expediente 2020/2014/QC

Resolución del Ararteko de 28 de octubre de 2016, por la que se le sugiere la revisión del expediente y el abono de las prestaciones de Renta de Garantía de Ingresos y Prestación Complementaria de Vivienda a una familia desde que dejó de ser beneficiaria de la AGI.

Expediente 1477/2016/QC

Resolución del Ararteko de 30 de noviembre de 2016, por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales, y más concretamente a Lanbide-Servicio Vasco de empleo, que revise la cuantía de una prestación de Renta de Garantía de Ingresos (RGI), sin computar como ingreso atípico un préstamo personal, y que revise la resolución por la que se exige el reintegro de prestaciones percibidas indebidamente.

Expediente 183/2016/QC

Resolución del Ararteko de 1 diciembre de 2016, por la que se le recomienda que reconsidere la extinción de una RGI por inexistencia de causa para ello.

Expediente 911/2016/QC

Resolución del Ararteko de 2 de diciembre de 2016, por la que se le sugiere que revise la resolución de extinción de las prestaciones de Renta de Garantía de Ingresos y Prestación Complementaria de Vivienda.

Expediente 34/2016/QC

Resolución del Ararteko de 15 de diciembre de 2016, por la que se le recomienda que deje sin efectos la extinción de una Renta de Garantía de Ingresos (RGI) por inexistencia de causa para ello.

Expediente 1312/2016/QC

Resolución del Ararteko de 16 de diciembre de 2016, por la que se le recomienda que revise la denegación de la solicitud de prestaciones de Renta de Garantía de Ingresos y Prestación Complementaria de Vivienda.

Expediente 687/2015/QC

Resolución del Ararteko de 22 de diciembre de 2016, por la que se le recomienda que revise una resolución de mantenimiento de suspensión de una Renta de Garantía de Ingresos.

Expediente 564/2016/QC

Resolución del Ararteko de 27 de enero de 2017, por la que se le recomienda que sólo impute el ingreso atípico generado por la recepción por herencia de una parte de un inmueble, desde el momento en que se produzca la venta de éste y se generen recursos para la UC.

Expediente 835/2016/QC

Resolución del Ararteko de 16 de marzo de 2017, por la que se le recomienda que revise la no renovación de una prestación de la RGI.

Expediente 2056/2015/QC

Resolución del Ararteko de 22 de marzo de 2017, por la que se le recomienda que revise la extinción de una Renta de Garantía de Ingresos y la Prestación Complementaria de Vivienda y posterior denegación a nueva solicitud.

Expediente 227/2015/QC

Resolución del Ararteko de 10 de abril de 2017, por la que se le recomienda que revise la suspensión de una Renta de Garantía de Ingresos, así como la generación de una deuda por prestaciones percibidas indebidamente.

Expediente 1647/2016/QC

Resolución del Ararteko de 12 de abril de 2017, por la que se le recomienda la revisión de la suspensión de las prestaciones de Renta de Garantía de Ingresos y Prestación Complementaria de Vivienda.

Expediente 1003/2015/QC

Resolución del Ararteko de 25 de abril de 2017, por la que se le recomienda que reconsidere la suspensión de una Renta de Garantía de Ingresos y de una Prestación Complementaria de Vivienda, así como la declaración de una deuda por cuantías percibidas indebidamente en concepto de las prestaciones, por inexistencia de causa para ello.

Expediente 1615/2016/QC

Resolución del Ararteko de 9 de mayo de 2017, por la que se le recomienda que revise la suspensión y extinción de las prestaciones de Renta de Garantía de Ingresos y Prestación Complementaria de Vivienda.

Expediente 2126/2016/QC

Resolución del Ararteko de 17 de mayo de 2017, por la que se le recomienda que revise la suspensión de una prestación de Renta de Garantía de Ingresos por inexistencia de causa.

Expediente 2335/2016/QC

Resolución del Ararteko de 18 de mayo de 2017, por la que se le recomienda que revise la suspensión y extinción de una prestación de Renta de Garantía de Ingresos en aplicación del principio de proporcionalidad y del respeto al interés superior del menor.

Expediente 1578/2015/QC

Resolución del Ararteko de 18 de mayo de 2017, por la que se le recomienda que revise una suspensión de la prestación de la Renta de Garantía de Ingresos.

Expediente 2183/2015/QC

Resolución del Ararteko de 22 de mayo de 2017, por la que se le sugiere que se revise la reclamación de reintegro de prestaciones indebidas percibidas en concepto de Renta de Garantía de Ingresos.

Expediente 265/2016/QC

Resolución del Ararteko de 22 de mayo de 2017, por la que se le sugiere que revise la extinción de las prestaciones de Renta de Garantía de Ingresos y Prestación Complementaria de Vivienda y mejore las garantías en el procedimiento por el que se acuerda por la misma causa la extinción.

Expediente 1733/2016/QC

Resolución del Ararteko de 5 de julio de 2017, por la que se le recomienda que revise la obligación de reintegro de unas cantidades en concepto de Renta de Garantía de Ingresos y Prestación Complementaria de Vivienda.

Expediente 120/2016/QC

Resolución del Ararteko de 10 de julio de 2017, por la que se le recomienda que revise una resolución de reintegro de cantidades percibidas indebidamente en concepto de la Renta de Garantía de Ingresos.

Expediente 2241/2015/QC

Resolución del Ararteko de 19 de julio de 2017, por la que se le sugiere que revise la cuantía de la deuda generada por el abono de las prestaciones de Renta de Garantía de Ingresos y Prestación Complementaria de Vivienda de manera indebida.

Expediente 1293/2015/QC

Resolución del Ararteko de 19 de septiembre de 2017, por la que se le sugiere que revise la resolución de archivo del expediente de desistimiento de una solicitud de Renta de Garantía de Ingresos y Prestación Complementaria de Vivienda.

Expediente 520/2016/QC

Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno

Resolución del Ararteko de 14 de septiembre de 2017, por la que se le recomienda que reconsidere el tratamiento dado a una solicitud de permiso para el cuidado de una hija menor afectada por una enfermedad grave.

Expediente 1768/2016/QC

Resolución del Ararteko de 26 de octubre de 2017, por la que se le sugiere que reconsidere la provisión de la plaza 510401-7 - "Responsable Gestión de Administración General".

Expediente 519/2016/QC

Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda

Resolución del Ararteko de 13 de julio de 2017, por la que se le sugiere la aplicación de la renta especial al existir circunstancias económicas graves por una causa sobrevenida.

Expediente 2367/2016/QC

Resolución del Ararteko de 16 de octubre de 2017, por la que se le recomienda la reubicación a una vivienda de protección pública en régimen de arrendamiento.

Expediente 936/2017/QC

Resolución del Ararteko de 24 de octubre de 2017, por la que se le recomienda la reubicación en otra vivienda de protección pública en régimen de arrendamiento.

Expediente 2246/2016/QC

Resolución del Ararteko de 28 de noviembre de 2017, por la que se le recomienda que resuelva expresamente el acuerdo de necesidad de ocupación de bienes y derechos afectados por el proyecto de expropiación de Portugalete.

Expediente 1676/2017/QC

Resolución del Ararteko de 4 de diciembre de 2017, por la que se le recomienda la reubicación de la unidad de convivencia de la promotora de la queja en otra vivienda de protección pública en régimen de arrendamiento.

Expediente 1579/2017/QC

Resolución del Ararteko de 14 de diciembre de 2017, por la que se sugiere que reconsidere una actuación relativa a la reclamación por daños y deficiencias en una vivienda cedida al Programa de Vivienda Vacía "Bizigune".

Expediente 1296/2017/QC

Resolución del Ararteko de 19 de diciembre de 2017, por la que se sugiere que reconsidere una actuación relativa a la reclamación por daños y deficiencias en una vivienda cedida al Programa de Vivienda Vacía "Bizigune".

Expediente 2091/2017/QC

Departamento de Salud

Resolución del Ararteko de 21 de julio de 2017, por la que se le recomienda que el visado del medicamento Elvanse (Lisdexanfetamina) se realice verificando la conformidad del tratamiento prescrito con las condiciones de utilización autorizadas en su ficha técnica, que prevé que "si la retirada del tratamiento no ha sido satisfactoria cuando un adolescente ha alcanzado los 18 años, puede ser necesario continuar el tratamiento en la edad adulta".

Expediente 429/2017/QC

Osakidetza-SVS

Resolución del Ararteko de 10 de abril de 2017, por la que se le recomienda que revise una decisión por la que se denegó un cambio de centro de salud mental.

Expediente 1195/2016/QC

Departamento de Seguridad

Resolución del Ararteko de 20 de diciembre de 2016, por la que se le recomienda que otorgue a una queja sobre una actuación de la Ertzaintza un tratamiento acorde con las recomendaciones de esta institución y aclare las dudas que su promotora ha suscitado sobre la corrección de dicha actuación.

Expediente 2495/2014/QC

B) ADMINISTRACIÓN FORAL

DIPUTACIÓN FORAL DE ARABA/ÁLAVA

Departamento de Servicios Sociales

Resolución del Ararteko de 21 de diciembre de 2016, por la que se le recomienda que revise el tratamiento que el Instituto Foral de Bienestar Social de Álava (IFBS) viene dando a las solicitudes de licencia formuladas por funcionarios interinos para la asistencia a exámenes finales en centros oficiales.

Expediente 1499/2015/QC

DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA

Departamento de Acción Social

Resolución del Ararteko de 10 de octubre de 2016, por la que se le recomienda que revise la Orden Foral nº 54295/2015, de 17 de septiembre, de desestimación de la revisión y confirmación del precio público y, en aplicación de la Orden Foral 38950/2015, de 25 de junio de 2015, por la que se acordó estimar el recurso de reposición, dicte una nueva Orden Foral en la que se reconozca la pretensión de la parte recurrente y, en consecuencia, se acuerde el precio público de 27,89€ euros/día desde la fecha de ingreso en el centro residencial.

Expediente 142/2016/QC

Resolución del Ararteko de 15 de diciembre de 2016, por la que se le sugiere que valore la concesión de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar con efectos al mes de septiembre.

Expediente 1822/2015/QC

Departamento de Hacienda y Finanzas

Resolución del Ararteko de 2 de noviembre de 2016, por la que se le sugiere que promueva el avance en el reconocimiento de beneficios fiscales a favor de las familias con hijos e hijas a su cargo en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles.

Expediente 1235/2016/QC

C) ADMINISTRACIÓN LOCAL

AYUNTAMIENTOS DE ARABA/ÁLAVA

Ayuntamiento de Laguardia

Resolución del Ararteko de 15 de junio de 2017, por la que se le recomienda que deje sin efecto una sanción impuesta por una infracción a la normativa de tráfico (procedimiento sancionador nº 0489250).

Expediente 2455/2013/QC

JUNTAS ADMINISTRATIVAS DE ARABA/ÁLAVA

Junta Administrativa de Osma

Resolución del Ararteko de 9 de noviembre de 2016, por la que se recomienda a la Cuadrilla de Añana, al Departamento de Infraestructuras Viarias y Movilidad de la Diputación Foral de Álava y a la Junta Administrativa de Osma, que procedan a la reubicación de los contenedores de recogida de residuos urbanos en Osma.

Expediente 1941/2015/QC

Junta Administrativa de Urrunaga

Resolución del Ararteko de 29 de noviembre de 2016, por la que se recomienda y recuerda que ha de seguir el procedimiento de modificación de las ordenanzas fiscales, para poder aplicar incrementos en la tasa de suministro de agua.

Expediente 1923/2016/QC

AYUNTAMIENTOS DE BIZKAIA

Ayuntamiento de Durango

Resolución del Ararteko de 26 de enero de 2017, por la que se le recomienda que revoque de oficio el recibo correspondiente al mes de febrero de 2016 girado al reclamante y que revise el procedimiento de tramitación diseñado para la realización del alta en las actividades deportivas de Durango Kiroalak.

Expediente 1072/2016/QC

Ayuntamiento de Erandio

Resolución del Ararteko de 27 de septiembre de 2016, por la que se le recomienda que revoque de oficio las liquidaciones giradas al reclamante, en concepto de tasa por servicios urbanísticos e ICIO, al no haberse ajustado a derecho la determinación de la base imponible de dichos tributos.

Expediente 406/2016/QC

Ayuntamiento de Zeanuri

Resolución del Ararteko de 10 de abril de 2017, por la que se le recomienda que adecue a la legalidad la ordenanza reguladora de la concesión de subvenciones.

Expediente 1952/2016/QC

AYUNTAMIENTOS DE GIPUZKOA

Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián

Resolución del Ararteko de 25 de noviembre de 2015, por la que se le recomienda que revise el proyecto de arquitectura y actividad de la nueva estación de autobuses en tramitación, procurando que el diseño previsto de las dársenas garantice el principio de accesibilidad universal.
Expediente 1595/2015/QC

Resolución del Ararteko de 17 de mayo de 2017, por la que se le recomienda que dé una respuesta expresa a la solicitud de acceso a la información municipal obrante respecto al depósito de las tierras provenientes de las obras de urbanización del proyecto de Atotxa-Erreka.
Expediente 1850/2016/QC

Resolución del Ararteko de 17 de mayo de 2017, por la que se le recomienda que dé una respuesta expresa a la solicitud de acceso a la información municipal obrante respecto a la adjudicación del proyecto de obras de urbanización y movimientos de tierras en Atotxa Erreka.
Expediente 1852/2016/QC

Ayuntamiento de Hondarribia

Resolución del Ararteko de 2 de febrero de 2015, por la que se le recomienda que, de acuerdo con lo preceptuado por el artículo 42 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común, a la mayor brevedad posible dé una respuesta por escrito a la petición formulada por la Asociación Elkartu, promotora de la queja.
Expediente 1500/2014/QC

Resolución del Ararteko de 22 de octubre de 2015, por la que se le recomienda que revoque de oficio los recibos girados al reclamante en concepto de Impuesto sobre Bienes Inmuebles con recargo, ya que la vivienda gravada se encuentra arrendada desde el año 2008.
Expediente 1600/2014/QC

Ayuntamiento de Ibarra

Resolución del Ararteko de 29 de marzo de 2017, por la que se le recomienda que reconozca a los propietarios el derecho a recibir una compensación razonable por los gastos generados para la rehabilitación del pavimento en una plaza de uso público.
Expediente 774/2016/QC

3. Recomendaciones y sugerencias pendientes

A) GOBIERNO VASCO

Departamento de Empleo y Políticas Sociales

Resolución del Ararteko de 9 de enero de 2017, por la que se le recomienda que revise la denegación de una Renta de Garantía de Ingresos.
Expediente 1942/2016/QC

Resolución del Ararteko de 12 de enero de 2017, por la que se le recomienda que revise el expediente de reclamación de prestaciones de Renta de Garantía de Ingresos y aplique el instituto jurídico de la prescripción.
Expediente 944/2015/QC

Resolución del Ararteko de 17 de enero de 2017, por la que se le recomienda que deje sin efectos la suspensión de una prestación de Renta de Garantía de Ingresos.
Expediente 1806/2015/QC

Resolución del Ararteko de 18 de enero de 2017, por la que se le recomienda que reconsidere la extinción de una RGI.
Expediente 727/2016/QC

Resolución del Ararteko de 22 de marzo de 2017, por la que se le sugiere que revise la extinción de las prestaciones de Renta de Garantía de Ingresos y Prestación Complementaria de Vivienda.
Expediente 1268/2016/QC

Resolución del Ararteko de 22 de marzo de 2017, por la que se le recomienda que modifique una Renta de Garantía de Ingresos teniendo en consideración los ingresos reales percibidos en concepto de una indemnización.
Expediente 1812/2016/QC

Resolución del Ararteko de 27 de marzo de 2017, por la que se le recomienda que reconsidere la suspensión de una prestación de Renta de Garantía de Ingresos y una Prestación Complementaria de Vivienda por inexistencia de causa para ello.
Expediente 2024/2016/QC

Resolución del Ararteko de 6 de julio de 2017, por la que se le recomienda que revise la suspensión y extinción del derecho a la prestación de Renta de Garantía de Ingresos y a la Prestación Complementaria de Vivienda, así como su denegación posterior.
Expediente 676/2016/QC

Resolución del Ararteko de 10 de julio de 2017, por la que se le recomienda que revise la suspensión del derecho a la prestación de Renta de Garantía de Ingresos.
Expediente 2111/2015/QC

Resolución del Ararteko de 21 de septiembre de 2017, por la que se le sugiere que revise la suspensión del derecho a la prestación de Renta de Garantía de Ingresos por no tener suficiente amparo normativo e infringir los principios de proporcionalidad, interés superior del menor y seguridad jurídica.
Expediente 2321/2016/QC

Resolución del Ararteko de 25 de octubre de 2017, por la que se le sugiere que tome en consideración el informe de los servicios sociales municipales que solicita la exención del año de convivencia independiente por acreditar ser víctima de violencia doméstica y revise la resolución por la que se deniegan a una persona las prestaciones de Renta de Garantía de Ingresos y Prestación Complementaria de Vivienda.
Expediente 1196/2016/QC

Resolución del Ararteko de 31 de octubre de 2017, por la que se le recomienda que revise la extinción de las prestaciones de Renta de Garantía de Ingresos y Prestación Complementaria de Vivienda.
Expediente 1894/2016/QC

Resolución del Ararteko de 14 de noviembre de 2017, por la que se le sugiere que revise la suspensión del derecho a la prestación de Renta de Garantía de Ingresos y Prestación Complementaria de Vivienda, por entender que la suscripción de una refinanciación para cubrir de manera puntual necesidades básicas no conlleva ningún incumplimiento de las obligaciones que tiene como titular del derecho a la RGI/PCV.
Expediente 224/2017/QC

Resolución del Ararteko de 27 de noviembre de 2017, por la que se le sugiere que revise la resolución por la que acuerda la extinción de la Renta de Garantía de Ingresos y de la Prestación Complementaria de Vivienda al no haberse producido el incumplimiento de la obligación de hacer valer durante todo el periodo de duración de la prestación todo derecho o prestación de contenido económico que le pudiera corresponder o que pudiera corresponder a cualquiera de los miembros de la unidad de convivencia.
Expediente 2093/2016/QC

Resolución del Ararteko de 15 de diciembre de 2017, por la que se recomienda que se revise una resolución de suspensión temporal de la Renta de Garantía de Ingresos.
Expediente 1899/2016/QC

Resolución del Ararteko de 19 de diciembre de 2017, por la que se sugiere que revise una extinción de la Renta de Garantía de Ingresos.
Expediente 1655/2017/QC

Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda

Resolución del Ararteko de 3 de mayo de 2017, por la que se le recomienda que promueva acciones para mejorar las condiciones contractuales de las personas arrendatarias en las viviendas protegidas de promoción privada.
Expediente 606/2015/QC

Resolución del Ararteko de 17 de octubre de 2017, por la que se le sugiere que promueva el cumplimiento de la legislación de evaluación ambiental en la tramitación de los planes de ordenación urbanística.
Expediente 1315/2016/QC

Resolución del Ararteko de 14 de noviembre de 2017, sobre la solicitud de inclusión del lobo (*canis lupus*) en el catálogo vasco de especies amenazadas.
Expediente 1069/2016/QC

Departamento de Salud

Osakidetza-SVS

Resolución del Ararteko de 20 de septiembre de 2017, por la que se le sugiere que garantice que, junto a aquellos aspectos relativos a la propia intervención, recogidos en el documento de consentimiento informado para extracción de material utilizado, se informe también sobre aquellos relativos a la anestesia.
Expediente 1513/2017/QC

B) ADMINISTRACIÓN FORAL

DIPUTACIÓN FORAL DE ARABA/ÁLAVA

Departamento de Servicios Sociales

Resolución del Ararteko de 12 de diciembre de 2017, por la que se le recomienda que resuelva el recurso de reposición formulado frente a la Orden Foral nº 16/2013 de 14 de febrero y se le recuerda la obligación jurídica de resolver y notificar las resoluciones.
Expediente 308/2017/QC

DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA

Departamento de Acción Social

Resolución del Ararteko de 31 de julio de 2017, por la que se le recomienda que desarrolle, a la mayor brevedad posible, la regulación de la prestación para cuidados en el entorno familiar en línea con el Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales y garantice la compatibilidad de la prestación con lo establecido en la norma general.
Expediente 1697/2016/QC

C) ADMINISTRACIÓN LOCAL

AYUNTAMIENTOS DE ARABA/ÁLAVA

Ayuntamiento de Erriberagoitia/Ribera Alta

Resolución del Ararteko de 7 de septiembre de 2017, por la que se le recomienda que responda a las denuncias urbanísticas respecto a las obras realizadas sin licencia para la construcción de dos garajes en Pobes.
Expediente 1085/2017/QC

AYUNTAMIENTOS DE BIZKAIA

Ayuntamiento de Basauri

Resolución del Ararteko de 30 de noviembre de 2017, por la que se le recomienda que modifique su Ordenanza fiscal reguladora del precio público por la prestación de servicios y actividades formativas realizadas por el Euskaltegi municipal, con el fin de eliminar la referencia al empadronamiento, como criterio de cuantificación de los precios públicos a abonar por las personas usuarias de este servicio público municipal.
Expediente 1137/2017/QC

Ayuntamiento de Mundaka

Resolución del Ararteko de 7 de septiembre de 2017, por la que se le recomienda que revise la desestimación de acceso a información urbanística sobre las actuaciones urbanísticas previstas en el Palacio Larrinaga y su entorno.
Expediente 1192/2017/QC

Ayuntamiento de Ondarroa

Resolución del Ararteko de 21 de noviembre de 2017, por la que se le recomienda que adecue a la legalidad las condiciones de autorización de una terraza e instruya, en su caso, los correspondientes expedientes sancionadores.
Expediente 169/2017/QC

AYUNTAMIENTOS DE GIPUZKOA

Ayuntamiento de Lazkao

Resolución del Ararteko de 11 de enero de 2017, por la que se le recomienda que intensifique las actuaciones encaminadas al control del suministro de alcohol a chicos y chicas menores de edad en el municipio, en el marco de una estrategia integral que aborde los consumos de alcohol por parte de este colectivo.
Expediente 317/2016/QC

Ayuntamiento de Ordizia

Resolución del Ararteko de 11 de enero de 2017, por la que se le recomienda que intensifique las actuaciones encaminadas al control del suministro de alcohol a chicos y chicas menores de edad en el municipio, en el marco de una estrategia integral que aborde los consumos de alcohol por parte de este colectivo.
Expediente 316/2016/QC

capítulo

VII

Anexos

Resoluciones dictadas

1

VII

Capítulo VII

ANEXOS

Resoluciones dictadas

Resolución del Ararteko de 9 de enero de 2017, por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco que revise la denegación de una Renta de Garantía de Ingresos.

Resolución del Ararteko de 11 de enero de 2017, por la que se recomienda al ayuntamiento de Beasain que ejerza sus competencias en el control del suministro y venta de bebidas alcohólicas a chicos y chicas menores de edad en el municipio, en el marco de una estrategia integral que aborde los consumos de alcohol por parte de este colectivo.

Resolución del Ararteko de 11 de enero de 2017, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Lazkao que intensifique las actuaciones encaminadas al control del suministro de alcohol a chicos y chicas menores de edad en el municipio, en el marco de una estrategia integral que aborde los consumos de alcohol por parte de este colectivo.

Resolución del Ararteko de 11 de enero de 2017, por la que se recomienda al ayuntamiento de Ordizia que intensifique las actuaciones encaminadas al control del suministro de alcohol a chicos y chicas menores de edad en el municipio, en el marco de una estrategia integral que aborde los consumos de alcohol por parte de este colectivo.

Resolución del Ararteko de 11 de enero de 2017, sobre la respuesta del Departamento de Euskera, Cultura y Deporte de la Diputación Foral de Álava a la solicitud de intervención del edificio ubicado en el nº 26 de la calle Herrería.

Resolución del Ararteko de 12 de enero de 2017, por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales que revise el expediente de reclamación de prestaciones de Renta de Garantía de Ingresos y aplique el instituto jurídico de la prescripción.

Resolución del Ararteko de 12 de enero de 2017, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Bilbao que revise la denegación de una solicitud de Ayudas de Emergencia Social.

Resolución del Ararteko de 17 de enero de 2017, por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales que deje sin efectos la suspensión de una prestación de Renta de Garantía de Ingresos.

Resolución del Ararteko de 18 de enero de 2017, por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales, que reconsidere la extinción de una RGI.

Resolución del Ararteko de 25 de enero de 2017, por la que se recomienda al Departamento de Políticas Sociales de la Diputación Foral de Gipuzkoa que reconozca a los dos hijos menores de la reclamante los beneficios de matriculación y examen en el ámbito educativo derivados de la legislación sobre familias numerosas, hasta que estos cumplan la edad legal para quedar fuera del ámbito de aplicación de dicha legislación.

Resolución del Ararteko de 26 de enero de 2017, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Durango que revoque de oficio el recibo correspondiente al mes de febrero de 2016 girado al reclamante y que revise el procedimiento de tramitación diseñado para la realización del alta en las actividades deportivas de Durango Kirolak.

Resolución del Ararteko de 27 de enero de 2017, por la que se recomienda a Lanbide que sólo impute el ingreso atípico generado por la recepción por herencia de una parte de un inmueble, desde el momento en que se produzca la venta de éste y se generen recursos para la UC.

Resolución del Ararteko de 28 de febrero de 2017, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Aramaio que recupere la posesión de un espacio libre y un camino público parcialmente ocupados por un particular en el barrio de Zabola.

Resolución del Ararteko de 3 de marzo de 2017, por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco que revise la cuantía de la prestación que abona en concepto de prestación de Renta de Garantía de Ingresos.

Resolución del Ararteko de 6 de marzo de 2017, por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco que revise la extinción de las prestaciones de Renta de Garantía de Ingresos y Prestación Complementaria de Vivienda.

Resolución del Ararteko de 7 de marzo de 2017, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Peñacerrada que revise las transmisiones autorizadas de una licencia de transporte público de viajeros en vehículo de turismo (taxi).

Resolución del Ararteko de 20 de marzo de 2017, por la que se sugiere a Viviendas Municipales del Ayuntamiento de Bilbao la adopción de medidas para garantizar el derecho al disfrute de una vivienda digna y adecuada.

Resolución del Ararteko de 20 de marzo de 2017, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Ortuella que adecue a la legalidad la adjudicación del espacio público en una feria agroalimentaria.

Resolución del Ararteko de 22 de marzo de 2017, por la que se sugiere al Departamento de Empleo y Políticas Sociales que revise la extinción de las prestaciones de Renta de Garantía de Ingresos y Prestación Complementaria de Vivienda.

Resolución del Ararteko de 22 de marzo de 2017, por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco que revise la extinción de una Renta de Garantía de Ingresos y la Prestación Complementaria de Vivienda y posterior denegación a nueva solicitud.

Resolución del Ararteko de 22 de marzo de 2017, por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales que modifique una Renta de Garantía de Ingresos teniendo en consideración los ingresos reales percibidos en concepto de una indemnización.

Resolución del Ararteko de 24 de marzo de 2017, por la que se sugiere al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz que modifique las previsiones de su Ordenanza Municipal de Gestión y Recaudación para que las familias en situación de vulnerabilidad puedan atender en condiciones de dignidad el abono fraccionado de las deudas que acumulan con el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

Resolución del Ararteko de 27 de marzo de 2017, por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno vasco que reconsidere la suspensión de una prestación de Renta de Garantía de Ingresos y una Prestación Complementaria de Vivienda por inexistencia de causa para ello.

Resolución del Ararteko de 28 de marzo de 2017, por la que se recomienda al Departamento de Educación que revise la denegación de una solicitud de exención de Lengua vasca y literatura.

Resolución del Ararteko de 29 de marzo de 2017, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Ibarra que reconozca a los propietarios el derecho a recibir una compensación razonable por los gastos generados para la rehabilitación del pavimento en una plaza de uso público.

Resolución del Ararteko de 10 de abril de 2017, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Zeanuri que adecue a la legalidad la ordenanza reguladora de la concesión de subvenciones.

Resolución del Ararteko de 10 de abril de 2017, por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales que revise la suspensión de una Renta de Garantía de Ingresos, así como la generación de una deuda por prestaciones percibidas indebidamente.

Resolución del Ararteko de 10 de abril de 2017, por la que se recomienda a Osakidetza que revise una decisión por la que se denegó un cambio de centro de salud mental.

Resolución del Ararteko de 11 de abril de 2017, por la que se concluye la actuación relativa a la denegación de acceso al registro de entrada y salida de documentos del Ayuntamiento de Bermeo al grupo municipal de (...).

Resolución del Ararteko de 12 de abril de 2017, por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales la revisión de la suspensión de las prestaciones de Renta de Garantía de Ingresos y Prestación Complementaria de Vivienda.

Resolución del Ararteko de 25 de abril de 2017, por la que se recomienda al Departamento de Educación que reconsidere la conveniencia de incrementar o elevar los actuales porcentajes de reserva de plazas en enseñanzas de formación profesional con el fin de favorecer la integración social y laboral del alumnado con discapacidad y que, en todo caso, en las futuras órdenes anuales por las que se regule el proceso de admisión del alumnado interesado en cursar estas enseñanzas se prevea, de una manera expresa, un sistema de redondeo al alza para entender cumplido el porcentaje de reserva a favor del alumnado con discapacidad.

Resolución del Ararteko de 25 de abril de 2017, por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales que reconsidere la suspensión de una Renta de Garantía de Ingresos y de una Prestación Complementaria de Vivienda, así como la declaración de una deuda por cuantías percibidas indebidamente en concepto de las prestaciones, por inexistencia de causa para ello.

Resolución del Ararteko de 26 de abril de 2017, por la que se recomienda al Consejo Vasco de Atención Sociosanitaria que continúe profundizando en la coordinación sociosanitaria, especialmente mediante la definición de la cartera de servicios y el desarrollo de un mayor número y variedad de recursos que permitan dar respuesta a las situaciones de dependencia sobrevenida.

Resolución del Ararteko de 3 de mayo de 2017, por la que se recomienda al Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda del Gobierno Vasco que promueva acciones para mejorar las condiciones contractuales de las personas arrendatarias en las viviendas protegidas de promoción privada.

Resolución del Ararteko de 4 de mayo de 2017, por la que se recomienda al Departamento de Educación que revise la denegación de una solicitud de asignación individualizada de transporte escolar.

Resolución del Ararteko de 9 de mayo de 2017, por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco que revise la suspensión y extinción de las prestaciones de Renta de Garantía de Ingresos y Prestación Complementaria de Vivienda.

Resolución del Ararteko de 9 de mayo de 2017, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Getxo que ordene la poda del seto vegetal de cierre de una parcela sin invadir la acera.

Resolución del Ararteko de 17 de mayo de 2017, por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales que revise la suspensión de una prestación de Renta de Garantía de Ingresos por inexistencia de causa.

Resolución del Ararteko de 17 de mayo de 2017, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Donostia/San Sebastián que dé una respuesta expresa a la solicitud de acceso a la información municipal obrante respecto a la adjudicación del proyecto de obras de urbanización y movimientos de tierras en Atotxa Erreka.

Resolución del Ararteko de 17 de mayo de 2017, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Donostia/San Sebastián que dé una respuesta expresa a la solicitud de acceso a la información municipal obrante respecto al depósito de las tierras provenientes de las obras de urbanización del proyecto de Atotxa-Erreka.

Resolución del Ararteko de 18 de mayo de 2017, por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales que revise una suspensión de la prestación de la Renta de Garantía de Ingresos.

Resolución del Ararteko de 18 de mayo de 2017, por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales que revise la suspensión y extinción de una prestación de Renta de Garantía de Ingresos en aplicación del principio de proporcionalidad y del respeto al interés superior del menor.

Resolución del Ararteko de 22 de mayo de 2017, por la que se sugiere que se revise la reclamación de reintegro de prestaciones indebidas percibidas en concepto de Renta de Garantía de Ingresos.

Resolución del Ararteko de 22 de mayo de 2017, por la que se sugiere al Departamento de Empleo y Políticas Sociales que revise la extinción de las prestaciones de Renta de Garantía de Ingresos y Prestación Complementaria de Vivienda y mejore las garantías en el procedimiento por el que se acuerda por la misma causa la extinción.

Resolución del Ararteko de 30 de mayo de 2017, por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco que revise una resolución por la que se declara la obligación de devolver unas prestaciones indebidamente percibidas.

Resolución del Ararteko de 30 de mayo de 2017, por la que concluye su actuación en una queja relativa a la desconformidad con la actuación del Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda del Gobierno Vasco.

Resolución del Ararteko de 5 de junio de 2017, por la que se sugiere al Departamento de Desarrollo Económico y Competitividad del Gobierno Vasco que ponga a disposición de un solicitante de información la relación de documentos obrantes sobre la evaluación de los posibles emplazamientos de nuevos parques eólicos

Resolución del Ararteko de 15 de junio de 2017, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Laguardia que deje sin efecto una sanción impuesta por una infracción a la normativa de tráfico (procedimiento sancionador nº 0489250).

Resolución del Ararteko de 19 de junio de 2017, por la que se sugiere al Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda del Gobierno Vasco que conteste expresamente a las solicitudes formuladas para conocer el estado de la tramitación de un expediente de ayudas para la rehabilitación.

Resolución del Ararteko de 29 de junio de 2017, sobre la respuesta del Departamento de Salud del Gobierno Vasco a una solicitud de información y asistencia sobre un incidente de contaminación de las aguas de consumo humano.

Resolución del Ararteko de 5 de julio de 2017, por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco que revise la obligación de reintegro de unas cantidades en concepto de Renta de Garantía de Ingresos y Prestación Complementaria de Vivienda.

Resolución del Ararteko de 6 de julio de 2017, por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales que revise la suspensión y extinción del derecho a la prestación de Renta de Garantía de Ingresos y a la Prestación Complementaria de Vivienda, así como su denegación posterior.

Resolución del Ararteko de 6 de julio de 2017, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Hernani que resuelva debidamente la solicitud de las comunidades de garajes reclamantes sobre la reparación del espacio de uso público en superficie y los daños causados en los garajes.

Resolución del Ararteko de 10 de julio de 2017, por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales, que revise una resolución de reintegro de cantidades percibidas indebidamente en concepto de la Renta de Garantía de Ingresos.

Resolución del Ararteko de 10 de julio de 2017, por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales, que revise la suspensión del derecho a la prestación de Renta de Garantía de Ingresos.

Resolución del Ararteko de 11 de julio de 2017, por la que se formulan recomendaciones a la Diputación Foral de Gipuzkoa en relación con la iniciativa de consulta popular sobre la pasante del “Metro de Donostialdea”.

Resolución del Ararteko de 11 de julio de 2017, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Amorebieta-Etxano que responda las denuncias urbanísticas respecto a las obras realizadas sin licencia en una chabola de aperos.

Resolución del Ararteko de 12 de julio de 2017, por la que se recomienda al Departamento de Trabajo y Justicia del Gobierno Vasco que adopte, a la mayor brevedad posible, las medidas necesarias para la climatización del edificio judicial de Durango.

Resolución del Ararteko de 13 de julio de 2017, por la que se sugiere al Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda del Gobierno Vasco la aplicación de la renta especial al existir circunstancias económicas graves por una causa sobrevenida.

Resolución del Ararteko de 31 de julio de 2017, por la que se recomienda al Departamento de Acción Social de la Diputación Foral de Bizkaia que desarrolle, a la mayor brevedad posible, la regulación de la prestación para cuidados en el entorno familiar en línea con el Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de cartera de prestaciones y servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales y garantice la compatibilidad de la prestación con lo establecido en la norma general.

Resolución del Ararteko de 16 de agosto de 2017, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Zumarraga que adecue a la legalidad la regulación de la autorización de ocupación del espacio público en la feria de Santa Lucía.

Resolución del Ararteko de 31 de agosto de 2017, por la que se sugiere al Ayuntamiento de Usurbil que revise los reductores de velocidad y la señalización de los pasos de peatones instalados en el municipio.

Resolución del Ararteko de 31 de agosto de 2017, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Orozko que deje sin efecto el acuerdo plenario de desafectación del uso y dominio público del camino de acceso a la fuente de Goindegi.

Resolución del Ararteko de 7 de septiembre de 2017, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Erriberagoitia/Ribera Alta que responda a las denuncias urbanísticas respecto a las obras realizadas sin licencia para la construcción de dos garajes en Pobes.

Resolución del Ararteko de 7 de septiembre de 2017, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Mundaka que revise la desestimación de acceso a información urbanística sobre las actuaciones urbanísticas previstas en el Palacio Larrinaga y su entorno.

Resolución del Ararteko de 13 de septiembre de 2017, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Barakaldo que deje sin efecto una sanción por infringir la normativa de tráfico.

Resolución del Ararteko de 14 de septiembre de 2017, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Zierbena que dé respuesta motivada a la denuncia sobre la estabilidad de una vivienda por el paso de tuberías de aguas pluviales y otras por su finca.

Resolución del Ararteko de 14 de septiembre de 2017, por la que se recomienda al Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno que reconsidere el tratamiento dado a una solicitud de permiso para el cuidado de una hija menor afectada por una enfermedad grave.

Resolución del Ararteko de 19 de septiembre de 2017, por la que se sugiere al Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco que revise la resolución de archivo del expediente de desistimiento de una solicitud de Renta de Garantía de Ingresos y Prestación Complementaria de Vivienda.

Resolución del Ararteko de 21 de septiembre de 2017, por la que se sugiere al Departamento de Empleo y Políticas Sociales que revise la suspensión del derecho a la prestación de Renta de Garantía de Ingresos por no tener suficiente amparo normativo e infringir los principios de proporcionalidad, interés superior del menor y seguridad jurídica.

Resolución del Ararteko de 16 de octubre de 2017, por la que se recomienda al Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda del Gobierno Vasco la reubicación a una vivienda de protección pública en régimen de arrendamiento.

Resolución del Ararteko de 17 de octubre de 2017, por la que se sugiere al Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda del Gobierno Vasco que promueva el cumplimiento de la legislación de evaluación ambiental en la tramitación de los planes de ordenación urbanística.

Resolución del Ararteko de 23 de octubre de 2017, por la que se concluye la actuación realizada en relación con las graves noticias aparecidas en los medios de comunicación relativas a prácticas de prostitución que afectan a algunas personas menores en situación de guarda o tutela por los servicios sociales de la Diputación Foral de Álava.

Resolución del Ararteko de 24 de octubre de 2017, por la que se recomiendan al Ayuntamiento de Dima criterios en materia de uso de los idiomas oficiales en su comunicación con la ciudadanía.

Resolución del Ararteko de 24 de octubre de 2017, por la que se recomienda al Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda del Gobierno Vasco la reubicación en otra vivienda de protección pública en régimen de arrendamiento.

Resolución del Ararteko de 25 de octubre de 2017, por la que se sugiere al Departamento de Empleo y Políticas Sociales que tome en consideración el informe de los servicios sociales municipales que solicita la exención del año de convivencia independiente por acreditar ser víctima de violencia doméstica y revise la resolución por la que se deniegan a una persona las prestaciones de Renta de Garantía de Ingresos y Prestación Complementaria de Vivienda.

Resolución del Ararteko de 31 de octubre de 2017, por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales que revise la extinción de las prestaciones de Renta de Garantía de Ingresos y Prestación Complementaria de Vivienda.

Resolución del Ararteko de 6 de noviembre de 2017, por la que se recomienda al Departamento de Educación que revise el tratamiento dado a la solicitud de escolarización tardía o fuera de plazo de una menor.

Resolución del Ararteko de 10 de noviembre de 2017, por la que se sugiere al Departamento de Educación del Gobierno Vasco que incorpore la perspectiva integradora de la promoción de las personas con discapacidad, en la determinación de los precios públicos que asigna a los diversos servicios educativos que presta.

Resolución del Ararteko de 14 de noviembre de 2017, por la que se sugiere al Departamento de Empleo y Políticas Sociales que revise la suspensión del derecho a la prestación de Renta de Garantía de Ingresos y Prestación Complementaria de Vivienda, por entender que la suscripción de una refinanciación para cubrir de manera puntual necesidades básicas no conlleva ningún incumplimiento de las obligaciones que tiene como titular del derecho a la RGI/PCV.

Resolución del Ararteko de 14 de noviembre de 2017, sobre la solicitud de inclusión del lobo (*canis lupus*) en el catálogo vasco de especies amenazadas.

Resolución del Ararteko de 21 de noviembre de 2017, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Ondarroa que adecue a la legalidad las condiciones de autorización de una terraza e instruya, en su caso, los correspondientes expedientes sancionadores.

Resolución del Ararteko de 23 de noviembre de 2017, por la que se concluye la actuación relativa a la tramitación del “Proyecto de construcción de la ampliación del tranvía de Vitoria-Gasteiz a la Universidad”.

Resolución del Ararteko de 27 de noviembre de 2017, por la que se sugiere al Departamento de Empleo y Políticas Sociales que revise la resolución por la que acuerda la extinción de la Renta de Garantía de Ingresos y de la Prestación Complementaria de Vivienda al no haberse producido el incumplimiento de la obligación de hacer valer durante todo el periodo de duración de la prestación todo derecho o prestación de contenido económico que le pudiera corresponder o que pudiera corresponder a cualquiera de los miembros de la unidad de convivencia.

Resolución del Ararteko de 28 de noviembre de 2017, por la que se recomienda al Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda del Gobierno Vasco que resuelva expresamente el acuerdo de necesidad de ocupación de bienes y derechos afectados por el proyecto de explotación de Portugaleta.

Resolución del Ararteko de 30 de noviembre de 2017, por la que se recomienda al Ayuntamiento de Basauri que modifique su Ordenanza fiscal reguladora del precio público por la prestación de servicios y actividades formativas realizadas por el Euskaltegi municipal, con el fin de eliminar la referencia al empadronamiento, como criterio de cuantificación de los precios públicos a abonar por las personas usuarias de este servicio público municipal.

Resolución del Ararteko de 4 de diciembre de 2017, por la que se recomienda al Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda del Gobierno Vasco la reubicación de la unidad de convivencia de la promotora de la queja en otra vivienda de protección pública en régimen de arrendamiento.

Resolución del Ararteko de 5 de diciembre de 2017, por la que se recomiendan al Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco medidas para garantizar la atención a la ciudadanía en los dos idiomas oficiales de nuestra Comunidad.

Resolución del Ararteko de 12 de diciembre de 2017, por la que se recomienda a la Diputación Foral de Álava que resuelva el recurso de reposición formulado frente a la Orden Foral nº 16/2013 de 14 de febrero y se le recuerda la obligación jurídica de resolver y notificar las resoluciones.

Resolución del Ararteko de 12 de diciembre de 2017, por la que se recomienda al organismo autónomo local de viviendas municipales adscrito al área de vivienda del Ayuntamiento de Bilbao la adopción de medidas para garantizar el derecho al disfrute de una vivienda digna y adecuada.

Resolución del Ararteko de 12 de diciembre de 2017, por la que se recomienda al organismo autónomo local de viviendas municipales adscrito al área de vivienda del Ayuntamiento de Bilbao la adopción de medidas para garantizar el derecho al disfrute de una vivienda digna y adecuada.

Resolución del Ararteko de 14 de diciembre de 2017, por la que se sugiere al Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda del Gobierno Vasco que reconsidere una actuación relativa a la reclamación por daños y deficiencias en una vivienda cedida al Programa de Vivienda Vacía “Bizigune”.

Resolución del Ararteko de 15 de diciembre de 2017, por la que se recomienda al Departamento de Empleo y Políticas Sociales que se revise una resolución de suspensión temporal de la Renta de Garantía de Ingresos.

Resolución del Ararteko de 19 de diciembre de 2017, por la que se sugiere al Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda del Gobierno Vasco que reconsidere una actuación relativa a la reclamación por daños y deficiencias en una vivienda cedida al Programa de Vivienda Vacía “Bizigune”.

Resolución del Ararteko de 19 de diciembre de 2017, por la que se sugiere al Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco que revise una extinción de la Renta de Garantía de Ingresos.

Índice de gráficos y tablas

2 VII

Índice de gráficos

Gráfico 1. Quejas y consultas planteadas al Ararteko en 2017	21
Gráfico 2. Total de actuaciones del Ararteko en 2017	22
Gráfico 3. Número de quejas y consultas presenciales y asesoramiento telefónico en las oficinas de atención directa	23
Gráfico 4. Quejas escritas rechazadas y circunstancias	24
Gráfico 5. Distribución de los expedientes tramitados por administraciones afectadas	26
Gráfico 6. Distribución por departamentos de los expedientes tramitados contra la Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco)	27
Gráfico 7. Distribución territorial de los expedientes tramitados contra las instituciones forales	27
Gráfico 8. Evolución de la distribución territorial de los expedientes de queja registrados según su origen (2008-2017)	30
Gráfico 9. Distribución territorial de las reclamaciones escritas registradas por cada 10.000 habitantes (2005-2017)	31
Gráfico 10. Expedientes de queja concluidos en 2017	32

Gráfico 11.	
Situación de los expedientes de queja.....	32
Gráfico 12.	
Distribución de las quejas recibidas según las características de las personas reclamantes.....	34
Gráfico 13.	
Distribución de las quejas según la lengua utilizada	34
Gráfico 14.	
Distribución de las quejas según su forma de presentación por la ciudadanía.....	35
Gráfico 15.	
¿Cómo valora usted la información recibida desde el Ararteko?	35
Gráfico 16.	
¿Cómo valora la atención dispensada por el personal del Ararteko (accesibilidad, trato, empatía)?	35
Gráfico 17.	
¿Cómo valora usted globalmente la intervención del Ararteko? (el interés demostrado, su disponibilidad, las gestiones realizadas...)?.....	36
Gráfico 18.	
¿Recomendaría usted a alguna persona con problemas con la Administración que acudiera al Ararteko?.....	36
Gráfico 19.	
¿Cómo valora usted el tiempo transcurrido desde que presentó la queja hasta la finalización del proceso?	37
Gráfico 20.	
¿Cómo valora usted la profesionalidad de las personas del Ararteko?	37

Índice de tablas

Tabla 1.	
Grado de eficacia de la intervención de la institución del Ararteko	22
Tabla 2.	
Distribución de los expedientes de queja abiertos diferenciados por áreas de actuación.....	25
Tabla 3.	
Distribución por áreas de los expedientes tramitados contra la Administración General de la Comunidad Autónoma (Gobierno Vasco).....	26
Tabla 4.	
Distribución por áreas de los expedientes tramitados contra las instituciones forales.....	28
Tabla 5.	
Distribución de los expedientes tramitados contra las administraciones locales	28
Tabla 6.	
Expedientes tramitados contra ayuntamientos y juntas administrativas de la Comunidad Autónoma	28
Tabla 7.	
Expedientes tramitados contra otras administraciones de la Comunidad Autónoma del País Vasco	30
Tabla 8.	
Distribución de las quejas según provengan de la capital o de otros municipios del territorio.....	31
Tabla 9.	
Distribución por áreas de los expedientes de oficio.....	33

Publicaciones del Ararteko

3

VII

Publicaciones del Ararteko

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 (1992-1993).* 1994.
- *Cinco años de la Institución del Ararteko en el País Vasco (1989-1994).* 1994.
- *Informe extraordinario sobre la asistencia no residencial a la tercera edad en la Comunidad Autónoma del País Vasco (1994-1995).* 1996.
- *Situación de las cárceles en el País Vasco.* 1996.
- *Atención a la infancia y a la adolescencia en situación de desprotección.* 1997.
- *Intervención con menores infractores.* 1998.
- *Protección de la calidad del agua en los embalses del sistema Zadorra.* 1999.
- *La situación de los servicios sociales de base en la CAPV.* 1999.
- *Atención comunitaria de la enfermedad mental.* 2000.
- *La respuesta a las necesidades educativas especiales en la CAPV.* 2001.
- *Situación de la población temporera en Álava.* 2002.
- *La integración laboral de las personas con discapacidad en la CAPV.* 2003.
- *Accesibilidad en edificios de uso público de la Comunidad Autónoma del País Vasco.* 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.
- *Respuesta a las necesidades básicas de las personas sin hogar y en exclusión grave.* 2006.
- *Convivencia y conflictos en los centros educativos.* 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 transmisión de valores a menores.* 2009.
- *La situación de las personas transgénero y transexuales en Euskadi.* 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.

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.

Recomendaciones

- *Sugerencias y recomendaciones*: 1991, 1992, 1993, 1994, 1995, 1996.
- *Recomendaciones*: 2002, 2003, 2004.

Otras publicaciones

- *Normas de redacción / Idatz arauak*. 1992.
- *Tercera Conferencia Europea del Ombudsman. La importancia del Ombudsman regional*. 1993.
- *Dichos y hechos / Esanak eta eginak*. Juan San Martín, Ararteko. 1994.
- *Cinco años de la institución del Ararteko en el País Vasco: 1989-1994*. 1994.

- *XV Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo*. 2000.
- *La institución del Ararteko cumple 20 años*. 2009.
- *25 años: sirviendo a los derechos de las personas*. (USB). 2014.

Facsimiles

- *Jaquin-bide Iritarautia* - 1820. Texto manuscrito inédito, en euskara, sobre la Constitución de Cádiz, adaptado para la enseñanza. 1991.
- *La Instituta de Gayo*. 1992. (De la primera edición española, Madrid, 1845).
- *De indis insularis. De iure belli*. Fray Francisco de Vitoria, 1993. (De la primera edición en Lyon, 1557).
- *Cartas sobre la policía*. Valentín de Foronda, 1998. (De la 2ª edición en Pamplona, 1820).
- *Apología por los Agótes de Navarra y los Chuetas de Mallorca, con una breve digresión á los vaqueros de Asturias*. Miguel de Lardizábal y Uribe, 2000. (De la primera edición en Madrid, 1786).
- *Discurso sobre las penas contrahido á las leyes criminales de España, para facilitar su reforma*. Manuel de Lardizábal y Uribe, 2001. (De la primera edición en Madrid, 1782).
- *Discursos inéditos*. Javier María de Munibe, 2002.
- *Catalin y otras voces de mujeres en el siglo XVIII*. Rita de Barrenechea y otras autoras. 2006.

Colección de Derechos Humanos «Padre Francisco de Vitoria» (Trabajos becados)

- E. J. Ruiz. *El derecho al ambiente como derecho de participación*. 1993.
- M. Á. Encinas. *Viviendas de protección oficial y arrendamientos en el País Vasco (1982-1991)*. 1994.
- G. Varona. *La inmigración irregular. Derechos y deberes humanos*. 1994.
- A. Bergara. *Hezkuntza- eta Hizkuntza-eskubideak indarreko lege-araubidean*. 1996.
- M^a J. Fernández de Landa. *El control interinstitucional en la Unión Europea*. 1996.
- I. P. Sánchez. *Rechazo social hacia las personas seropositivas en la CAPV*. 1998.

- J. Morquecho. *Intervención comunitaria en Euskadi. Acercamiento a la acción social sobre la exclusión*. 1999.
- G. Moreno. *Trabajo y ciudadanía. Un debate abierto*. 2003.
- A. Olarte. *Alternativas a la cárcel en Euskadi: el trabajo en beneficio de la comunidad*. 2016.
- B. Sicilia. *Derechos fundamentales y Constitución Europea*. 2006.
- J. Zarauz. *Incidencia del padrón municipal en el ejercicio de los derechos de las personas extranjeras en situación irregular*. 2007.
- I. Mujika. *Visibilidad y participación social de las mujeres lesbianas en Euskadi*. 2007.

Colección de Derechos Humanos «Padre Francisco de Vitoria»

Foros de reflexión y participación

- *La convivencia y los conflictos en el ámbito escolar*. 2008.
- *Adolescentes y jóvenes lesbianas, gays, transexuales y bisexuales: dificultades y rechazos en su desarrollo personal, en sus relaciones y en su socialización*. 2008.
- *Cannabis. Usos, seguridad jurídica y políticas*. 2012.

Jornadas

- *La actualidad de los derechos sociales*. 2008.
- *Los retos de las políticas públicas en una democracia avanzada*. 2011.
- *Los derechos sociales en tiempos de crisis*. (CD-ROM). 2012.
- *El Estado social y la vida digna*. (CD-ROM). 2015.

Colección de Derechos Humanos «Juan San Martín» (Trabajos becados)

- J. M. Septién. *Una escuela sin fronteras. La enseñanza del alumnado inmigrante en Álava*. 2006.
- A. Bacigalupe, U. Martín. *Desigualdades sociales en la salud de la población de la CAPV*. 2007.
- J. L. Fuentes, T. L. Vicente. *La población magrebí en el País Vasco. Situación y expectativas*. 2007.

- F. J. Leturia, N. Etxaniz. *Los derechos de las personas mayores y la prevención del maltrato*. 2009.
- I. Orbegozo, A. I. Pérez, L. Pego. *La suspensión individual de derechos en supuestos de terrorismo: especial consideración de la detención incomunicada*. 2009.
- A. Gozalo, E. Jiménez, L. Vozmediano. *¿Menores o extranjeros? Análisis de las políticas de intervención sobre menores extranjeros no acompañados*. 2010.
- M. Arnosó, M. Mazkarian, A. Arnosó, S. Luciani, A. Villalón, A. Otaegi. *Acceso de la población inmigrante en la Comunidad Autónoma Vasca a los servicios y prestaciones*. 2011.
- Farapi: Ana Beatriz Rodríguez Ruano, Oihane García Santiago, Amaia Benito Pumarejo, Araitz Rodríguez Gutiérrez, Nerea Elías Muxika, Begoña Pecharromán Ferrer. *Aplicación de los derechos de las personas usuarias y consumidoras en la Comunidad Autónoma del País Vasco*. (CD-ROM). 2012.

Materiales didácticos

- G. Azkarate, L. Errasti, M. Mena. *Materiales para la educación en Derechos Humanos* (E. Secundaria). 2000.
- Varias autoras (IPE). *Nuestros derechos* (E. Primaria). 2001.
- E. Acero, I. Mier. *Los derechos humanos en juego* (E. Secundaria). 2001.
- Mugarik Gabe. (CD-ROM). *Sortuz / Generando*. 2004.
- Trabajos de alumnos. *Gure eskubideak / Nuestros derechos*. 2004.
- *CiberBullying. 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.

Colección «Jornadas sobre derechos humanos» (Cursos de verano)

- *El derecho a la no discriminación por motivo de raza*. 1997.
- *Vigencia y futuro de la Declaración Universal de los Derechos Humanos en su 50 aniversario*. 1998.
- *Los derechos no caducan con la edad: el año internacional de las personas mayores*. 1999.

- *Una cultura de paz: cimiento para los derechos humanos.* 2000.
- *Responsabilidad penal de los menores: una respuesta desde los derechos humanos.* 2001.
- *Derechos humanos y nuevas tecnologías.* 2002.
- *La prevención y erradicación de la tortura y malos tratos en los sistemas democráticos.* 2003.
- *El trabajo en el siglo XXI: perspectivas de futuro.* 2004.
- *Nuevas familias y principio de igualdad: un debate abierto.* 2005.
- *El Ararteko: un Ombudsman para el siglo XXI.* 2006.
- *La participación ciudadana en las decisiones sobre infraestructuras de incidencia ambiental o con impacto social. IV Foro de reflexión y participación ciudadana: La participación ciudadana: ¿ficción o realidad?* 2007.
- *Salud mental y derechos de las personas.* 2008.
- *Los sistemas de protección de la infancia y sus retos.* 2009.
- *Hacia una revisión de las políticas públicas de apoyo a la conciliación de la vida laboral, familiar y personal.* 2010.
- *Las enfermedades raras: luces y sombras de una realidad que precisa de atención pública.* 2011.
- *Los derechos de las personas consumidoras y usuarias y la prestación de servicios de interés general por empresas privadas.* (CD-ROM). 2012.
- *La protección de los derechos de las personas en sus relaciones con las entidades financieras.* (CD-ROM). 2013.
- *Las familias y sus necesidades y retos en el actual entorno social y económico: respuesta de los poderes públicos.* (CD-ROM). 2014.
- *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.* (CD-ROM). 2015.
- *Europa, ¿tierra de asilo? Desafíos y respuestas.* (CD-ROM). 2016.
- *Problemas derivados del régimen de protección de los bienes culturales en el País Vasco.* (Internet). 2017.



WWW.ARARTEKO.EUS