



RESOLUCIÓN 2017IR-389-17 del Ararteko, de 14 de diciembre de 2017, por la que se concluye la actuación en el expediente de queja 389/2017/QC, relativo a la falta de seguridad ciudadana en La Ribera de Deusto (Bilbao).

Antecedentes

1. Una vecina de La Ribera de Deusto (Bilbao) se quejó ante el Ararteko de la falta de seguridad ciudadana en el barrio.

La queja asociaba la falta de seguridad a la presencia en la zona de personas sin hogar que pernoctan desde hace años en los pabellones industriales abandonados del barrio.

La reclamante ponía de relieve la dimensión social del problema y la necesidad de abordar también la cuestión desde esa perspectiva.

Señalaba, asimismo, que había expuesto el problema al Ayuntamiento de Bilbao antes de acudir a esta institución, sin que la situación hubiera mejorado.

2. Tras admitir a trámite la queja y analizarla, el Ararteko solicitó al Ayuntamiento de Bilbao que le informase al respecto.

En respuesta a esta solicitud, el Ayuntamiento explicó que la zona estaba *"considerada como punto de atención prioritario entre los objetivos para la mejora de la seguridad ciudadana desde todos los puntos de vista posibles"*. Indicó, asimismo, que el vecindario se había quejado durante los últimos años de la situación de inseguridad del barrio, atribuyéndola a personas que deambulan por la zona y realizan conductas que pudieran ser constitutivas de ilícitos penales o administrativos. Puso de manifiesto que otro motivo de queja del vecindario se refería a los pabellones y oficinas abandonados, los cuales habían servido y seguían sirviendo como lugar de pernoctación de personas sin hogar y sin ningún tipo de recursos, expresando que *"en algún momento, esas personas, debieran ser atendidas por el área administrativa correspondiente"*. Identificó, además, otras posibles causas de molestias para el vecindario, como la alta concentración de personas que se produce, sobre todo los fines de semana, debido a la existencia en el barrio de una discoteca. Y enumeró los dispositivos de seguridad establecidos en todos esos ámbitos de actuación.

3. A la vista de la información citada, el Ararteko se dirigió a la promotora de la queja para conocer si las medidas que, según la información municipal, había adoptado el Ayuntamiento habían servido, a su juicio, para mejorar la situación que denunciaba.





La reclamante manifestó que no había apreciado mejoría y que la situación empeoraba a medida que se derribaban los pabellones, ya que esa circunstancia estaba provocando un desplazamiento de los moradores de los edificios derribados hasta otros edificios abandonados más próximos a la zona habitada del barrio.

La interesada hizo hincapié, asimismo, en el comportamiento violento de algunas de esas personas, y en que las condiciones infrahumanas en las que viven favorecen esos comportamientos y otras actuaciones que afectan a la seguridad ciudadana.

Según expresó, las actuaciones que el Ayuntamiento había llevado a cabo a raíz de la brutal agresión que había sufrido un vecino en el mes de marzo último no habían supuesto una mejora significativa de la situación.

De acuerdo con su información, la asociación de vecinos y vecinas del barrio se había dirigido también al Ayuntamiento, exponiendo el problema y reclamando una mayor seguridad, pero las gestiones realizadas no habían producido tampoco las mejoras deseables.

La promotora de la queja expresaba su temor a que, de persistir la situación que denunciaba, pudieran llegar a producirse sucesos irreversibles para quienes los sufrieran. Alertaba, igualmente, de que el vecindario pudiera tratar de buscar por su cuenta soluciones si la respuesta institucional no resultaba satisfactoria.

4. El Ararteko trasladó al Ayuntamiento la información citada y le solicitó que verificase la situación que denunciaba la reclamante, y que adoptase las medidas precisas para solucionarla, en el caso de que dicha situación se confirmase.

Le recordó, igualmente, el criterio que esta institución le había expresado en otros expedientes de queja anteriores, según el cual las medidas relativas a la seguridad ciudadana que adoptase tenían que ir precedidas de una planificación previa que contemplase la dimensión social del problema y ser acordes con las políticas públicas de integración de las personas que viven en los pabellones abandonados. Le reiteró también que los desalojos debían contar con autorización judicial, salvo en los supuestos de flagrante delito o cuando mediase el consentimiento de las personas afectadas.

En respuesta a esta segunda solicitud, el Ayuntamiento remitió al Ararteko sendos informes de las áreas de Acción Social, Seguridad Ciudadana y Planificación Urbana.





En el primero de los informes citados se señalaba que algunas de las personas que pernoctan habitualmente en las naves abandonadas son atendidas por el Servicio Municipal de Urgencias Sociales mediante el Programa de Acceso a Prestaciones Elementales, que incluye alojamiento temporal, alimento y vestido, y que la mayoría de ellas son atendidas de forma periódica mediante el Programa de Intervención Socio-educativa con Personas sin Techo. Se indicaba, asimismo, que desde el año 2013 se habían puesto en marcha distintas actuaciones de carácter social. Se subrayaban, igualmente, las dificultades de intervención social con los jóvenes que viven en los pabellones abandonados. Y se expresaba que el Ayuntamiento estaba colaborando con otras instituciones y organismos para poner en marcha una experiencia piloto dirigida a posibilitar la inclusión social de esos jóvenes.

En el informe del Área de Seguridad Ciudadana se indicaba, por su parte, que la mayoría de actuaciones policiales que se realizan en la zona se derivan de las quejas de los vecinos o de los informes policiales de las unidades encargadas de la vigilancia del barrio. Se manifestaba, igualmente, que existía un canal de comunicación entre la asociación vecinal (...) y la Inspección de Atención Comunitaria de la Policía Municipal. Se daba cuenta también de intervenciones y dispositivos de seguridad relacionados con la discoteca ubicada en la zona, indicándose que el lugar se hallaba bajo el control policial correspondiente a la zona a la que pertenece. Se señalaba, finalmente, que, a raíz de la agresión sufrida por un vecino en el mes de marzo, se había solicitado al Área de Planificación Urbana que sustituyera las vallas opacas de obra de la zona donde se produjo la agresión por otras que no lo fueran.

El Área de Seguridad Ciudadana no concretaba, sin embargo, en el informe si se había verificado la situación de falta de seguridad ciudadana que se denunciaba en la queja, como esta institución había solicitado, ni aportaba información distinta en lo sustancial a la que había facilitado anteriormente sobre las medidas adoptadas para poner remedio a la situación denunciada.

Por último, el Área de Planificación Urbana informaba del proceso de regeneración urbana que se está llevando a cabo en la zona, respecto del cual indicaba, entre otros extremos, que debido a su envergadura *"se demorará a lo largo de los próximos años"*. Añadía que: *"esta Área colaborará con el resto de los departamentos implicados a los efectos de agilizar todos los trámites administrativos que le competan y en requerir a la Junta de Concertación y empresas promotoras de los nuevos usos que se proyecten, las medidas necesarias para garantizar la seguridad de las personas que residen o acuden al barrio. A tales efectos, se dará traslado del informe del Ararteko a la Junta de Concertación para su conocimiento"*.





5. Con posterioridad a recibir la información citada, el ararteko, acompañado de personal de su equipo, mantuvo una reunión con el alcalde de Bilbao, en la que estuvieron también presentes los concejales de las áreas de Acción Social, Seguridad Ciudadana y Planificación Urbana.

Los responsables municipales subrayaron la complejidad del problema que se planteaba en la queja y la diversidad de áreas municipales afectadas. Además, proporcionaron información complementaria a la ya facilitada, de la que cabe destacar los siguientes aspectos por su interés para la queja:

- En la zona hay un bajo índice de delincuencia. No obstante, se considera que la configuración urbanística del barrio resultante del propio proceso de regeneración, con solares vacíos y falta de actividad a medida que se van demoliendo edificaciones, puede contribuir a crear en los vecinos la percepción de falta de seguridad ciudadana, así como de vulnerabilidad y desamparo.
- Para atajar el problema anterior el Ayuntamiento está trabajando en dotar de actividad a las parcelas que se van quedando vacías.
- La propiedad de los pabellones abandonados ocupados no es, en su mayoría, municipal.
- La mayoría de las personas que pernoctan en los pabellones abandonados son jóvenes inmigrantes mayores de edad llegados poco antes de cumplir los dieciocho años y respecto de los cuales no se ha realizado una intervención social o la que se ha realizado es mínima.
- Algunos de esos jóvenes participan en la experiencia piloto a la que se refería la primera información que el Ayuntamiento remitió a esta institución.
- Hay dos asociaciones vecinales en el barrio, con las que el Ayuntamiento mantiene una interlocución más o menos estable, aunque la relación, al parecer, tiene que ver fundamentalmente con la discoteca.
- El Ayuntamiento mantiene también una interlocución con el vecindario en el ámbito del distrito, de cuyo consejo son presidente y vicepresidente, respectivamente, los concejales de las áreas de Planificación Urbana y Acción Social.
- Se han facilitado a los vecinos los números de teléfono de los concejales para que contacten con ellos en caso de necesidad.





- Se ha reforzado el alumbrado público y se han colocado vallas transparentes en las obras, que son dos de las demandas del vecindario.
- Está previsto instalar una cámara de video-vigilancia policial en el puente Gehry y crear una aplicación para el teléfono móvil que permita contactar directamente con la Policía Municipal.

El Ararteko reconoció la complejidad del problema planteado y las actuaciones que el Ayuntamiento estaba realizando. Consideró, al mismo tiempo, que debía hacerse un análisis de la situación de la seguridad ciudadana de la zona durante el proceso de regeneración urbana y de cómo se iba a abordar dicho proceso desde esa perspectiva, para que los residentes puedan vivir sin temor y sin riesgos mientras se lleva a cabo.

Los responsables municipales se comprometieron a hacer el análisis citado y a informar al Ararteko. El concejal del Área de Seguridad Ciudadana se ofreció también a explicar personalmente a la reclamante la visión que el área tenía del problema y las medidas que se habían dispuesto hasta ese momento.

6. El Ararteko mantuvo después una reunión con la reclamante para informarle de las actuaciones que la institución había realizado con relación a la queja y conocer su parecer al respecto. A la reunión asistió también una representante de la asociación vecinal (...).

La reclamante reiteró que la situación de falta de seguridad ciudadana que había motivado la queja, lejos de mejorar, se hacía más insostenible a medida que avanzaban las obras de ejecución del plan de regeneración urbana, lo que corroboró la representante vecinal. Ambas interlocutoras indicaron, asimismo, que la situación del barrio se deterioraba con el avance de las obras, debido a que esa circunstancia está conllevando que el recorrido a pie que tienen que realizar las personas que pernoctan en los pabellones abandonados para acceder a ese lugar sea mayor y que haya cada vez más espacios vacíos por los que el vecindario tiene necesariamente que transitar. Expresaron, igualmente, su temor ante la llegada del invierno y la disminución de las horas de luz.

Las dos interlocutoras expusieron, igualmente, el desánimo que estaba cundiendo entre el vecindario ante el deterioro progresivo de las condiciones de vida del barrio y la sensación generalizada de que la zona está abandonada.

Conforme señalaron, algunos vecinos se estaban marchando, al no poder soportar vivir en esas condiciones. Pusieron como ejemplo el caso de una vecina de más de ochenta años, que había tenido que abandonar su casa, ante el





aislamiento en el que había quedado y el miedo que esa situación le estaba generando.

La reclamante puso nuevamente de relieve la dimensión social del problema y la necesidad de dar una solución a las personas que pernoctan en los pabellones, lo que la representante vecinal compartió. Ambas hicieron hincapié en que las condiciones inhumanas en las que viven esas personas son propicias para que puedan producirse actuaciones ilícitas y destacaron la importancia de la prevención.

Según indicaron, la asociación y algunos vecinos habían ido planteando por escrito a las diferentes áreas municipales los problemas puntuales con los que se iban encontrando como consecuencia de la ejecución del plan de regeneración urbana del barrio, tanto los relacionados con la seguridad ciudadana como otros. La asociación también se había reunido, al parecer, con diferentes responsables municipales, en una relación que su representante calificó como atenta y cordial. No obstante, conforme expresaron las dos vecinas, no había en ese momento un mecanismo estable de interlocución con el Ayuntamiento en el que el vecindario pudiera plantear de una forma regular y ágil los problemas de diversa índole que padecen como consecuencia de la ejecución del plan de regeneración.

La reclamante y la representante vecinal hicieron notar que algunos de los problemas asociados al proceso de regeneración urbana, como los relacionados con deficiencias en el transporte público, incidían directamente en la seguridad ciudadana, ya que esas deficiencias obligan a caminar por espacios que no se consideran seguros.

La reclamante y la representante de la asociación propusieron algunas medidas concretas, que, a su juicio, podían contribuir a mejorar la seguridad ciudadana en la zona, como las siguientes:

- Hacer un acceso directo al puente Gehry, en sustitución del acceso en zigzag, lo que, a su juicio, eliminaría un punto negro muy importante para la seguridad ciudadana. Según parece, esta propuesta es viable y fácil de acometer, una vez retiradas las grúas que impedían llevarla a cabo.
- Extender la medida que se puso en marcha para la vigilancia de las obras durante los meses de julio y agosto en que habían estado paradas. Al parecer, en ese periodo un vehículo de seguridad había estado situado permanentemente en el recorrido peatonal que tiene que hacerse para acceder desde el puente de Gehry, único acceso peatonal al barrio en ese momento, hasta las viviendas más próximas, lo que había dado seguridad al vecindario.





- Una vigilancia especial en el parque infantil situado detrás de la iglesia de San Pablo, donde, según parece, se reúnen jóvenes del vecindario y acostumbran a merodear algunas de las personas que pernoctan en los pabellones abandonados.
 - Celeridad en la aplicación de las medidas ya adoptadas y de las que se fueran adoptando.
7. El Ararteko trasladó al Ayuntamiento la información que la reclamante y la representante vecinal proporcionaron en la reunión citada y las propuestas que realizaron.

Le indicó que, a su juicio, era también una medida adecuada el establecimiento de un plan que previera los problemas de toda índole que pudieran generarse al vecindario como consecuencia del proceso de regeneración urbana del barrio y que contemplase las posibles soluciones.

Le expresó, asimismo, que, en su opinión, debería articularse, igualmente, un mecanismo estable de interlocución con las personas que residen en el barrio, que permita a estas exponer los problemas asociados a dicho proceso a medida que se vayan produciendo y encontrar soluciones.

El Ararteko indicó al Ayuntamiento que, a su modo de ver, ambas medidas eran esenciales para tratar de minimizar el impacto que el proceso de regeneración urbana estaba teniendo en el barrio, y para paliar la sensación de abandono y desánimo que las dos vecinas habían transmitido. Le expresó también que, en su opinión, la necesidad de ambos mecanismos se acentuaba si, como resultaba de la información recibida, estaba previsto que el proceso de regeneración urbana se prolongase durase varios años.

Con base en la información y en las consideraciones anteriores, el Ararteko solicitó el Ayuntamiento que le informase al respecto y le expresase su parecer sobre las medidas propuestas. Le reiteró, igualmente, la necesidad de hacer un análisis de la seguridad ciudadana del barrio durante el proceso de regeneración.

8. En respuesta a esta nueva solicitud, el Ayuntamiento ha remitido a esta institución sendos informes de las áreas de Planificación Urbana, Acción Social y Seguridad Ciudadana.

El Área de Planificación Urbana ha mostrado su disposición a colaborar con el resto de áreas municipales concernidas y ha señalado que comparte la propuesta relativa a la conveniencia de mantener un canal único de interlocución con el





vecindario. Ha indicado que trasladará las consideraciones del Ararteko a la Junta de Concertación de Zorrotzaurre para su conocimiento y valoración de las medidas planteadas y ha propuesto comunicar tales consideraciones al Área de Obras y Servicios, Rehabilitación Urbana y Espacio Público, como responsable del proyecto estratégico PE-1 de Zorrotzaurre.

El Área de Acción Social, por su parte, ha expresado su preocupación por la situación que se crea en el barrio como consecuencia de la ejecución del plan de regeneración urbana. Ha subrayado nuevamente las dificultades de la situación. Ha puesto de manifiesto que el Ayuntamiento actúa de modo coordinado en todas sus áreas. Ha señalado, igualmente, que *"considera importante la propuesta del Ararteko de que resultaría conveniente mantener un canal único de interlocución con el vecindario a todos los efectos"* y que suscribe el informe del Área de Planificación Urbana. Asimismo, ha remitido una copia del convenio firmado para llevar a cabo la experiencia piloto en la que participan algunos de los jóvenes que pernoctan en los pabellones abandonados, de la que había informado.

El Área de Seguridad Ciudadana ha indicado que el concejal delegado del Área y otros responsables policiales mantuvieron una reunión en la sede de la Policía Municipal de Bilbao el pasado 5 de octubre con la reclamante y una representante de la asociación vecinal (...).

De acuerdo con dicha información, en la reunión *"se determinó de forma inmediata"* adoptar las siguientes medidas:

"1. Incrementar las medidas preventivas de seguridad y vigilancia en la zona de residencia de ambas vecinas presentes en la reunión así como de los habitantes de la zona de residencia de la Ribera de Deusto y, de una forma más dirigida a lugares concretos en dicha zona y a intervalos horarios más concretos, como ha sido a partir de la fecha salidas a las mañanas de protección en tomo a las 07:00 horas en días laborables por materia de índole profesional o escolar, así como acompañamientos a colectivos de personas de mayor edad por su vulnerabilidad en casos concretos y en días determinados a requerimientos de los vecinos de la zona con conocimiento de esta Policía Municipal, como es el caso de acudir todos los martes a actividades en el local de la iglesia de la zona, en las entradas en tomo a las 18:00 horas y salidas en tomo a las 20:30 horas.

2. Se pactó en dicha reunión con las vecinas, como usted manifiesta en su escrito, una articulación para crear un mecanismo de comunicación más a que sean mayores sin haber sido atendidos. Dicho mecanismo consistirá en un intercambio telefónico entre los vecinos y los responsables policiales más





directos que trabajan en el entorno de la Ribera de Deusto que, en la directo al existente entre dicho colectivo y la policía municipal para que puedan exponer los problemas de una forma inmediata y eficaz sin esperar actualidad, según organigrama de esta P.M. es la Inspección Vecinal de Udala.

Así como un mecanismo de proactividad por parte de estos responsables policiales de realizar un contacto cada quince días para evaluar la situación y los problemas puntuales con los vecinos de la zona, respondiendo así de una forma más rápida sin tener que esperar a ninguna intervención de índole superior a su nivel administrativo.

3. Se va a instar desde la Concejalía de Seguridad Ciudadana a otras Concejalías sobre los problemas y soluciones expresadas en su escrito que no corresponden estrictamente al Área de Seguridad Ciudadana, como son el aceleramiento en el proceso urbanístico del acceso directo del Puente Gehry que repercute sobre la seguridad ciudadana, así como trabajar sobre las personas que integran el colectivo social que pernoctan, al parecer, en pabellones del entorno de la Ribera de Deusto que, por sus condicionamientos, crean cierta percepción de inseguridad a los vecinos que residen en el lugar”.

9. La reclamante, por su parte, se ha mostrado de acuerdo con las medidas dispuestas. No obstante, ha insistido en la necesidad de sustituir el acceso en zigzag al puente Gehry por un acceso directo, ya que, al parecer, esta medida está aún pendiente. Ha insistido, igualmente, en el establecimiento de un sistema de video-vigilancia policial en el puente, el cual, según su información, tampoco se ha instalado todavía, pese al tiempo transcurrido desde que se adoptó la medida.

Consideraciones

El Ararteko considera preciso destacar la excelente disposición del alcalde de Bilbao y de los concejales de las áreas de Seguridad Ciudadana, Planificación Urbana y Acción Social para tratar de encontrar soluciones al problema que ha motivado la queja, así como su implicación, el espíritu de colaboración con esta institución y su receptividad a las propuestas realizadas.

Como se ha puesto de manifiesto en los antecedentes, la situación actual de la Ribera de Deusto es compleja por la confluencia de diversos intereses y necesidades, y por el propio desarrollo del proceso de regeneración urbana del barrio. La complejidad del responder a la necesidad de seguridad ciudadana, junto a las de inclusión social y a las derivadas del proceso de regeneración urbana, y hacerlo con respeto al problema





requiere, a juicio de esta institución, una planificación adecuada y una intervención coordinada de las diferentes áreas municipales afectadas, que permita ordenamiento jurídico, en especial a los derechos fundamentales de los que son titulares sin excepción todas las personas que viven en el barrio.

El Ararteko estima que las medidas que, según la información municipal, ha adoptado el Ayuntamiento a raíz de la queja, en los términos expuestos en los antecedentes, son adecuadas para resolver el problema que la motivó.

Esta institución tiene que seguir insistiendo, no obstante, en la necesidad de que el Ayuntamiento se dote de un plan que prevea los problemas de toda índole que puedan derivarse del proceso de regeneración urbana de la zona, y establezca también un mecanismo estable de interlocución con el vecindario, que permita a quienes residen en la zona exponer los problemas asociados a dicho proceso a medida que se vayan produciendo y encontrar soluciones.

La información que la reclamante ha proporcionado al Ararteko obliga a esta institución a recordar, igualmente, la necesidad de que las medidas adoptadas que están aún pendientes se lleven a cabo con la máxima celeridad posible.

El Ararteko estima oportuno poner de manifiesto, por último, la conveniencia de que el Ayuntamiento realice un seguimiento de las medidas dispuestas que le permita verificar su idoneidad para solucionar el problema y detectar, en su caso, la necesidad de revisarlas.

Conclusión

Con la valoración anterior, el Ararteko da por finalizada su intervención en la el expediente 389/2017/QC, que ha tramitado con relación a la queja, en el entendimiento, como se ha expresado, de que el problema que la motivó ha quedado encauzado, sin perjuicio del seguimiento que pueda realizar de las cuestiones que ha suscitado.

