

RESUMEN DEL

Informe anual al Parlamento Vasco 2024

ararteko

Herriaren Defendatzailea · Defensoría del Pueblo



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

ARARTEKO

Vitoria-Gasteiz, 2025

Diseño, maquetación e impresión: Editorial MIC

ISSN-e 2255-4912

www.ararteko.eus

SUMARIO

| | |
|--|----|
| 00. Presentación | 2 |
| 01. Actividad del Ararteko en cifras | 4 |
| 02. Actuaciones | 6 |
| 03. Recomendaciones Generales | 16 |
| 04. Publicaciones | 18 |
| 05. Declaraciones institucionales | 20 |
| 06. Otras actividades | 22 |
| 07. Oficina de la infancia y la adolescencia | 28 |
| Información de interés | 30 |



Manuel Lezertua Rodríguez
Ararteko

¿Dónde empiezan, después de todo, los derechos humanos universales? En lugares pequeños, cerca de casa, tan cerca y tan pequeños que no se pueden ver en ningún mapa del mundo. A menos que estos derechos tengan sentido allí, tendrán poco sentido en cualquier parte.

– Eleanor Roosevelt.

La actividad del Ararteko ha ido creciendo de manera notable desde su creación. En 2024 se han registrado 14.608 actuaciones. De ellas, 10.150 corresponden a actuaciones de las tres oficinas de atención ciudadana, 4.310 a los expedientes de queja tramitados y 28 a las actuaciones incoadas a iniciativa de la propia institución.

La administración afectada ha corregido y modificado la actuación que originó la reclamación en casi el 90% de los casos. En la mayoría de ellos, las administraciones han enmendado su actuación sin necesidad de que el Ararteko emitiera una recomendación formal. Por tanto, el balance de este ejercicio es, en general, positivo.

En 2024 ha culminado la publicación de un documento de propuestas de reforma institucional, titulado “Consideraciones y propuestas para una reforma de la institución del Ararteko”. Esta propuesta pretende consolidar y afianzar a la institución del Ararteko, por su papel esencial en el fortalecimiento de la democracia, del Estado de Derecho, de la buena administración y, en última instancia, en la protección y promoción de los derechos humanos y las libertades fundamentales.

Además, el Ararteko organizó las Jornadas de Coordinación de Defensorías del Pueblo, que trataron la promoción de la buena administración, como estándar exigible de manera transversal a todas las actuaciones administrativas, que impregna las relaciones de la ciudadanía con las administraciones.

Se han presentado también dos estudios que persiguen promover una sensibilización social para la mejora de la situación de los derechos de las mujeres y de las personas LGTBI: “Actitudes machistas entre la población adolescente y joven de Euskadi” y “Los discursos y actitudes de odio contra las personas LGTBI en Euskadi”. Además, se organizó un curso de verano sobre “Los desafíos de la equidad educativa y la escolarización en Euskadi”.

Por lo que respecta a las materias en las que ha intervenido el Ararteko destaca, un año más, el área de inclusión social, aunque donde más han aumentado las quejas ha sido, a causa del tensionamiento del sistema sanitario, en el área salud, con un incremento del 69,6%. La ciudadanía expresa su percepción de que el sistema sanitario vasco y la calidad de la asistencia sanitaria han sufrido en los últimos años un deterioro progresivo. Otros ámbitos que el Ararteko constata que siguen constituyendo un polo de preocupación para la ciudadanía son la vivienda y el medio ambiente, área en la que destaca la Recomendación General del Ararteko 1/2024, de 21 de febrero, con una serie de propuestas para la regulación de las zonas de bajas emisiones en Euskadi.

La protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes constituye otro objetivo esencial en la actividad de esta institución. En esa área destacan las actuaciones de oficio iniciadas en el ámbito de los servicios sociales para infancia en desprotección.

En 2024 se han consolidado las relaciones internacionales del Ararteko con otras defensorías y con organismos de defensa de los derechos humanos, con la participación en la conferencia y asamblea general del Instituto Internacional de los Ombudsmen, y con los encuentros del Ararteko con autoridades del Consejo de Europa.

El final del año ha puesto de manifiesto que nos hallamos en un contexto de alta tensión internacional, en el que los derechos humanos y el sistema de garantías que los sostiene están siendo cuestionados. Como Ararteko, me veo en el deber de hacer un llamamiento a la sociedad vasca, así como a sus instituciones, para enfatizar la importancia de defender el sistema internacional de los derechos humanos. El Ararteko continuará trabajando día a día por la defensa de esos derechos y por el sostenimiento de una sociedad igualitaria y democrática, en la que las personas y su inalienable dignidad sean el centro de todas las acciones políticas.

LA ACTIVIDAD DE LA OFICINA DEL ARARTEKO EN CIFRAS

Durante el año 2024 se han llevado a cabo un total de **14.608 actuaciones** (cifra ligeramente superior al año anterior), de las cuales **4.310** corresponden a expedientes de **queja y consultas** y 28 a expedientes de oficio.

En las **oficinas de atención directa** se han registrado un total de 10.150 actuaciones. De ellos, 4.134 han sido las quejas y consultas atendidas presencialmente en alguna de las tres oficinas, y 6.016 han consistido en asesoramiento e información a través del servicio telefónico.

En 2024 hemos celebrado numerosas **reuniones** con organizaciones sociales y diferentes administraciones: departamentos y direcciones del Gobierno Vasco, diputaciones forales, ayuntamientos y otras entidades. Además, el Ararteko ha participado activamente en diferentes actos, jornadas y eventos, relacionados básicamente con iniciativas promovidas por las administraciones, organizaciones sociales y defensorías, tanto a nivel autonómico, como estatal e internacional. En total, han sido 120 las actividades de este tipo.

Durante el año 2024, se han **resuelto 2.905 expedientes de queja**. El área temática en las que más expedientes se tramitan es la de inclusión social, con un 15,82% respecto al total. Esta área confirma la tendencia al alza de años anteriores, con un incremento del 10% respecto del año anterior y siguen destacando los asuntos referidos a la gestión por Lanbide de las prestaciones económicas, como la RGI o el IMV (403 expedientes). El área que más ha aumentado ha sido el de la salud con un in-

Quejas y consultas planteadas al Ararteko en 2024



Total de actuaciones del Ararteko en 2024

| | |
|---|---------------|
| Información y asesoramiento a través del servicio telefónico | 6.016 |
| Quejas y consultas registradas (diferentes canales de recepción) | 4.310 |
| Atenciones presenciales en las tres oficinas de atención ciudadana | 4.134 |
| Reuniones de trabajo con administraciones y organizaciones sociales | 70 |
| Participación en actividades externas | 34 |
| Actuaciones de oficio | 28 |
| Actividades internacionales y con otras defensorías | 11 |
| Jornadas abiertas al público | 5 |
| Total | 14.608 |

cremento del 69,6% y es la segunda área con más expedientes tramitados en 2024, (13,34% del total).

El número de expedientes relacionados expresamente con los colectivos que merecen atención pública especial sigue al alza, y la suma de estos con las áreas de familia, infancia y adolescencia e igualdad e integridad de las mujeres sitúa a todas ellas entre las materias que más reclamaciones suscitan (9,11% del total).

Atendiendo a la proporción de los expedientes tramitados que afectan a cada una de las **administraciones** el Gobierno Vasco ha sido la administración contra la que más reclamaciones se han dirigido (53%), aunque en menor proporción que el año anterior. Hay que matizar que, el inicio de una nueva legislatura, con la consiguiente reorganización de los departamentos del Gobierno Vasco, dificulta, en cierta medida, la interpretación de la distribución de los expedientes según las áreas de trabajo de la administración del Gobierno Vasco, teniendo en cuenta que muchos de esos expedientes se iniciaron contra departamentos que en el momento de iniciar el procedimiento de queja tenían otras denominaciones.

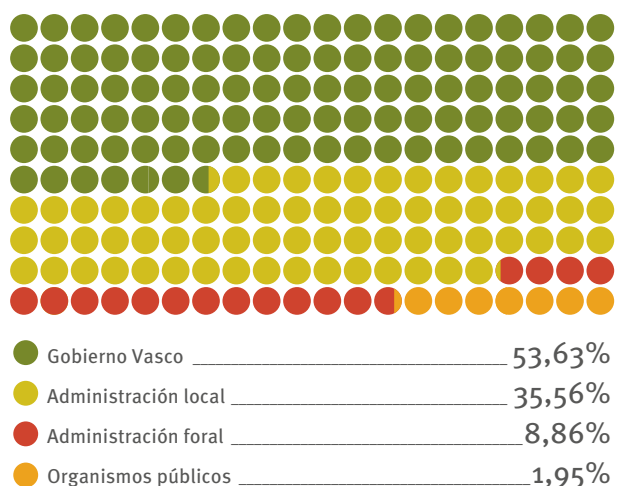
En cuanto a las administraciones forales, los expedientes relativos a las actuaciones de las diputaciones forales de Bizkaia y Gipuzkoa han aumentado de manera notable respecto al año anterior, con incrementos correspondientes al 31% y 43%, respectivamente.

Analizando las actuaciones de las administraciones locales observamos que los ayuntamientos y entidades locales de Bizkaia continúan registrando el

número más elevado de expedientes, con un aumento respecto al año anterior (44%). También es notable el incremento en las administraciones locales de Gipuzkoa, mientras que Álava se ha registrado un descenso.

En cualquier caso, el hecho de que se analicen las actuaciones de las administraciones implicadas en los expedientes no significa que hayan cometido actuación incorrecta alguna, sino simplemente que alguna de sus actuaciones ha sido objeto de reclamación.

Distribución de los expedientes tramitados por administraciones afectadas



GRADO DE SATISFACCIÓN

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

Al valorar los resultados es importante tener en cuenta que, del total de las quejas cuya tramitación ha finalizado en 2024, en el 53% de los casos se ha estimado que existía alguna actuación incorrecta de la administración afectada.

Al ser preguntados sobre cómo valorarían la atención dispensada por el personal del Ararteko, **77%** de los ciudadanos y ciudadanas considera que *“la atención ha sido buena o muy buena”*. Sobre la intervención del Ararteko (disponibilidad, interés demostrado,

gestiones realizadas) cerca del 74% opina que ha sido muy positiva o positiva. Más del 80% recomendarían acudir al Ararteko para cualquier problema con la Administración.

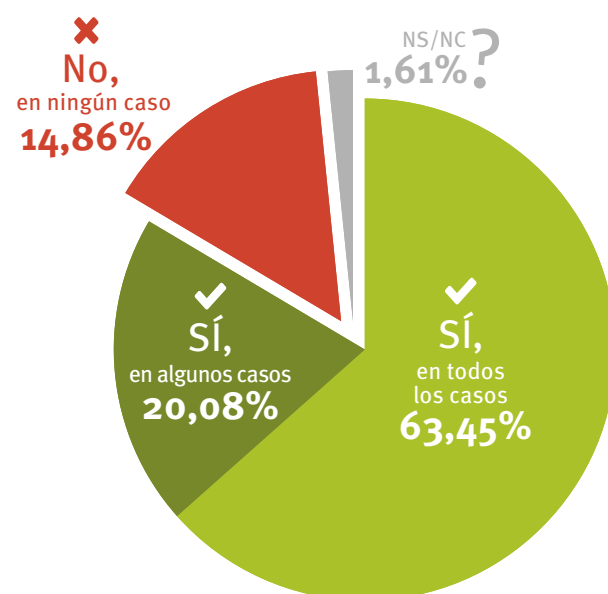
Además, preguntamos por el conocimiento de dos instrumentos clave del Ararteko: la **página web** como elemento básico para la información de nuestros servicios y la interacción con la ciudadanía (conocida por cerca del 74% de los y las usuarios) y la **carta de servicios** del Ararteko, que recoge todos los compromisos de calidad y los derechos de las personas usuarias respecto a la institución, así como la forma de ejercerlos (conocida por el 50% de las personas que han cumplimentado la encuesta).

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

Desde hace un tiempo se ha favorecido, también, la presentación de sugerencias u opiniones sobre los servicios que presta el Ararteko y en la reforma de la **Carta de Servicios**. En 2024 se han presentado 21 solicitudes y quejas.

Además, en la reforma de la Carta de Servicios se ha incluido el derecho de acceso a la información pública del Ararteko y el ejercicio de los derechos relacionados con la protección de datos de carácter personal. En este ámbito se han presentado y gestionado otras 64 solicitudes.

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



SIGUIENDO LA RECOMENDACIÓN DEL ARARTEKO, EL AYUNTAMIENTO DE BARAKALDO ATENDERÁ DE FORMA PRESENCIAL EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN CIUDADANA LAS QUEJAS, CONSULTAS, AVISOS Y SUGERENCIAS DE MEJORA DE LA ADMINISTRACIÓN PRESENTADAS POR LAS PERSONAS JURÍDICAS



Un ciudadano planteó al Ararteko su descontento por la falta de atención presencial para tramitar una queja presentada en nombre y representación de la Asociación de Familias de Cruces. Tras analizar la queja, el Ararteko recomendó al Ayuntamiento de Barakaldo que atendiera presencialmente en las oficinas de atención ciudadana las quejas, consultas, avisos y sugerencias de mejora de la administración presentadas por las personas jurídicas, para facilitar la participación de la ciudadanía en los asuntos públicos. También le recomendó que promoviera espacios de reflexión y participación con los colectivos de personas mayores, para detectar y eliminar barreras tecnológicas que les impidan relacionarse con la administración.

El Ayuntamiento de Barakaldo ha informado al Ararteko de que atenderá las quejas, consultas, avisos y sugerencias de mejora de la administración presentadas por las personas jurídicas de manera presencial en las oficinas de atención ciudadana del Servicio de Atención Ciudadana (SAC) de Barakaldo. Además, ha aportado un detallado informe con las acciones que este Servicio destina para ayudar a la ciudadanía en general, con especial dedicación a las personas mayores y con dificultades para relacionarse con la administración a través de medios presenciales y electrónicos.

EL DEPARTAMENTO DE CUIDADOS Y POLÍTICAS SOCIALES DE LA DIPUTACIÓN FORAL DE GIPUZKOA ADMITIRÁ LAS SOLICITUDES PRESENTADAS A TRAVÉS DEL REGISTRO ELECTRÓNICO GENERAL

El Ararteko admitió a trámite una queja en la que un ciudadano mostraba su disconformidad con el rechazo de la Diputación Foral de Gipuzkoa a dos solicitudes presentadas a través del registro electrónico general. El reclamante remitió, en representación de su padre, solicitudes de valoración de la discapacidad y la dependencia incluyendo los formularios y los documentos preceptivos para cumplir los requisitos de tramitación señalados en la página web informativa de la diputación.

Ambas solicitudes fueron rechazadas porque, según la Administración, en un caso no se utilizó el cauce adecuado, y en el otro, se desconocía el órgano destinatario o, en su defecto, se trataba de administraciones no integradas en el sistema de interconexión de registros.

El Ararteko recomendó a la Administración foral que admitiera las solicitudes. También pidió que habilitara los medios tecnológicos para tramitar los procedimientos administrativos electrónicos con los mismos efectos jurídicos que comporta el inicio a través de medios presenciales y que, de acuerdo con el principio de interoperabilidad, se desarrollaran las medidas tecnológicas y jurídicas que permitieran la transmisión de expedientes a otras administraciones públicas competentes.

La Diputación de Gipuzkoa ha informado al Ararteko que acepta la recomendación y que admitirá las solicitudes a través del registro electrónico. También explica que ha solicitado a sus servicios informáticos el desarrollo de un programa para poner en práctica esta posibilidad. Por último, comunica que *“en su agenda prevé la personalización de la atención y, en consecuencia, su posible comunicación digital entre otros retos telemáticos y de interoperabilidad”*.



EL ARARTEKO RECOMIENDA AL DEPARTAMENTO DE VIVIENDA DEL GOBIERNO VASCO QUE REVISE LA DECISIÓN DE DENEGAR UNA SOLICITUD DE ADJUDICACIÓN DIRECTA DE VIVIENDA

El Ararteko admitió a trámite la queja de una ciudadana que manifestó su urgente necesidad de vivienda. La reclamante residía en una vivienda de emergencia social de titularidad municipal con su madre de 62 años, con un grado de discapacidad del 70% y un grado I de dependencia, y su hija de 4. Indicó que era la segunda ocasión que les concedían el acceso a ese recurso, ante la imposibilidad de arrendar una vivienda del mercado libre en el municipio en el que residen.

No obstante, recibieron una notificación del ayuntamiento en la que se les ordenó abandonar la vivienda, pues comprobaron que habían rebasado el plazo máximo de estancia previsto.

El Ararteko pidió información al ayuntamiento acerca de las actuaciones realizadas por los servicios sociales de base. En su respuesta, indicó que las adjudicaciones directas se tramitan vía telemática, a través de la sede electrónica de la CAV. Además, concluyó señalando que, aunque pusieron en marcha todos los recursos disponibles, el ayuntamiento carece de viviendas que reúnan las condiciones adecuadas para la unidad familiar. Por ello, solicitó la adjudicación por el procedimiento extraordinario de una vivienda en régimen de arrendamiento.

Posteriormente, el Ararteko pidió la colaboración del Departamento de Vivienda e información, acerca de la razón por la que ni los servicios sociales de base ni la propia reclamante disponían de una resolución del viceconsejero de Vivienda que permitiera conocer los motivos concretos que sirvieron de fundamento para la denegación. Asimismo, se interesó por la aplicación informática empleada por la Viceconsejería

que, según los servicios sociales de base, impedía la tramitación de las solicitudes a colectivos con una especial necesidad de vivienda acreditada.

En su respuesta, el Departamento de Vivienda argumentó que la reclamante y su unidad de convivencia no se encontraban en ninguno de los supuestos previstos que permitieran valorar la adjudicación por el procedimiento extraordinario. En este mismo sentido, señaló que las personas que acuden a los servicios sociales de base mostrando su urgente necesidad de vivienda no ostentan la condición de persona interesada. Por esta razón, confirmó que, en el procedimiento citado, no se había dictado resolución alguna.

Sin embargo, el Ararteko recuerda que el Decreto 39/2008 sí contempla la posibilidad de acceso a colectivos con una especial necesidad de vivienda. Expresamente, aquellas unidades de convivencia en las que al menos uno o una de sus titulares forme parte de los siguientes colectivos de “...*personas con discapacidad intelectual y del desarrollo y personas con enfermedad mental, familias monoparentales...*”. El Ararteko considera, y así lo ha argumentado jurídicamente, que la situación de esta unidad de convivencia se incluye en el colectivo con una especial necesidad de vivienda y, por tanto, dentro de la casuística prevista reglamentariamente.

Por tanto, el Ararteko recomienda al Departamento de Vivienda del Gobierno Vasco que revise la denegación de la solicitud de adjudicación directa de la reclamante evaluando adecuadamente la situación de especial necesidad de vivienda acreditada por los servicios sociales de base de su ayuntamiento.

URA ACEPTA UNA RECOMENDACIÓN DEL ARARTEKO Y SE COMPROMETE A ACTUAR PARA ELIMINAR LOS RESIDUOS Y PROTEGER EL ECOSISTEMA FLUVIAL DEL RÍO ZIRAUNTZA



Un ciudadano acudió al Ararteko ante la falta de respuesta de URA/Agencia Vasca del Agua a una solicitud dirigida a determinar el órgano competente en exigir la retirada de unos residuos sólidos urbanos y la vegetación de ribera acumulados en el entorno de una parcela de Asparrena colindante con el cauce del río Zirauntza.

Relató que, en junio de 2022, denunció tanto ante URA como ante el Ayuntamiento de Asparrena la existencia de una serie de residuos sólidos urbanos y un exceso de vegetación en el cauce de ese río. Expuso que esos residuos estaban obstruyendo el paso del agua del río, con la posibilidad de incrementar el riesgo de desbordamiento. Por ello, solicitó a ambas administraciones su intervención, para garantizar su retirada.

En diciembre, el ayuntamiento le informó de que había instado a los propietarios de las parcelas colindantes, con el fin de que tomaran las medidas correspondientes para su limpieza. Y en el caso de aquellos que no lo hicieran, comunicó que lo notificaría a URA, al considerar que era el organismo competente para su sanción.

Meses más tarde, URA le confirmó la existencia de los residuos urbanos acumulados, y le dio cuenta de las actuaciones seguidas por esa agencia ante el Ayuntamiento de Asparrena para actuar sobre los residuos, así como de las actuaciones municipales para requerir a los propietarios de las parcelas la reposición del terreno.

En mayo de 2023, el interesado volvió a dirigirse a URA reiterando su denuncia. También solicitó información sobre la normativa aplicable y sobre quién era la administración competente para actuar en ese caso. Transcurrido más de un mes desde esa solicitud, el reclamante no había recibido una respuesta expresa y acudió al Ararteko.

Tras analizar la queja esta institución recomendó a URA que impulsase las medidas correspondientes para responder a las denuncias presentadas por la acumulación de residuos en el entorno del cauce del río Zirauntza a su paso por Asparrena y que ejerciera las funciones de inspección y policía, para garantizar la eliminación de todos los residuos depositados que degradaran el ecosistema fluvial.

URA ha aceptado la recomendación del Ararteko y se compromete a actuar para eliminar los residuos y proteger el ecosistema fluvial.

EL ENTE VASCO DE LA ENERGÍA ACEPTA UNA RECOMENDACIÓN DEL ARARTEKO

El Ente Vasco de la Energía (EVE) admitirá a trámite la solicitud de ayuda que un ciudadano intentó presentar en plazo por medios electrónicos y no pudo llevar a cabo debido a una incidencia técnica en la sede electrónica de la administración

La persona promotora de la queja intentó presentar una solicitud de ayuda a través de medios electrónicos, que no consiguió materializar porque la sede electrónica de la administración tuvo una incidencia

técnica. El reclamante aportó al Ararteko evidencias del problema informático y la administración confirmó el mismo.

El Ente Vasco de la Energía decidió ampliar el plazo de presentación de ayudas, pero el Ararteko señaló al ente público que dicha ampliación debía ser informada en la sede electrónica y realizarse antes del plazo de vencimiento, actuaciones que no se efectuaron. El EVE ha comunicado que acepta la recomendación.

EL ARARTEKO SUGIERE AL DEPARTAMENTO DE JUSTICIA MODIFICAR EL MANUAL DE GESTIÓN PENITENCIARIA, CON EL FIN DE ESTABLECER UN CRITERIO UNIFICADO PARA TODOS LOS ESTABLECIMIENTOS PENITENCIARIOS DE EUSKADI



Esta propuesta del Ararteko tiene su origen en una queja presentada por dos personas extranjeras en régimen de semilibertad, usuarias de los recursos de una entidad del tercer sector, en relación con los procedimientos de retención de la documentación identificativa de las personas extranjeras clasificadas en tercer grado o liberadas condicionales en el Centro Penitenciario Bizkaia (CP Bizkaia).

Personal del Ararteko se reunió con trabajadores sociales y educadores de esa entidad, quienes explicaron que, como norma general, la documentación identificativa de las personas extranjeras que se benefician de un tercer grado o de la libertad condicional queda retenida en el CP Bizkaia. Cuando estas personas necesitan la documentación para realizar trámites administrativos o gestiones, deben solicitarlo a la Dirección del CP Bizkaia y una vez recibida la autorización, proceden a recoger la documentación en el CP Bizkaia, la utilizan y la devuelven el día señalado en la autorización. Generalmente, la documentación se devuelve el mismo día, al día siguiente o excepcionalmente, cuando ha quedado justificado, unos días más tarde. Tal y como indicaron las personas usuarias en el escrito de queja, ese procedimiento com-

plica y ralentiza los procesos de integración social y laboral de las personas a las que afecta.

Tras solicitar información a la Administración penitenciaria vasca, el Ararteko ha podido saber que en los CP de Bizkaia y Gipuzkoa se siguen los criterios recogidos en el Manual, de forma que se hace entrega puntual de la documentación, previa solicitud de la persona interna, para llevar a cabo las gestiones necesarias, con la obligación de devolverla la Oficina de Gestión una vez realizada esta gestión.

Sin embargo, en el CP de Araba, como norma general, se hace entrega a la persona interna de la documentación en el momento de su acceso al régimen de salidas correspondiente a la modalidad de vida asignada dentro del régimen abierto. A partir de ese momento, el interno queda en posesión de esa documentación.

Por ello, el Ararteko sugiere al Departamento de Justicia y Derechos Humanos del Gobierno Vasco que modifique el Manual de Gestión Penitenciaria y que todos los centros penitenciarios de Euskadi apliquen el criterio seguido hasta ahora en el CP Araba, por ser el menos restrictivo de derechos y el más favorable a la población reclusa.

EL AYUNTAMIENTO DE DONOSTIA ACEPTA LA RECOMENDACIÓN DEL ARARTEKO Y FACILITARÁ EL DERECHO DE ACCESO A LOS EXPEDIENTES DE LA PERSONA INTERESADA MEDIANTE LA PUESTA A DISPOSICIÓN ELECTRÓNICA DE LA DOCUMENTACIÓN SIN EXIGIR EL PAGO DE TASAS

El Ararteko dirigió al consistorio la resolución tras analizar la queja de una ciudadana, quien solicitaba acceder a documentos relacionados con expedientes urbanísticos en los que era parte interesada. A pesar de solicitar el acceso por vía electrónica, el consistorio le exigió el pago de tasas para poder visualizar y descargar los documentos.

Esta defensoría argumentó en la recomendación que la legislación vigente garantiza el derecho de acceso a los expedientes administrativos por medios electrónicos, y regula cómo debe realizarse dicho acceso.



EL ARARTEKO RECOMIENDA A LA DIPUTACIÓN DE GIPUZKOA QUE TRAMITE EL DERECHO DE ACCESO A DATOS HISTÓRICOS

Le pide que lo haga mediante una resolución motivada que pondere y valore su interés de acuerdo con las normas vigentes en materia de acceso a archivos y registros públicos y de patrimonio histórico y documental.

Una ciudadana solicitó la tutela del Ararteko con objeto de recabar ayuda y orientación que le permitiera acceder a datos de origen biológico de su padre fallecido. El padre de la reclamante fue adoptado en el orfanato de Zizurkil en 1922. De este modo, quien pretendía el acceso a datos de su abuela paterna era la promotora de la queja. Su padre ya falleció en 2016 y se presume el fallecimiento de la abuela, dado el tiempo transcurrido, más de 100 años desde el prohijamiento.

La reclamante trató de conocer esa información en 2016 pero se le denegó, recurrió y ante la denegación del derecho, ya en vía judicial, el contencioso, le dio la razón a la administración. En 2023 nuevamente planteó una petición de acceso. El Departamento de Cuidados y Políticas Sociales de la Diputación Foral de Gipuzkoa le indicó que esa pretensión ya se resolvió anteriormente, que existía sentencia firme dictada en 2018 que impedía a la administración tomar otra decisión, porque con-

sideraba que no se habían producido novedades legislativas.

En ese contexto, el Ararteko señala en la recomendación que el derecho de acceso al origen biológico no resultaría aplicable a la promotora de la queja. El Ararteko razona que el derecho a conocer la información pretendida debe valorarse de acuerdo con las reglas del acceso a archivos y registros públicos y, además, de la normativa de patrimonio histórico y documental, ya que, si la información se conserva, es porque tiene un valor histórico y, por lo tanto, la denegación del acceso sin utilizar criterios de ponderación previstos en esa normativa quizá no es ajustada a derecho.

En ese supuesto, el Ararteko añade en la recomendación que la tramitación y atención del acceso pretendido le correspondería al Departamento de Cultura, competente en materia de archivo histórico. De esa manera, el Departamento de Cuidados y Políticas Sociales trataría expedientes de adopción cuya información se encuentra “viva”, pero aquellos documentos que, en apariencia, tienen valor histórico, dado el tiempo transcurrido (100 años), deberían obrar en poder del Departamento de Cultura y del archivo histórico de Gipuzkoa.

EL ARARTEKO INSTA AL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD DEL GOBIERNO VASCO A GARANTIZAR LA ATENCIÓN EN EUSKERA POR PARTE DE LA ERTZAINZA



Este pronunciamiento surge a raíz de una queja presentada por dos ciudadanos de Donostia/San Sebastián, quienes denunciaron un trato inadecuado de una patrulla de la Ertzaintza y haber recibido una propuesta de sanción de 602 € durante un incidente con la policía autonómica tras solicitar reiteradamente ser atendidos en euskera, incidente que escaló hasta el punto de intervenir un furgón policial con cinco agentes.

El Ararteko, tras solicitar información al Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco, ha concluido que el trato dispensado por los agentes y el registro corporal realizado llegó a poder ser considerado como un trato vejatorio y que no existe base legal para la propuesta de sanción por la negativa de dichos ciudadanos a identificarse.

En la Recomendación dirigida al Departamento, el Ararteko subraya la importancia de respetar los derechos lingüísticos de la ciudadanía, recordando que la administración tiene la obligación de atender en las lenguas oficiales, en especial en contextos públicos. Esta institución también insta a reforzar la formación lingüística en el ámbito policial para consolidar la igualdad de derechos.

EL ARARTEKO CONCLUYE SU ACTUACIÓN RELACIONADA CON LA NECESIDAD URGENTE EN EL ACCESO DE UNA VIVIENDA DIGNA Y ADECUADA TRAS UN PROCEDIMIENTO JUDICIAL DE DESAHUCIO



Una ciudadana que constituye una unidad de convivencia de seis miembros, cuatro de ellos menores de edad a su cargo, acudió al Ararteko para plantearle la difícil situación que atravesaba tras el lanzamiento judicial de su vivienda habitual que tuvo lugar en octubre de 2023. Por esta razón, acudió a los servicios sociales de base del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. Sin embargo, al no haber alojamientos municipales disponibles, el Servicio de Acción Comunitaria gestionó el acceso de la familia a varios alojamientos turísticos. Paralelamente, el ayuntamiento solicitó al Departamento de Vivienda del Gobierno Vasco la adjudicación de una vivienda por el procedimiento extraordinario.

No obstante, ante la falta de respuesta a la solicitud realizada, en febrero de 2024 la reclamante acudió al Ararteko mostrando su preocupación ante la posibilidad de encontrarse en una situación de calle si el Departamento demoraba en el tiempo su contestación.

Tras solicitar la colaboración del Departamento de Vivienda, éste ha informado de que ha adjudicado una vivienda del Programa de Vivienda Vacía "Bizigune" a la promotora de la queja y su unidad de convivencia. El Ararteko ha comprobado que se han llevado a cabo todas las actuaciones necesarias para garantizar el derecho al disfrute de una vivienda digna y adecuada tras un procedimiento judicial de desahucio. Por todo ello, a la vista de la decisión adoptada, el Ararteko destaca el esfuerzo y la correcta coordinación y colaboración mostrada por ambas administraciones públicas para la favorable resolución de este caso.

EL ARARTEKO RECOMIENDA AL AYUNTAMIENTO DE PLENTZIA QUE REVISE EL SERVICIO MUNICIPAL DE ESTACIONAMIENTO REGULADO EN LO RELATIVO AL DIFERENTE TRATAMIENTO QUE OTORGA A LAS PERSONAS RESIDENTES EMPADRONADAS Y A LAS VACACIONALES

Varias personas residentes vacacionales en Plentzia mostraron al Ararteko su disconformidad con algunos aspectos del sistema de estacionamiento regulado. Consideran que la normativa introduce una desigualdad de trato entre los residentes empadronados que tienen el vehículo registrado en el municipio de Plentzia y las personas que tienen una segunda vivienda en propiedad en el municipio, pero que no están empadronadas ni tienen censado el vehículo en ese municipio.

Los reclamantes creen que el Ayuntamiento otorga un trato diferente al residente empadronado y al no empadronado que pasa meses en el municipio coincidiendo con el periodo de implantación de la normativa en cuestión (del 1 de julio al 8 de septiembre). Asimismo, señalan que el consistorio ha dejado a este colectivo sin prácticamente posibilidad de aparcamiento en el centro del municipio, ya que las áreas de estacionamiento se reservan exclusivamente para las personas residentes. Por otra parte, aseguran que el aparcamiento situado en el Metro es exclusivo de residentes impidiendo a los vecinos de Gorliz, Barrika y Lemoiz su uso.

Tras solicitar información el Ayuntamiento remitió al Ararteko un informe señalando que no es cierto que las personas visitantes no cuentan con posibilidades de aparcamiento, reiterando que en los meses de verano se generaban problemas a las personas que residen durante 12 meses en el municipio, a las que trabajan en el mismo o aquellas que cuentan con tarjeta de movilidad reducida, e insistiendo en que el principio de igualdad no es aplicable sin tener en cuenta el principio de equidad.

El Ararteko considera que la finalidad de los regímenes de residentes que se establecen en las regulaciones de los sistemas de estacionamiento limitado es posibilitar que las personas residentes puedan estacionar cerca de su domicilio sin las trabas que imponen dichos sistemas.

EL ARARTEKO APRUEBA EL CÓDIGO DE VALORES Y PRINCIPIOS ÉTICOS DE LA INSTITUCIÓN



El Ararteko ha aprobado el nuevo Código de valores y principios éticos que regirá las actuaciones de la institución, la adjuntía y todo su personal. Este código es fundamental para mantener un alto nivel de confianza en la institución y se basa en los principios de independencia, imparcialidad, integridad, neutralidad y reserva. Además, asegura que el personal respete estos principios en todas sus actividades.

El código también aborda la transparencia, discreción y confidencialidad, garantizando que las actuaciones sean abiertas y transparentes, respetando al mismo tiempo las obligaciones de confidencialidad. Otros valores importantes mencionados son el respeto, la escucha y la comprensión hacia la ciudadanía y las autoridades. En definitiva, este documento establece un marco ético claro para guiar las actividades del Ararteko y su personal, con el objetivo de mejorar la calidad de la relación entre los poderes públicos y la ciudadanía.

EL ARARTEKO RECOMIENDA AL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN QUE ADOPTE MEDIDAS PARA QUE NO SE PRODUZCAN SITUACIONES DE DESIGUALDAD DE TRATO DERIVADAS DE LA SEPARACIÓN DEL ALUMNADO EN AULAS DE EDUCACIÓN INFANTIL DE MODELO D POR RAZÓN DEL GRADO DE CONOCIMIENTO DEL EUSKERA



El Ararteko recibió una queja de un grupo de padres y madres sobre una práctica de un centro educativo de distribuir al alumnado escolarizado en el modelo D en la etapa de Educación Infantil en función del grado de conocimiento del euskera o de su utilización en el entorno familiar, agrupando en un aula al alumnado cuyos progenitores (o al menos uno de ellos) conocen y utilizan el euskera como lengua materna y, en otra aula distinta, al alumnado cuyos progenitores utilizan el castellano o un idioma extranjero en el ámbito familiar. Los promotores de la queja consideraban que esta medida resulta discriminatoria y vulnera el derecho a la igualdad de trato.

El Ararteko solicitó la colaboración del Departamento de Educación del Gobierno Vasco que, en su respuesta, sostiene que la diferencia de trato obedece a la utilización de criterios estrictamente pedagógicos, basados en las características y necesidades del alumnado. Sin embargo, las razones aducidas por el Departamento para su justificación resultan, a juicio del Ararteko, insuficientes.

El argumento de que el alumnado es distribuido en grupos heterogéneos cuando finaliza la etapa de Educación Infantil y comienza a cursar Educación Primaria, sin más razonamiento que la de que esa agrupación es consecuencia de la aplicación del sistema Amara Berri, lleva a preguntarse a esta institución por qué no es posible realizar ese agrupamiento desde la etapa de Educación Infantil, adoptando las medidas precisas para que la enseñanza sea inclusiva y equitativa, y se alcancen los fines a los que responde el sistema educativo vasco.

Por ello, el Ararteko recomienda al Departamento de Educación que adopte medidas para que no se produzcan situaciones de discriminación o de desigualdad de trato derivadas de la separación del alumnado en aulas de educación infantil de modelo D por razón del grado de conocimiento del euskera o de su utilización en el entorno familiar, evitando la formación de grupos diferenciados entre el alumnado vasco parlante, por un lado, y el alumnado castellanoparlante o extranjero, por el otro.

EL ARARTEKO SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE LOS POSIBLES VERTIDOS DE PÉLETS DE PLÁSTICO DETECTADOS EN LA COSTA VASCA Y SOBRE LOS PLANES PARA EXIGIR RESPONSABILIDAD MEDIOAMBIENTAL EN CASO DE DAÑOS SIGNIFICATIVOS

La actuación de oficio se inicia tras recibir denuncias de varias asociaciones ecologistas ante los posibles daños medioambientales en la costa vasca debido a un vertido de pélets de plástico procedentes del buque Toconao. El incidente ocurrió el 8 de diciembre de 2023 en la costa portuguesa, extendiéndose hacia la costa gallega y por el mar

Cantábrico. El Ararteko destaca la rápida respuesta de las administraciones vascas, que han activado el Plan Especial de Emergencia ante la contaminación de la ribera del mar "Itsasertza" y han convocado al Consejo Asesor para la coordinación interinstitucional y el análisis de la situación por parte del centro tecnológico marino AZTI.

EL ARARTEKO CONCLUYE UN EXPEDIENTE EN MATERIA DE DISCRIMINACIÓN RACIAL REALIZANDO UN CÍRCULO RESTAURATIVO



La organización social Zehar-Errefuxiatuekin informó al Ararteko de un episodio que tuvo lugar en septiembre de 2023 en un local de ocio nocturno de Vitoria-Gasteiz, donde, según su relato, denegaron la entrada a tres chicos de origen senegalés. En aquel momento realizaron un intento de denuncia formal ante la Ertzaintza, que no dio lugar, al parecer, a la apertura de atestado o investigación alguna.

Zehar-Errefuxiatuekin forma parte de la red **Eraberean**, para la igualdad de trato y no discriminación promovida por el Gobierno Vasco, que fue debidamente informada del incidente. Su Comisión Jurídica acordó formular denuncia y personarse en el procedimiento judicial, al considerar que se había producido una discriminación por razón de origen racial o étnico.

En coordinación con ACCEM, organización que trabaja para mejorar la calidad de vida de las personas refugiadas y migrantes, se organizaron varias acciones de denuncia, lo que llevó al propietario del local a ponerse en contacto con el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz y a solicitar el amparo del Servicio de Igualdad y del Servicio para la Convivencia y la Diversidad. Asimismo, amenazó con presentar una denuncia por difamación e injurias. En consecuencia, la representante de la red Eraberean entró en contacto con el propietario del local.

Las acciones de denuncia del incidente tuvieron una importante difusión y eco social ante una percepción bastante extendida acerca de la existencia de conductas discriminatorias reiteradas en ciertos establecimientos de ocio que, al parecer, afectaban a personas afrodescendientes. Por ello, se multiplicaron los gestos de solidaridad y se puso en marcha una iniciativa vecinal de denuncia y apoyo denominada "Derechos sin reservas".

Paralelamente, Eraberean acordó acudir a una estrategia restaurativa, por lo que presentó una solicitud ante la institución del Ararteko para que valorase la posibilidad de intervenir para facilitar algún tipo de diálogo entre las partes, teniendo en cuenta que se trataba de un problema extendido en la ciudad que afectaba a la convivencia. El Ararteko aceptó intervenir y propuso a las partes afectadas la realización de un círculo restaurativo.

El objetivo principal del círculo restaurativo es generar un espacio seguro de empatía, escucha activa y confianza entre todos los intervinientes y, especialmente, para las personas que se han sentido perjudicadas. En definitiva, la escucha sin juicio y con empatía. Propone abordar el conflicto con un nuevo enfoque, para dar respuesta a la lesión de un daño, devolviendo el papel protagonista del conflicto a las partes y la comunidad, asistidos por profesionales (mediadores).

Para ello, se organizó un círculo restaurativo en la sede el Ararteko, en el que las personas afectadas por el episodio discriminatorio y el resto de participantes pudieron hablar sin restricciones y llegar a acuerdos para que situaciones como ésta no vuelvan a suceder en el futuro.

En definitiva, el desarrollo de las prácticas restaurativas permite dar respuesta, de manera complementaria, a las personas víctimas de daños y conflictos diversos (vecinales, discriminatorios, sociales...) que, hasta ahora, solamente podían acudir a los procedimientos judiciales y administrativos.

EL ARARTEKO RECOMIENDA AL AYUNTAMIENTO DE LAPUEBLA DE LABARCA QUE RESPONDA A UNA DENUNCIA MEDIOAMBIENTAL Y REQUIERA LAS MEDIDAS CORRECTORAS NECESARIAS PARA REGULARIZAR UNA ACTIVIDAD DE CORRAL DOMÉSTICO

En abril de 2023 una vecina de Lapuebla de Labarca acudió el Ararteko ante la falta de intervención del Ayuntamiento de esa localidad para corregir las molestias por ruido y por olores provenientes de una actividad de perrera, colindante a su vivienda.

La reclamante exponía que en un solar colindante a su domicilio habitaban un grupo de perros en el exterior y otro en el interior de la finca, por lo que, a su entender, en ese solar se desarrollaba una actividad de guardería de perros sin que constase ningún tipo de autorización para ejercer esa actividad y sin que se cumplieran las condiciones mínimas de salubridad ni de seguridad. Asimismo, denunciaba que, debido a las inadecuadas condiciones de la finca, esa actividad estaba generando severos problemas de olores. También se refería a las graves molestias de ruido que producían los ladridos de los animales.

En julio de 2022 y enero de 2023 la vecina presentó una denuncia ante el Ayuntamiento de Lapuebla de Labarca, pero no había obtenido respuesta alguna. Por otro lado, exponía que, a tenor de las denuncias presentadas, existen indicios de numerosas infracciones tanto de la normativa de protección de animales domésticos del País Vasco como de la Ordenanza de tenencia de perros del municipio, pero hasta el momento no se había adoptado medida alguna para evitar los perjuicios ocasionados.

El Ararteko solicitó información al Ayuntamiento que remitió un informe destacando las actuaciones municipales llevadas a cabo para conocer las circunstancias

concretas del caso y la conveniencia o no de iniciar un procedimiento sancionador. En conclusión, el informe sostenía que la tenencia de animales dentro de una propiedad privada en un número inferior a diez no resultaba incardinable en el concepto de núcleo zoológico ni en el de actividad clasificada. Por tanto, consideraba que los hechos denunciados no eran sancionables.

Sin embargo, el Ararteko cree que, desde la perspectiva ambiental, la actividad e instalación denunciada está sometida a una comunicación previa de actividad clasificada, puesto que se trata de una actividad susceptible de originar daños al medio ambiente, a las personas o a sus bienes, generar riesgos de producir tales daños o causar molestias a las personas.

Además, la Ordenanza reguladora de la tenencia y protección de perros prohíbe expresamente la tenencia habitual de perros en balcones, pabellones, jardines o cualquier otro local o terreno urbano, cuando estos ocasionen molestias objetivas a los vecinos o transeúntes.

El Ararteko considera que el Ayuntamiento de Lapuebla de Labarca no ha procedido a la comprobación, inspección y sanción de la actividad de corral doméstico para guarda de perros, tal y como exige la normativa ambiental y la ordenanza municipal. Por ello, le recomienda que, de conformidad con lo recogido en Ley de Administración Ambiental de Euzkadi, regularice la actividad de corral doméstico y que tome las medidas correctoras necesarias para dar respuesta a las molestias denunciadas.

EL ARARTEKO RECOMIENDA AL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD QUE VALORE LAS CONSECUENCIAS QUE PUEDE PRODUCIR EN LOS DERECHOS CONSTITUCIONALES DE UN TRABAJADOR DE UN AEROPUERTO EL RECHAZO DE IDONEIDAD PARA ACCEDER A LA ZONA RESTRINGIDA DE SEGURIDAD

Esta recomendación surge tras la queja de ciudadano que trabaja en un aeropuerto vasco, a quien se limitó el acceso a su lugar de trabajo en la zona restringida de seguridad (ZRS) debido a la existencia de antecedentes policiales, a pesar de que las causas judiciales relacionadas con los antecedentes fueron anteriormente sobreesídas provisionalmente por los órganos judiciales.

El ciudadano solicitó la rectificación de sus datos para que reflejaran su situación actual y le permitie-

ran el acceso a la ZRS, ya que la imposibilidad de acceder a esta zona podría tener consecuencias en su desempeño laboral. A pesar de contar con un certificado que indicaba la ausencia de antecedentes penales, la Viceconsejería de Seguridad del Gobierno Vasco desestimó parcialmente su solicitud basando la decisión en la normativa reguladora del tratamiento de datos con fines penales y en que, aunque las causas judiciales estaban provisionalmente sobreesídas, los antecedentes podían ser reabiertos en el futuro y, por tanto, debían conservarse.

PROPUESTAS PARA LA REGULACIÓN DE LAS ZONAS DE BAJAS EMISIONES EN EUSKADI

El Ararteko recomienda a los ayuntamientos vascos de más de 50.000 habitantes que tramiten y aprueben, con la mayor brevedad posible, la regulación de las zonas de bajas emisiones en sus municipios

Esta recomendación tiene su origen en una actuación de oficio que inició la institución del Ararteko en febrero de 2023 ante el retraso en la regulación de las zonas de bajas emisiones (ZBE) que, de conformidad con la previsión de la Ley de cambio climático y transición energética, deberían estar en vigor antes de 2023.

A pesar de esta obligación, a fecha de 30 de enero de 2024, ninguno de esos seis municipios había logrado aún aprobar su regulación, aunque Bilbao había aprobado inicialmente la ordenanza reguladora de ZBE en su término municipal y Donostia/San Sebastián había aprobado inicialmente el plan de movilidad urbana sostenible (PMUS) y el proyecto de Ordenanza de ZBE.

La implantación de zonas de bajas emisiones es una medida esencial para la mejora de la calidad del aire y la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero en las ciudades. Contribuirá a mejorar la salud de la población y a la mitigación del cambio climático.

Por ello, el Ararteko recomendó que las ZBE en tramitación:

- Dispongan de una superficie suficiente para cumplir con los objetivos de calidad del aire, reducción de emisiones y cambio de modalidad del transporte en el conjunto del término municipal.
- Fijen un marco temporal claro y fiable del cumplimiento de los objetivos medioambientales de las ZBE.
- Incluyan en su evaluación el espacio urbano colindante y las zonas de especial sensibilidad.
- Motiven de forma adecuada las medidas de restricción del tráfico.
- Garanticen en su tramitación y evaluación posterior el derecho de acceso a toda la información obrante y promuevan el derecho a la participación ciudadana, en especial de colectivos como las personas jóvenes.
- Incorporen en el proceso de participación una adecuada evaluación y análisis del impacto de las alternativas a las restricciones del tráfico.

EL CUIDADO DE LOS GATOS COMUNITARIOS Y LA GESTIÓN DE LAS COLONIAS FELINAS EN LOS MUNICIPIOS DE EUSKADI

El Ararteko insta a los ayuntamientos vascos a adaptar sus ordenanzas municipales de tenencia y bienestar animal y desarrollar planes específicos para la gestión adecuada de las colonias felinas en sus municipios

La recomendación general responde a las quejas recibidas por parte de diversas asociaciones protectoras de animales que denuncian la falta de intervención de algunos ayuntamientos vascos en el cumplimiento de sus obligaciones respecto a las colonias felinas.

Las colonias felinas son agrupaciones de gatos que viven en libertad en espacios públicos o privados, como parques, jardines o solares. Su proliferación descontrolada puede generar problemas de salud pública y molestias a la ciudadanía.

En este sentido, la Ley de protección de los animales domésticos de Euskadi, y la posterior Ley de protección de los derechos y el bienestar de los animales, establecen la responsabilidad municipal en la gestión de las colonias felinas, promoviendo el método CER (captura, esterilización, retorno).

El Ararteko considera que la gestión adecuada de las colonias felinas es una cuestión de salud pública, bienestar animal y convivencia ciudadana. Por ello, insta a los ayuntamientos vascos a tomar las medidas necesarias para cumplir con sus obligaciones legales y garantizar el bienestar de los gatos comunitarios y de la ciudadanía.



ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y ATENCIÓN CIUDADANA



El Ararteko ha realizado el seguimiento del estudio publicado en 2021 **“Administración digital y relaciones con la ciudadanía. Su aplicación a las administraciones públicas vascas”**. El análisis destaca los avances significativos en la administración electrónica de las 13 entidades públicas vascas que han colaborado en el estudio, así como los desafíos pendientes para una transformación digital más inclusiva y eficiente. El Ararteko ha evaluado el cumplimiento de sus recomendaciones previas en este ámbito y, a la luz de esa evaluación formula nuevas directrices para garantizar el acceso y la multicanalidad en las relaciones digitales con la administración. Entre ellas, destacan las siguientes:

- **Sede electrónica y registro:** las administraciones deben disponer de una sede electrónica completa y funcional, admitir solicitudes a través del registro electrónico general y disponer de carpetas ciudadanas para que las personas interesadas puedan acceder al estado de tramitación de expedientes y notificaciones electrónicas.
- **Oficinas de asistencia y cita previa:** las oficinas de asistencia en materia de registro son esenciales para facilitar la atención ciudadana; la cita previa debe ser opcional, no una barrera que dificulte el acceso a los servicios públicos.
- **Notificaciones electrónicas:** las administraciones deben desarrollar plataformas de notificación electrónica que cumplan con los requisitos del procedimiento administrativo y enviar, en todos los casos, avisos de puesta a disposición de notificaciones para garantizar la recepción a tiempo.

SEGURIDAD JURÍDICA Y CERTEZA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA DE VIVIENDAS DE PROTECCIÓN PÚBLICA EN RÉGIMEN DE ARRENDAMIENTO

El derecho de acceso a una vivienda digna y adecuada es fundamental para el ejercicio de otros derechos como la educación, el empleo y el acceso a prestaciones sociales. La falta de un parque público de vivienda suficiente afecta especialmente a personas en situación de vulnerabilidad social y económica.

Numerosas reclamaciones presentadas ante el Ararteko se refieren a la falta de respuesta expresa y motivada a las solicitudes de acceso urgente a la vivienda por parte del hasta ahora Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco.

A la vista de las dificultades que la ciudadanía sigue encontrando en la tramitación de las solicitudes para la adjudicación de una vivienda por el procedimiento extraordinario, esta Defensoría ha realizado un análisis de la situación que concluye con una serie de recomendaciones para promover una actuación administrativa que garantice la debida seguridad jurídica.

En esta Recomendación General el Ararteko analiza la normativa vigente, los requerimientos de un proceso administrativo reglado y transparente, los colectivos susceptibles de ser acreedores a una adjudicación directa: colectivos especialmente vulnerables, víctimas de violencia de género, víctimas del terrorismo y vecinos y vecinas de zonas degradadas. Asimismo, examina los requisitos y procedimiento del informe elaborado por los servicios sociales para acreditar el riesgo de exclusión social de las personas más vulnerables.

El Ararteko considera esencial que los poderes públicos cumplan con las exigencias normativas y procedimentales para evaluar las situaciones de especial necesidad de vivienda con el fin de asegurar el acceso a una vivienda digna y adecuada.



ESTUDIO DEL ARARTEKO: “ACTITUDES MACHISTAS ENTRE LA POBLACIÓN ADOLESCENTE Y JOVEN DE EUSKADI”

El Ararteko ha llevado a cabo un estudio de investigación para comprender mejor las actitudes machistas entre la juventud de Euskadi y formular recomendaciones para la mejora de las políticas públicas. Este estudio se enmarca dentro de su labor de promoción e impulso del derecho a la igualdad por razón de sexo y de la defensa de los derechos de las mujeres que han sufrido violencia machista. Las dimensiones en las que se ha sustentado el análisis han sido cinco: los estereotipos de género y la presión social; las relaciones de pareja y la sexualidad; la igualdad de mujeres y hombres y la discriminación sexista; la violencia machista contra las mujeres; y las políticas de igualdad y el feminismo.

Los resultados obtenidos revelan que las personas jóvenes siguen lidiando con estereotipos de género, aunque son más conscientes de su existencia. Además, se constata la segregación por sexo en los itinerarios profesionales y laborales, y la percepción del deporte como un ámbito donde los estereotipos de género se presentan con más fuerza. También se observa un desequilibrio en el reparto de tareas domésticas y de cuidados, y una presión social más marcada hacia las chicas en lo relativo al atractivo físico.

En cuanto a las relaciones de pareja, se destaca que actualmente éstas son más diversas y flexibles, aunque algunos mitos del amor romántico siguen presentes. La principal fuente de información sobre sexo para la juventud es internet, seguido de las amistades y el profesorado. Sin embargo, la ausencia de acompañantes pedagógicos facilita que internet ocupe un papel relevante en la educación afectivo-sexual, y la pornografía influye en sus relaciones sexuales.

El estudio también revela que la mayoría de las personas jóvenes reconocen la violencia machista contra las mujeres como un problema social de primera magnitud, aunque las diferencias por sexo son significativas. Las claves resultantes del estudio para el diseño de iniciativas de sensibilización incluyen innovar en las metodologías, involucrar a los jóvenes en el diseño de programas, trabajar en red y de forma multidisciplinar, y promover el valor de la igualdad y el respeto a los derechos humanos.

El Ararteko espera que este estudio resulte útil para abordar medidas útiles a corto, medio y largo plazo, en aras de contrarrestar las discriminaciones sexistas, las desigualdades y la violencia machista.

Estudio sobre los discursos y actitudes de odio contra las personas LGTBI en Euskadi



La orientación sexual y la identidad de género son aspectos fundamentales que nos definen como personas y que constituyen elementos vertebradores de nuestra dignidad. Todas las personas deben poder vivir y desarrollar su personalidad con plenitud, sin menoscabo de su dignidad, sin prejuicios, odio o intolerancia. La diversidad, vivida y desarrollada bajo los principios jurídicos universales de la igualdad y libre de discriminación, es un valor y una meta para toda sociedad democrática.

Con esta investigación sociológica, el Ararteko ha conseguido comprender mejor las actitudes sociales presentes en la sociedad vasca en relación con las personas LGTBI y extraer una serie de conclusiones, que puedan servir de pautas para la mejora de las políticas públicas orientadas a proteger los derechos de las personas LGTBI.

Los desafíos de la equidad educativa y la escolarización en Euskadi

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

Esta publicación recoge las ponencias del curso organizado por el Ararteko, dentro de los *XLIII Cursos de Verano de la UPV/ EHU*, en el palacio Miramar de Donostia-San Sebastián. La institución del Ararteko ha mantenido siempre una especial preocupación con respecto a la segregación escolar y a las consecuencias que esta realidad implica para la equidad y cohesión de la sociedad vasca. Por ello ha venido interviniendo repetidamente precisamente para preservar y promover esa cohesión social. Para el Ararteko, la consecución de objetivos ligados a la planificación educativa, como el de promover un mayor equilibrio en la composición social de los centros educativos, favorece una escolarización inclusiva y equilibrada del alumnado.

Consideraciones y propuestas para una reforma de la institución del Ararteko

En el documento principal, entregado a la presidenta del Parlamento Vasco y posteriormente a todos los grupos políticos con representación en dicha asamblea legislativa, se abordan distintos aspectos que deberían ser tenidos en cuenta en una futura reforma de la institución orientada a adaptarla a nuestro tiempo.

Esta propuesta de reforma, impulsada por el propio Ararteko, encuentra su fundamento legal en la *Ley 3/1985, por la que se crea y regula la institución del Ararteko*, que prevé la posibilidad de que el propio Ararteko proponga al Parlamento Vasco, de manera razonada, aquellas modificaciones que estime necesarias. Con ello se pretende atender a los imperativos de las nuevas leyes y a los estándares europeos e internacionales en materia de derechos humanos y de las instituciones Ombudsman. El objetivo no es otro que consolidar y afianzar a la institución del Ararteko, por su papel esencial en el fortalecimiento de la democracia, del Estado de Derecho, de la buena administración y, en última instancia, en la protección y promoción de los derechos humanos y las libertades fundamentales.

El Ararteko recopila las resoluciones dirigidas a Lanbide en 2023

Al igual que en los años anteriores, el Ararteko publica el resumen y las resoluciones dictadas en materia de prestaciones de renta de garantía de ingresos (RGI) y prestación complementaria de vivienda (PCV). Este año incorpora las que afectan al ingreso mínimo vital (IMV).

El recopilatorio analiza las quejas referentes a la denegación, suspensión y extinción de la RGI y de la PCV, así como la reclamación de las prestaciones abonadas. Este año se ha incorporado las resoluciones que analizan actuaciones en materia de IMV. En su análisis el Ararteko valora los casos en los que la actuación de Lanbide no tiene amparo normativo suficiente o bien podría mejorarse desde el prisma del derecho a la buena administración. A ello se unen las consideraciones relativas a las garantías necesarias que deben respetarse en cualquier procedimiento administrativo y pone de relieve su disconformidad con la interpretación que Lanbide-Servicio Vasco de Empleo realiza de la normativa vigente o con el peso probatorio que se otorga a determinados elementos frente a otros factores probatorios.

DECLARACIONES INSTITUCIONALES

A través de las **declaraciones institucionales**, el Ararteko se manifiesta públicamente sobre diversos asuntos de interés para transmitir a la sociedad vasca un mensaje con motivo de la celebración de diferentes efemérides. Recogemos a continuación un resumen de las principales declaraciones institucionales realizadas en 2024.



8 DE MARZO

Día Internacional de las Mujeres

El Ararteko apela a las instituciones vascas y a la sociedad en general a combatir los prejuicios sexistas que alimentan y refuerzan las desigualdades entre mujeres y hombres

Según datos de la Unión Europea, en Europa las mujeres son más pobres que los hombres pues cobran una media de un 36% menos que los hombres; siguen estando infrarrepresentadas en los puestos de toma de decisiones de todos los ámbitos; son ellas, quienes, asumen mayoritariamente las tareas de cuidado y la responsabilidad familiar. Además, todavía un 46% de la ciudadanía europea considera que la función más importante de la mujer es cuidar de su casa y su familia, una visión estereotipada y eminentemente deformada del papel que corresponde a las mujeres.

Se trata de prejuicios que están profundamente arraigados en nuestra cultura y constituyen una de las causas principales de las desigualdades por razón del sexo de las personas, operan como serios obstáculos a la igualdad, y alimentan y refuerzan las actitudes y comportamientos discriminatorios.



20 DE JUNIO

Día Mundial del Refugiado

Apelamos a la solidaridad y generosidad del pueblo vasco para intentar paliar, en la medida de nuestras posibilidades, los enormes déficits existentes a la hora de garantizar la debida protección a refugiados y desplazados a través del mundo

El Informe sobre tendencias globales publicado por la Agencia de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) ofrece un panorama desolador. Los conflictos bélicos y los consiguientes desplazamientos de poblaciones a través del mundo alcanzan niveles sin precedentes. Mientras se hace cada vez más evidente la necesidad imperiosa de sistemas de asilo fuertes y de una mayor solidaridad internacional, la mayor parte de las crisis generadoras de desplazamientos forzosos de población permanecen invisibles a los ojos de la opinión pública.

La humanidad parece estar perdiendo de vista el preámbulo de la Declaración Universal de los Derechos Humanos que proclama, desde 1948, que, la libertad, la justicia y la paz en el mundo tienen por base el reconocimiento de la dignidad intrínseca y de los derechos iguales e inalienables de todos los miembros de la familia humana.



28 DE JUNIO

Día del Orgullo LGTBI

Es importante que todas las personas puedan vivir, sentir y amar libremente

En este día, el Ararteko recuerda la importancia de que, en una democracia avanzada y de calidad, todas las personas puedan vivir, sentir y amar libremente, ejerciendo en igualdad de condiciones todos sus derechos, sin ser discriminadas por razón de su orientación sexual o identidad de género.

Según un informe de la Agencia Europea de Derechos Fundamentales (FRA) en Europa cada vez más personas LGTBI sienten la libertad para manifestar abiertamente su orientación e identidad sexual, aunque se enfrentan, al mismo tiempo, a cada vez más violencia, acoso e intimidación. El Ararteko se une al llamamiento de la FRA a los gobiernos europeos para pedir a las administraciones vascas que continúen impulsando las medidas contra la discriminación de las personas LGTBI, incidiendo sobre todo en la mejora de los servicios de salud mental y en la prevención de los discursos y delitos de odio.



17 DE OCTUBRE

Día Internacional para la Erradicación de la Pobreza

Las políticas públicas deben garantizar alojamientos y viviendas seguras, accesibles, dotadas de redes de apoyo que promuevan la inclusión social de las personas vulnerables.

En este día el Ararteko se suma a la reivindicación de las Naciones Unidas en favor de políticas públicas integrales destinadas a erradicar la pobreza. Bajo el lema “*Unidos para lograr justicia social y económica para todos*”, el Ararteko recuerda que demasiadas familias carecen aún de un hogar adecuado donde vivir. Además, reitera su compromiso con los objetivos de desarrollo sostenible, especialmente con el objetivo de poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo. El cumplimiento de este compromiso resulta fundamental para garantizar una sociedad integrada, cohesionada y segura, donde todas las personas puedan vivir con dignidad.

Actuando con determinación, solidaridad y justicia, Euskadi pondrá alcanzar ese objetivo, logrando así una sociedad vasca en la que prevalezca una auténtica igualdad de oportunidades para todas las personas.



3 DE DICIEMBRE

Día Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad

Reafirmamos nuestro compromiso con la construcción de una sociedad más justa e inclusiva, donde todas las personas, en condiciones de igualdad, puedan ejercer plenamente sus derechos y desarrollar su potencial

Teniendo en cuenta el lema de este año, “*Fomentar el liderazgo de las personas con discapacidad para un futuro más inclusivo y sostenible*”, el Ararteko cree necesario recordar la importancia de reconocer y potenciar el papel activo de este colectivo en la vida de nuestra comunidad.

Los objetivos de desarrollo sostenible, especialmente aquellos relacionados con la educación, el empleo, las ciudades inclusivas y la reducción de las desigualdades, nos recuerdan la importancia de garantizar los derechos de las personas con discapacidad. En este sentido, el Ararteko reclama de los poderes públicos el compromiso para promover el liderazgo y la participación activa de las personas con discapacidad en la toma de decisiones que les afectan. La diversidad enriquece nuestra sociedad y todas las personas tenemos el derecho a vivir una vida plena y autónoma. Frente a la aceptación pasiva de la desigualdad es preciso seguir trabajando juntos para construir un futuro más inclusivo y sostenible, donde todas las personas puedan desarrollar su potencial y contribuir al bienestar colectivo.



18 DE DICIEMBRE

Día internacional de la persona migrante

El Ararteko expresa su solidaridad con las personas migrantes, quienes enfrentan desafíos desgarradores en su búsqueda de una vida digna

El Ararteko hace un llamamiento en defensa de la universalidad de los derechos humanos como la base para construir una Euskadi diversa, equilibrada y cohesionada, donde todas las personas, con independencia de su origen, puedan aspirar, en igualdad de condiciones, a una vida mejor, contribuyendo al bienestar colectivo de la sociedad vasca.

En Euskadi, aproximadamente un 12,4% de la población es de origen extranjero, según datos del Observatorio Vasco de Inmigración, Ikuspegi. Esta cifra tiene un impacto significativo en la vida social y económica de nuestra comunidad. Ante esta realidad, las administraciones públicas vascas afrontan el desafío de promover la integración de las personas migrantes y combatir la desigualdad y la discriminación.

CURSO ORGANIZADO POR EL ARARTEKO SOBRE LOS DESAFÍOS DE LA EQUIDAD EDUCATIVA Y LA ESCOLARIZACIÓN EN EUSKADI

Dentro de la XLIII edición de los Cursos de verano de la UPV/EHU, el Ararteko organizó en el palacio Miramar de Donostia-San Sebastián, un curso titulado “Los desafíos de la equidad educativa y la escolarización en Euskadi”.

En la inauguración del curso, el ararteko Manuel Lezertua dijo que *“el Ararteko lleva años conociendo quejas en las que se ha venido a denunciar situaciones de desequilibrio más o menos grave en la escolarización del alumnado”*. Tras años de intentar evitar el problema Lezertua se refirió al punto de inflexión que supuso al Acuerdo de Bases para la transformación de la educación vasca, suscrito en 2022. *“Por primera vez -dijo- se reconoce en este acuerdo la necesidad de adoptar un pacto contra la segregación escolar y de adoptar medidas orientadas a poner freno a los desequilibrios en la escolarización”*.

Aunar derechos, necesidades y sensibilidades e integrarlos en la imprescindible planificación educativa es un gran desafío, no solo para el sistema educativo, sino también para el conjunto de la sociedad vasca, ya que es necesario mantener los equilibrios esenciales de una sociedad cohesionada capaz de garantizar la igualdad de oportunidades de todos los niños, niñas y adolescentes a la hora de poder acceder al conocimiento, a la cultura y a un futuro profesional prometedor

DÍA INTERNACIONAL DE CONCIENCIACIÓN SOBRE EL RUIDO

Con motivo de la celebración del Día internacional de concienciación sobre el ruido, el ararteko Manuel Lezertua participó en Bilbao en una mesa-debate organizada por la Plataforma 7 Ordu Lo titulada “Una ciudad viva, ¿tiene que ser ruidosa?”

En su intervención, el ararteko dijo que un exceso del ruido ambiente puede vulnerar derechos fundamentales como el derecho a la inviolabilidad del domicilio, a la vida familiar y a la salud. Por ello, el Ararteko promueve la búsqueda de un nuevo modelo de ocio que favorezca las actividades humanas más sostenibles y compatibles con el derecho al descanso.

El Ararteko viene reivindicando un plan de acción de los poderes públicos para luchar para luchar contra la “lacra” que implica la contaminación acústica y hace una serie de recomendaciones para tratar de ir minimizando el impacto de la injerencia sonora en el disfrute de los derechos de las personas. Lezertua considera que ciertos mecanismos de participación, como pueden ser los foros entre ciudadanos y administración, mesas de seguimiento de conflictos generados por el ruido o, incluso, círculos de justicia restaurativa, pueden constituirse como herramientas positivas para conocer de primera mano cuáles son las preocupaciones ambientales de la población residente en el entorno de actividades molestas y para tratar de repararlas.

EITB MARATOIA

Por vigésimo tercer año consecutivo, EITB puso marcha una campaña destinada a sensibilizar a la ciudadanía sobre una causa de profundo calado social. Bajo el lema *Escucha tu corazón*, EITB Maratoia tuvo en 2024 como causa las enfermedades cardiovasculares. La campaña culmina con la celebración del *EITB Maratoia*, una jornada en la que en un *centro de llamadas* se atiende a los ciudadanos y ciudadanas que llaman para hacer sus aportaciones. La adjunta al ararteko Inés Ibáñez de Maeztu participó activamente atendiendo el teléfono en ese centro de llamadas.

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



XXXVII JORNADAS DE COORDINACIÓN DE DEFENSORÍAS DEL PUEBLO

Con la lectura de una declaración programática de las defensorías del pueblo finalizaron las XXXVII Jornadas de Coordinación de Defensorías del Pueblo organizadas por el Ararteko en Vitoria-Gasteiz. Bajo el título *La labor de las defensorías en la promoción del derecho a la buena Administración* expertos de diferentes ámbitos y personal de las defensorías ofrecieron ponencias y participaron en varias mesas redondas.

Además, 6 jóvenes de entre 12 y 16 años, representantes de los consejos de adolescentes de Andalucía, Canarias, Cataluña y del Ararteko, y que ya se reunieron en junio para reflexionar sobre cómo las personas jóvenes se relacionan con la administración, presentaron un documento con sugerencias

de mejora concretas para una buena administración desde la perspectiva juvenil. Estos chicos y chicas reclaman, fundamentalmente, que se les escuche y se tengan en cuenta sus opiniones, sobre todo en la toma de decisiones sobre asuntos de su interés como puede ser la educación, el espacio público, los espacios de ocio, o el acceso a los servicios de salud mental, entre otros.

Según la declaración programática presentada por los defensores y defensoras la buena administración exige situar a la ciudadanía en el centro de las actuaciones de las administraciones públicas y destaca que las y los servidores públicos deben actuar con empatía y sensibilidad social.



EL ARARTEKO PARTICIPA EN EL CONGRESO NACIONAL DE MEDIO AMBIENTE

El ararteko Manuel Lezertua intervino en la sesión técnica del Congreso Nacional de Medio Ambiente (CONAMA 2024) sobre Estrategias urbanas para garantizar el derecho a la movilidad. Su intervención, centrada en la mesa de debate “La movilidad en disputa: Del concepto de movilidad al derecho a la movilidad” puso de relieve el marco de protección del derecho a la movilidad urbana sostenible y las obligaciones de los poderes públicos en su promoción.

Lezertua subrayó el papel crucial de la participación ciudadana en la construcción de estrategias efectivas y equitativas de movilidad sostenible para avanzar en la protección del derecho a la movilidad sostenible y a la libre elección de los medios de transporte.

Explicó, también, que el derecho a la movilidad sostenible conlleva un cambio de paradigma: del derecho a la libertad de desplazarse, eligiendo para ello el modo más conveniente para cada uno, a un derecho a promover que las personas se desplacen de un modo que resulte, social y medioambientalmente, sostenible.



El Congreso Nacional de Medio Ambiente, que se celebra cada dos años, es un referente en el ámbito de la sostenibilidad ambiental en España. La participación del Ararteko refuerza el compromiso de Euskadi con el desarrollo de políticas públicas de movilidad sostenibles, inclusivas y centradas en el bienestar de la ciudadanía.

VISITAS A LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES DE URGENCIAS SOCIALES

El Ararteko realiza estas visitas a consecuencia de su preocupación por el incremento del número de personas en situación de exclusión residencial y el aumento el número de mujeres que residen en la calle

El personal del área de inclusión social del Ararteko realizó una serie de visitas a los servicios sociales municipales de urgencias sociales para conocer la atención que se está ofreciendo en los albergues nocturnos, centros de día y comedores sociales previstos para dar respuesta a las necesidades de las personas sin hogar que viven en nuestra comunidad autónoma.

El incremento del número de quejas por parte de este colectivo ha provocado que las intervenciones por el Ararteko se hayan multiplicado en los últimos años. Dicho incremento también se ha puesto de relieve en los recuentos que se realizan en los diferentes estudios realizados por el SIIS sobre la situación de las personas en situación de exclusión residencial en la CAPV, el último en el año 2022. El último estudio pone de relieve un incremento en el número de personas en situación de exclusión residencial y de mujeres que residen en la calle.

Por ello, el Ararteko quiere conocer de cerca la situación de los servicios municipales de urgencias sociales y, además, hacer un seguimiento de las intervenciones realizadas en los últimos años. Se trata, en definitiva, de dar continuidad a las actuaciones que se están llevando a cabo en este ámbito desde que se decretó el confinamiento, debido a la situación de emergencia sanitaria motivada por el COVID-19. Dicha situación permitió a las administraciones públicas conocer la realidad del colectivo de personas en situación de exclusión residencial, y valorar de una manera altamente positiva cualquier intervención social y apoyo para el inicio de procesos de inclusión social.

Estas visitas permiten al Ararteko hacer un seguimiento de la Estrategia Vasca de Personas Sin Hogar, así como de la Recomendación general del Ararteko *“Las administraciones públicas vascas deben dar continuidad a los esfuerzos realizados hasta el momento en la atención a las personas que viven en la calle, cumpliendo las directrices de la Estrategia Vasca para Personas Sin Hogar”* y su seguimiento con una posterior resolución que recoge las conclusiones y propone determinadas aportaciones en los diferentes ámbitos para dar respuesta a su situación y necesidades.

EL ARARTEKO RENUEVA SU COMPROMISO CON LA DEFENSA DE LOS DERECHOS LINGÜÍSTICOS Y EL EUSKERA MEDIANTE LA FIRMA DE UN CONVENIO DE COLABORACIÓN CON ELEBIDE: SERVICIO PARA LA GARANTÍA DE LOS DERECHOS LINGÜÍSTICOS DEL GOBIERNO VASCO

A propuesta del consejero de Cultura y Política lingüística, el Gobierno Vasco decidió aprobar la firma del convenio de colaboración entre el Gobierno Vasco y el Ararteko para coordinar la gestión de quejas de Elebide y del Ararteko, en el ejercicio de ambas instituciones de sus competencias propias en materia de derechos lingüísticos, especialmente en la defensa del derecho de las personas a ser atendidas en euskera.

Mediante la firma de este convenio, que tuvo lugar entre el entonces consejero de Cultura y Política Lingüística Bingen Zupiria y el ararteko Manuel Lezertua en la sede del Ararteko en Vitoria-Gasteiz, se renueva hasta el año 2028 la colaboración establecida en un convenio anterior de 2013.

El principal objetivo de este acuerdo es el intercambio de información semestral sobre las quejas recibidas, así como sobre buenas prácticas y el establecimiento de criterios jurídicos comunes en casos de reclamaciones iguales o similares en ambas instituciones.

Aprovechando el acto de la firma, el ararteko informó al consejero sobre su participación como miembro de pleno derecho en la reunión en Cardiff (junio) de la Asociación Internacional de Comisionados Lingüísticos (IALC). También le dio cuenta del encuentro, en el mes de enero, con el Comité independiente de expertos (COMEX) de la Carta Europea de las Lenguas Regionales o Minoritarias del Consejo de Europa.



LA RELACIÓN CON LOS AGENTES 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. El tercer sector de intervención social constituye un pilar de la sostenibilidad del sistema social de derechos de las personas en Euskadi. Las asociaciones y colectivos desarrollan 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.

En su labor de promoción de una cultura de valores y de derechos humanos, el Ararteko lleva a cabo durante todo el año un gran número de actividades. A lo largo de 2024, en representación de la institución, la adjunta Inés Ibáñez de Maeztu ha participado activamente en numerosos actos organizados por organizaciones sociales, ha intervenido en diferentes foros sobre temáticas relacionadas con los derechos humanos y ha asistido a actos institucionales estrechamente vinculados con los objetivos de la institución del Ararteko.

EL ARARTEKO ASISTIÓ EN LA HAYA A LA ASAMBLEA GENERAL Y CONFERENCIA MUNDIAL DEL INSTITUTO INTERNACIONAL DEL OMBUDSMAN

El ararteko, Manuel Lezertua, participó en la Asamblea General y Conferencia Mundial del Instituto Internacional del Ombudsman (IIO) que, de la mano de la Defensoría de los Países Bajos, se celebró en La Haya bajo el título “Actuar conjuntamente por nuestro mañana”.

El IIO promueve el intercambio de información y apoya el desarrollo de las capacidades de sus miembros a través de ofertas de formación. Se organiza por regiones, de forma que, desde que el Ararteko se uniera a ella en 2017, la institución se incardina territorialmente dentro de la región europea de la citada red. Esta fue la primera oportunidad para el Ararteko de acudir presencialmente al encuentro que se organiza cada cuatro años.

Esta edición de la conferencia mundial del IIO se centró en el intercambio de conocimiento en torno a temas como el cambio climático y las condiciones de vida, los mandatos de las defensorías y su acercamiento a las personas vulnerables, y las generaciones futuras-perspectiva de la infancia-. El ararteko intervino como ponente en la mesa dedicada a explorar si la Observación General nº 26 sobre los derechos de la infancia y el medioambiente pudiera tener implicaciones más amplias.



PREMIOS PERIODISMO VASCO 2024

El ararteko Manuel Lezertua asistió en Bilbao a la gala Premios Periodismo Vasco 2024, organizada por la Asociación y el Colegio Vasco de Periodistas, en colaboración con los responsables de los medios de comunicación de Euskadi. El ararteko entregó el Premio a la “Trayectoria Profesional” al periodista de El Correo Txema Soria.

EL ARARTEKO CONDENA LOS ATENTADOS MACHISTAS



La adjunta al ararteko Inés Ibáñez de Maeztu ha acudido a las concentraciones que se han convocado cada vez que se ha producido un crimen machista para expresar la más enérgica repulsa y firme condena de la institución del Ararteko.

Esta institución denuncia públicamente el impacto nefasto que el machismo asesino sigue causando en las vidas de las mujeres, y llama a toda la sociedad vasca y a sus instituciones a comprometerse firmemente en la lucha contra esta lacra estructural y contra la ideología y los valores machistas, como causa última de la violencia que mata.

El Ararteko continuará trabajando firme e incansablemente en este rumbo, denunciando al machismo en todas sus expresiones y renovando cada día su compromiso con la defensa de los derechos humanos de las mujeres, niñas y niños, y en favor de la igualdad de mujeres y hombres.

EL ARARTEKO PARTICIPA EN UN ENCUENTRO DEL COMITÉ DE LOS DERECHOS DEL NIÑO DE NACIONES UNIDAS

La Oficina de la Infancia y la Adolescencia del Ararteko ha tenido oportunidad de compartir con el Comité de los Derechos del Niño de Naciones Unidas sus principales preocupaciones y propuestas sobre el estado de los derechos de los niños, niñas y adolescentes en nuestro territorio, en el marco del proceso de seguimiento periódico al Estado español que el Comité de Naciones Unidas tiene encomendado en la Convención sobre los Derechos del Niño.

El Ararteko trasladó al Comité en un informe su valoración del grado de cumplimiento de los derechos de la infancia y la adolescencia en Euskadi y participó en Ginebra, junto a una representación de entidades de infancia, en el encuentro que el Comité de los Derechos del Niño realiza con la sociedad civil para contrastar la información ofrecida por el Estado. Todo ello con el propósito de contribuir a un diagnóstico más completo y a una formulación más certera de las recomendaciones que finalmente se dirijan a España.

REUNIÓN DE LOS ARARTEKOS DE EUSKADI Y NAVARRA CON EL COMITÉ INDEPENDIENTE DE EXPERTOS (COMEX) SOBRE LA CARTA DE LAS LENGUAS

El ararteko Manuel Lezertua y su homólogo de Navarra Patxi Vera se reunieron en Pamplona con miembros del Comité Independiente de Expertos (COMEX) sobre la Carta de las Lenguas. España presentó su VI informe periódico sobre la implementación de la Carta Europea de las Lenguas Regionales o Minoritarias del Consejo de Europa en agosto de 2023. El Comité Independiente de Expertos sobre la Carta de las Lenguas está evaluando actualmente el informe presentado. Como parte de su evaluación, una delegación visitó el Estado Español durante unos días.

En esta reunión de intercambio en la que comparecieron conjuntamente ambos arartekos, se abordaron las últimas novedades en materia de protección del euskera, en particular, en los ámbitos de la educación, la justicia, la administración y los medios de comunicación, pero también en el marco de las actividades y equipamientos culturales, en la vida económica y social y en los intercambios transfronterizos.

COLABORACIÓN CON EL PROGRAMA GASTEIZTXO

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



FORO CIUDADANO DEL ARARTEKO SOBRE MOVILIDAD URBANA SOSTENIBLE: EL DERECHO A LA MOVILIDAD URBANA SOSTENIBLE Y SUS OBLIGACIONES DESDE LA PERSPECTIVA CIUDADANA



El objeto de este foro era promover un debate abierto y participativo, con especial atención en la movilidad activa, la promoción del transporte público, la reducción del uso del vehículo privado y las medidas de restricción a los vehículos contaminantes a través de zonas de bajas emisiones. La jornada comenzó con las intervenciones del ararteko Manuel Lezertua, el secretario de Estado de Transporte José Antonio Santano y la consejera de Movilidad Sostenible del Gobierno Vasco Susana Garía Chueca.

Para tener la consideración de sostenible, la movilidad urbana debe estar construida sobre la base de desplazamientos humanos con el menor impacto ambiental, económico y social posible.

El ejercicio del derecho a la movilidad no puede estar desligado de la responsabilidad de proteger nuestro entorno y garantizar la salud y el bienestar colectivos. En este sentido el ararteko Manuel Lezertua dijo que *“las restricciones al uso del vehículo contaminante en nuestras ciudades no solo son necesarias para reducir la contaminación y los efectos del cambio climático, sino también legítimas, ya que están amparadas en la Ley. Son justas, en la medida en la que vienen acompañadas de medidas compensatorias para todos los colectivos afectados. Debemos recordar que estas medidas no buscan limitar el derecho a la movilidad sino, por el contrario, promover una movilidad más segura, saludable y equitativa para todos”*.

A juicio del ararteko el objetivo de responsables públicos y ciudadanía debe ser *“promover un tipo de movilidad urbana que sea no sólo sostenible sino también inclusiva, accesible y activa. Esto implica repensar nuestras ciudades para disponer de espacios públicos amables, cercanos y verdaderamente habitables”*.

EL ARARTEKO MANUEL LEZERTUA, VISITÓ ESTRASBURGO PARA REUNIRSE CON AUTORIDADES DEL CONSEJO DE EUROPA

Con esta visita, el Ararteko ha querido dar continuidad a los esfuerzos iniciados en 2023 para emprender una reflexión orientada a crear un espacio de colaboración entre el Consejo de Europa y las defensorías europeas en torno a la implantación y consolidación de los Principios de Venecia en el funcionamiento de estas instituciones. Se pretende también establecer contactos con otros agentes del Consejo de Europa, con el fin de crear sinergias y establecer nuevos cauces de colaboración en torno a la protección de los derechos humanos.

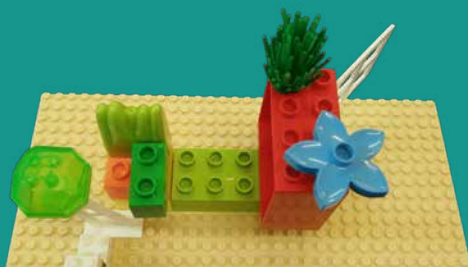
EL ARARTEKO CONMEMORA EL ANIVERSARIO DE LA DECLARACIÓN UNIVERSAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

Conferencia de Juan José Álvarez, catedrático de Derecho Internacional de la UPV/EHU



Con ocasión del Día Internacional de los Derechos Humanos, el Ararteko organizó, en colaboración con el Ilustre Colegio de la Abogacía de Bizkaia y el Tribunal Superior de Justicia del País Vasco una conferencia de Juan José Álvarez Rubio, catedrático de Derecho Internacional Privado de la UPV/EHU y cofundador del Instituto de Gobernanza Democrática Gubernance, bajo el título de *“Estándares europeos en materia de integridad de las instituciones públicas”*.

La oficina de la INFANCIA y la ADOLESCENCIA



► **Número de quejas:** en 2024, el número de expedientes de queja presentados por la ciudadanía en los que, de manera expresa, se cita la presencia o se encuentran implicados niños, niñas y adolescentes fue de 623, que, respecto a la totalidad de los presentados en la institución del Ararteko supone el 14,45%. Se confirma, así, la excepcionalidad de los datos de 2023 y su clara vinculación con una circunstancia coyuntural de aquel ejercicio. Sólo una de las quejas fue presentada por una persona menor de edad.

► **Áreas materiales:** los asuntos relativos a las condiciones materiales en las que transcurre la vida de los niños (37,1%) y al sistema educativo (34,8%) concentraron casi las tres cuartas partes de las reclamaciones. Las referidas al sistema sanitario y sociosanitario (7,9%), a las políticas de apoyo a las familias (6,3%) y a los servicios sociales para la infancia en desprotección (5,6%) se movieron en el rango del 5% al 8% del total.

► **Derecho a un nivel de vida adecuado:** las políticas públicas para la garantía de ingresos, máxime si incorporan una perspectiva de infancia, pueden ser una de las medidas de inversión que contribuyan a la ruptura del ciclo de la desventaja. Las cuestiones objeto de reclamación más destacadas son las derivadas de la relación entre la Renta de Garantía de Ingresos (RGI) y el Ingreso Mínimo Vital (IMV); los derivados de la aplicación del nuevo Reglamento de la Renta de Garantía de Ingresos (el cómputo de los ingresos procedentes del subarriendo y el procedimiento trimestral de actualización de la cuantía de la RG) y las demandas relativas a la extinción, suspensión o desistimiento por el cuestionamiento de la validez de la documentación presentada. Con relación al acceso a una vivienda digna y adecuada, el objeto de las reclamaciones no varía respecto de años anteriores.



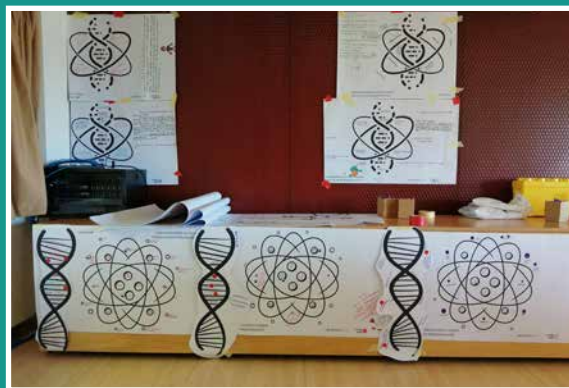
► **Derecho a la educación:** Las quejas relacionadas con el sistema educativo vasco volvieron a ser en 2024 de las más numerosas entre aquellas que afectan a niños, niñas y adolescentes, pero sin alcanzar las cifras del año anterior, cuando se produjo una proliferación extraordinaria de reclamaciones ante el anuncio del Departamento de Educación de la aplicación de la reserva de plazas destinadas al alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo en el proceso de admisión y escolarización del alumnado. Sobre la admisión de alumnado, el Ararteko analizó el alcance del derecho a la libertad de elección de centro y de modelo lingüístico y sus límites o modulaciones dentro de la planificación escolar y de la oferta educativa existente. Además, sigue habiendo reclamaciones sobre la insuficiencia de recursos humanos y material para el alumnado con necesidades educativas especiales.

► **Derecho a ser protegido de cualquier forma de violencia o maltrato:** Las reclamaciones recibidas sobre la actuación de los servicios sociales para infancia en desprotección no presentaron variaciones sustanciales, ni en número ni temática, respecto a las de años anteriores. De igual manera, en la atención a las personas menores migrantes sin referentes familiares la intervención del Ararteko se focalizó, un año más, en los dos extremos del proceso: la acogida -entrada al sistema de protección- y la emancipación -salida del sistema-, todo ello en un contexto de llegada intensa de adolescentes y problemas de sobreocupación en los recursos de primera acogida, especialmente del territorio de Bizkaia.

► **Derecho a una familia:** Además de las reclamaciones relacionadas con las ayudas económicas para la conciliación, que en 2024 tuvieron que ver su embargo por deudas pendientes con la administración, la ciudadanía siguió trasladando desacuerdos con permisos parentales (nacimiento y lactancia). Las familias numerosas continúan denunciando problemas con los criterios de gestión de los títulos de familia numerosa y los procedimientos de adjudicación de viviendas de protección pública. Progenitores separados o divorciados siguen planteando reclamaciones relativas al contenido de los informes emitidos por los puntos de encuentro familiar por derivación judicial.

► **Derecho a la salud:** En 2024 se apreció un notable incremento de las quejas en esta área, especialmente las relacionadas con la demora excesiva en la asignación de citas para primeras consultas de atención primaria y especializada, así como de determinadas pruebas diagnósticas. A pesar de la apertura de nuevos servicios específicos, seguimos recibiendo quejas relativas a la salud mental infanto-juvenil, sobre todo las referidas a la insuficiente oferta y frecuencia de consultas y sesiones terapéuticas de las redes de salud mental de Osakidetza.

► **Derechos de niños y niñas en el ámbito de la justicia:** las quejas relacionadas con los trámites ante los registros civiles, habituales en años anteriores, prácticamente desaparecieron. En relación con los niños, niñas y adolescentes con progenitores en prisión, la actuación del Ararteko se centró, un año más, en las dificultades para el cumplimiento de pena en centros penitenciarios de Euskadi y las comunicaciones familiares y de convivencia



► **Derecho al juego, al descanso y a las actividades artísticas y deportivas:** Un año más la obligatoriedad de vincular el deporte escolar al multideporte que, para determinadas edades, exige la diputación guipuzcoana, fue el objeto de la mitad de las reclamaciones recibidas en este ámbito.

► **Derecho a la no discriminación:** Pese a que existe un reconocimiento jurídico a la igualdad y a la dignidad de todas las personas, subsisten situaciones en las que la discriminación está presente en la sociedad vasca, lo que impide a ciertas personas o grupos de personas poder desarrollar un proyecto de vida acorde con sus capacidades. Esto es aplicable a niñas, niños y adolescentes, que, en algunos casos, experimentan discriminación múltiple o acumulada, al sumarse a su minoría de edad otras características de sexo, etnia, origen, orientación sexual, etc.

► **Derecho a un medio ambiente limpio, saludable y sostenible:** en el año en que el Comité de los Derechos del Niño aprobó su Observación General nº 26, dedicada a los derechos de la infancia y el medio ambiente, el Ararteko se pronunció en Euskadi con propuestas para la regulación de zonas de bajas emisiones y la movilidad urbana sostenible.

Para finalizar, un hito destacable en 2024 fue la participación de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia del Ararteko en el proceso simplificado de seguimiento del cumplimiento de la Convención sobre los Derechos del Niño en España.



¿NECESITAS DEFENDER TUS DERECHOS?

Acude a la institución del Ararteko

- ▶ Para que investigue si la administración pública vasca ha cometido contigo algún abuso, ilegalidad, arbitrariedad, discriminación, error o negligencia.
- ▶ Para que el Ayuntamiento, la Diputación o el Gobierno Vasco solucione tu problema si ha actuado incorrectamente.
- ▶ Para que recomiende mejoras en beneficio de todos.

¿Qué es?

- ▶ Es la Defensoría del Pueblo del País Vasco.
- ▶ Es una institución independiente.
- ▶ Es un servicio gratuito.

¿Qué hacemos?

- ▶ Defendemos a las personas frente a las administraciones públicas vascas.
- ▶ Mediamos entre los ciudadanos y la administración.
- ▶ Vigilamos y actuamos para corregir situaciones irregulares.
- ▶ Proponemos soluciones y promovemos modificaciones de las leyes.
- ▶ Informamos de nuestras actuaciones al Parlamento Vasco.

¿Cuándo se debe acudir?

- ▶ Cuando tengas un problema con alguna administración o servicio público dependiente de ella.
- ▶ Después de haber reclamado ante la administración implicada y no haber obtenido respuesta o solución.
- ▶ Y dentro del plazo de un año a partir de ese momento.

¿Cuándo no hay que acudir?

- ▶ Si el conflicto es entre particulares.
- ▶ Si el asunto ha sido planteado en vía judicial.

¿cómo presentar las quejas?

- ▶ Aportando datos personales (nombre, apellidos, dirección, teléfono), copias de documentos útiles y, cuando sea posible, un escrito con el motivo de la queja.
- ▶ Por carta (Prado, 9 - 01005 Vitoria-Gasteiz).
- ▶ Por internet desde la web: www.ararteko.eus
- ▶ O bien, en persona, en cualquiera de las tres oficinas.

¿Dónde acudir?

Oficinas de atención directa

En Álava

Prado, 9 • 01005 Vitoria - Gasteiz
Tel.: 945 13 51 18 • Fax: 945 13 51 02

En Bizkaia

Edificio Albia. San Vicente, 8 – 8º
48001 Bilbao
Tel.: 944 23 44 09

En Gipuzkoa

Arrasate, 19 - 1º
20005 Donostia - San Sebastián
Tel.: 943 42 08 88
Si necesitas más información, llámanos



Descárgate la versión digital del informe anual 2024



