



PRESENTACIÓN DEL INFORME ANUAL DEL ARARTEKO DE 2017 ANTE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS E IGUALDAD DEL PARLAMENTO VASCO

Vitoria-Gasteiz, 30 de mayo de 2018

Presidente andrea, legebiltzarkideok. Atseginez agertzen naiz berriro Giza Eskubideen eta Berdintasunaren Batzorde honen aurrean, Ararteko erakundearen 2017ko txostenaren berri emateko. Txosten hau joan den martxoaren 22an eman zitzaion Eusko Legebiltzarreko presidenteari, eta bertan biltzen dira Euskadiko Herriaren Defendatzailak urte horretan burututako jarduerak eta ekintzak.

Agerraldi honetan aldamenean ditut Julia Hernández Valles nire ondokoa, Faustino Lopez de Foronda idazkari nagusia, Inmaculada de Miguel Azterlanetako zuzendari eta urteko txostenaren arduraduna eta Elena Ayarza Haur eta Nerabeentzako Bulegoko arduraduna.

Emplearé en mi exposición indistintamente los dos idiomas oficiales de la CAPV, el euskera y el castellano, sin repetir el contenido.

I. ACTUACIONES DEL ARARTEKO EN CIFRAS

La parte principal del trabajo del Ararteko en 2017 ha sido gestionar las cerca de 13.500 actuaciones de servicio directo a la ciudadanía, actuaciones que comprenden, como veremos, las quejas o reclamaciones planteadas por la ciudadanía, las consultas y los expedientes de oficio. Junto a ello se han llevado a cabo otras iniciativas planificadas en el Plan anual de actuaciones que concierne a las 28 áreas de trabajo y a la Oficina de Infancia y Adolescencia.

Dentro de estas actuaciones relacionadas con la atención a la ciudadanía y el control de las administraciones, casi 9.600 corresponden a quejas (con un incremento respecto de 2016 de un 17%). Además, hemos abierto 37 expedientes de oficio y de seguimiento; se han realizado cerca de 3.600 actuaciones en relación con consultas que demandaban información y orientación; hemos celebrado 78 reuniones con organizaciones sociales y se han mantenido 82 reuniones con diferentes administraciones, entre otras actividades.

Ikuskatzeko 9 bisita ere egin dira. Horien bitartez, funtzionamendua, baliabideak, kudeaketa-programa, Arartekoaren gomendioen bilakaera, eta abar ebaluatu dira Galdakaoko Ertzain-etxean, Laudioko Udaltzaingoan, Zornotza, Bideberria, Sansoheta eta Ubako babesik gabeko haurrentzako zentroetan eta Ibaiondoko adingabeen zentroan.



En términos generales, la actividad del Ararteko se ha incrementado un 22% con respecto al año 2016.

Oficinas de atención ciudadana

2017an herritarrak artatzeko 10.200 jarduera inguru egin dira herritarrak artatzeko gure bulegoetan. Horietatik ia 6.600 kexak izan dira, gure hiru bulegoetako batean aurrez aurre egindakoak, eta 3.600, berriz, aholkuak eta informazioa.

Bulegoetako 2017ko jarduera-datuak aurreko urtekoen aldean aztertzen baditugu, jarduera etengabe haziz doala ikusten da, eta iaz %24 hazi zela.

Otros datos de actividad

La página web del Ararteko se ha convertido en un canal de información y relación con la ciudadanía vasca, como lo refleja el hecho de haber recibido más de 107.000 visitas, con más de 200.000 páginas vistas en este año.

Con ello, hemos propiciado, además, el cumplimiento de los principios de transparencia en la gestión de los recursos públicos y el ejercicio de los derechos de la ciudadanía respecto al Ararteko, de conformidad con lo dispuesto en nuestra Carta de Servicios y Compromisos, así como con el ejercicio del derecho de acceso a la información pública y a los derechos relativos a la protección de datos personales.

Así mismo, se ha intensificado la presencia de la institución del Ararteko en las redes sociales, como acreditan, a fecha del cierre del presente Informe, los aproximadamente los 4.400 seguidores en Twitter, y las 730 personas que siguen al Ararteko en su página en Facebook abierta en 2014.

Áreas. Materias objeto de queja

Si tenemos en cuenta las quejas escritas tramitadas, casi 2.700, en función del área temática con la que se relacionan, observamos que, con respecto al año anterior, se han incrementado las relacionadas con los dispositivos de lucha contra la exclusión social: 829 (más que el año anterior, pero lejos de las 1.100 de 2012). El 97% de ellas se refieren a problemas diversos relacionados con el funcionamiento de **Lanbide** y a sus actuaciones en materia de gestión de la Renta de Garantía de Ingresos (RGI), así como de la Prestación Complementaria de Vivienda (PCV).

Jarduera bizia nabari da beste arlo hauetan ere: **hezkuntza; herri-administrazioen zerbitzuko langileak; ogasuna; herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak; etxebizitza; osasuna; ingurumena eta segurtasuna**. Era berean, 2017an kudeatutako kexen artean, ugariak dira, orobat, **arreta publikoa behar duten taldeei** buruzkoak.

Bideratu dituen kexa-espeditteetatik **%61ek baino gehiagok eskubide sozialekin** dute lotura (hezkuntza, osasuna, gizarteratzea, etxebizitza, e.a.).

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

Eragindako administrazioak

Bideratutako kexa-espeditteek administrazio bakoitzari zenbateraino eragiten dioten adierazten duten datuak aztertuta, aurreko urteetan bezalaxe, Eusko Jaurlaritzaren kontra egin dira kexa idatzirik gehienak (ia %65), mantentzen dira euskal udalen jarduerekin lotutakoak (%24 baino gehiago) eta kexen %9 baino gutxiago dagozkie foru aldundiei.

Kexa-espeditteen egoera

2017. urtean, **kexa idatzien gaineko ia 1.500 espediente ebatzi dira** eta **1.180 ebazpen** eman dira. Gainontzeko kasuak gerora onartu ez diren kexak ziren (beste herriaren defendatzaile batzuekiko bikoiztasuna, epailearen ebazpenaren zain dauden auziak, epai irmoa dutenak, auzibideari ekin diotenak eta abar).

lax, kexa eragin zuen administrazioaren jarduera aztertu eta gero, **jarduera okerren bat** zegoela iritzi diogu aztertutako kexa idatzien **%48tan** (zertxobait hazi da 2016koaren aldean, ordukoa %46koa izan baitzen), eta jarduera ez zela okerra izan kexen %52tan.

II. NIVEL DE EFICACIA DE LAS ACTUACIONES DEL ARARTEKO

En un porcentaje significativo de los expedientes de queja que se cerraron el año pasado no tuvieron necesidad de una resolución formal conclusiva, al aceptar la Administración, en el curso del procedimiento, modificar sus posiciones de partida.

En ese sentido, queremos valorar esa receptividad y compromiso, con carácter general, por parte de las administraciones al trabajo del Ararteko y a los valores y derechos ciudadanos que tratamos de defender con nuestra actividad. El aumento del nivel de receptividad, colaboración y esfuerzo por analizar las recomendaciones remitidas que estamos observando en la mayoría de administraciones públicas vascas (de todos los colores políticos) constituye una buena noticia que queremos subrayar y valorar, porque redundará en un aumento de la calidad del servicio público que presta el Ararteko y, por ende, en un aumento de la protección de los derechos de la ciudadanía.

Pues bien, en más del 88% de los casos, la Administración ha sido sensible a nuestros argumentos y los ha aceptado. Así se ha podido ir corrigiendo situaciones injustas, irregulares o de mala praxis administrativa, en beneficio de los derechos ciudadanos.

Con ánimo de divulgar esta información, periódicamente incluimos en nuestra web en un apartado específico de asuntos solucionados, todas estas ocasiones en las que el problema planteado ha sido resuelto tras la intervención de la institución del Ararteko. Les remito a dicho apartado, dado que sería imposible por falta de tiempo hacer una relación de estos asuntos felizmente resueltos.

A pesar de lo anterior, hemos de subrayar el hecho, no tan positivo, de que en los supuestos (casi 100) en los que el Ararteko ha debido dictar en 2017 una Recomendación por no haberse corregido por la administración su actuación en el curso del procedimiento, el índice global de aceptación se mantenía a la fecha del cierre del presente informe, en un porcentaje que ronda el 30%. De todas ellas se está realizando un seguimiento a lo largo del presente año.

También en 2017 hemos hecho un gran esfuerzo por reducir los plazos y por dar una respuesta lo más rápida posible a las personas que han hecho uso de nuestros servicios: la duración media de nuestros procedimientos ha sido de 50 días, acortándose significativamente los plazos año tras año.

III. OFICINA DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA

Como en años precedentes, la actividad de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia se presenta de manera separada, respondiendo a la finalidad de proyectar mejor el trabajo del Ararteko en relación con las realidades y los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

En cuanto a la actividad más habitual de la Oficina, el número de **expedientes de queja** en los que, de manera expresa, se cita la presencia o se encuentran implicados niños, niñas y adolescentes en 2017 fue de **478**, más del 16 % del total de los presentados al Ararteko.

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

La situación de los niños, niñas y adolescentes que viven en **situación de precariedad socio-económica** viene siendo una de las mayores preocupaciones de esta institución en los últimos años. Como en todos los contextos, la pobreza infantil en Euskadi puntúa siempre por encima de los indicadores para la población general y ha crecido a mayor ritmo que aquella. Además, tiene mayor impacto en familias monoparentales y familias extranjeras.

Baina bulego horren jarduera ez da bukatzen herritarren eskaerei erantzutean. Aldiz, sakonago ezagutzea komeni den gizarte-errealitate baten sentsore gisa interpretatzen ditu eskaerak, errealitate hori hobetzen lagundu nahi baitu, proposamenak eginez. Horretarako, hainbat tresna erabiltzen ditu: horietako bat haurren eremuko gizarte-erakundeekin lankidetzan aritzea da, formatu anitzetan -lantaldeak, jardunaldiak, baterako agiriak prestatzea, etabar-; beste bat, haur eta nerabeentzako zerbitzu eta programetara bisitak egitea. Lehen esan dugunez, horiei esker, hurbilagotik ezagutu ahal izan dugu babesik gabeko adingabeen zentroetako errealitatea eta Tortura Prebenitzeko Mekanismo Nazionalarekin batera joan ahal izan gara Ibaiondoko gazte-justiziako zentrorra; beste tresna bat, berriz, erakundeak aurreko urteetan administrazioari egindako gomendioak betetzeko orduan aurrerapenik egin ote den aztertzea da.

Bi gertakari garrantzitsu nabarmentzen dira Arartekoaren Haur eta Nerabeentzako Bulegoaren ohiko jardueran. Lehenbizikoa, **Nazio Batuen Haurren Eskubideen Batzordeari** aurkeztu zaiola Euskadiko haur eta nerabeen eskubideen egoerari buruzko txostena. Txosten hori aztertzen ari garen aldian erakundeak lortu duen informazio guztiarekin prestatu da. Bigarrena, berriz, bulego hori **Haurren Defentsa-erakundeen Europako Sarean** (ENOC) sartu dela. Ezin da ukatu Euskadi Europako gizarte- eta kultura-eremukoa dela eta, horregatik, benetan komenigarria dela aztertzeko, hausnartzeko eta eragiteko tokietan ere parte hartzea, lurralde bakoitzeko haur eta nerabeen eskubideak babesten lan eraginkorragoa egiteko.

IV. TXOSTEN BEREZIAK. INFORMES EXTRAORDINARIOS

En 2017 hemos presentado un **informe extraordinario**: *Diagnóstico de accesibilidad en los hospitales de la CAPV para las personas con discapacidad*, y se ha avanzado en la elaboración de los siguientes informes, que se publicarán en los próximos meses:

- Implantación, asentamiento y supervisión de los servicios y programas públicos de mediación en la CAE.
- Transición del País Vasco a un modelo energético más sostenible y bajo en carbono.

V. EXPEDIENTES DE OFICIO

Además de estudiar e investigar las quejas que presentan los ciudadanos, la institución del Ararteko emprende, por iniciativa propia, la investigación de diversos asuntos: unos, en los que se considera que puede haber actuaciones irregulares de alguna administración pública vasca; otros, en los que se suscita la posibilidad de colaboración o prestación de nuevos servicios. En 2017 se ha iniciado la tramitación de **37 expedientes de oficio y de seguimiento**, destacando por áreas los correspondientes a la Oficina de la Infancia y la Adolescencia, así como los referidos a medio ambiente y seguridad.

VI. OPINIÓN DE LA CIUDADANÍA SOBRE EL TRABAJO Y LA FUNCIÓN DEL ARARTEKO

Con el objetivo de testar la opinión de la ciudadanía sobre nuestros servicios, conocer los puntos débiles en el funcionamiento de la institución y tratar de mejorar el servicio que ofrecemos, al finalizar la tramitación de un expediente de queja, enviamos un cuestionario a la persona reclamante, pidiéndole que, de forma totalmente voluntaria y anónima, responda a una serie de preguntas que permitan conocer la valoración que realiza del servicio que se le ha prestado. Estos son algunos de sus resultados obtenidos de las encuestas respondidas el pasado año:

- Un 77% de las personas reclamantes ha valorado como buena o muy buena la atención recibida.
- Más del 70% de las personas que han respondido la encuesta consideran muy positiva o bastante positiva la intervención del Ararteko, y un 10% de ellas la considera correcta.
- En más del 81% de los casos, estas personas recomendarían a otras acudir al Ararteko para cualquier problema con la Administración

VII. COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES

Constatamos que, con carácter general, las administraciones son diligentes en atender las peticiones de información del Ararteko, destacando por su compromiso constante año tras año al Ayuntamiento de Bilbao. También hemos de mencionar en positivo a los Departamentos de Seguridad y Gobernanza pública y Autogobierno del Gobierno Vasco, al Departamento de Hacienda y Finanzas de la Diputación Foral de Bizkaia y a sus homólogos de Gipuzkoa y de Araba, así como a los Ayuntamientos de Errenteria y Santurtzi.

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

VIII. EL ARARTEKO Y LAS ORGANIZACIONES SOCIALES

Al principio de la exposición me refería al importante número de reuniones (concretamente 78) que se han mantenido en el periodo referenciado con las organizaciones sociales.

Queremos realizar una mención especial al formidable trabajo que realizan las organizaciones sociales, las **ONG**, y el **voluntariado social** que trabaja en ellas, a favor de una sociedad más justa y con más inclusión y cohesión sociales, y de los derechos humanos y de las personas más necesitadas.



IX. ARARTEKOA ETA NAZIOARTEKO ERAKUNDEAK

Joan den urtean apustu irmoa egin dugu, nabarmenki gainera, Arartekoak giza eskubideak babesteko nazioarteko erakundeekin harremanak sendotzearen alde, eta hala jarraituko dugu datozen urteetan. Beraz, harremanak estutu ditugu IOIrekin (International Ombudsman Institute), ENOrekin (EBko Ombudsmanaren Sarea), OIFrekin (Ombudsmanaren Iberoamerikako Federazioa), IALCrekin (Hizkuntza Komisarioen Nazioarteko Elkarte), lehen aipaturiko ENOCekin, baita bi aldeko harremanak ere nazioarteko beste erakunde batzuekin eta Europako hainbat herrialdetako ombudsmanekin. Horrela, V. kapituluan **atal berezi bat eskaini zaio iaz European eta nazioartean egindako jarduera ugariei.**

Bukatzeko, batzorde honen aurrean neure esker ona erakutsi nahi diet orain Ararteko erakundean lanean diharduten guztiei. Langileok eguneroko lanean erabiltzen dituzte Euskadiko herriaren defendatzaileak babesten dituen balioak, eta horien lanik gabe ezinezkoa izango litzateke erakunde honi eman zaizkion eginkizunak burutzea.

Eta zuei denoi biziki eskertu nahi dizuet zuen jarrera, beti harkorra eta ona, Ararteko erakundearekiko eta neurekiko, baita agerraldi honetan eskaini didazuen arreta ere.

Orain nahi dituzuen azalpenak emateko prest nago, baita alboan ditudan Arartekoaren lantaldeko kideak ere.

Eskerrik asko