



COMPARECENCIA PARLAMENTARIA ANTE LA COMISIÓN DE INSTITUCIONES, GOBERNANZA PÚBLICA Y SEGURIDAD

Parlamento Vasco
15 de noviembre de 2021

Eskerrik asko, presidente jauna, eta agur t'erdi batzorde honetako kide guztiei. Atseginez agertzen naiz zuen aurrean gomendio honen berri ematera, eskatu zaidan bezala: **Arartekoaren 4/2020 Gomendio Orokorra, 2020ko azaroaren 5koa. Herritarrenganako arreta indartzeko beharra, administrazio publikoekiko harremanetan dituzten eskubideak baliatzean kalteak saihesteko eta bazterkeria digitalaren kontra borrokatzeko neurriak hartzeko larrialdi egoeretan, COVID-19aren pandemiaren ondoriozko egoeretan, besteak beste.**

Tras la declaración de situación de emergencia sanitaria derivada de la pandemia la mayor parte de las administraciones vascas decidieron cerrar de forma física sus dependencias administrativas y los servicios no declarados esenciales quedando la relación con la ciudadanía limitada a las relaciones telefónicas o telemáticas. Todo ello en un contexto de pandemia en el que, como consecuencia de la afectación a la libertad de movimientos, el distanciamiento social e incluso las medidas propias del confinamiento casi generalizado obligaban a adoptar un sistema de prevención de riesgos derivados del contacto físico por posible afección a la salud tanto de quienes prestaban servicios como de quienes los demandaban.

COVID-19a indarrez agertu zenetik igaro diren hilabete hauetan, Arartekoa herritarren kexak eta kontsultak jasotzen aritu da, hainbat sistema publikori zegozkienak: osasuna, segurtasuna, hezkuntza, etxebizitza, gizarte-prestazioak, eta abar.

Hartutako kexa eta kontsulta horietan adierazten zenez, iragandako hilabeteetan herritarrek arazo handiak izan zituzten administrazio publikoekin harremanetan jartzeko; arazo horiek eragina izan dute Arartekoaren lan-arlo batzuetan.

También, de forma muy notable, en las recibidas en las oficinas de atención directa de esta institución.

En el ejercicio de sus funciones el Ararteko ha constatado que existe un elemento transversal en un número importante de ellas: la alteración sustancial del sistema de relaciones entre la ciudadanía y las administraciones públicas, especialmente en aquellos servicios no calificados de "esenciales", pero también, en menor medida, en la relación con algunos servicios esenciales.

En efecto, la crisis de la COVID-19 ha puesto de relieve, sin duda, el protagonismo de los medios telemáticos y su importancia en un contexto de confinamiento generalizado, pero también ha resaltado las disfunciones que han aquejado a las

administraciones públicas. Todo ello ha llegado a producir, incluso en algunos servicios públicos básicos situaciones críticas con un enorme impacto vital de muchas personas. Nos estamos refiriendo a aquellos que tramitan los ERTES¹, las prestaciones económicas de desempleo o del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS), las autorizaciones de trabajo y residencia de las personas extranjeras, las prestaciones económicas de garantía de ingresos, de emergencia social y de vivienda (RGI, PCV, AES, PEV²), el Ingreso Mínimo Vital (IMV), solicitudes de inscripción en el padrón municipal, etc.,

En algunas de estas quejas se solicitaba la intervención del Ararteko al no tener ninguna posibilidad de tramitar las reclamaciones, al carecer de acceso a datos, Wifi, ordenador o escáner en casa, de forma que el ciudadano o la ciudadana no habían podido completar los formularios electrónicos ni hacer gestión alguna de subsanación. En algunos casos, se daba la circunstancia añadida de no dominar el idioma o bien se abordaban de situaciones graves como las vinculadas con cuestiones relativas a víctimas de violencia de género. En el campo de la gestión de la RGI también se recibieron quejas sobre intentos infructuosos de comunicarse con las oficinas de Lanbide por parte de personas mayores y otras personas en situación de vulnerabilidad debido a su incapacidad para hacer gestiones mediante formularios electrónicos o por medio del uso del email. También hemos recibido quejas sobre la imposibilidad de contactar con los servicios sociales de base, aun cuando nos consta que algunos ayuntamientos los han mantenidos abiertos con una voluntad encomiable de servicio público.

Las quejas recibidas, también se extendían a problemas de funcionamiento de otros servicios públicos (por ejemplo, Administración de Justicia, Hacienda Foral, Zuzenean (Gobierno Vasco), expedición de DNI, etc.).

La institución del Ararteko, ha sido consciente del gran esfuerzo que las distintas administraciones han estado realizando ante una situación tan repentina, completa e inédita como es la pandemia. Sin embargo, no debemos olvidar que están en juego los derechos de muchas personas, algunas de ellas en situación de vulnerabilidad.

En el curso de las quejas tramitadas, y en sentido positivo, debemos constatar el esfuerzo de las administraciones públicas vascas por intentar paliar las carencias en la atención presencial y telefónica poniendo en marcha medidas suplementarias para atender a personas en situación de brecha digital a través de los servicios sociales de base e, incluso, en su domicilio, o el refuerzo de los sistemas de atención telefónica o para resolver dudas, medidas que el Ararteko valora de manera muy positiva. E, incluso, en los primeros meses algunos ayuntamientos

¹ Expediente de Regulación de Empleo Temporal

² Renta de Garantía de Ingresos, Prestación Complementaria de Vivienda, Ayudas de Emergencia Social y Prestación Económica de Vivienda

flexibilizaron la presentación de documentación para el acceso a determinadas ayudas y servicios.

Kontua da, oro har, hain justu talderik ahulenei egiten dietela kalterik handiena murrizketa horiek edo administrazio publikoen itxiera erlatiboak, izan ere, baliabide nahikorik ez daukatenez, ezin dituzte erabili bitarteko telematikoak, edo ezin dituzte kontratatu bitartekaritza-lana edo tramitazio elektronikoa egin dezaketen profesionalen zerbitzuak (gestoriak, aholkulari-bulegoak, e.a.) administrazio publikoen aurrean beraien gaiak azter ditzaten.

Izatez, Arartekoaren arreta zuzeneko bulegoek funtsezko lana egin dute erabiltzaileei legezko zer eskakizun eta betebeharrak bete behar dituzten argitzen eta azaltzen, zerbitzu publiko eskudunekin behar bezala komunikatzeko zituzten arazoei aurre egiteko.

Azaldu ditugun egoera horiek oso garrantzitsuak dira eta herritarren eskubideei eragin diezaiekete. Hori dela eta, Arartekoari egokiagoa iruditu zitzaion arazo-multzo hori orokorki aztertzea, kexa zehatzak aipatu gabe, izan ere, orokortu egin daitezke egoera horietako gehienek azpian dauden arazoak. Horrexegatik erabiltzen ditugu gomendio orokorra bezalako tresnak.

A través de la Recomendación General se querido evaluar qué aspectos de la atención ciudadana y telemática han mostrado mayores debilidades en estos meses y cuáles serían las medidas correctoras que, con exclusivo ánimo de mejora, podían plantearse a corto plazo.

En ella, esta institución se hace eco de problemas derivados de la **suspensión de la atención presencial por las administraciones durante el confinamiento**, que ha derivado en una respuesta completamente telemática; de la **necesidad de reserva de cita previa** tras la reapertura en las administraciones de la atención presencial, constatando que el teléfono de muchas administraciones está colapsado o no es atendido, lo que imposibilita tanto obtener esa cita previa, como responder a la demanda de asesoramiento, aclaración de dudas previas a las solicitudes, y atender demandas de información o la exigencia de **tramitación de forma “on line” de solicitudes de prestaciones económicas**. Junto a estos aspectos, se destaca también la insuficiente implantación de las oficinas para la asistencia técnica sobre el uso de medios electrónicos y las dificultades para presentar escritos y recursos administrativos en los registros administrativos.

En la Recomendación General el Ararteko hace una llamada expresa a que todas las administraciones públicas vascas refuercen las medidas necesarias para que la atención telefónica y presencial, y no sólo la telemática, funcionen de forma apropiada para prestar la atención debida a la ciudadanía y considera necesario que las administraciones públicas vascas sigan intensificando sus esfuerzos en relación con las siguientes medidas:

1. Definir los servicios básicos en los que es necesaria la atención presencial a la ciudadanía ante los rebrotes y las situaciones de emergencia o confinamientos
2. Reforzar el número de personas que en la actualidad realizan atención ciudadana
3. Asegurar el acceso a la información pública y a la orientación adecuada para un efectivo ejercicio de los derechos y disfrute de los servicios públicos.
4. Garantizar la asistencia a la ciudadanía en el uso de los medios telemáticos, en los términos previstos en la Ley de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
5. Facilitar, sin necesidad de solicitar cita previa, la opción de presentar documentos en los registros.
6. Poder gestionar, por distintos canales, la solicitud de cita previa.
7. Impulsar la dotación de medios tecnológicos adecuados para personas afectadas por la brecha digital.

Somos conscientes de que el periodo más complicado fue el del confinamiento por la imposibilidad para la ciudadanía de contactar materialmente con un importante número de administraciones en situaciones que afectaban a situaciones vitales; pero se siguen recibiendo quejas por problemas en la atención telefónica y exigencia de reserva de cita a las que antes nos referíamos. Además, estamos constatando en estos últimos meses un incremento de quejas ciudadanas en las que el motivo fundamental esgrimido se refiere a las exigencias a la ciudadanía por parte de algunas administraciones para mantener las relaciones de forma electrónica y para trámites concretos de peticiones de subvenciones, becas, procesos selectivos etc.. Por tanto, medidas que se adoptaron durante la pandemia por la fuerza de las circunstancias, se están consolidando. En resumen, se sigue dirigiendo a la relación exclusivamente telemática a una parte de la ciudadanía que no lo desea y que no está legalmente obligada a ello.

En ese sentido, no podemos olvidar que la tramitación administrativa interna de forma telemática es una obligación legal para las administraciones, como lo es asegurar una relación telemática con los ciudadanos que así lo pidan o que legalmente se encuentren obligados a ello, pero no para el resto. Se puede, por lo tanto, constatar el desplazamiento del funcionamiento interno de las administraciones al de las relaciones con la ciudadanía, en general, la cual, como ya se dicho, no está obligada a ello.

Realmente, podría decirse que la brecha digital durante la pandemia, lejos de reducirse, se ha ampliado. Afortunadamente quienes disponían de medios y habilidades digitales han podido interactuar sin problemas, y el balance en ese sentido de la aceleración/intensificación de la administración electrónica podemos calificarlo de positivo, pero quienes se encontraban en situación de brecha digital o en riesgo de ella, han visto empeorada su situación en un momento en el que en



muchos casos requerían hacer gestiones para responder a situaciones de emergencia económica.

No podemos olvidar la realidad que nos ofrecen los datos: según el Instituto Vasco de Estadística, Encuesta sobre la Sociedad de la Información a Familias en Euskadi del EUSTAT correspondiente al otoño de 2021, únicamente el 49% de las personas que tienen 65 y más años son usuarias de internet, porcentaje que se sitúa en el 65% en el caso de las personas inactivas y paradas. Por tanto existe aún una parte importante de la sociedad vasca que es susceptible de estar en situación de brecha digital. Y ello obliga a realizar un acompañamiento y asistencia a estas personas.

Por todas estas razones, esta preocupación no ha decrecido en el Ararteko, que ha elaborado un Estudio, ***Administración digital y relaciones con la ciudadanía***, que ha avanzado parejo a la pandemia y a la aprobación en estos últimos meses de diversos instrumentos estratégicos y legales relacionados con la administración electrónica y la ciudadanía. Su aplicación a las administraciones públicas vascas.

Azterlan horretan aztertzen da arrakala digitalak zer neurritan higitzen dituen talde edo pertsona jakin batzuk beren eskubideak gauzatzeko orduan, eta benetan nola gauzatzen diren harreman digitalak behartutako subjektuen eta administrazioaren beraren artean. Orobat, aztertzen da administrazio digitalak zenbateraino hobetzen duen herritarren egoera administrazio publikoen aurrean, eta zenbateraino sortzen dituen kalitate handiagoko zerbitzu publikoak.

De entre las recomendaciones a las administraciones vascas que contiene, deseo destacar la primera de ellas porque considero que es la que nos jugamos más en este momento. Me refiero a la necesidad de definir y aprobar una estrategia de transición para el fomento del uso de los medios electrónicos que incorpore un acompañamiento a la ciudadanía no digitalizada para que pueda fortalecer su posición, garantizar sus derechos y evitar cualquier foco de hipotética discriminación que se pueda producir como consecuencia de la brecha digital.