



## PRESENTACIÓN DEL INFORME ANUAL DEL ARARTEKO DE 2012 ANTE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS, IGUALDAD Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL PARLAMENTO VASCO

Vitoria-Gasteiz, 29 de mayo de 2013

Señora presidenta, señoras y señores parlamentarios. Es para mí un honor comparecer por novena ocasión ante esta Comisión de Derechos Humanos, Igualdad y Participación ciudadana con el objeto de dar a conocer el informe anual correspondiente al pasado año. Me acompañan en esta comparecencia la adjunta, Julia Hernández, el secretario general Faustino López de Foronda, la directora de Estudios y coordinadora del informe anual Inmaculada de Miguel y la directora de la Oficina de la Infancia y Adolescencia Elena Ayarza.

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

### I. INTRODUCCIÓN

Constituye para mí un motivo de gran satisfacción presentar el informe anual de la institución del Ararteko correspondiente al año 2012, que recoge el importante conjunto de actuaciones y actividades realizadas a lo largo de dicho año, que es el resultado del trabajo realizado por las personas que trabajamos en la Defensoría del Pueblo de Euskadi.

Como ustedes ya conocen, la previsión normativa conduce a dos actos de presentación de información sobre el informe anual, lo que me permitirá, en primer lugar, exponerles en este momento la actividad general de la institución del Ararteko durante el año 2012 y contestar a sus preguntas e inquietudes, reservando para la comparecencia en el Pleno de la Cámara la exposición sobre la valoración de la situación de la protección de los derechos en la Comunidad Autónoma del País Vasco durante el año pasado, con especial detenimiento en los casos de colectivos que denominamos con políticas públicas, por concurrir en ellos alguna circunstancia que los hace susceptibles de padecer una mayor vulnerabilidad o riesgo de conculcación de sus derechos.



En el Informe que presentamos, que fue entregado a la presidenta del Parlamento Vasco el día 26 de marzo pasado, se mantienen y potencian los cambios que el año 2011 introdujimos en él, en varios aspectos:

- Modificando su estructura, el formato de la publicación y su visualización, especialmente en los datos estadísticos, dotándolo de una imagen más moderna, ligera y gráfica,
- potenciando el formato electrónico hasta dejar que el formato papel sea mínimo: para funciones representativas, de seriado de la colección y para quienes nos han comunicado que optan por el formato papel (se trata de la única publicación del Ararteko que se publica, aunque sea residualmente, en papel),
- presentándolo con sus datos abiertos en tres formatos: html, rtf y xml y favoreciendo su reutilización, al igual que en todas nuestras publicaciones,
- y singularizando, en una publicación anexa, la actividad de la Oficina de la Infancia y la Adolescencia.

La parte principal del trabajo del Ararteko en 2012 ha sido gestionar las **11.770** actuaciones de servicio directo a la ciudadanía, frente a 8.252 en el año 2011 (lo que determina un incremento del 42,60%), actuaciones que comprenden, como veremos, las quejas o reclamaciones planteadas por la ciudadanía, las visitas a las tres oficinas de atención ciudadana, las consultas telefónicas 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, que comprende: la elaboración de recomendaciones generales, estudios e informes extraordinarios, reuniones con administraciones y asociaciones, desarrollo de visitas de inspección, artículos de opinión, declaraciones institucionales, acciones de capacitación del personal, intervenciones públicas en diversos actos, colaboración con la ciudadanía, etc.

En tal sentido, constatamos como datos fundamentales que, durante el año 2012, se han celebrado 89 reuniones con organizaciones sociales de muy diferente tipo (el detalle de las mismas puede consultarse en el capítulo V de este informe relativo a las relaciones con la sociedad) y se han mantenido 55 reuniones con diferentes administraciones: departamentos y direcciones del Gobierno Vasco, diputaciones, ayuntamientos, y otras entidades. Asimismo, se han realizado **19 visitas de inspección**: 3 comisarias (2 de la Ertzaintza y una Policía Local), 5

puntos de encuentro familiar, 3 oficinas de Lanbide, la Unidad de Valoración Forense Integral de Gasteiz, 3 recursos residenciales para adolescentes con problemas de conducta y otros 4 de personas en situación de exclusión social, además de participar activamente en diferentes actos, jornadas y eventos de diferente tipo, relacionados básicamente con iniciativas promovidas por las organizaciones sociales.

Todo ello permite hacerse una idea del importante número y variedad de actividades que se despliegan desde el Ararteko a iniciativa, fundamentalmente, de las y los responsables de las áreas de trabajo en las que se organiza la institución. Un detalle mayor de estas intervenciones se consigna en los capítulos II y III al exponer el plan de actuación anual de dichas áreas.

## **II. ACTUACIONES DEL ARARTEKO EN CIFRAS**

Las actuaciones del Ararteko se concentran en tres ámbitos principalmente:

- La atención y asesoramiento a la ciudadanía por medio de las oficinas de atención ciudadana y la tramitación de las consultas.
- La tramitación y resolución de los expedientes de queja que presenta la ciudadanía.
- La evaluación de las políticas públicas mediante instrumentos como las actuaciones de oficio, los planes de actuación, las recomendaciones generales, los informes extraordinarios, las visitas de inspección, etc.

Por ello, la información que les presento participa de varios de estos ámbitos, ya que sería un error conceptual, como antes decía, entender que la actividad del Ararteko se centra exclusivamente en la tramitación de quejas.

### **Actuaciones de servicio directo a la ciudadanía**

En términos globales las actuaciones relacionadas con el servicio a la ciudadanía y el control de las administraciones han sido 11.770, frente a las **8.252** del año 2011, es decir, un aumento de más del 40% tan solo en un año, casi duplicándose respecto a 2010 (6.446), lo que acredita dos cosas:



- El incremento del trabajo de la institución del Ararteko, que en 2 años, prácticamente ha duplicado su actividad, sin que hayan aumentado sus recursos humanos (tendencia que se confirma para el presente año 2013). El mantenimiento del nivel de calidad de nuestro servicio público ha sido posible por la implantación de modernas aplicaciones informáticas, por las reformas organizativas y funcionales realizadas para optimizar los recursos humanos y por la implicación y la dedicación del personal que trabaja en el Ararteko.
- El aumento de la confianza de la ciudadanía vasca en la labor que se desempeña en la defensa de los derechos ciudadanos básicos, especialmente en este año los de contenido social como iremos viendo a lo largo de la comparecencia.

|   | <b>TOTAL</b>  |
|---|---------------|
| Actuaciones del Ararteko relacionadas con el servicio a la ciudadanía | <b>11.770</b> |
| Visitas   | <b>7.001</b>  |
| Quejas  | <b>2.943</b>  |
| Consultas telefónicas   | <b>1.757</b>  |
| Actuaciones de oficio   | <b>69</b>     |

A lo largo de 2012, los ciudadanos y ciudadanas han presentado un total de 2.943 reclamaciones ante el Ararteko y se ha iniciado la tramitación de 69 expedientes de oficio.

Del total de 7.001 visitas a nuestras tres oficinas, **1.657** se han materializado en queja. En el resto de las demandas planteadas, que no se podían tramitar como queja, se ha dado información y asesoramiento a los ciudadanos y ciudadanas que han acudido a las oficinas.

### Consultas telefónicas y visitas a las oficinas de atención

|                       | Total        | Bilbao       | Donostia-San Sebastián | Vitoria-Gasteiz |
|-----------------------|--------------|--------------|------------------------|-----------------|
| Consultas telefónicas | <b>1.757</b> | <b>393</b>   | <b>947</b>             | <b>417</b>      |
| Visitas a oficinas    | <b>7.001</b> | <b>2.156</b> | <b>969</b>             | <b>3.876</b>    |
| <b>Total</b>          | <b>8.758</b> | <b>2.549</b> | <b>1.916</b>           | <b>4.293</b>    |

Como se puede apreciar, el número de visitas a las tres oficinas es muy importante (7.001), destacando especialmente las de la oficina de Vitoria-Gasteiz, que suponen más del 55 % del total.

Las consultas telefónicas han sido 1.757, incrementándose respecto a los años anteriores.

Además, la página web del Ararteko se consolida como una vía de información e interrelación con la ciudadanía, con 93.027 visitas y 203.887 páginas vistas en la web en castellano, y 5.448 visitas y 14.832 páginas vistas en la web en euskera.

### Quejas referidas al ámbito social

A lo largo del año 2012 los efectos de la crisis no han hecho sino aumentar tanto en intensidad como en extensión, afectando cada vez a un mayor número de personas. Las oficinas de atención ciudadana del Ararteko en las tres capitales de la Comunidad Autónoma se han convertido en un buen medidor del grado de desesperación de la sociedad, así como de la insuficiencia de la respuesta de nuestro sistema de protección social. Ante el aumento de las necesidades y la limitación de los recursos para hacerles frente, es perentorio recordar que los derechos económicos y sociales (el derecho a la salud, a la alimentación, a la vivienda, a la educación, al trabajo, etc.) son derechos humanos, y como tal deben guiar todas las actuaciones de los poderes públicos.

En 2012 han aumentado de forma extraordinaria las reclamaciones relacionadas con los **dispositivos de lucha contra la exclusión social**, ya que hemos recibido 1.010, lo que significa que este tipo de reclamaciones se han **más que triplicado** con respecto a 2011 (329 quejas) y han experimentado un incremento de un 3.056% en dos años (32 en 2010). De ellas, casi el 90% (875 quejas) se refieren a problemas diversos relacionados con el mal funcionamiento de **Lanbide** y a sus actuaciones en materia de gestión de la Renta de Garantía de Ingresos (RGI), así como de la Prestación Complementaria de Vivienda (PCV).

También quiero poner de manifiesto que en el **56%** de las quejas recibidas en el Ararteko tienen relación con **derechos sociales** (educación, sanidad, protección social, vivienda, etc.); y, en un sentido más amplio, un **65%** de las quejas tiene que ver con las prestaciones, recursos y políticas públicas derivadas de las exigencias del **Estado social**.



### Situación de los expedientes de queja

A 31 de diciembre de 2012 habían finalizado por resolución 1.509 expedientes de queja, restando otros 1.556 expedientes que se encontraban en diferentes fases de tramitación.

De todas las reclamaciones analizadas a fondo por el Ararteko durante el año 2012 se ha concluido que existía **actuación incorrecta en 830 casos**, esto es en **55%** de ellas y no incorrecta en el resto: 679 expedientes.

### Grado de eficacia del Ararteko. Actuación incorrecta resuelta

La Administración ha reparado el derecho conculcado en el 85,77% de los casos.

|                                  | %     |
|----------------------------------|-------|
| Actuación incorrecta resuelta    | 85,77 |
| Actuación incorrecta no resuelta | 14,23 |

### Administraciones afectadas

Al igual que el año anterior, el Gobierno Vasco ha sido la administración contra la que más reclamaciones se han dirigido (65,83%), mientras que han descendido las quejas sobre actuaciones de los ayuntamientos (20,02%). Las quejas contra las diputaciones forales suponen el 11,21% (respecto a Bizkaia 142 reclamaciones, a Álava 83 y a Gipuzkoa 46).

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

### Áreas. Materias objeto de queja

Si analizamos tal como se ve en esta tabla el número de quejas y sus porcentajes relativos, se reconfirma que la mayor parte del trabajo del Ararteko está orientada a los ámbitos sociales, y a las personas englobadas en colectivos precisados de especial atención. Seguidamente destacan las referidas a educación, personal de las administraciones, régimen jurídico y servicios de las administraciones, vivienda, hacienda, sanidad, medio ambiente, tráfico, urbanismo niños, niñas y adolescentes, etc.



| ÁREA  | TOTAL        | %          | QUEJA        | %          | CONSULTA   | %          |
|---|--------------|------------|--------------|------------|------------|------------|
| Personas en situación o riesgo de exclusión social  | 1.004        | 39,70      | 989          | 42,08      | 15         | 8,38       |
| Colectivos de atención pública del Ararteko: personas con discapacidad, mayores, personas inmigrantes, personas en prisión, etc.) | 192          | 7,59       | 167          | 7,11       | 25         | 13,97      |
| Educación   | 178          | 7,04       | 169          | 7,19       | 9          | 5,03       |
| Personal al servicio de las administraciones públicas   | 145          | 5,73       | 137          | 5,83       | 8          | 4,47       |
| Régimen jurídico, bienes y servicios de las administraciones públicas   | 133          | 5,26       | 117          | 4,98       | 16         | 8,94       |
| Vivienda  | 121          | 4,78       | 109          | 4,64       | 12         | 6,71       |
| Interior  | 50           | 1,98       | 47           | 2          | 3          | 1,67       |
| Tráfico   | 71           | 2,81       | 67           | 2,85       | 4          | 2,23       |
| Hacienda  | 99           | 3,91       | 90           | 3,83       | 9          | 5,03       |
| Sanidad   | 97           | 3,84       | 90           | 3,83       | 7          | 3,91       |
| Medio ambiente  | 92           | 3,64       | 85           | 3,62       | 7          | 3,91       |
| Infancia y adolescencia   | 67           | 2,65       | 67           | 2,85       | -          | -          |
| Urbanismo y ordenación del territorio   | 60           | 2,37       | 54           | 2,30       | 6          | 3,35       |
| Ordenación de la actividad económica  | 58           | 2,29       | 45           | 1,91       | 13         | 7,26       |
| Consulta  | 38           | 1,50       | 8            | 0,34       | 30         | 16,76      |
| Justicia  | 34           | 1,34       | 27           | 1,15       | 7          | 3,91       |
| Obras públicas, transportes e infraestructuras  | 30           | 1,19       | 28           | 1,19       | 2          | 1,12       |
| Derechos lingüísticos, cultura y deporte  | 26           | 1,03       | 26           | 1,11       | -          | -          |
| Trabajo y Seguridad Social  | 22           | 0,87       | 18           | 0,76       | 4          | 2,23       |
| Protección y tenencia de animales   | 7            | 0,28       | 7            | 0,30       | -          | -          |
| Tecnologías de información y conocimiento y protección de datos   | 5            | 0,20       | 3            | 0,13       | 2          | 1,12       |
| <b>TOTALES</b>  | <b>2.529</b> | <b>100</b> | <b>2.350</b> | <b>100</b> | <b>179</b> | <b>100</b> |

### **III. ACTUACIONES DE OFICIO**

Como se indicaba anteriormente, durante 2012 se han desarrollado 69 actuaciones de oficio. Entre ellas destacan las realizadas por la Oficina de la Infancia y la Adolescencia y que han servido para sustentar la supervisión de los recursos residenciales de infancia y los puntos de encuentro familiar, el seguimiento de las recomendaciones del informe extraordinario de infancias vulnerables, o la relativa a la desaparición del Consorcio de educación compensatoria de Álava.

En el área de interior se han adoptado, igualmente, un importante número de iniciativas: las realizadas respecto a las actuaciones de la Ertzaintza en las que resultaron mortal y gravemente heridos Iñigo Cabacas y Xuban Nafarrate, las dirigidas a conocer la información que proporcionan la Ertzaintza y las policías locales a las familias de las víctimas de accidentes de tráfico trasladadas a centros sanitarios, las referidas al procedimiento seguido por la Ertzaintza y las policías locales en los supuestos de resultado positivo de las pruebas para la detección de sustancias estupefacientes o análogas en la conducción de vehículos, así como las relacionadas con el seguimiento de las copias de las grabaciones de video vigilancia de la división antiterrorista de la Ertzaintza.

En Hacienda, se han realizado actuaciones de oficio sobre la tasa de basuras de las viviendas desocupadas, el tratamiento fiscal del IRPF de las empleadas de hogar, la calificación de ganancia patrimonial a los efectos de IRPF en las viviendas ejecutadas, entre otras.

El seguimiento de los informes extraordinarios de salud mental y dependencia ha permitido adoptar diferentes iniciativas en el ámbito de las personas mayores o con enfermedad mental o crónica.

Destacamos, también, la actuación abordada a consecuencia de los problemas de accesibilidad física que presentaba el edificio elegido como sede de la Green Capital en Vitoria-Gasteiz.



#### **IV. NIVEL DE EFICACIA DE LAS ACTUACIONES DEL ARARTEKO. Algunos supuestos en los que la intervención del Ararteko ha propiciado resolver problemas incorporados en las quejas:**

Resulta muy difícil hacer una selección de supuestos en los que nuestra intervención haya resultado singularmente efectiva, por haber encontrado una receptividad a la misma por parte de las administraciones competentes, en un contexto en el que, como se pondrá de manifiesto a lo largo de la exposición, la gran mayoría 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 poner en valor 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.

Hemos de tener en cuenta dos circunstancias relevantes. La primera, que nuestras propuestas, valoraciones y recomendaciones no tienen carácter de obligado cumplimiento. La segunda, que la valoración de actuación incorrecta en los expedientes de queja que hemos cerrado el año pasado con esa calificación se basa, en la gran mayoría de los casos, no en una infracción de ley, sino en el hecho de que hemos apreciado una mala praxis administrativa o que, para una mejor salvaguarda de los derechos de las personas, el ordenamiento jurídico se tenía que haber interpretado y aplicado, a nuestro juicio, de una manera distinta a como se ha hecho. Pues bien, en más de un 85% de los casos, la Administración ha sido sensible a nuestros argumentos y los ha aceptado, sin necesidad, además, de una resolución con recomendación publicada en nuestro portal web. Esto significa que 717 decisiones de ayuntamientos, diputaciones forales o Gobierno Vasco han sido corregidas a petición nuestra. Así se han corrigiendo situaciones injustas, irregulares o de mala praxis administrativa, en beneficio de los derechos ciudadanos.



La receptividad y nivel de colaboración de las administraciones no se limita a los expedientes de queja. También han sido, por regla general, receptivas ante nuestras recomendaciones generales, expedientes de oficio y recomendaciones de informes extraordinarios o monográficos. También hemos encontrado un buen clima para el contraste de pareceres y el análisis de nuestras propuestas en las numerosas reuniones que hemos mantenido con diferentes administraciones.

Haré seguidamente mención, por su carácter gráfico, de algunos expedientes de queja de diferentes áreas de trabajo del Ararteko en los que la Administración ha aceptado nuestros puntos de vista.

## PROBLEMAS TÉCNICOS CON LOS EQUIPOS DE TELEASISTENCIA

Una familia que residía en la zona rural alavesa solicitó la intervención del Ararteko con el fin de obtener la devolución de los importes satisfechos por el uso de un equipo de **teleasistencia** que, por problemas técnicos, nunca había llegado a funcionar correctamente. Tras las gestiones del Ararteko, el servicio acordó realizar el **abono de las cuotas pagadas** mientras no se había disfrutado del sistema de teleasistencia. Subsanado este aspecto, el servicio de Teleasistencia betiON sigue estudiando las posibles alternativas tecnológicas para facilitar el servicio a esta familia.

## ACCESO A EXPEDIENTES ADMINISTRATIVOS

Hemos comprobado que algunas administraciones exigen **acreditar un interés directo** a las personas interesadas en acceder y consultar expedientes administrativos en ámbitos en los que existe acción pública, por ejemplo en materias como el urbanismo, el medio ambiente o el patrimonio cultural. Una persona trasladó al Ararteko la falta de respuesta del Ayuntamiento de Bilbao a una solicitud de información urbanística sobre el expediente de licencia de obras para el acondicionamiento de un centro escolar. El ayuntamiento le exigía acreditar un interés directo para acceder a la documentación, pero recomendamos al Ayuntamiento que permitiera el acceso al expediente sin la necesidad de acreditar interés concreto alguno. El Ayuntamiento de Bilbao **aceptó la recomendación** y permitió al solicitante el acceso al expediente.





## ASESORAMIENTO DEL ARARTEKO A LA CIUDADANÍA

Varias personas afectadas por la extinción del subsidio por desempleo y que, además, tuvieron que devolver ciertas cantidades, han resuelto su problema gracias a la ayuda del Ararteko que les asesoró para que pudieran **defenderse adecuadamente**. Se les orientó sobre cómo seguir la vía administrativa hasta agotarla y acudir, después, a la vía judicial acogiéndose a la justicia gratuita. Estas personas percibían el **subsidio por desempleo** (prestación estatal), complementado con la **Renta de Garantía de Ingresos (RGI)**, y recibían, además, una ayuda para el alquiler de la vivienda (PCV). Estas dos últimas prestaciones son propias de la CAPV y están dirigidas al conjunto de la unidad familiar. A pesar de ello, el Servicio Público de Empleo Estatal (SPEE) atribuía estos ingresos al titular del subsidio en exclusiva, por lo que excedía el límite de ingresos establecido para poder cobrarlo. En consecuencia, suprimió el subsidio y lo hizo con carácter retroactivo, lo que supuso devolver ciertas cantidades. El Ararteko no compartía ese criterio y así lo expresó en una **recomendación**. Así lo entendió también el Tribunal Superior de Justicia del País Vasco y los tribunales dieron la razón a los ciudadanos.

## REEMBOLSO DEL COSTE POR UNA ASISTENCIA SANITARIA PRIVADA

A la vista del cuadro que presentaba, a una persona se le prescribió en el sistema público una prueba diagnóstica, de manera urgente. Debido a que el tiempo de espera previsto era de 3 meses, reclamó su adelanto, pero no fue posible. En esas circunstancias **optó por acudir a un centro privado** y, posteriormente, pidió al Departamento de Sanidad el **reembolso del coste de la prueba**. Dado que desde el Ararteko entendimos que esta persona acudió a la medicina privada de manera **justificada**, sugerimos al Departamento de Sanidad y Consumo que revisara el expediente, el cual **aceptó la sugerencia** y abonó a esta persona el coste que le supuso acudir a un centro privado.

## PRESTACIONES ECONÓMICAS PARA LA ATENCIÓN DE LA DEPENDENCIA Y ALQUILERES PROTEGIDOS

Una persona denunció ante el Ararteko el importante **incremento de la renta mensual de su alquiler** (casi el 50%), ya que le habían computado la prestación económica que percibía para atender su situación de dependencia. Mostró su disconformidad al Departamento de Vivienda y solicitó que, para determinar la renta del alquiler de una VPO no se computara esa **ayuda**, puesto que está



**destinada a mejorar la calidad de vida de las personas dependientes** y, por tanto, el incremento de ingresos no supone un mayor poder adquisitivo que justifique el pago de una cantidad superior por el alquiler. Tras las gestiones realizadas por el Ararteko, el Departamento de Vivienda aceptó no tener en cuenta el importe de la ayuda asistencial, **revisó la mensualidad del reclamante y devolvió las cantidades pagadas en exceso** con anterioridad.

### **LAS PAREJAS QUE HAYAN CONVIVIDO EN UNA COMUNIDAD DE VIDA ANÁLOGA A LA MATRIMONIAL TENDRÁN LOS MISMOS DERECHOS A LA HORA DE ACCEDER A UNA VPO EN CASO DE RUPTURA**

Una ciudadana, adjudicataria de una vivienda protegida promovida por una cooperativa, solicitó la intervención del Ararteko al recibir una información en la Delegación Territorial de Vivienda en Bizkaia de que previsiblemente su contrato de compra de la VPO no iba a recibir el correspondiente visado y, en consecuencia, perdería el derecho a la vivienda protegida adjudicada. La reclamante alegó que ostentaba **pleno derecho a la adjudicación** de la VPO, al haber acreditado que se encontraba en una situación excepcional prevista en la normativa: la venta de la vivienda común tras la ruptura de una unión de pareja estable. El Ararteko defendió la necesidad de realizar una **interpretación no restrictiva de la normativa**, y el Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco hizo suya la interpretación propuesta por el Ararteko y reconoció a la reclamante el cumplimiento del requisito exigido para el acceso a la vivienda adjudicada.

### **FALLECIMIENTO NO REGISTRADO DE UN MONTAÑERO ALAVÉS EN FRANCIA**

Un ciudadano de Vitoria-Gasteiz acudió al Ararteko ante **la imposibilidad de obtener el certificado de defunción** de su hijo, que había muerto hacía 15 años en un accidente de montaña ocurrido en el Pirineo francés. El fallecimiento había quedado recogido en el acta levantada por las autoridades municipales de la localidad. No figuraba inscrito, sin embargo, en el Registro Civil Central, según comunicaron a los padres. El **fallecimiento no constaba en ningún sitio**. Asesoramos a la familia sobre el procedimiento previsto en el Reglamento del Registro Civil para estos supuestos, y nos pusimos en contacto con el Consulado General de España en Pau e instamos del Consulado **la inscripción** en su registro. **Atendiendo nuestra petición**, inscribió el fallecimiento en su Registro Consular y nos remitió copias compulsadas, que entregamos a la familia para que pudiera hacerlas valer a todos los efectos.



## V. HAUR ETA NERABEENTZAKO BULEGOA

Haur eta Nerabeentzako Bulegoaren jardura bereiz argitaratzeak argi erakusten du berriaz hobeto proiektatu nahi dela haur eta nerabeen errealitateaz eta eskubideez Arartekoak egiten duen lana. 2010ean Haur eta Nerabeentzako Bulegoa abiarazi izana da horren adierazgarri nagusia.

Ganberaren osoko bilkuraren aurrean agertzen naizenean emango dut bulego horren berri. Alabaina, bulegoaren lanari buruzko iruzkintxo batzuk egin nahi ditut:

2012an, Arartekoaren Haur eta Nerabeentzako Bulegoak **313 kexa-espiediente** kudeatu ditu (horietatik 13 ofizioz). Kexa horietan espresuki adierazi da haurrak eta nerabeak tartean edo nahastuta zeudela. Zenbaketa horretan ez dira zenbatu, baina kontuan hartzea merezi dute, diru-sarrerak bermatzeko eta gizarte-bazterketaren kontra borrokatzeko dispositiboetako prestazio ekonomikoekin zerikusia duten 1.010 kexa, umeak baitaude kexa horiek egin dituzten familietako askotan.

Bulego horretako kideek **zenbait bisita** egin zituzten babesik gabeko haurrentzako gizarte-zerbitzuen sistemako egoitzetara, baita deribazio judizialaren ondoriozko familia elkarguneetara ere.

Orobat, bulegoak EAEko **haurren pobreziaren gaineko azterlan bat** egin zuen eta hainbat jardura burutu zituen haurren eskubideak sustatu eta ezagutarazteko.

Parte hartzeko eskubidea sustatzearen arlo horretan hain zuzen, aipagarriak dira **Haur eta Nerabeen Kontseiluaren** jardura eta **“Eskubideen uhartea”** weba. Hori ikastetxeek eskuragarri dute Eskola 2.0. programako Bakeguneko edukietan.

Parte hartzeko eskubidea sustatzearen arlo horretan hain zuzen, aipagarriak dira **Haur eta Nerabeen Kontseiluaren** jardura eta **“Eskubideen uhartea”** weba. Hori ikastetxeek eskuragarri dute Eskola 2.0. programako Bakeguneko edukietan.

## VI. BANKU-ZERBITZUEI BURUZKO KEXAK

Egun jasaten ari garen **krisi ekonomiko eta finantzarioa** kalte izugarria sortzen ari da euskal gizartean. Familia ugari era askotako arazoak nozitzen ari da: langabezia, laneko prekariotasuna, dendetan eta enpresetan diru-sarrerak izugarri gutxitzea,



beldurra eta ziurgabetasuna etorkizunari begira... Garai batetik hona, **arazo arras larria** bihurtu da etxe kaleratzeen prozeduretan agintzen diren etxebizitza galtzea -bahitura bidez- eta hipoteka betearaztea.

Gai horretan ezin du Ararteko erakundeak kexa espediente bidez esku hartu (*Arlo hori ez da Ararteko erakundearen jarduera-eremukoa*); izan ere, **otsailaren 27ko 3/1985 Legeak** (Ararteko erakundea sortu eta arautzekoak) erakunde honi eman dion eskumen-eremutik kanpo dago finantza- eta kreditu-erakundeen jarduera kontrolatzea. Hala eta guztiz ere, pertsona horiei aholku ematen eta gidatzen ahalegindu gara, beren kexak organo eskudunei azaldu ahal izan diezazkieten. Era berean, proposamenak egin dizkiogu Eusko Jaurlaritzari eta, gainerako herriaren defendatzaileekin batera, baita Espainiako botere publikoei ere.

Gero eta pertsona gehiago etortzen dira Arartekora estu eta larri, zenbait arrazoiengatik (istripua, lanik gabe geratzea, bikote-lagunarekin harremana haustea, e.a) etxebizitza galdu dutelako eta finantza-erakundeari diru-kopuru handiak zor dizkietelako. Ezin dituzte kopuru horiek ordaindu.

Familien gainzorpetzeari aurre egiteko, **botere publikoek** zenbait neurri hartzea **lehenetsi** behar dute, zordunak mailegua itzuli ahal izan dezan eta, aldi berean, ahal bada, etxebizitza gal ez dezan. Etxebizitza galtzeak azken aukera izan beharko luke, bada bizileku bat izatea ezinbestekoa da nortasuna aske garatzeko, eta gizarte-bazterketatik babesteko elementua da. Horregatik, Arartekoaren iritziz, botere publikoek ahalik eta baliabiderik gehienak erabili beharko lituzkete pertsona guztiei **etxebizitza izateko giza eskubidea** benetan gauzatuko dela bermatzeko.

## **VII.TXOSTEN BEREZIAK, GOMENDIO OROKORRAK ETA GIZA ESKUBIDEAK SUSTATZEKO JARDUERAK**

Azken urteotan, txosten bereziak egiteaz gain –hori lanabes ezaguna da-, Arartekoak beste tresna batzuk bultzatu ditu (adibidez, gomendio orokorrak eta txosten monografikoak) euskal administrazioek pertsonen eskubideak betetzen dituzten ebaluatzeko.

**A. Txosten berezietan**, pertsonen banakako eskubideen egoerari begirik kendu gabe, pertsona talde edo multzo baten arazoei dagozkien politika publiko zehatzak aztertzen dira, nagusiki beraien eskubideak baliatzean babesik gabe dauden edo ahultasun edo arrisku handian dauden taldeei dagozkienak.



Horrela, 2012. urtean, aurrera egin da bi txosten bereziren prestakuntza-lanetan:

1. Askatasunik gabeko pertsonen buru-osasunari emandako arreta soziosanitarioaren egoera Euskal Herrian.
2. E-inklusioa eta Euskadin herritarrek IKTen bitartez gizartean eta eremu publikoan parte hartzea.
3. EAEko familiei laguntzeko politika publikoen egoera.

**B. Gomendio orokorrak eta azterlanak** baliatzen ditu Arartekoak, ikuspegi orokorretik begiratuta, kasu zehatzetatik harago, administrazio, organismo edo erakundeen artean herritarren eskubideak errespetatzeko jarrerak ahalbidetzeko, eta haien politika publikoetan jokoan dauden interesak modu orekatuagoan kudeatzen lagunduko duten elementu horiek txertatu ahal izateko.

Horrela, 2012an **3 gomendio orokor** egin ditugu:

1. Euskal Osasun Sistema/Osakidetzaren esparruan zerbitzu espezializatua eta ospitalea aukeratzea.
2. Ordainagiri bidez aldizka kobratzen diren zergetan, zerga-onurak urtero eskatzeko baldintza aldatzea, onuraz hobeto baliatzeko aukera eskaintzen duten beste baldintza batzuen truke.
3. Eusko Jaurlaritzako Segurtasun Sailak, Osakidetzak eta Udaltzaingoek koordinazio mekanismoak ezarri behar dituzte istripuetako biktimen familiei informazioa ahalik eta lasterren eman dakien bermatzeko.

Era berean, tresna berri baten bitartez –**azterlan monografikoak**–, iaz hiru azterlan egin ziren:

1. Giza eskubideak krisi ekonomikoko garaietan egiten diren politika publikoen berme gisa.
2. EAEko haurren, nerabeen, gazteen eta helduen buruko osasunaren arretaren inguruan egindako hurbilketa: erronkak eta aukerak.
3. Krisiaren eragina haurren: EAEko errealitatea.



### C. Beste argitalpen batzuk:

“Juan San Martín” Giza eskubideen bilduman honako ikerlan hau argitaratu da: *Aplicación de los derechos de las personas usuarias y consumidoras en la Comunidad Autónoma del País Vasco*. Lan hori izen bereko ikerketa-proiektu batean sartuta dago. Proiektua Arartekoak bultzatu zuen, 2010eko azaroan iragarritako beka baten bitartez.

Era berean, argitara eman da **EHUren Uda Ikastaroen XXXI. edizioan**, Donostiako Miramar jauregian Arartekoak antolatu zuen ikastaroan aurkeztu ziren ponentzien bilduma. Izenburu hau du: *Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideak eta enpresa pribatuek interes orokorreko zerbitzuak egitea*.

Arartekoak jardunaldi batzuk antolatu zituen maiatzaren 14an eta 15ean, **“Eskubide sozialak krisi garaian. Badago konponbidea, bila ditzagun aukerak”** izenburuarekin. Hainbat arlotako (giza eskubideak eta eskubide sozialak, ekonomia, politika publikoak, demografia edo Europako politikak) adituek hartu zuten parte jardunaldi horietan, baita Euskal Herriko gizarte-errealitatea ondo ezagutzen duten adituek ere. Han eman ziren hitzaldiak argitalpen monografiko batean bildu genituen.

### D. Hona hemen 2012an burututako beste jarduera batzuk:

- **Arartekoaren mapak:** geolokalizazio proiektu bat da. Mapa elkarreragile bat jartzen da, interes orokorreko toki edo eraikinen irisgarritasunari buruzko informazioa ematen da eta herritarrekin osatu eta kontrastatzen da eta ordezeko hautabideak proposatzen dira. Orain baliabide turistikoak, liburutegi publikoak eta garraio publikoa erantsi zaizkie mapa horiei, eta baliabide berriak jartzeko bidea egiten ari da.
- **Rainbow proiektua:** urtean barrena, aurrera egin du proiektu horretan Europako 8 herrialdetako elkarrekin egiten ari garen lanak, helburu komun hau erdiesteko: azterlan bat egitea, eskoletan estereotipo eta aurreiritzi homofobiko eta transfobikoak detektatzeko eta horiei aurka egiteko, haurrek eta gazteek ulertzen eta gozaten duten bide bat erabiliz: zinema. Proiektu horren jarraipen gisa, orain Rainbow Has proiektua garatzen ari da, Arartekoak koordinatuta.



- **Herritarren eskubideen dekalogo**a, herri-administrazioekin bitarteko elektronikoa erabiliz harremanak izateko: web tresna bat da eta, horren bidez, informatzeko eta ezagutzeko teknologien gainean herritarrek zer eskubide dituzten ulertzen eta zabaltzen lagundu nahi du Arartekoak. Aldi berean, sareen sarea erabiltzea ahalbidetu nahi da, era guztietako erabileretarako.

**E. Txostenaren bosgarren kapitulu**n, **giza eskubideak errespetatzeko eta erakunde**n harremanetarako **kultura sustatzearekin** zerikusia duen jardueramultzo baten berri ematen da. Era berean, nik neuk, nire ondokoak eta erakundeko gainontzeko kideek egiten ditugun jarduerak ere ezagutarazten dira. Denbora laburra dela-eta, ez ditut hemen zehaztuko. Informazio hori osatu nahi baduzue, txostenaren kapitulu horretara jotzeko eskatzen dizuet.

## **VIII. HERRITARREK ARARTEKOAREN LANAZ ETA EGINKIZUNAZ DUTEN IRITZIA**

Erakunde honek ematen duen zerbitzuaren kalitatea neurtzeko adierazle garrantzitsua da guretzat herritarrek Arartekoaren jardueraz duten iritzia. Horrela, eskaintzen dugun **zerbitzua hobetzen** ahalegintzeko asmoz, kexa-espeditente baten biderapena bukatzen dugunean, galdera-sorta bat bidaltzen diogu kexagileari, bere borondatez eta izenik eman gabe galdera batzuei erantzun diezaien, egin zaion zerbitzua nola baloratzen duen jakiteko. **Arartekoaren esku-hartzea** (hau da, erakutsitako interesa, laguntzeko prest egotea, egindako gestioak, e.a.) nola baloratuko luketen galdetzean, %87,50ek erantzun dute **oso ontzat edo nahiko ontzat** jotzen dutela, baita beraien arazoa konpondu ez bada edo beraiek nahi bezala konpondu ez bada ere.

Galdera-sortari erantzun dioten pertsonetatik %75ek Arartekoari laguntza eskatzea gomendatuko lukete administrazioarekin arazorik izanez gero.

**Arartekoaren zerbitzu-kartako web formularioaren bitartez jaso ditugun IRADOKIZUNAK:**

2012ko martxoan, Arartekoaren Bulego Birtuala sortu zela-eta, Arartekoak herritarrei egiten dizkien zerbitzuei buruzko iradokizunak edo iritziak ematea ahalbidetu da.



Bide hori erabiliz oker egin diren kexak alde batera uzten baditugu –kexa horiek Internet bidez aurkeztutako kexen ohiko tramitaziora bideratu ditugu-, lau iradokizun egin dizkigute:

Horietatik hiruk zerikusia dute bulego birtualera sartzen diren pertsonak erabilitako ziurtagiri digitalekin lotutako arazo teknikoekin.

Batean proposatzen zen Arartekoak bitartekotza-lana egin zezala, egoera ekonomiko larrian dauden pertsonenganako elkartasuna sustatzeko herritarren artean.

Horiei guztiei behar bezalako arreta eskaini zaie, Arartekoaren Zerbitzu-Kartan ezarritako moduan eta epeetan.

#### **IX. ADMINISTRAZIOEK KEXA-ESPEDIENTEAK BIDERATZEN LAGUNTZEA. ORGANISMO BATZUEK INFORMAZIOA EPE BARRUAN EZ EMATEARI ETA ARARTEKOAREN GOMENDIOAK ETA IRADOKIZUNAK EZ BETETZEARI EUSTEA**

Normala denez, kexaren prozeduran ezinbestekoa da eragindako administrazioari aditzea, bere jarrera oinarritu dezan. Aurten ere, tamalez, berriro haxe adierazi behar dugu: kasu gehiegitan (txostenaren IX. kapituluan –herri administrazioek Arartekoari laguntzea– ikusiko duzue) informazioa eskatutako administrazioak ez du behar bezain bizkor erantzuten edo, argi eta garbi, nahikoa ez den informazioa bidaltzen du, edo egindako eskaerari erantzuten ez diona, eta horrek eragin kaltegarria izaten du eskaintzen dugun zerbitzu publikoan. Gainera, kasurik larrienen, administrazioa kontrolatzeko dugun lanarekiko begirunerik gabeko jarrera azaltzeaz gain, eragotzi egiten du –eta hori da txarrena– beraien eskubideak ustez urratu direla salatu duten herritarrei behar bezala kasu egitea.

Aurten grafikoki antolatu dugu informazio hori, administrazioen lankidetzaren errazago ikus dadin. Horretarako, administrazioen arduratsuenak multzokatu ditugu, errekerimendurik egin behar izan ez zaienak (horien artean, aipatzekoak dira Eusko Jaurlaritzaren Kultura eta Lehendakaritza Sailak (10 eta 7 espediente, hurrenez

hurren), Arabako, Bizkaiko eta Gipuzkoako Foru Aldundien Ogasun eta Finantza Sailak (11, 14 eta 9 espediente) edo Bilboko Udala (63 espediente), Santurtziko Udala -8 espediente- edo Tolosako Udala -7 espediente-.

Errekerimenduak egin behar izan zaizkien artean, ehunekoen arabera azpimarragarrienak nabarmenduko ditugu: Eusko Jaurlaritzaren Etxebizitza Saila, %65,45etan –55 espedientetatik 36tan–, Hezkuntza Saila, %36,69tan –139 espedientetatik 51tan–, edo Enplegu eta Gizarte Gaietako Saila, %26,08tan -694 espedientetatik 181etan). Foru aldundiei dagokienez, Arabako Gizarte Gaietako Saila (71 espedientetatik 7tan); eta tokiko administrazioen eremuan, Gasteizko Udala (71 espedientetatik 12tan) eta Donostiako Udala (21 espedientetatik 7tan).

Bukatzeko, zenbait administrazioari **ohartarazpena** egin behar izan zaie, ez baitiete erantzun erakunde honen eskaerei, eta horien jarrera oso kaltegarritzat jo behar dugu. 2012an, zoritxarrez, 12 alkatetzari egin behar izan zaie ohartarazpena. Horietatik bik oraindik ez diete erantzun erakunde honen eskaerei (Artziniegak eta Barakaldok). Beste bi kasutan (Karrantza Harana eta Urduliz) erakundeak kexagilearen argudioak baliozkotzat joz eman du ebazpena eta bukatu du bere esku-hartzea bideratutako espedienteetan (izan ere, administrazioak ez du oinarritu nahi izan kexa sortarazi zuen jarduera) eta jendaurrean salatu du kasuan kasuko alkatetzak ez duela bete Arartekoari laguntzeko betebeharra.

Emaitza horiek baloratzean, gogoan izan behar dugu erakunde honek egindako gomendio edo iradokizunak ez direla lotesleak eta, hortaz, limurtzea edo pertsuasioa besterik ez dugula laguntza eskatu diguten pertsonen egoera juridikoak konpontzen saiatzeko. Hau da, esku hartzeko dauzkagun aukera guztiak agortzen saiatzen gara, xede bakar batekin: egiaztatu ditugun legez kontrako egoera horiek bere onera ekartzea eta legez kontrako edo bidegabeko praktikak aldatzea, banan-banan edota orokorrean.

Beti onartu izan dugu Ararteko erakundeak administrazioaren jardueraren bat aldatzea iradokitzen duenean, gerta litekeela administrazio hori gomendioaren edota iradokizunaren interpretazio juridikoarekin ados ez egotea eta desadostasunaren arrazoiak zeintzuk diren argudiatzea.

\* \* \* \*



Bukatzeko, zuen aurrean nire esker ona adierazi nahi diet orain Ararteko erakundean lanean diharduten guztiei. Langileok eguneroko lanean baliatzen dituzte beren konpromisoa eta Euskadiko herriaren defendatzaileak defendatzen dituen balioak. Horien lanik gabe ezinezkoa izango litzateke erakunde honi eman zaizkion eginkizunak burutzea, bereziki 2012. urtean, non gure jarduera hain nabarmenki areagotu den. Eta zuei denoi biziki eskertu nahi dizuet zuen jarrera, beti harkorra eta ona, Ararteko erakundearekiko eta neurekiko, baita agerraldi honetan eskaini didazuen arreta ere.

Zuen esanetara geratzen naiz, nahi dituzuen azalpenak emateko.

Eskerrik asko.

